



Verslag 2440

Corporatie: Qua 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 langdurige schimmelvorming op diverse plaatsen in de woning van klager, wat volgens klager vermoedelijk verband houdt met één of meerdere lekkages.

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 dat de klachten al jaren lopen. Er is meerdere keren melding gemaakt en gebeld met de corporatie. Klager heeft het idee dat Qua Wonen alles zo snel en zo goedkoop mogelijk op wil proberen te lossen.

Klager vertelt dat er zich schimmel bevindt op meerdere plekken in de woning. Op een gegeven moment was door de corporatie de conclusie getrokken dat het waarschijnlijk door het dakraam zou kunnen komen. Dit is toen vervangen. Dat heeft daar ook inderdaad het schimmel-/vochtprobleem opgelost. Op andere plekken in de woning echter niet.

Daarna zou schilderen van de woning met speciale verf een optie zijn volgens de corporatie. Daarbij gaf klager aan dat dit misschien niet handig was, omdat de oorzaak niet bekend was. Er is uiteindelijk tóch geschilderd, maar het probleem kwam gewoon terug.

De opzichter van de corporatie gaf aan dat er meer gestookt en geventileerd moest worden. Dat doet klager ook. De energierekeningen zijn daardoor wel heel hoog en bijna niet te betalen. De jaarafrekening van het afgelopen jaar bedroeg € 3.300 voor een driepersoonshuishouden. Ook voor de energiecrisis was dit zo. In 2019 betrof dit € 3.000 voor een driepersoonshuishouden.

Klager heeft om een lekdetectie gevraagd. Dat wil de corporatie niet, omdat dit een heel duur onderzoek is. Klager geeft aan dat de situatie qua schimmel en vocht zo erbarmelijk is, dat hij zich afvraagt of het niet heel slecht is voor zijn gezondheid.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De corporatie geeft aan dat u voldoende moet stoken en ventileren. Heeft uw woning mechanische ventilatie?

A: Nee, we doen aan natuurlijke ventilatie met ramen en deuren. Alleen in de badkamer zit een kleine afzuiger.

V: Hoe doet u dat ventileren dan precies?

A: In de morgen staat altijd alles open, zoals de ramen en soms ook de deuren.

V: Op welke temperatuur stookt u?

A: Op 23 tot 25 graden.

V: En waar stookt u dan?

A: Ik stook in de gehele woning.

V: U betrok in 1999 de woning. Wanneer zijn de problemen ontstaan?

A: Nu sinds een aantal jaren, maar niet gelijk vanaf het begin.

V: U geeft aan dat er lekkage bestaat. Eerder is het dakraam vervangen. Zijn er nog andere plekken in de woning waar lekkage voorkomt?



A: Op de gevel druppelt water bij de regenpijp naar binnen. Het wordt steeds erger; de woning is bijna niet meer leefbaar.

V: Het kitwerk in de badkamer is vervangen en er is een ventilatierooster in de badkamerdeur geplaatst, zo begrijpen wij. Klopt dat?

A: Onze badkamer is een keer verplaatst en toen zijn normale gipsplaten geplaatst. Dat was natuurlijk niet goed, omdat vochtwerende gipsplaten moeten worden geplaatst. Dat is later alsnog vervangen. Er is ook een ventilator geplaatst. De regenpijp zit aan de kant van de badkamer.

V: In wat voor woning woont u?

A: Een hoekwoning.

V: Ervaren uw burens ook deze problemen?

A: Dat weet ik niet, dat heb ik niet nagevraagd. Ik heb wel bij overburen gezien dat er iets verbouwd werd, maar ik weet niet wat daar de reden van was.

V: De corporatie geeft aan dat schimmelproblematiek en het verhelpen daarvan voor rekening van een huurder is. Wat vindt u daarvan?

A: Als bewezen kan worden waardoor het komt en het blijkt door mij te komen, dan snap ik dat. In dit geval denk ik dat er een technische oorzaak is. Dan is het niet voor de huurder.

V: Om welke ruimten gaat het?

A: Het gaat om de zolder, de badkamer en de begane grond gang bij de muur met de regenpijp. Dat is ook de draagmuur van de burens. In de slaapkamers is er nauwelijks last van schimmel.

Voor een goede beeldvorming voor de commissie, tekent klager vervolgens hoe de woning is gesitueerd op een whiteboard; lekkage blijkt van beide kanten van de woning vandaan te komen.

V: U heeft de laatste tijd geen meldingen meer gedaan van lekkage bij de corporatie, klopt dat?

A: Ja, dat klopt. Wij wilden deze zitting afwachten.

V: Wanneer heeft de corporatie de woning geschilderd?

A: In 2015.

V: En nadien is het niet meer geschilderd?

A: Nee.

V: Stel dat u het schildert en het probleem komt terug, wat dan?

A: Dat is ook de reden dat ik dat nog niet heb gedaan. Ik weet de oorzaak niet, dus waarom zou ik gaan schilderen?

Zienswijze van de corporatie

De corporatie vertelt dat zij op 3 mei 2023 op bezoek is geweest bij klager in verband met klachten over lekkageproblemen. De opzichter heeft toen foto's gemaakt en kort daarna een buisventilator in de badkamer geplaatst voor extra zuigkracht. Hij is toen ook op zolder en de slaapkamers geweest, heeft foto's gemaakt en adviezen gegeven. Op zolder hangt de verwarming achter een bank en onder een raam. Dat is natuurlijk geen ideale situatie.

Op 13 december 2023 was weer een melding van aanhoudende schimmel en vocht. We zijn toen opnieuw langsgegaan en hebben van dezelfde plekken foto's gemaakt. Er was niks schoongemaakt en niet geverfd. De situatie was nog hetzelfde, misschien zelfs wel slechter. De vraag is dan of het advies wat we hebben gegeven opgevolgd is.

De corporatie heeft aangegeven dat bouwkundig onderzoek niet wordt gedaan. Dit omdat het haar niet duidelijk is waarom dit zou moeten en klager zich niet aan de gegeven adviezen houdt.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Uw werkopdracht was gekoppeld aan uw bezoek op 3 mei 2023. Wij lezen daarover terug dat het ging om een algemene inspectie. Kunt u aangeven hoe dit zit?

A: Ja, dat klopt. Eerst komt het via het KCC (Klacht Contact Centrum) binnen, daarna volgt bezoek bij een huurder.

V: Er zou op 25 november 2020 kitwerk en werkzaamheden aan het plafond van de badkamer zijn uitgevoerd. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Dat was voor mijn tijd en weet ik niet.

V: Op 29 augustus 2023 kwam er een werkopdracht voor de badkamer. Klopt dat?

A: Ja, de badkamer beneden, om daar een ventilator in te laten plaatsen.

V: Wat is volgens u de oorzaak van de oppervlaktecondensatie?

A: Het stook- en ventileergedrag van klager. Schimmel groeit onder 15 graden, maar tegenwoordig is iedereen bang om hoge kosten te krijgen vanwege de energieprijzen.

V: Klager geeft aan 23 tot 25 graden te stoken. Is dat niet voldoende?

A: Ja, maar als dan niet goed geventileerd wordt, heeft dat stoken geen effect.

V: Er is door de corporatie ook eens geschilderd; welke ruimte(n) betrof dat?

A: U bedoelt in 2020? Dat weet ik niet. Het schilderwerk binnenshuis is voor de huurder zelf. Schilderwerk aan de buitenzijde van de woning is voor de corporatie.

V: In het onderhouds-ABC staat dat schimmel altijd voor rekening van de huurder is. Is dat niet wat kort door de bocht?

A: Nee, als het echt bewonersgedrag is, dan houdt het voor ons op.

V: Hoe vaak is er iemand bij klager langs geweest om te kijken naar de situatie?

A: Ik ben er zelf twee keer geweest en een collega één keer in 2015. Toen ging de bewoner niet akkoord met de schilderwerkzaamheden.

V: Is lekkage de oorzaak van de schimmel(vorming) zoals klager stelt?

A: Ik heb geen lekkage gesignaleerd en geen meldingen van lekkage ontvangen van klager.

V: Waarom is voor het vochtonderzoek niet voorgesteld dat de corporatie in beginsel daar de kosten van draagt?

A: Dan weten we simpelweg niet of we ons geld terugkrijgen achteraf en het is een kostbaar onderzoek.

V: Er wordt niets met de adviezen gedaan volgens u. Kunt u aangeven wat de reden is dat geen onderzoek uitgevoerd wordt naar de vermeende lekkages in de woning door de corporatie? Stel dat de adviezen wel opgevolgd worden en klachten blijven toch aanhouden, wat gebeurt er dan?

A: Dan zou uiteindelijk een lekdetectie of een bouwkundig onderzoek gedaan moeten worden; dat is dan vrij nauwkeurig.

V: Gezien de patstelling waar u met klager in verkeert, zou u ervoor openstaan om het betreffende onderzoek toch uit te laten voeren om helder te krijgen waar het aan ligt?

A: Ja, wij staan daar wel voor open. Wat de uitslag dan ook is, daar zullen wij vervolgens, zo nodig, naar handelen.

V: Als de corporatie en klager beiden instemmen met resultaten en acties uit het plaats te vinden onderzoek, worden dan ook de gevolgen door eenieder geaccepteerd?

A: Ja, wat ons betreft wel.



Laatste woord door de klager

Klager is wel blij dat er een onderzoek gaat komen en stemt ook in met het dragen van de eventuele gevolgen die uit het onderzoek kunnen komen.

Wel jammer dat er nu geen expert bij was.

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, 30 april 2024

Verzenddatum, 23 mei 2024