



Verslag 2363

Corporatie: WoonInvest

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 aanhoudende lekkage van het dak.

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 de eerste bewoner op dit adres te zijn en dat hij er sinds april 2021 woonachtig is. Het huis is volgens klager nog nooit vrij van lekkages geweest. In het begin deed de corporatie haar best het probleem op te lossen. De buitenkant van de woning is geïmpregneerd. Echter, heeft het de lekkages niet doen oplossen.

In 2022 had klager er genoeg van. Vorig jaar werd door de corporatie toegegeven dat de complete wijk, door een constructiefout in de daken, last had van lekkages. Klager is van mening dat de corporatie daar al geruime tijd van op de hoogte was.

Klager had schade aan de binnenkant van de woning en moest daarvoor bij zijn inboedelverzekeraar zijn. De inboedelverzekering keerde de schade aan een laptop wel uit, maar verwees voor het overige naar de opstalverzekering van de corporatie.

Als de wind een bepaalde richting heeft, houdt klager zijn hart vast. Klager wordt cynisch van de situatie en het gaat ook met zijn gezondheid niet goed. Klager durft zijn woning vanwege de aanhoudende lekkages ook niet op te knappen.

Na de eerste zienswijze van de corporatie in maart 2023 heeft klager zijn klacht ingetrokken, omdat hij dacht dat het probleem zou worden opgelost. Echter, klager hoorde daarna niets meer van de corporatie. Vorige maand zouden ze langskomen, er was zelfs een hoogwerker.

De aannemer was wel op het dak en ze zeiden dat ze wisten welke plek het betrof. Klager geeft aan op die plaatsen echter helemaal geen lekkages te hebben.

De Haagse Pandbrigade heeft klager in zijn woning gehad, omdat klager ook bang is voor de brandveiligheid. Zij konden daar echter geen goed antwoord op geven. In september zou de corporatie beginnen met de werkzaamheden, maar het is nu oktober. Klager vraagt zich af waarom de corporatie dat niet aan hem meldt. Er wordt nu gezegd dat er op 15 november wordt gestart met de werkzaamheden, maar klager wil dat graag bevestigd zien op papier. Klager heeft gevolgschade in zijn woning. Er zijn mensen bij klager thuis geweest die vroegen wat klager exact wilde. Klager wil graag dat er wordt geleverd. Klager vraagt zich af of dat als er daarna weer een lekkage is, dat dan inboedel- of opstalschade betreft.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Welke communicatie is er de afgelopen weken geweest tussen u en de corporatie?

A: Er is me beloofd dat ze wederom op het dak zouden gaan kijken. De aannemer heeft gebeld en op 29 augustus zouden ze komen. Dat is niet gebeurd. Ik heb gemaild en ze gaven aan dat ze niet waren geweest. Op 11 september hebben ze een hoogwerker



neergezet. Op maandag 18 september heb ik twee personen op het dak gehoord. Ik zou als eerste aan de beurt zijn voor de reparatie in september.

V: Wanneer heeft u gehoord dat het 15 november wordt?

A: De medewerker van de Haagse Pandbrigade vertelde dat toen hij bij mij thuis was. Hij vroeg zich ook af of het plafond brandveilig was.

V: Betreft uw woning een bovenwoning?

A: Ja, dat klopt.

V: Loopt het dak schuin over heel de woning?

A: Het loopt over de woonkamer. De gang en de drie slaapkamers hebben een plat dak. De woonkamer is het grootste pijnpunt. *(De corporatie zegt dat het twee hellende daken zijn en dat het drie appartementen boven elkaar zijn.)*

V: Heeft u op verschillende plaatsen lekkages?

A: Ik kan in de hele woning plaatsen aanwijzen, maar de laatste jaren betreft het vooral mijn woonkamer.

Zienswijze van de corporatie

We bestrijden dat er in de complete wijk lekkages zijn. Er is op een aantal plaatsen lekkage. Het klopt ook niet dat er al 22 jaar lekkages zijn. Als dat zo zou zijn, dan zou de dakconstructie helemaal lek zijn. Het heeft te maken met een bepaalde winddichting. Er zijn medewerkers op het dak geweest die lekkages hebben gezien. Het was echter droog en de plekken waren niet zwart van de schimmel.

Het zijn cassettedaken met houten platen die men zelf mag schilderen. Daartussen is een isolatielaag aangebracht. Daarop is een dakplaat met een dakbedekking of dakpannen. De platen zijn vanuit de bouw aangebracht. Het voldoet aan de brandveiligheid volgens het destijds geldende Bouwbesluit. Er is vanuit de corporatie contact geweest met de Haagse Pandbrigade en we hebben gemeld wat we allemaal al hebben gedaan. Deze daken hebben een theoretische levensduur van 30 jaar. Voor 2029 staan ze op de planning. We willen nu een en ander naar voren halen en in 2024 starten met de reparatie. We hebben ons ook te houden aan budgetten. Er is extra budget aangevraagd en dat hebben we gekregen om dakwerkzaamheden aan twee blokken uit te voeren. Er is een gespecialiseerd bedrijf gevraagd om uitgebreid onderzoek te doen om de oorzaken van de lekkages te achterhalen. Dit betreft zowel bij klager als bij nog een woning. Er ligt EPDM op het dak. Er is een advies aan ons gegeven hoe het op te lossen. Er is een aanbesteding gedaan en daarna hebben we de opdracht voor het repareren van twee blokken gegeven aan een firma. Het zou in september starten, maar het is lastig om aannemers in te plannen en daarom wordt het november. De communicatie met de aannemer is goedgekeurd. Wij dachten dat de bewonersbrief al was verstuurd naar de huurders, nu blijkt dat dit helaas nog niet is gebeurd. De dakbedekking wordt nu bitumen en volgend jaar wordt de andere kant van het blok aangepakt.

Vragen aan de commissie aan de corporatie

V: Klager spreekt over 22 jaar lekkages. U zegt van niet. Hoe verklaart u dat?

A: Vanuit de oplevering van deze woningen zijn er direct zaken aangepakt destijds. De bovenzijde is steeds metselwerk. Aan de bovenzijde vertoonden de voegen scheurtjes, waardoor water via de spouw naar binnen liep. De goten waren ook niet toereikend en er is een directe doorvoer naar buiten aangelegd. De opleverklachten zijn binnen een jaar in de complete wijk opgelost. Daarna heeft er niemand meer geklaagd.

V: En wat is er intussen gedaan?



A: Ik ben bij klager geweest. Je ziet watersporen op de OSB plaat, maar er is te zien dat het niet 22 jaar heeft gelekt. Ook op het behang zijn er verder geen sporen van water.

V: Wanneer was de eerste melding van klager?

A: Volgens mij was dat in 2021. En lekkage kan op verschillende plekken ontstaan door verschillende oorzaken.

V: In april 2023 heeft u de resultaten van het onderzoek ontvangen. Waarom wordt er dan pas in november 2023 gestart met de werkzaamheden?

A: Eind april kregen we de rapportage. We hadden daarvoor niets op de begroting staan en dan moet het worden goedgekeurd en aanbesteed.

V: Heeft u klager daarvan genoeg op de hoogte gesteld?

A: We hebben klager meerdere keren op de hoogte gesteld en verzocht om netjes te blijven reageren. Er is niet altijd netjes gereageerd richting mijn collega's. We zijn druk bezig geweest om onderzoek te doen.

V: Vindt u dat u voldoende gecommuniceerd heeft met klager?

A: Jazeker, dat is wel gedaan. We zijn ook bij klager langs geweest.

V: Klager geeft aan niet te hebben geweten dat er in september 2023 niets zou gebeuren. Wat zegt u daarop?

A: Dat is dan fout geweest.

V: U noemde in de zienswijze september 2023. Dat scheidt dan toch verwachtingen?

A: We werken met meerdere collega's op de afdeling. De klantconsulent heeft de contacten met klager. We zijn echter afhankelijk van de aannemer.

V: Heeft u wellicht te makkelijk september toegezegd?

A: We dachten in september te kunnen starten, maar helaas is het november geworden en zijn we vergeten dat te melden aan klager.

V: Het betreft geen structurele lekkage, zegt u. Wat heeft u dan toch doen besluiten onderzoek te doen in twee woningen?

A: Er is overleg met afdeling Planning geweest en er is besloten de werkzaamheden voor het complex naar voren te halen. Als we er niet gerust op zijn, onderzoeken we verder.

V: Dat is dan toch naar aanleiding van meerdere klachten?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat was de aanbeveling aan u van het rapport?

A: Er zijn geen andere fouten ontdekt. We bedekken het dak opnieuw. Met een normale dakbedekking kun je opnieuw overlagen, maar nu gaan we volledig vervangen en bekijken of er aanvullende schade is.

V: Daarna zou het dus opgelost moeten zijn, volgens u?

A: Dat is wel de bedoeling. Volgend jaar zullen we nog wat goten opnieuw bedekken. In de praktijk gaan zaken soms minder lang mee dan vooraf gedacht.

V: Waarom wordt er nu dan budget vrijgemaakt, terwijl de klachten van klager dateren uit 2021?

A: We hebben een contractpartij. Bij veel noodpleisters kijken ze of er planmatig onderhoud naar voren moet worden gehaald en worden er andere afwegingen gemaakt.

V: Is de levensduur van EPDM 40 jaar?

A: Dat zeggen ze wel. Het wordt geföhnd en dan komen er kleine blaasjes die problemen geven.

V: Moeten de platen onder het EPDM worden vervangen?

A: Dat zou kunnen. Een bepaald aantal vierkante meters zou vervangen moeten kunnen worden evenals de isolatie als dat nodig is.

V: Op foto's van klager zien we natte plekken. Betreft het underlayment of OSB?



A: Dat maakt niet uit, toch? Een OSB plaat kan niet tegen vocht, want die heeft een meer open structuur.

V: Klager wil graag een oplossing voor de lekkages. U zegt dat klager cynisch is, maar het lijkt erop dat u het bagatelliseert. Wat vindt u daarvan?

A: We willen met al onze huurders goed communiceren. Helaas is dat hier minder gebeurd. Meerdere collega's zijn bij klager geweest. Sommige lekkages zijn ook erg lastig op te sporen en daarom schakelen we soms een bedrijf in om verder te onderzoeken.

Laatste woord door de klager

Ik heb niet meerdere e-mails ontvangen, zoals hier wordt gesuggereerd. Het kan toch ook per post worden verstuurd?

Ik kan u foto's laten zien waarop zwarte plekken zijn te zien.

Ik heb niet gezegd dat ik al 22 jaar lekkages heb. Ik bied mijn excuses aan als ik cynisch ben geweest. Het mag niet zo zijn dat ik bij iedere hoosbui met een emmer en handdoeken aan de slag moet gaan.

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

Hoorzitting, 3 oktober 2023

Verzenddatum, 11 oktober 2023