

Verslag: 2155
Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het niet adequaat opvolgen van onderhoudsklachten aan klagers wastafel alsook gebarsten tegels in de badkamer.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Toelichting op de klacht door de klager

(De dochter van klager voert het woord voor haar moeder)

Mevrouw XXXX vertelt dat haar moeder scheuren in de muur had. Daar is melding van gemaakt bij de corporatie. Het duurde erg lang voordat er werd gereageerd. De scheuren zijn dichtgemaakt. 'Was het huis bewoonbaar?', vraagt klager zich af. Er waren in meer muren scheuren. De corporatie kwam langs en de muren zijn na het behandelen van de scheuren geschilderd in een andere kleur dan ze waren. Klager heeft de muren twee jaar geleden nog geverfd. De corporatie was niet verantwoordelijk voor het kleurverschil, zeiden ze – en ze moest de inboedelverzekering maar bellen. Als de inboedelverzekering van klager het niet zou vergoeden, dan kon klager de secretaresse van de corporatie bellen.

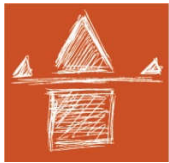
Klager heeft de schade in de woning niet veroorzaakt. De verzekeringsmaatschappij zegt dat de schade voor rekening van de corporatie is. Klager is van mening dat de scheuren moeten worden gerepareerd en dat er geverfd moet worden in de kleur die er op de muren zat. De badkamer heeft scheuren in tegels. Er zijn verkleuringen te zien en er zit overal viezigheid op die er met schoonmaken niet vanaf gaat.

Er wordt elke week twee uur schoongemaakt bij klager, maar de tegels worden niet schoon. Daar begon de irritatie. De andere dochter van klager werd gebeld en er moesten foto's worden opgestuurd. Er werd gezegd dat er beter schoongemaakt moest worden en daar werd klager boos om. Klager heeft gevraagd om een opzichter. Klager heeft zeker 10 keer gebeld in anderhalve week tijd en ook meerdere keren een belverzoek achtergelaten. De corporatie belt telkens niet terug. E-mailberichten worden niet beantwoord: er wordt alleen een ontvangstbevestiging gestuurd. Klager vindt dat de corporatie geen respect heeft voor de bewoners. De corporatie behandelt de mensen niet goed. Waarom wordt er niet iemand langs gestuurd bij klager? Klager heeft ook een advocaat gebeld.

Na drie maanden was klager nog steeds niet gebeld. Klager werd telkens verteld dat ze niets voor haar konden doen. Klager verwacht dat zij wordt teruggebeld met een reden waarom iets niet kan. De corporatie mag haar bewoners zo niet behandelen.

Toen de klachtencommissie was ingeschakeld, werd er een opzichter gestuurd. Er werd gezegd dat de tegels een leven lang mee kunnen. Er werd gevraagd waarom de schade aan de wastafel niet eerder was gemeld. De scheur in de wastafel werd groter.

Klager vraagt zich af of de corporatie denkt dat klager wel stopt met klagen als ze niets van zich laten horen. De ergernis zit vooral in het feit dat ze als 'vuil' wordt behandeld. Klager



voelt zich gediscrimineerd. Ook vindt zij de corporatie dictatoriaal optreden richting haar huurders.

De voorzitter meldt dat discriminatie een zware aantijging is en dat zij daar zonder enige vorm van (ondersteunend) bewijs daar niets mee kan.

Mevrouw XXXX meldt dat ze heeft gesproken met een opzichter. De zus had gezegd dat er een klein scheurtje zat in de wastafel. Moeder gaf aan dat het maar een klein scheurtje was en dat het zo niet erg was.

De voorzitter meldt dat een gebrek moet worden gemeld aan de corporatie. Dat des te meer wanneer het gebrek mogelijkerwijs verband houdt met in de woning verrichte werkzaamheden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is de wastafel kapot?

A: Ja, er zit een diepe scheur in. Eerst was het een klein scheurtje en in drie maanden tijd is de scheur dieper geworden. Als je je handen wast, dan loopt het water er doorheen. We hadden het eerder moeten melden, zeiden ze.

V: Heeft u een nieuwe wastafel gekocht?

A: Ja, maar die past niet. We moeten nu een nieuwe kopen.

V: Kan de corporatie schuldig zijn aan een barst in de wastafel?

A: Dat weet ik niet, maar de muren barsten ook spontaan.

V: Hangt de wastafel aan de muur waar de scheur in zat?

A: Nee.

V: Zijn de scheuren verholpen?

A: Ja, dat is gemaakt. Het kleurverschil met de verf hebben we zelf aangepast. Mijn moeder had een andere kleur dan wit.

V: Klopt het dat de oude wastafel er nog staat?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u de kapotte wastafel gemeld bij de corporatie?

A: Ja, mijn zus heeft dat gemeld tijdens mijn moeders vakantie in het buitenland. Ze kwamen echter pas kijken toen ik de klachtencommissie had ingeschakeld.

V: Wat zeiden ze toen?

A: Ze zeiden dat er iets zwaars op is gevallen. We hadden het meteen moeten melden, werd er gezegd.

V: Heeft de meneer die er was aangegeven dat de wasbak zou worden vervangen?

A: Het was bestempeld als een 'grijs' gebied; ze zouden niet gaan vervangen.

V: Klopt het dat u niet akkoord ging met de vervanging van de acht beschadigde tegels?

A: Ze vervangen alleen die acht tegels en die zijn anders van kleur. De aannemer zei dat het vuil was op de tegels. Ze zeiden dat de tegels levenslang mee zouden gaan. Het is maar een jaar of 15 heb ik gelezen.

V: Is het aanslag of schimmel?

A: Het is geen schimmel. Het zit in de tegel zelf.

V: Wanneer is volgens u de scheur in de wastafel ontstaan ?

A: De corporatie heeft ook gewerkt in de badkamer. Rond die periode. De scheur zat in de slaapkamermuur. De scheur is begonnen in de badkamer. De scheur liep op één lijn door, op ongeveer een meter hoogte.



Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan de aantijging van discriminatie heel erg vervelend te vinden. Dat zit niet in de organisatie. De heer XXXX vindt het kwetsend om te horen.

Ook het, zoals klager zegt, dictatoriaal behandelen van huurders vindt de heer XXXX heel vervelend om te horen.

Inderdaad wordt niet altijd binnen de gestelde vijf dagen teruggebeld. Dat is niet netjes als dat hier ook is gebeurd.

De scheur in de muur is verholpen. Er zijn twee muren geveerd. De verf is iets anders van kleur. Na verloop van tijd verkleurt verf. Een complete woonkamer wordt niet geveerd.

Foto's zijn lastig om te beoordelen. Aan klager is aangegeven dat er een aantal tegels vervangen kon worden. Het is niet netjes om te zeggen dat een huurder beter moet schoonmaken. Als er iets technisch niet in orde is, moet dat worden vervangen. Echter, niet de hele badkamer wordt voorzien van nieuwe tegels, alleen de tegels met barsten worden vervangen.

Over de wastafel heeft de heer XXXX verder niets te zeggen. Door de aannemer werd aangegeven dat het een gevolg is van bewonersgedrag. Er moet iets in de wasbak zijn gevallen. De barst is pas drie maanden nadat de werkzaamheden in de badkamer waren verricht door klager gemeld. Er zijn twee experts bij klager geweest en hun oordeel was dat een wastafel niet vanzelf kan barsten. Niet alle tegels zijn kapot, alleen de acht die vervangen zijn. Een verkleurde tegel functioneert overigens wel gewoon.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Van wanneer is de woning?

A: Geen idee, mevrouw woont er al 20 jaar.

V: Zijn de kapotte tegels het gevolg van de scheuren in de woning?

A: Nee, dat is niet zo (*aldus klager*). De tegels zijn her en der kapot en op verschillende plekken in de badkamer.

V: Hebben de tegels kleurverschil?

A: Ja. Omdat de tegels er vanaf de bouw in zitten, zijn die verkleurd.

V: Kijkend naar het als 'grijs' bestempelde gebied, bent u dan bereid de wastafel te vervangen?

A: Ja, dat zijn we.

V: Kunt u iets zeggen over de andere tegels. Er zit viezigheid op die er niet af kan. Heeft u meerdere klachten over de badkamertegels van andere bewoners?

A: Nee, dat hebben we niet. Het zou schimmel kunnen zijn, maar dat is het niet.

V: Waarom heeft het drie maanden gestuurd voordat er iemand kwam kijken bij klager?

A: Daar heb ik geen idee van.

V: Hoe groot is de badkamer?

A: Deze is ongeveer 4 m².

De voorzitter vraagt verduidelijking van de zienswijze van de opzichter bij het beoordelen van de staat van de badkamertegels.

V: Acht u het aannemelijk dat viezigheid door het glazuur van de tegel heen kan komen?

A: Nee, dat kan niet.



Laatste woord door de klager

Waarom zeggen ze ons gebeld te hebben. We hebben drie maanden lang elke week zelf gebeld. Ze hebben geen respect voor de mensen. Ze nemen niet de moeite terug te bellen. Ik kan u garanderen dat als we weer een klacht hebben, ik al weet wat er gaat gebeuren.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

*Hoorzitting, 22 februari 2022
Verzenddatum, 7 maart 2022*