



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1710 Verslag
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.

De klacht betreft telkens terugkerende lekkages in/vanuit de badkamer en daardoor ontstane schade aan de inboedel.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

De voorzitter meldt dat de aanwezigheid van 4 personen namens de corporatie tijdens een hoorzitting als teveel wordt beschouwd tegenover de klager. Van een professionele organisatie mag verwacht worden dat, met goede kennisoverdracht, de aanwezigheid van maximaal 2 vertegenwoordigers tijdens een hoorzitting voldoet.

De corporatie verzoekt de zoon van klager om zijn ouders alsnog een officiële machtiging voor zijn vertegenwoordigingsbevoegdheid te vragen en deze aan haar te overleggen. Hij zegt toe hiervoor te zorgen.

Toelichting klacht door klager

(alleen de zoon van klager is aanwezig)

Het complete dossier is doorgestuurd. Het gaat over de badkamer en nog wat andere werkzaamheden. Voor de 5^e keer in nog geen 22 maanden tijd moeten er reparaties worden uitgevoerd in de badkamer. De lekkage blijft terugkomen ondanks de nu vier keer (door 2 verschillende aannemers) uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Ik wil graag een uitspraak over de schadeloosstelling van de inboedelschade, derving woongenot i.c.m. mogelijke huurverlaging. Is er compensatie mogelijk tot de klachten opgelost zijn en: hoe nu verder? Graag zou ik ook willen weten onder welke categorie dit gebrek valt in het gebrekenboek van de huurcommissie.

Mijn ouders zijn al die tijd positief gebleven. Het is vooral de combinatie van de wijze van uitvoering van werk en gebrekkige communicatie.

De communicatie met de aannemer gaat ook heel erg raar. Ik neem de inboedelschade op en meldt dat er een lekkage is. Een derde aannemer belt me terug maar hij weet ook niet wat er de afgelopen 22 maanden is gebeurd. Die informatie krijgt hij niet. Die communicatie is niet goed. De mechanische ventilatie werkt bijvoorbeeld al een tijd niet goed: als je 12 weken moet wachten op een oplossing is dat erg kwalijk.

Als ik mails stuur naar mensen binnen de corporatie reageert er niemand binnen een redelijke termijn. Dat is de reden dat ik telkens contact zoek met meerdere mensen en ook contact heb gezocht met de bestuurder van Haag Wonen.

Het is voor ons natuurlijk prettiger met 1 persoon te communiceren.

Ik ga nu wel akkoord met een vijfde renovatie, dat kan niet anders.

Maar Haag Wonen suggereert dat er inmiddels een betere situatie is ontstaan: maar de situatie is telkens verslechterd.

We hebben zeker last van derving van woongenot want we hebben er al 24 maanden last van. Het is telkens 8 dagen dat we geen gebruik kunnen maken van de douche en dat is zeker woonderving.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1710 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

We praten over het verwijderen van de riolering, dat moet dus worden besproken. Ik geef dan bijvoorbeeld ook aan dat die riolering in gewapend beton zit. De aannemer weet dat dan wellicht niet, en ik vraag me af hoe ze dat aanpakken. De corporatie moet tijdens het werk de werkzaamheden controleren. De eindoplevering moet helemaal goed zijn. Ik wil niet een derde keer een verkeerde aannemer.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Bedoelt u met de schadeloosstelling de schade van september 2016?

A: Dekra is onze expert. Zij hebben geconstateerd dat het een bouwkundig gebrek is. Toen is Dekra weer geweest vanuit de corporatie en zij hebben via de mail gereageerd. Ineens haalden zij € 500,00 van het schadebedrag af.

V: Lekt er een leiding?

A: Ja een niet afgedopte. Bij de tweede keer is die afvoer ook niet afgedopt.

Zienswijze van de corporatie

Vanaf 14 okt 2016 is er een melding gedaan van een lekkage van de slaapkamer. Dat was het startpunt van alle dingen die er daarna gebeuren. Er vinden herstelwerkzaamheden plaats. De klachtenstroom blijft komen. Op 10 januari 2017 hebben we alles geïnventariseerd en geconstateerd dat alles is opgepakt, behalve de kit rand en de kapotte tegels. We proberen een afspraak te maken met de ouders en medewerking te krijgen de woning te mogen betreden om de herstelwerkzaamheden uit te voeren. Maar dat lukt niet.

Op 21 maart gaan we met de aannemer in beraad. Vervolgens wordt er op 11 april een schade-expert vanuit Dekra gestuurd. Er is opnieuw een lekkage geconstateerd en we hebben besloten een led-detectie te doen om te kijken wat er aan de hand is en waarom we het niet opgelost krijgen. Bureau Rijnland heeft een onderzoek gedaan en meerdere zaken geconstateerd, daar hebben we ook een rapportage van. Die rapportage heeft klager nog niet in het bezit. Zij hebben geconstateerd dat alle werkzaamheden niet hebben bijgedragen aan het herstel omdat er telkens zaken worden opengebrouwen. Het advies aan ons van het bureau is een volledige badkamerrenovatie uit te voeren. Daarvoor is nu alles in gereedheid gebracht.

Er is een afspraak nodig met de bewoners om de afspraken te maken inzake de renovatie. We hebben besloten eerste deze hoorzitting af te wachten. Als er goedkeuring is dan kan er worden gestart.

De voorzitter meldt nu voor alle duidelijkheid dat in deze hoorzitting het dossier lopend tot half maart wordt behandeld en dat de acties van de corporatie van na half maart buiten deze hoorzitting vallen. Haag Wonen heeft tot half maart voldoende tijd gehad om de nodige maatregelen te nemen. Mocht dat wat er daarna is gedaan een invulling zijn van de uitspraak dan kan dat worden beschouwd als 'alvast gedaan'.

Vervolg zienswijze corporatie

Wij beschouwen dit ook als een 'doom' scenario. Wat er allemaal gebeurt als problemen niet worden opgelost en we telkens opnieuw terug moeten komen voor herstel.

Op 10 januari is er een lange lijst opgesteld met punten. Een tweetal zaken krijgen we niet afgerond omdat bewoners hebben aangegeven dat we niet meer mogen komen. De lijst van 10 januari is om die reden nog niet volledig afgerond. Daarna komen er nog meer zaken. In maart komt de schadeclaim, die wordt beoordeeld en dan komt er weer een nieuwe aanvulling. Die claim wordt ook mee behandeld.



1710 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

De communicatie verloopt inderdaad niet helemaal goed. Klager heeft veel contact opgenomen met de heer XXXX, Teamleider dagelijks onderhoud. We hebben (ook eerder al) aangegeven dat er met 1 persoon contact moet zijn, namelijk de opzichter. Met 1 aanspreekpunt is de communicatiestroom helder en eenduidig.

We erkennen dat we inderdaad proactief en duidelijk naar klager toe moeten aangeven wie de contactpersoon is om contact mee op te nemen. We beloven hier ook beterschap in voor wat betreft snellere reactie van onze kant, en moeten hier afspraken over maken.

Er ontbreken nog foto's in het dossier van de situatie voor en na de renovatie. Er zijn herstelwerkzaamheden geweest maar die foto's zitten er niet bij. Dat geeft een vertekend beeld.

In februari is er een nieuwe vloer aangelegd. Tussen de laatste keer herstel en de totale oplevering zit een stuk miscommunicatie tussen klager en corporatie. Het is geëscaleerd en het blijkt nu toch weer te lekken. In de periode tussen maart en nu is er van alles gedaan maar nu moeten de klachten als geheel verholpen worden. Er wordt niet meer gedeeltelijk hersteld maar de zaak wordt in zijn totaliteit opgepakt.

Klager krijgt te horen welke aannemer het werk gaat uitvoeren, hoe lang de werkzaamheden gaan duren en wat er gaat gebeuren. We zullen dan vragen of klager daarmee kan instemmen. In de omschrijving van bureau Rijnland staat exact wat er moet gebeuren, welke maatregelen er noodzakelijk zijn en dat gaan we ook opvolgen. Er is extra schade aangebracht door telkens openbreken van vloeren en dat is niet goed voor leidingwerk. Dat moet nu in 1 keer worden vervangen.

Alle communicatie moet verlopen met de corporatie. De corporatie is de opdrachtgever voor het werk, dus zij communiceert met de aannemer. Klager moet alleen met de corporatie communiceren.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe kunnen jullie garanderen dat het herstel van de badkamer de 5^e keer gaat lukken?

A: We hebben bureau Rijnland ingeschakeld om die reden. Aan de buitenkant is niet goed te zien hoe het aan de binnenkant is gesteld met de riolering.

We wilden er met een camera in maar dat lukt niet overal. Een oude afvoerbuis die niet goed was afgedopt, begon namelijk te lekken. De vloer moest er weer uit en tijdens de hakwerkzaamheden is er wellicht weer iets geraakt waardoor er in april opnieuw lekkage is ontstaan.

Er moet een nieuwe riolering in zodat het daar niet meer kan gaan lekken.

V: Waarom neemt de corporatie de schuld niet op zich en vergoedt ze de geleden schade niet?

A: Het feit dat we nu aan Dekra nogmaals opdracht hebben gegeven om alles te beoordelen, toont aan dat we het graag willen oplossen. We waren er destijds zelf ook nog niet van overtuigd dat dit de oplossing kon zijn.

V: Wat zegt u over de derving van woongenot? Van half september tot en met februari hebben de bewoners last gehad hiervan.

A: De badkamer is nu waterdicht vanaf februari. In december is de vloer gemaakt, die lag er niet netjes in maar hij was wel afgedicht en waterdicht. Er waren nog wat tegels kapot. De aannemer heeft nu de vloer afgekeurd.

V: Hoe nu verder? U wilt een afspraak maken?



1710 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

A: We vragen de familie weer om medewerking. Om verdere schade te voorkomen, moet het op korte termijn grondig worden aangepakt. Dat vraagt enige overlast. De badkamer kan een tijdje niet worden gebruikt.

De schadeafhandeling loopt nog; daar zijn we nog mee bezig.

We willen nu hernieuwde afspraken maken over de communicatie met 1 aanspreekpersoon. Wat betreft het woongenot: wij zijn van mening dat we adequaat actie hebben ondernomen, maar de afhandeling en uitvoering was niet afdoend. We erkennen dat we over de afwerking en de uitvoering nalatig zijn geweest. We vinden het ook fijn dat de familie al zo lang haar medewerking verleent. Persoonlijk begrijp ik goed dat ze het zat zijn en dat ze niet meer willen. Echter, we zijn afhankelijk van hun goedkeuring om de order te maken en volledig te kunnen herstellen.

V: Kent Haag Wonen een ongeriefvergoeding?

A: Als mensen niet bij vrienden terecht kunnen om te douchen dan plaatsen we wel eens een douchecabine in bijvoorbeeld de keuken. Een regeling ongeriefvergoeding hebben we niet.

V: Hoe omschrijft de expert van de corporatie de schade in het rapport?

A: Dekra heeft niet gekeken naar de oorzaak, ze hebben alleen naar de schade van de inboedel gekeken.

Laatste woord klager

We zijn bereid om met Haag Wonen samen te werken om het probleem op te lossen. Maar de aannemer heeft geen compleet beeld wat ze gaan doen. Dat wil ik dus van te voren bespreken. Hoe lang gaat het duren?

Ik heb overigens telkens gevraagd waarom er geen totale renovatie plaatsvindt.