



Verslag 2429

Corporatie: Wonen Midden-Delfland

Dit verslag is een weergave van wat 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 een langdurige situatie van vocht in de woning van klager, wat als zodanig heeft geleid tot een gevaarlijke situatie in de meterkast.

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

In mei 2023 is klager in de woning getrokken. Er is klager niet gezegd dat er een lekkage was. Klager heeft destijds urgentie aangevraagd vanwege astma van haar zoon en de lekkage en vocht in een andere woning.

Toen klager de sleutel ontving, zag klager geen vochtplekken in de woning. Er zouden geen problemen zijn in de woning, werd klager verteld. De woning bleek echter erg vochtig en er waren veel problemen. Er was een lekkage in de meterkast, wat klager voelde, zag en rook. De corporatie heeft daar niets aan gedaan en heeft het zo gelaten. Er is een aannemer van de corporatie geweest bij klager voor de badkamer. De aannemer heeft vocht gemeten en hij kwam toen in actie. Er is gekeken of ze wat konden vinden, maar klager heeft nooit iemand gesproken.

Klager heeft ook melding gemaakt van schimmel. Er was eerder een lekkage geweest en er werd klager gezegd dat ze de zomer moest afwachten. Er was echter nog steeds lekkage. Er heeft een lekdetectie plaatsgevonden en er zijn bouwdrogers in de woning van klager geplaatst. De bouwdrogers hebben zeven weken aangestaan. Echter, het vocht bleef in de woning.

Op 27 januari 2024 ontstond er een levensbedreigende situatie, omdat er rook uit de meterkast kwam. De stoppen zijn eruit gehaald en klager heeft haar kinderen weggebracht. Klager heeft de spoedafdeling van de corporatie gebeld en anderhalf uur later kwam er iemand langs. Diegene constateerde zeer veel vocht in de meterkast en heeft de klacht doorgezet naar de corporatie. Het had verkeerd kunnen aflopen, maar dankzij het adequate optreden van klager is er geen brand ontstaan.

De dinsdag na dat incident heeft klager een klacht ingediend bij de corporatie. Drie medewerkers van de corporatie kwamen bij klager thuis. Klager heeft hen gemeld dat het een levensbedreigende situatie was geweest. Wederom heeft klager een klacht ingediend, ditmaal over de ontoereikende dienstverlening van de corporatie. Er werden door de medewerkers van de corporaties grapjes gemaakt over rookmelders en een onderkomen voor klager. Klager heeft meegelachen, maar de situatie is wel levensbedreigend geweest. Klager voelde zich niet serieus genomen. Pas nadat de elektricien was gebeld, kwam men in actie.

Klager heeft daarna contact gehad met medewerkers van de corporatie, maar voelde zich ook toen niet serieus genomen door hen. Er werd op een dwingende toon tegen klager gepraat. Klager heeft € 810 teruggekregen en € 200 voor de energiekosten van de bouwdrogers. Dat is niet voldoende vindt klager. Er is ook € 100 voedsel verloren gegaan.



Het was geen compensatie voor gedeeld woongenot, maar een compensatie voor de spullen die verloren zijn gegaan.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is nu de stand van zaken?

A: De drogers zijn er nog. Aan de buitenkant van de woning is een groot droog vlak te zien en daarnaast zie je nog een natte plek. Je merkt pas dat het helemaal in orde zal zijn als het erg regent.

V: Wanneer heeft de vochtmeting plaatsgevonden?

A: Ongeveer anderhalve week geleden. De vochtwaarden waren nog steeds verhoogd. Het was wel lager dan toen we niet in de woning verbleven afgelopen winter.

V: Begrijpen wij goed dat u de vergoeding voor gedeeld woongenot te weinig vindt?

A: Jazeker. Al vanaf het moment dat ik er woon, heb ik schade. Een vergoeding van vier maanden teruggave aan huur vind ik op zijn plaats. Er is een longdeskundige aangesteld om de woning te bekijken. Mijn zoon krijgt extra medicatie en dat heeft hij nodig.

V: Heeft u ook schade aan andere zaken?

A: Ja, aan de muur en de woning zelf. Het stucwerk moet opnieuw gedaan worden, de meterkast stinkt erg en de plank ernaast is verrot.

V: Is tijdens het openhakken van de gevel het probleem gevonden? Heeft de aannemer hier iets over gezegd tegen u?

A: Nee, dat was meer met de corporatie. Ik weet wel dat ze er stenen hebben uitgethaald en daar was de isolatie nat.

V: Bent u van mening dat gezien de complexiteit van de lekkage, de corporatie anders had moeten handelen?

A: Jazeker. Voordat ik de woning betrad, was er al schimmel aanwezig. Er zat schimmel in de nok en dat hebben ze weggespoten. De aannemers gaven aan hoe de staat van de woning was voordat ik erin kwam. Bij de lekdetectie werd aangegeven dat de nok-koof dicht moest. Dat had al gebeurd moeten zijn. De corporatie had adequater moeten handelen. Vanaf dag één heb ik gezegd dat de meterkast nat was.

V: Zijn er opzichters bij u thuis geweest?

A: Ja, heel vaak. Ze kwamen voor andere zaken, want een loodgieter komt niet voor elektra.

V: Is het niet zo dat van de plaatsgevonden werkzaamheden daar een werkbond met eventuele opvolgacties wordt aangemaakt voor de corporatie?

A: Dat weet ik niet. In die periode had ik geen contact met de corporatie. Ze bleven telkens dezelfde dingen doen.

V: Hoe verklaart u dan hetgeen in de zienswijze staat vermeld?

A: Er is iemand bij mij geweest van de corporatie. Het contact kwam pas nadat ik de klacht had ingediend. In beginsel is de klusjesman langs geweest en die vertelde dat het probleem over dat vocht vanzelf zou verdwijnen.

V: Kunt u iets zeggen over het niet stoken in de woning?

A: Ik stook wel. In de avond heb ik de verwarming uit. Ik kan laten horen hoe het tikt als de verwarming aangaat. Er is iemand daarvoor langs geweest en die zei dat de rubbers vervangen moesten worden.

V: Kunt u iets zeggen over hoe de bezichtiging is verlopen?

A: Ik ben niet met urgentie in deze woning gekomen. Ik heb wel verhuiskosten gekregen. Mijn inkomensgrens heb ik aangepast en toen stond ik op nummer drie voor de woning. Deze woning werd me aangeboden en ik heb snel ja gezegd. De longverpleegkundige moest echter de woning goedkeuren.



V: Heeft u toen de lekkageplekken niet gezien?

A: Nee, die had ik niet gezien.

V: Op 8 mei 2023 kwam u in de woning. Begrijpen wij goed dat u op 10 mei een eerste melding heeft gedaan?

A: Een vriendin zei me dat er iets niet goed was in de woning.

Zienswijze van de corporatie

In beginsel is de situatie bij klager onderschat. In november 2023 is de heer XXXX bij het dossier betrokken en informatie van voor die tijd heeft de heer XXXX bij andere collega's moeten halen.

Er heeft 20 jaar voordat klager in de woning kwam, iemand anders in de woning gewoond. Er is in 20 jaar geen melding geweest.

Tijdens de mutatie is er vocht geconstateerd. Er lagen bij de nok van het dak dakpannen los en er werd gedacht dat daar het vocht vandaan kwam. De aannemer heeft tijdens de mutatie veel werkzaamheden uitgevoerd in de woning. Er had meer toezicht gehouden moeten worden op het proces. De communicatie had beter moeten. Dat is niet goed gedaan.

In januari meldde de storingsdienst dat er een melding was inzake de meterkast. Er is iemand van de storingsdienst bij klager langs geweest en daarna een medewerker van Stedin. In het verzegelde kastje van Stedin zat vocht. Het vocht is uit de kast gehaald.

Echter, de woning was niet veilig, zo werd aangegeven.

Per e-mail kregen we vanuit de aannemers bericht dat er een calamiteit was. Bij calamiteiten moeten ze ruggenspraak houden. Ze hebben het als niet urgent beoordeeld, maar dat is niet goed geweest.

Op dinsdag is de melding opgepakt, maar klager had toen de klacht al ingediend. Dat was het moment dat ik betrokken werd bij het proces. Met twee collega's en de medewerker die betrokken was bij de mutatie zijn we naar klager toe geweest. Ik had niet gedacht dat het zo verschrikkelijk was. Ik was wellicht iets te amicaal en dat is een leermoment voor me. Ik zag het vocht en constateerde dat het gevaarlijk was. Stedin is gebeld en er is gevraagd waarom de woning weer was vrijgegeven. Dat had namelijk niet mogen gebeuren. Mevrouw wilde niet blijven in de woning en ik was dat met haar eens. We hebben gekeken of we een woning beschikbaar hadden waar mevrouw zou kunnen verblijven. Die woning was er niet. Klager is daarop gebeld, waarbij we hebben gemeld dat we er mee bezig waren. Klager wilde de mogelijke opties op de e-mail ontvangen.

Op een gegeven moment zijn er gaten in de gevel gemaakt. Het was in de nok inmiddels droog geworden. Ter hoogte van de badkamervloer zagen we een verhoogd vochtpercentage en daar bleek de isolatie nat te zijn. Het was dus geen daklekkage.

Tijdens de renovatie is de afvoer niet vervangen en mogelijk dat dat het probleem was. De badkamervloer is eruit gehaald en toen moest mevrouw ergens anders verblijven. De gevel is over de gehele muur opengehakt en ook daar zagen we verhoogde waardes. We dachten dat dat de oorzaak was en hebben nieuwe isolatie teruggeplaatst. De badkamervloer is ook hersteld. Nu lijkt dat de oplossing te zijn geweest.

Meneer XXXX biedt zijn excuses aan klager.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager heeft nog een foto gestuurd van de buitengevel. Daarop is te zien dat ongeveer de helft van de gevel is vervangen. Denkt u daarmee dat het vochtprobleem is verholpen?

A: Ja, aan de binnenzijde zie je vanaf het trapgat een driehoek wat er is aangepast.

Daarachter zaten de cementbaarden. De partij die erin is gespecialiseerd, hebben we er ook



naar laten kijken. Uit de metingen moet blijken of dat dat het probleem was. De laatste meting laat zien dat het droog is.

V: Gaan jullie de gevel nog impregneren?

A: Ja, als het droog is gaan we dat doen. Als de binnenmuur droog genoeg is maken we die gereed om te sauzen.

V: Hoe lang duurt het voordat de muur droog is met een bouwdroger?

A: De muur wordt al droger. We moeten nu meten wanneer het droog genoeg is. Stucen op een vochtige muur heeft geen zin. Ik kan niet zeggen hoe lang dat duurt.

V: Wat heeft u teruggekoppeld gekregen vanuit andere partijen?

A: We werken met gestandaardiseerde werkbonnen. Er is persoonlijk contact vanuit de leidinggevende. Of dat gedaan is, weet ik niet. De klusjesman heeft wel een en ander geconstateerd en teruggekoppeld.

V: Begrijpen wij goed dat u handelt naar aanleiding van een werkbond?

A: Ja, dat klopt.

V: Is de woning bewoonbaar en is die nu veilig?

A: Ja, de woning is veilig en bewoonbaar. Stedin en de elektriciën hebben we gevraagd om de meterkast van de muur af te halen en daarmee de koudebrug weg te halen. Er is een plaat met isolatie geplaatst, waardoor er geen vocht meer bij kan komen.

V: Wat is een gemiddeld vochtpercentage in een woning?

A: Dat weet ik niet. *(Klager geeft aan dat dit tussen 30%-70% betreft volgens officieel daarvoor geldende kaders.)*

V: Het vochtpercentage is nu 66% en dat zakt nog steeds, klopt dat?

A: Dat is de waarde van het contactoppervlak en is niet de waarde voor de complete woning. Dat ligt namelijk lager. De woning is bewoonbaar, mits er geventileerd en verwarmd wordt. Het blijft vochtig als er niet wordt gestookt. In de hal is geen radiator aanwezig; die heeft klager verwijderd. Toen we er waren was het ook tussen de 15 en 17 graden, maar dat is te koud.

V: Wat vindt u van het verzoek van klager tot een compensatie van vier maanden wegens gederfd woongenot?

A: Vanaf januari hebben we veel voor mevrouw gedaan. Er is een *all-inclusive* verblijf aangeboden. Aan het emotionele gedeelte van haar zoon kunnen we geen waarde hangen. Als mens zijnde zeg ik 100% vergoeden, maar theoretisch gezien hebben we voldoende gedaan.

V: Als u kijkt naar het moment van betreden van de woning tot aan januari 2024, hoe vindt u dan de vergoeding?

A: Een huurder hoort niet te starten in een vochtige woning.

V: Is er nagedacht over een andere oplossing voor het probleem?

A: Er kan nu niets meer zijn.

V: Stel nu dat het vochtig blijft, wat dan?

A: We denken niet na over een andere woning. Het is niet helemaal uitgesloten, maar dat is nu niet besproken.

V: Vindt u dat klager terecht klaagt?

A: Ja, ik vind dat mevrouw een punt heeft. Ze heeft een woning geaccepteerd die vochtig was. Daar hadden we beter op moeten letten. In beginsel was het lastig te duiden wat het probleem was.

V: Is het dan niet zo dat u in dat kader niet adequaat heeft gehandeld?

A: Dat klopt, vanaf het begin. Vanaf januari hebben we wel van alles gedaan.

V: Tijdens mutatie was de kopgevel verzadigd. Is er toen al vocht gemeten?



A: Nee, er zijn geen drogers geplaatst en er is geen vocht gemeten.

V: Als de binnenwanden voldoende droog zijn, klopt het dan dat de muren worden gesausd door de corporatie?

A: Ja, dat klopt.

V: In de gang is de verwarming verwijderd. Bent u van mening dat de verwarming in de woning dan nog voldoende capaciteit heeft?

A: Nee, dat denk ik niet.

V: Hoe kan mevrouw dan voldoende stoken?

A: De verblijfsruimte is leefbaar genoeg. Als de radiator in de gang teruggeplaatst wordt, kan daar ook gestookt worden.

V: Hoe kan klager ervoor zorgen dat het vocht in de gang weggaat?

A: Mevrouw heeft de radiator zelf verwijderd. De keukendeur heeft mevrouw er ook uitgehaald. Er is nu niet genoeg capaciteit om te verwarmen.

V: De bouwdrogers hebben langer gestaan dan verwacht. Is de gegeven compensatie voor die bouwdrogers voldoende?

A: Dan zouden we opnieuw de meterstanden moeten nagaan. *(Klager meldt dat het bouwbedrijf die ze heeft neergezet nog een sheet opmaakt waarop is te zien wat er daadwerkelijk aan stroom is verbruikt.)*

Laatste woord door de klager

We zeggen allebei de waarheid. Ik wil iets meer compensatie. Het gaat me om de klacht vanaf het betreden in de woning. Ik hoor zo'n woning niet te krijgen.

Omdat de bouwdrogers er stonden, mocht ik niet ventileren. Ik moest alles dichthouden.

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, 2 april 2024

Verzenddatum, 15 april 2024