



1739 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 heeft betrekking op schade, die ontstaan is door vocht en schimmel. De corporatie wil niet alle schade vergoeden.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en betrokkenen stemmen daar desgevraagd mee in.

Toelichting klacht door klager

Ik huur de woning 18 jaar en heb zeker al 5 jaar last van vocht en schimmel. Vaak genoeg heb ik geklaagd bij de corporatie. Ze komen dan kijken, ze zien het probleem en dan komt er een aannemer. In de douche deden ze wel een paar keer een en ander en daarna zeggen ze: hier heeft u een fles met schoonmaakmiddel tegen schimmel en zoekt u het verder maar uit. Jaren heb ik zelf de schimmel weggehaald. Ik heb 2 zoons met astma. In mei is de douche schimmelvrij gemaakt, maar de schimmel komt telkens snel terug.

De ene keer lukt het wel met de aannemer en een andere keer weer niet. Soms geven ze dat schoonmaakmiddel en dan zeggen ze weer dat ik te weinig of niet ventileer. Maar het is zo koud en ik heb zo veel vocht. Gisteren heb ik een foto gemaakt. De temperatuur komt niet boven de 15 graden, maar boven is het nog kouder.

De verwarming krijgt het niet warmer. In de woonkamer kom ik maar tot 18 graden.

Mijn kinderen slapen met hun badjas aan. Voor mij is het boven te koud, ik heb last van mijn botten. Ik slaap beneden. In de ochtend doe ik de verwarming aan maar in de nacht niet.

Mijn meubels waren zwaar beschimmeld. Om de twee - drie maanden trek ik aan de bel bij de corporatie.

Morgen komen ze weer. De schimmel groeit heel snel. Dit jaar kwam er een opzichter bij mij langs en die zei dat ik overal foto's van moest maken want hij vond het ook heel erg. Maar ik heb geen foto's en ik heb maar een bepaald bedrag teruggekregen.

Er is bouwpatholoog geweest in oktober om metingen te doen. Er zijn apparaten in huis geplaatst, maar toe was het warm buiten, en op 13 november zijn ze weer opgehaald. Ik heb liever dat ze nu een meting doen. Er is gemeten in de slaapkamer, beneden 16 graden en boven 14 graden.

Ik heb altijd keurig de huur betaald. Al jaren draai ik op voor de schade. Ik heb allerlei foto's maar niet van de meubels die ik wegdeed. De inboedelverzekering schuift het af op de corporatie.

XXXX meldt dat mevrouw eigenlijk gewoon naar een andere woning wil. De burens hebben ook last van vocht. Er groeit een boom door het balkon. Ik kom vaak bij andere mensen thuis. Ik heb de inboedel van mevrouw gezien. Het zag er altijd goed uit en dat was altijd zo.

Ik ben emotioneel helemaal kapot, ben er al zo lang mee bezig. Ze sturen me van het kastje naar de muur. Ik wil van het vocht en de schimmel af, ze moeten me serieus nemen. Ik moet wel gehoord worden. Ik wil mijn nieuwe meubels vergoed krijgen.



1739 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is het een appartement?

A: Nee, een eengezinswoning.

V: Hoe lang heeft u last van schimmel?

A: Altijd gehad maar de laatste 5 jaar is het echt heel erg geworden. De slaapkamers boven zitten boven een garage.

V: Hoe oud is de woning?

A: Deze is uit 1988.

V: Heeft u een inboedelverzekering?

A: Nee nu niet meer. Ik krijg toch niks vergoed. Een paar jaar geleden hebben ze ook geweigerd te betalen.

V: Hoeveel heeft u nu gekregen?

A: € 4.050,00.

V: Wilt u een vergoeding of van de kou en de schimmel af?

A: Ik heb kosten gehad en na al die jaren ben ik dat zat. De verzekeringsagent zei dat ik geen foto's had. Ik wil de problemen opgelost hebben maar ook een vergoeding voor de afgelopen jaren.

V: Weet de corporatie dat u een naar andere woning wilt?

A: Ik reageer wel, maar ik wil een nieuwe woning vanwege alle ellende.

V: U miste nog € 3.350,00. Maar op basis van de stukken heeft u het teruggebracht naar € 2.800,00?

A: Het bedrag is niet teruggebracht door mij. De verzekeringsagent is bij langs geweest. Ik heb nieuwe spullen gekocht. Nieuwe gordijnen heb ik gekocht en een nieuwe slaapkamer voor mijzelf. Ook heb ik nieuwe matrassen voor de kinderen gekocht. De slaapkamer was al € 2.800,00. Ik kom zeker boven de € 3.000,00 uit.

V: Wat heeft u allemaal weggegooid?

A: De bedden van mijn slaapkamer, de matrassen van de kinderen, de bedden en kast van de kinderen. In alle 4 kamers boven heb ik schimmel. In de andere twee kamers was het zo hardnekkig en heb ik de gordijnen en de matrassen weggegooid. Het was dom dat ik geen foto's heb gemaakt. De laminaatvloer heb ik ook weggehaald.

V: Hoe oud waren de spullen?

A: Mijn slaapkamer was niet oud. Die was plusminus 3,5 jaar oud en erg duur.

Zienswijze van de corporatie

Het formulier is ontvangen en we hebben onze zienswijze gegeven. De klacht ging over de schadevergoeding. Ten eerste het gevraagde bedrag van ruim € 7.400,00. Uiteindelijk, door te weinig bewijs, heeft onze expert de dagwaarde van wat nog aanwezig was bepaald en dat is de onderbouwing voor wat er nu is uitgekeerd.

Uiteindelijk is er € 3.500,00 minder uitgekeerd dan wat was geëist. We hebben gezien dat er schade was aan de inboedel. Mevrouw heeft zelf geen inboedelverzekering. Het was fijn geweest als we een afwijzing van de eigen inboedelverzekering hadden gehad, want dan kunnen wij beter afwikkelen.

Er is een mogelijkheid voor mevrouw om te verhuizen, maar dan moet er wel veel worden gereageerd. Daar kunnen we haar wel bij helpen. Laten we na afloop van deze hoorzitting even bij elkaar zitten.

Wij hebben geconstateerd dat er de afgelopen jaren vocht en schimmel was. We nemen alles serieus. We kunnen niet alles afhandelen volgens de wens van mevrouw. De expert is langs geweest in juni en op 25 oktober is er een vervolgonderzoek geweest.



1739 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

In juni was er geen schimmel, want het was al weggehaald. Het balkon was toen ook erg en dat is ook verbeterd. Verder is er op het balkon gekeken naar de dakbedekking.

De bouwpatholoog is ingeschakeld om te kijken of het een bouwkundig probleem was. Het badkamerplafond is behandeld, maar soms moet dat meerdere keren, om de schimmel echt definitief weg te krijgen.

De metingen zijn gedaan en er komt een rapport. Dat verwachten we wel binnenkort, maar het duurt erg lang. De gemeente Den Haag heeft die partij ingeschakeld.

De schadeclaim van € 7.400,00 van destijds heeft Dekra beoordeeld en er is € 4.050,00 toegekend. De overige schade is door ons afgewezen maar mevrouw wil nu nog € 2.800,00.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U heeft het over het bedrag van € 2.800,00 huurdersbelang in de brief van 19 september?

A: Er is in totaal € 7.400,00 geclaimd en er is € 4.050,00 uitgekeerd, waarbij € 3.050,00 is afgewezen. Daarna kwam er in september weer een factuur van € 2.800,00 maar die wijzen we af.

V: In die brief van 19 sept zegt u: we keren € 4.050,00 uit. Dit bestond uit € 2.800,00 huurdersbelang (behang) en € 1.250,00 inboedel. Dat zijn de dagwaardes zoals vastgesteld door Dekra?

A: Ja dat klopt.

V: U heeft eerst € 3.050,00 overgemaakt en volgens het expertiserapport daarna weer € 1.000,00.

A: Dat was te weinig overgemaakt. Er was een administratieve fout gemaakt door ons. Dekra gaf aan wandafwerking en inboedel met een totaal van € 4.050,00.

V: Kan er sprake zijn van enige coulance? Een bepaalde dagwaarde van de spullen?

A: Wij hebben daar de verzekeringsexpert voor, die zijn daar expert in. Wij kunnen dat niet beoordelen. Vanwege de emoties en waardeoordelen schakelen wij experts in om onafhankelijk en objectief te kunnen beoordelen wat er uitgekeerd moet worden.

We krijgen wel vaker verzoeken, maar men weet dat je alles moet bewaren totdat de schade expert is geweest. Wij baseren ons op feitelijkheden om precedentwerking te voorkomen. We volgen een duidelijk beleid.

V: Het is een eengezinswoning, zijn er meer klachten van bewoners?

A: Niet in dezelfde straat, wel aan de overkant. Maar dat is een bovenwoning. We hebben geen klachten in hetzelfde blok.

Laatste woord klager

De verzekering is wel bij mij geweest. Hij heeft de verzekeringspullen wel ingenomen en hij vroeg of ik foto's had. Hij heeft video's en foto's gezien en heeft ze bijgevoegd en gezegd: Ik voeg het er allemaal bij en ik hoop dat je het vergoed krijgt.