



Verslag 2446

Corporatie: Rijswijk Wonen

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 door klager ondervonden lekkage welke is veroorzaakt door een lekkende dakgoot.

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

Omdat klager afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.

Zienswijze van de corporatie

We hebben niet aan klager gecommuniceerd het euvel niet op te willen lossen. Er vindt groot onderhoud plaats op het terrein van Dura Vermeer, wat de status heeft van een bouwterrein. Het werk aan de dakgoten hebben zij in hun werkzaamheden. Wij mochten met de externe partijen niet op het bouwterrein van Dura Vermeer komen. Aan de voorzijde van het complex was het wel mogelijk werkzaamheden te verrichten bij diverse huizen.

Het deels vervangen van een goot kan niet; dat moet in zijn geheel plaatsvinden. We hebben geprobeerd het op te lossen, maar konden dat niet vanuit de binnentuin.

Er is een bouwdroger neergezet en met de huurder die lekkage ondervinden is afgesproken de laminaatvloer eruit te halen. Het stucwerk is verwijderd om alles sneller te laten drogen. Echter, door regenval blijft het nat worden. Herstel kan pas plaatsvinden nadat de lekkage is verholpen.

Via de achterzijde konden we aanvankelijk niet bij de dakgoot komen. Het is een soort binnentuin en die is door de aanhoudende regen erg drassig. Er is geen goede draagkracht voor de machines; het moet dan beplaat worden. Op dat moment konden we niet herstellen, terwijl wij dat wel wilden doen.

Wegens de ondervonden lekkage heeft klager een huurverlaging gehad van ongeveer 40%. Het probleem met de dakgoot is een complexmatig probleem. Er zijn meerdere huurders in de wijk met die problemen en alle huurders krijgen dezelfde huurverlaging.

De situatie in de woning van klager is niet erg genoeg om een wisselwoning aan te bieden. De wisselwoningen zitten vol met andere bewoners die hun woning uit moeten voor de renovatiewerkzaamheden. Als we klager in een wisselwoning zouden plaatsen, zou het traject nog meer vertraging oplopen. Klager kan koken, douchen en slapen in de woning. Als zodanig is de woning daarom bewoonbaar.

Alle problematiek van dit specifieke adres is behandeld en verholpen, aldus de heer XXXX. De noodvoorzieningen zijn met een gekoppelde aannemer en Dura Vermeer opgepakt aan de binnenzijde. Het droogproces is in gang gezet.

De heer XXXX geeft aan kort voor de hoorzitting nog gebeld te hebben met de aannemer die aangaf dat het vochtpercentage 73% was bij de laatst verrichte vochtmeting. Dat is nog te vochtig om te stuken. Dat is heel vervelend voor klager, maar pas als het droog is kunnen de herstelwerkzaamheden pas plaatsvinden.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe kan het dat een compleet complex last heeft van defecte dakgoten?

A: De goten zijn gescheurd en gezakt. We voeren op dit moment onderhoud uit aan de woningen. In dat kader zijn er reparaties uitgevoerd. Door de ouderdom van het pand en het verduurzamen van die complexen, zijn ook de goten meegenomen. Er waren ook vleermuizen en we hadden te maken met broedtijden. De goten waren ingepakt met een raster en dat heeft niet bijgedragen aan het beter worden van die goten.

Het mocht ook niet zomaar opengemaakt worden, want als er een vleermuis in zou komen, zou de gemeente het traject stilleggen.

V: Zitten de dakgoten boven de gevels?

A: Ja, half.

V: Begrijpen wij goed dat zodra de woning droog genoeg is de herstelwerkzaamheden aan het stucwerk zal worden opgepakt?

A: Dat klopt. De firma Beukering en Borsboom was in de tussentijd ingeschakeld. Zij werken samen met Dura Vermeer. De oorzaak van het probleem is inmiddels verholpen, zowel aan de voor- als achterzijde.

V: Begrijpen wij goed dat de lekkage als zodanig is opgelost voor het gehele complex?

A: Alleen bij huurders waarvan we een melding hebben gehad van een lekkage is dat gebeurd.

V: Klager geeft aan ook andere onderhoudsmeldingen te hebben gedaan bij de corporatie, waarbij gecommuniceerd zou zijn deze niet te zullen repareren. Het zou gaan over een lekkende radiator in de douche. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Dat is bekend. Huurder is verwezen naar de firma Paans; zij pakken dit verder op.

V: Hoewel klager er zelf niet is, zou hij kunnen menen een huurrelatie te hebben met de corporatie, die het zelf verder uit zou moeten zetten richting de onderhoudspartij en niet klager zelf? Betreft het in dit geval beleid van de corporatie dat huurders zelf contact moeten opnemen met firma Paans bij meldingen gerelateerd aan de cv-ketel?

A: Ja, dat geldt inderdaad voor alle huurders.

V: Kunt u ook ingaan op de mogelijke stelling van klager slechts een relatie te hebben met de corporatie en niet de firma Paans?

A: Dat zeggen meer huurders. Als wij bellen met firma Paans, dan zou dit veel langer duren aangezien wij op ons beurt de informatie weer op zouden moeten halen bij de huurder. Als huurders zelf bellen met firma Paans, worden ze sneller geholpen.

V: Zijn er ook andere partijen waar jullie mee samenwerken met een gelijksoortige aanpak?

A: Wat betreft de cv-ketels niet. Ruitschade kunnen huurders bij ons melden.

V: Zou het wellicht een oplossing kunnen zijn wanneer de corporatie met de firma Paans contact zou opnemen?

A: Ja, dat kan wel, maar dan moeten wij alle informatie ophalen bij de huurder en doorgeven aan de firma Paans. Dat is enigszins omslachtig.

V: Staat de betreffende werkwijze ook in een document of wellicht in de huurovereenkomst vermeld?

A: Het staat in de huurvoorwaarden. Tussentijds worden huurders ook wel eens hier op de hoogte van gesteld bij wijzigingen.

V: Hoe zit het verder precies met het bouwterrein?

A: De gevel wordt geïsoleerd en de balkons worden groter gemaakt. Het is een grootschalig project. Het is niet makkelijk om het voor één adres allemaal aan te passen. We hebben geprobeerd klager zoveel mogelijk te helpen. Het traject liep ook vertraging op helaas.

V: Kunt u toelichten sinds wanneer de huurverlaging is ingegaan?



A: Iedereen die een melding heeft gedaan van een lekkage heeft de huurverlaging ontvangen. Ik weet niet precies wanneer het is ingegaan.

V: De klacht dateert van 17 december 2021. We zijn nu tweeënhalf jaar verder. Tot hoever gaat de corporatie in een dergelijk geval terug qua toekenning van een huurverlaging?

A: Het lastige is dat we in september 2023 zijn overgegaan op een nieuw systeem. We kunnen nog in het oude systeem zaken nakijken, maar dat geldt niet voor huurverlagingen.

V: Stel dat de klacht de corporatie bekend was vanaf december 2021. Op welk moment heeft klager in dat geval dan recht op toekenning van een huurverlaging?

A: Stel dat klager de melding maakt op 6 december, dan tellen wij er zes weken bij om de klacht op te kunnen lossen. Alles wat dan uitloopt in dat herstel voorzien we van een huurverlaging tot aan het moment dat het stucwerk is hersteld.

V: Vindt u dat de corporatie de klacht van klager adequaat heeft opgepakt?

A: Er gaat geen belletje rinkelen na zes weken. We hebben de meldingsdatum gepakt en er zes weken bij opgeteld. De compensatie is met terugwerkend kracht toegekend.

V: Tot wanneer loopt de compensatie voor klager?

A: Met de aannemer hebben we de afspraak dat als hij klaar met de werkzaamheden is wij daar bericht van krijgen. Dat is dan de datum waarop er wordt gestopt met toekenning van de huurverlaging.

V: Er staan bouwdrogers in de woning van klager. Krijgen mensen de daarmee gemoeide energiekosten ook vergoed door de corporatie?

A: Ja, en dat is ook bekend bij klager. De bouwdroger is nu van de firma Beukering en Borsboom. We maken een foto van de meter bij de start van de plaatsing en een foto aan het eind. We kunnen dan een berekening maken voor de uit te keren vergoeding. We keren geen gemiddeldes uit, maar we berekenen de daadwerkelijke kosten op basis van het energiecontract van klager (en andere huurders).

V: Kijkend naar de duur van de klacht, vindt u dan dat het probleem eerder opgelost had kunnen worden?

A: De samenloop van het project en het geen toegang kunnen krijgen tot de binnentuinen heeft het voor ons lastiger gemaakt. Als het bouwproject er niet was geweest, hadden we het terrein op gemogen. Met de firma Beukering en Borsboom is er samen met Dura Vermeer gesproken, omdat er iets moest gebeuren. We hebben ons erg ingespannen; er is zelfs een projectteam opgezet.

V: Het klachtenformulier dateert van 29 februari 2024. Op 13 maart is de zienswijze geschreven. Was het klachtenformulier een reden voor de corporatie om op dat moment in actie te komen?

A: We hebben een nieuwe Klachtencoördinator binnen de corporatie. Ze heeft alleen nu inmiddels een andere functie en daarmee ook een andere mailbox. Daardoor zijn wij wat mails uit het oog verloren. Ergens eind februari kwam de mail van klager naar boven en toen is direct de zienswijze geschreven en aan mijn collega gevraagd te controleren of het correct was. We hebben de zienswijze zo snel mogelijk opgestuurd. Ik heb nog gedacht even met het schrijven van de zienswijze te wachten, totdat die werkzaamheden half maart gedaan zouden zijn. Echter, de uiterlijke reageerdatum voor die zienswijze was eerder dan dat de werkzaamheden half maart gedaan zouden worden.



V: Kijkend naar het klachtenformulier, dan wordt door klager verzocht om de toekenning van een huurverlaging. Kunt u bevestigen dat de huurkorting op dat moment reeds aan klager was verleend?

A: Jazeker.

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

Hoorzitting, 14 mei 2024

Verzenddatum, 22 mei 2024