



Verslag 2314
Corporatie: Woonbron Delfshaven

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 gedane meldingen voor terugkerende schimmel, lekkage en stank.

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

Klager geeft aan al jaren problemen te ervaren met de corporatie. Er is veel schimmel in de woning en het wordt met de jaren heftiger. Er is ook lekkage aan het dak geweest, waarbij het regenwater door het plafond en naar de onderverdieping van klager loopt. Klager heeft veel contact gehad met mevrouw XXXX van de corporatie. Alle communicatie verliep via haar. Klager wilde ook graag dat alles via mevrouw XXXX liep. Uiteindelijk heeft klager toch besloten naar de KCWZH te stappen, omdat het allemaal zo lang duurde. Men is inmiddels van start gegaan met de werkzaamheden aan het dak. Het zou eerst worden aangepakt in 2025, maar die werkzaamheden zijn naar voren gehaald. De firma DAKaccent Nederland is langs geweest voor inspectie van het dak en zij hebben een advies uitgebracht aan de corporatie.

Klager doucht al maanden niet meer thuis, maar bij haar broer die naast haar woont. Het stinkt ook heel erg; klager ruikt een rioollucht. Een paar jaar geleden zijn ze hiervoor bij klager langsgeweest, maar dat heeft het niet verholpen.

De tegels in de badkamer zijn verder erg verkleurd, omdat er vocht achter de tegels zit. De vloertegels zijn van de corporatie, maar het water loopt weg uit de badkamer omdat de tegels niet op afschot zijn betegeld. Het tapijt op de gang is daardoor vies. We wachten totdat het wordt opgelost. Daarnaast heeft het kozijn in de huiskamer houtrot.

De woningen hebben ook geen goede ventilatie. Je hoort de ventilatie wel, maar alleen heel licht in de ochtend. Het is automatische ventilatie. Bij het douchen zet ik de deur open zodat het vocht weg kan.

Wegens de schimmelvorming heeft klager de ramen afgeplakt en heeft ze de gordijnen weggehaald. De bedden zijn weggedaan en er wordt geslapen op alleen matrassen. Klager stelt haar operatie uit, omdat ze geen normaal bed heeft waar ze na haar operatie in kan slapen. Klager geeft aan normaal te willen leven. Het is altijd netjes in huis en de ramen staan altijd open. Er is ook veel geïnvesteerd in de woning.

Het grootste probleem in de communicatie zit hem bij de corporatie. Het duurt allemaal veel te lang. Het schimmelprobleem wordt opgepakt, maar het komt telkens terug. Het kost geld en energie en het onderliggend probleem van de terugkerende schimmel wordt niet opgelost. We betalen keurig de huur en ik maak zelfs de gehele galerij van mijn kant van de verdieping schoon. Ik verwacht dan ook iets terug van de corporatie.

De voorzitter meldt dat tijdens deze hoorzitting alleen klagers klacht wordt behandeld en niet die van haar broer.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Klopt het dat er op 13 maart 2023 is gestart met de dakrenovatie?

A: Ja, ze zijn begonnen en het duurt tot ongeveer half mei.

V: Van wanneer zijn de foto's over de schimmel in de badkamer in het dossier?

A: Die zijn gemaakt medio/eind maart 2023.

V: Het is nog steeds zo erg beschimmeld als we zien op de foto's?

A: Ja, dat klopt.

V: U heeft zelf de badkamer betegeld?

A: Ja, de wand heb ik betegeld toen ik er kwam wonen. De vloer heeft de corporatie betegeld.

V: Zaten er tegels tot plafondhoogte toen u er kwam wonen?

A: Ja, maar ze waren kapot en op sommige plekken waren ze eraf. Ze wilden geen wandtegels plaatsen en dat heb ik zelf gedaan.

V: Heeft u over de bestaande tegels heen betegeld?

A: De tegels zijn eerst verwijderd en we hebben vervolgens zelf opnieuw betegeld.

V: Begrijpen wij goed dat u in een tweelaagse woning woont?

A: Ja, het betreft een maisonnette.

V: Grenst het plafond van de woning aan het dak van het complex?

A: Het betreft een vierlaags complex. Ik woon op de derde etage.

V: Waar is de lekkage zichtbaar?

A: In de douche, woonkamer en in de slaapkamer. In de slaapkamer vooral in de hoeken. In de kamer naast de huiskamer is ook een lekkage. De lekkage is aan de tuinkant. Het is allemaal aan één zijde langs de wand. De firma DAKaccent heeft het dak met een één als cijfer beoordeeld.

V: Hebben de andere burens met eveneens een maisonnette dezelfde problemen als u?

A: Ik weet van een buur met een maisonnette dat die ook schimmel en lekkage heeft. Ik weet het niet van de naaste burens, maar wel van een andere woning verder op de galerij.

V: Kunt u de schade duiden?

A: Het gaat vooral om gordijnen en het douchemeubel.

V: Kunt u de schade begroten met een bedrag?

A: Het meubel was destijds aangeschaft voor € 3.500.

V: In het dossier lezen wij dat u om een schadevergoeding verzoekt. Daarbij heeft u geen bedrag genoemd. Waarom niet?

A: Ik was daar nog niet uit.

V: Heeft u uw schade gemeld bij uw inboedelverzekeraar?

A: Zij zeggen als de schade veroorzaakt is door de corporatie, ze niet zullen uitkeren. Ik heb het wel gemeld.

V: Heeft u daar eveneens een schriftelijke bevestiging van ontvangen?

A: Nee, dat was telefonisch.

V: Was er al schimmel aanwezig toen u in 2007 de woning betrok?

A: Het was toen niet zo erg; ik hield dat zelf bij.

V: Was er toen ook al sprake van lekkage?

A: Ik zag het toen niet. Wel in de slaapkamer. Ze zijn destijds langs geweest en hebben het van boven opgelost. Dat was een aantal jaar geleden.

V: Heeft u melding gemaakt van de niet goed werkende ventilatie?

A: Ja, dat heb ik vaak aangekaart bij de corporatie.

V: Begrijpen wij goed dat u in wezen een permanente oplossing wenst voor de terugkerende problemen?

A: Ja, dat klopt.

V: Kunt u aangeven wat de corporatie heeft gedaan aan de gedane meldingen ten aanzien van de niet goed functionerende ventilatie?



A: Een paar jaar geleden hebben ze het schoongemaakt, maar volgens mij hebben ze het ook zachter gezet. Ik heb dat vaak aangegeven. De meeste problemen kun je voorkomen als zaken goed worden opgepakt. Als de ventilatie goed was aangepakt, dan had het niet zo ver gekomen.

V: Is er met u gesproken over huurkorting?

A: Ja, dat heb ik besproken met mevrouw XXXX. Zij gaf aan dat het iets is wat aan het eind van het traject wordt besproken. Zij gaf aan dat het zou gaan om een korting van 40% en dan vanaf juli 2021.

V: In het dossier lezen wij een zinsnede over de Huurcommissie. Kunt u dat toelichten?

A: Ik dacht af te wachten totdat deze hoorzitting is geweest en dan te kijken naar verdere stappen. Ik heb contact gehad met de Huurcommissie en zij gaven aan dat we het advies van de KCWZH moesten afwachten.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan in het dossier terug te zijn gegaan tot 2021, vanaf de gedane melding. Er zijn lapmiddelen gebruikt voor herstel van het dak. Dat bleek helaas onvoldoende. De totale dakvervanging is daarom vervroegd naar 2023. De werkzaamheden zijn bij klager nu afgerond en er is bekeken of het nu in orde is.

In de zienswijze staat dat het nu is opgelost. Op 17 maart en 14 april jongstleden is er een collega langs geweest bij klager en er is geconstateerd dat er nog steeds schimmel in de badkamer aanwezig is en dat er tegels loszitten in de badkamer. We gaan nog terug naar de woning voor het niet op afschot liggen van de badkamervloer. Ook is er opdracht gegeven voor de aanpak van de schimmel. Bij de opdracht per 17 maart is aangegeven dat het niet eerder dan 1 april kon plaatsvinden, omdat een en ander nog moest drogen. Klager heeft de afspraak nog niet willen laten doorgaan, omdat ze eerst de hoorzitting wilde afwachten.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U meldt in de zienswijze dat vervolgschade wordt hersteld. Betreft dat het afsteken van het plafond en het weghalen van schimmel in de badkamer?

A: Ja, dat klopt.

V: Hoe zit het met de andere kamers?

A: Het hout moet droog zijn en dan kan de opzichter 'prikken' om te bezien of het echt rot is en vervanging nodig is.

V: Wat is uw standpunt ten aanzien van de verzochte schadevergoeding?

A: Als de inboedelverzekeraar van klager niet wil uitbetalen, dan moet er een aansprakelijkheidsformulier worden ingevuld en dan gaat het naar onze verzekeraar voor verdere beoordeling en afhandeling.

V: Wanneer zou het dak worden gerepareerd?

A: Dat zou in 2025 zijn. Het dak ligt er al sinds de jaren 80.

V: Is 25 jaar niet een normale termijn voor vervanging van een dak?

A: U geeft dat als commissie aan. Ik vermoed dat het niet eerder is aangepakt.

V: Is er mechanische ventilatie aanwezig in de huizen die boven elkaar liggen?

A: Er is een centrale unit voor alle woningen. Klager heeft dat blijkbaar niet.

V: Heeft u zicht op het onderhoud van de mechanische ventilatie?

A: Nee, maar de opzichter heeft gezegd dat het naar behoren werkt. Echter, een andere collega heeft aangegeven dat de werking iets minder is en dat ernaar gekeken moet worden.

V: Wat is de strekking van de zelf aangebrachte voorziening (ZAV) van de badkamertegels?

A: Als zelf aangebrachte tegels loslaten, gaan wij dat niet opknappen. Maar als er water blijft staan, dan wordt het lastig.

V: Moest klager de aangekaarte problemen met de douchetegels, die er destijds bij de betrekking van de woning op zaten, zelf oplossen?



A: Ik heb gekeken of er nog foto's waren van de oplevering; want als er tegels zouden ontbreken of kapot waren, dan zouden dat opleverpunten voor ons als corporatie zijn. Deze heb ik niet terug kunnen vinden.

V: In beginsel is het zo dat wanneer er sprake is van een calamiteit (denk aan een spontaan gesprongen leiding), dan moet een huurder zijn eigen inboedelverzekering aanspreken. Meent u dat de corporatie in deze niets te verwijten valt nu dit probleem al langer loopt en de corporatie daar niet naar heeft gehandeld.

A: Ik betwijfel of we niet hebben gehandeld. Het is blijikbaar niet voldoende geweest. We reageren wel op de lekkage en hebben geprobeerd gedeeltelijk zaken eerder te verhelpen.

V: Vindt u dat de corporatie nalatig is geweest?

A: Als ik het plafond zie, dan schrik ik. Dan hebben we onvoldoende gehandeld, blijkt.

V: Zijn er andere klachten bij de corporatie bekend, afkomend uit hetzelfde complex?

A: Er is nog iemand met een klacht, maar dat is ontstaan na de dak vervanging en daar gaan we langs.

V: Heeft u ook meldingen van voor de dak vervanging?

A: Ja, van de broer van klager. Van bewoners met de hoge daken en over schimmel in de badkamer hebben we geen meldingen.

V: Begrijpen wij goed dat de corporatie wel de schimmel gaat aanpakken, maar niet de badkamertegels vanwege het feit dat het daar om een zelf aangebrachte voorziening gaat?

A: Ja, dat klopt. De badkamervloer pakken we wel aan, want die hebben we zelf gelegd.

V: Klager wenst een huurkorting. Kijkend naar alle meldingen en de tijdsverloop, wat vindt u daar dan van?

A: Ik begrijp dat de vraag gesteld wordt. De Huurcommissie zal daar dan een uitspraak over moeten doen. Mevrouw XXXX heeft daar volgens mij wel met klager over gesproken.

V: Vindt u huurkorting toepasselijk en, zo ja, vanaf welk moment?

A: Vanaf de gedane melding in 2021. Dat zou ik overwegen.

V: Welke percentage zou u in dat kader toepasselijk achten?

A: Het gaat dan meestal over een huurverlaging van 10 of 20%.

Laatste woord door de klager

We hebben de wandtegels zelf aangebracht in de badkamer. Het kleurverschil en het loslaten van de tegels komt wel door de lekkage.

Een scheur in een tegel zie je regelmatig en dat kan wellicht geen kwaad. De corporatie moet daar wel wat aan doen, want dat kan een probleem opleveren op langere termijn.

De stank is gewoon zielig voor mijn kinderen, het stinkt, ook in een slaapkamer, naar rioollucht.

Klagers broer geeft aan dat ze vaak thuis in de kou zitten en vraagt zich af of ze serieus worden genomen. Het is niet fijn wonen op deze manier.

Ze gooien het vaak op het niet goed ventileren, maar ik ventileer wel goed.

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

Hoorzitting, 25 april 2023

Verzenddatum, 2 mei 2023