



## Verslag 2460

Corporatie: Trivire

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 schimmel(vorming) in de slaapkamer en nog openstaande onderhoudsmeldingen (en de lange doorlooptijd daarvan), waar klager in afwachting is van te ondernemen actie vanuit de corporatie.

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

*Klager geeft aan dat hij met een tolk had willen komen, omdat hij naar eigen zeggen niet goed Nederlands spreekt en verstaat. Deze tolk kon vandaag echter niet aanwezig zijn. Klager geeft aan dit doorgegeven te hebben aan de commissie, maar omdat het last-minute verzetten van de hoorzitting geen optie was, is hij alleen aanwezig. Hoewel klager aangeeft niet te weten of hij alles goed begrijpt dan wel alles goed kan verwoorden, wil hij wel dat de zitting doorgaat.*

### Toelichting op de klacht door de klager

Klager vertelt dat alles al speelt vanaf 1 juli 2023 en nog niet alles is opgelost. Er wordt steeds gezegd dat er iemand van de corporatie langskomt, maar dit gebeurt niet en klager wacht dan voor niets in de woning. Niemand van zijn familie spreekt Nederlands, dus als er dan ineens wel iemand van de corporatie komt, begrijpen zij elkaar niet. Klager geeft aan dat hij een mail heeft gestuurd met foto's van de situatie, echter heeft hij daar nooit een reactie op ontvangen van de corporatie. Vocht en schimmel in de slaapkamer is één van de problemen. De opzichter heeft aangegeven dat er fouten zijn gemaakt, maar er wordt in de tussentijd niets gedaan.

*Omdat de communicatie tijdens de zitting tussen de commissie en klager toch wat stroef verloopt, wordt de zitting kort geschorst voor intern beraad. Met goedvinden van partijen is voorgesteld om commissielid de heer I. Ahmed als tolk te laten fungeren. Dit omdat hij net als klager Arabisch spreekt. Beide partijen zijn hiermee akkoord gegaan, waarna de zitting is hervat.*

### Vervolg:

Alle nog lopende problemen zijn op de e-mail gezet door klager en naar de corporatie en de commissie gestuurd. Sinds het aanklaarten van de problemen, waar meerdere malen contact over is opgenomen door klager met de corporatie, is er niet veel gebeurd. Nu zijn er ook gezondheidsproblemen binnen het gezin, met name bij het jongste kind. Dat heeft last van ademhalingsproblemen. Klager zegt dat de woning oud is en hij vindt dat Trivire verantwoordelijk is voor al hetgeen zijn jongste zoon ervaart.

Wat betreft het binnenklimaat in de slaapkamer kreeg klager het advies om regelmatig te luchten. Vanwege de gezondheid van zijn zoon laat hij altijd alles open. Omdat de luchtvochtigheid hoog blijft, denkt klager dat er iets anders aan de hand is. Het vochtige



luchtklimaat is in de slaapkamer, niet in de aangrenzende woonkamer. Zijn bovenburen ervaren allemaal hetzelfde probleem volgens klager.

Klager heeft het ook nog over een vies portiek met hondenharen. Hierop wordt door de commissie aangegeven dat dit niet als zodanig op het klachtenformulier stond aangegeven. Daarmee valt dat deel buiten de reikwijdte van de hoorzitting. Zij het dat de corporatie daar aantekening van kan maken voor een eventuele opvolging achteraf.

Klager vertelt dat het kozijn van de badkamerdeur is beschadigd door uitgevoerde werkzaamheden door de corporatie. De opzichter heeft dit gezien. Door de schade kan de deur niet meer goed dicht.

Klager vraagt zich af of in de badkamer een afzuigstelsel geplaatst kan worden voor betere luchtcirculatie. Hij wil dit dan ook in de keuken. Hij denkt dat er iets anders aan de hand is en dat het niet aan de natuurlijke ventilatie ligt.

Verder is het schakelmateriaal in de woning dusdanig oud dat klager het vervangen wil hebben.

De deuren in de woning zijn functioneel, maar wel met gaten of bezaagd. Van alles heeft hij foto's. Deze spreken volgens klager boekdelen. Gezien de staat waar de woning nu in verkeert, wenst klager een andere woning te verkrijgen of dat alles nu eindelijk een keer goed opgelost wordt door de corporatie.

Klager voelt zich soms racistisch bejegend en vindt alles te lang duren. Hij wil graag binnen drie maanden een volledige oplossing en een financiële (huur)compensatie ontvangen van de corporatie.

Klager geeft aan dat hij door de taalbarrière gedurende deze hele periode bepaalde dingen misschien ook niet goed begrepen heeft.

### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Welke punten moeten er op dit moment nog aangepakt worden in de woning?

A: De schimmel in de slaapkamer verwijderen, de badkamerdeur vervangen, de natuurlijke ventilatie verbeteren/veranderen en een radiator plaatsen in de badkamer.

V: Er is een e-mail gestuurd over aanvullende informatie, maar die lijkt niet goed te zijn aangekomen, weet u dat? *(Een commissielid laat de betreffende e-mail op diens tablet zien.)*

A: Ja, die heb ik inderdaad verstuurd, dat is waarschijnlijk fout gegaan en heb ik niet geweten.

### **Zienswijze van de corporatie**

Voordat de huidige opzichter (de heer XXXX) per 1 maart 2024 in dienst kwam, was er iemand anders. Hij weet niet wat er vorig jaar plaats heeft gevonden, maar heeft, vanwege het aanwezige dossier, contact opgenomen met klager. Diverse zaken zijn opnieuw uitgezet door corporatie bij de aannemer. Daarvan zijn nu nog drie dingen niet opgelost.

De afspraken rondom de schimmelbehandeling zijn niet goed gegaan vanwege miscommunicatie en de taalbarrière tussen de corporatie en klager. Waarschijnlijk heeft klager de corporatie gebeld, maar dat moest aannemersbedrijf Mudde zijn. Daar is het misgegaan.

Het plaatsen van de radiator en de schimmelbehandeling staan nu voor 4 juli 2024 tussen 9-12 uur gepland. Dit is vanochtend bevestigd bij de corporatie.

De luchtvochtigheid in de slaapkamer ontstaat binnen en komt niet van buiten. Dat is door de opzichter zelf gemeten met een vochtmeter. De meting gaf op dat moment de waarde 30 aan (op een schaal van 100). Dat is goed; zeker wanneer dit onder de waarde van 60 blijft.

Aan de aannemer is doorgegeven dat de radiator eventueel van de muur gehaald moet worden. Dit in verband met de schimmel erachter. We gaan niet met speciale verf aan de



slag, maar de schimmel wordt bespoten/behandeld. Aandachtspunt voor de aannemer is ook de ruimte onder de badkamerdeur of een rooster in de deur. Ook het keukenraam verdient aandacht. De opzichter geeft nog als advies mee dat een relatief goedkope oplossing om het vochtpercentage in de gaten te houden een metertje van de Action is. Door die te plaatsen, weet men wanneer men de ruimte moet ventileren. Het zal niet heel accuraat zijn, maar geeft wel een goede indicatie.

Voor het geheel biedt de heer XXXX namens de corporatie excuses aan.

#### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Is het bekend of deze vochtproblemen ook bij de burens spelen?

A: Niet bij mij, maar zou zomaar kunnen. In de winter ontstaan veel problemen, vooral bij dit soort woningen.

V: Kan een badkamerventilator bijdragen aan een oplossing ten aanzien van de hoge luchtvochtigheid in de badkamer?

A: Nee, want er schijnt een brandklep ergens te zitten waardoor dit niet kan. Niet in de keuken en ook niet in de badkamer, want die staan in verbinding met elkaar. Dat heeft met veiligheid te maken als er brand ontstaat.

V: Uit hetgeen u heeft aangegeven, lijkt de corporatie te erkennen dat er fouten zijn gemaakt. Kunt u iets zeggen – kijkend naar hetgeen klager daarover heeft aangegeven – of toewijzing van een andere woning mogelijk is ofwel klager een (financiële) compensatie zou kunnen ontvangen?

A: Een andere woning is echt geen optie. Dit in verband met een groot tekort daaraan. Een optie zou zijn dat klager zich inschrijft als woningzoekende. Er is begrip voor de situatie, het heeft te lang geduurd en er zijn inderdaad fouten gemaakt. We staan mogelijk open voor de toekenning een (financiële) compensatie, maar daarover zal intern overlegd moeten worden. Wij gaan kijken wat de mogelijkheden zijn, ook wettelijk gezien.

#### **Laatste woord door de klager**

Hij wil graag foto's laten zien en vertelt bij een aantal getoonde foto's dat deze problemen inmiddels wel opgelost zijn. Hij wil graag dat alles nu dan op 4 juli 2024 opgelost wordt, want hij heeft lang genoeg gewacht.

Zijn advocaat, die hij in het traject met de corporatie had ingeschakeld, kan niets meer voor klager betekenen. Dit omdat klager de financiën niet heeft om hem te betalen.

Klager zelf wil graag in goede harmonie alles opgelost hebben, het liefst zonder tussenkomst van een advocaat of andere derden.

*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, 26 juni 2024

Verzenddatum, 9 juli 2024