



## Verslag 2462

Corporatie: Woonkracht10

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 als gevolg van een lekkage en op de dienstverlening van de corporatie.

*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

De reden dat klager de klacht heeft ingediend is omdat ze er met de corporatie niet uitkomt vanwege de schimmel. In november 2024 heeft klager een melding gemaakt van de schimmel. Dat is niet adequaat opgepakt door de corporatie. Er speelden externe factoren mee en daarom is het niet opgelost. Er is schimmel in de woning, maar pas in februari 2024 is er actie ondernomen door de corporatie. Er zijn nu gezondheidsproblemen bij klagers zontje.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u de klacht verder toelichten?

A: Op 6 november 2023 hebben we de schimmel telefonisch gemeld bij de corporatie. We hoorden dat er 24 november een opzichter zou langskomen, er was niet eerder tijd. We hebben aangegeven dat het zo ernstig was in de slaapkamer van onze zoon en meerdere keren bij de corporatie gevraagd of ze eerder langs konden komen. Mijn man is zelfs nog op kantoor langs geweest. Het kon niet eerder, gaven ze aan, omdat er personeelstekort was.

V: Wat gebeurde er daarna?

A: De opzichter is op 24 november 2024 geweest. Mijn man was thuis op dat moment. De schimmel is geconstateerd en er werd aangegeven dat de oorzaak wellicht een lekkage was. Vervolgens hebben we niets meer vernomen.

Op 14 december hadden we wederom contact met de corporatie. Er waren werkbonnen uitgezet naar externe partijen, maar tot aan 14 december hadden zij niets van zich laten horen. Er is telefonisch contact geweest en de bonnen waren op 27 november uitgezet, werd ons verteld. We hebben in die tijd zelf niets van ons laten horen omdat onze zoon ziek werd. In februari 2024 was de maat vol voor ons. Na 27 november is er nooit adequaat actie ondernomen door de corporatie. We hebben zelf de schimmel weggehaald en hebben dat in februari ook gemeld bij de corporatie. We hebben aangegeven dat we de klachtencommissie zouden inschakelen en toen kwam de corporatie in actie.

V: U heeft tussen 14 december 2023 en februari 2024 geen mensen gezien voor de klacht?

A: Op 21 december is er iemand op het dak geweest. Ze hebben niets gedaan aan de schimmel.

V: Wanneer werd de schimmel weer zichtbaar?

A: Het bleef vochtig en je rook het ook. We halen het constant weg. Maar we weten niet wanneer het allemaal weg is. Onze zoon kon er niet slapen en we hebben ook geen gebruik meer gemaakt van de badkamer. We hebben de badkamer gesloten en zijn bij familie geweest.



V: Kunt u de gezondheidsproblemen van uw zoon toelichten?

A: Hij heeft luchtwegproblemen. Van augustus tot oktober 2023 heeft hij veel gehoest en had hij uitslag in zijn gezicht. We konden niet verklaren wat het was. We zijn naar de huisarts geweest en die zei dat het een luchtweginfectie is.

V: U noemt een artikel uit het Burgerlijk Wetboek. Wat bedoelt u daar precies mee?

A: De corporatie moet zich ook aan de wet houden. Als er schimmel is, dan dienen ze dat adequaat op te pakken. Dat moet worden opgelost binnen zes weken tijd. Dat is niet gedaan in die zes weken. Wij zien dat dus als een verzuim en hebben hun dat gemeld.

*Een commissielid meldt dat het artikel waar klager naar refereert niet het artikel is waar bovengenoemde betrekking op heeft.*

V: Volgens u heeft de corporatie niets gedaan om de schimmel weg te nemen. De lekkage is geprobeerd te verhelpen door de corporatie. Wat wilde u dan met betrekking tot de schimmel?

A: Dat ze die zouden weghalen. Schimmel verspreidt zich. Het begon op zolder. Als je dat dan ziet, moet dat worden weggehaald.

V: Heeft u een keer benadrukt dat de schimmel weg moest?

A: In februari 2024 is de schilder ingeschakeld.

V: Is het aangetoond dat er verband is tussen de schimmel en de gezondheidsproblemen van uw zoon?

A: Ik heb een advocaat ingeschakeld en daarom wil ik er nu niets over zeggen.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan op 24 november bij klager te zijn geweest. Er is schimmel geconstateerd in de slaapkamer die grenst aan de badkamer.

Hij kon in de goot kijken en dacht dat er een lek in de goot was. Hij heeft de aannemer opdracht gegeven dat op te knappen en de schilder opdracht gegeven om de schimmel aan te pakken en te sauzen.

Op 27 november zijn de opdrachten uitgezet. De aannemer is geweest en aan de zijkant van de goot zijn de loodflappen aangepast. De corporatie hoopte dat het probleem daarmee was opgelost. Er was ook al een werkbon uitgezet om de schimmel weg te halen en te schilderen. Daar gaat wat tijd overheen. De muren waren nog te nat en er is een vervolgspraak gemaakt om vocht te meten. Het vochtpercentage in de muren liep echter niet terug.

Daarna is er opnieuw een opdracht uitgegeven om naar de dakkapel te kijken. Er zijn zaken gevonden waarvan de corporatie dacht dat ze niet in orde waren.

Dan is het afwachten. De opdracht naar de schilder stond uit en die had contact met klager. Je denkt iets opgelost te hebben maar dan moet je afwachten hoe het uitpakt. Er is ook veel regen gevallen. Er zijn diverse vochtmetingen gedaan. In februari en maart gaven de vochtmetingen aan dat de muur nog te nat was.

Op 14 maart heeft de corporatie het metselwerk wederom beoordeeld. Er is gekit en dan is het opnieuw afwachten.

De Opzichter heeft diverse keren contact gezocht met klager, maar dat was erg lastig. De opzichter is ook een aantal keren langs geweest om te kijken of er iemand thuis was. Een keer was meneer thuis en toen is er vocht gemeten en bleken de vochtwaardes nog te hoog. De opzichter had het idee dat de lekkage wel weg was en daarom heeft de corporatie een bouwdroger laten komen.



Die firma meet ook vocht en zij kwamen tot de conclusie dat het toch te langzaam droogde. De laatste werkzaamheden zijn op 12 en 13 juni uitgevoerd. De zijkant van de dakkapel is losgemaakt. Erachter was het kurkdroog en is de zijkant van de dakkapel opnieuw geschilderd. Op het dak is een extra waterkering gemaakt. De schilder is gisteren nog geweest bij klager en heeft geconstateerd dat de muur nu drogende is. Er staat een nieuwe vochtmeting op 5 augustus a.s. gepland en dan gaan ze sauzen en stucen als het goed is.

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

V: Wat was volgens u het primaire probleem voor huurder?

A: Ik denk de lekkage.

V: Maar u hoort nu dat het de schimmel is.

A: Met het uitzetten van de werkbou hebben we direct aangegeven dat de lekkage weg moet zijn. Schimmel behandelen als de lekkage er nog is, werkt niet.

V: Het probleem was de schimmel. Dan moet daarover toch een en ander worden uitgelegd aan klager?

A: We geven het ook vaak aan huurders mee. Ik zou de schimmel zelf weghalen als ik het zelf had in mijn woning.

V: Wat is nu de oorzaak geweest van de lekkage?

A: Dat is niet bekend, we weten het niet. Het was zeer complex.

V: Wat is er gedaan op 10 juni?

A: De zijwanden van de dakkapel zijn losgemaakt, maar daarachter was het droog. Het lood is nagekeken.

V: Wat vindt u van de doorlooptijd van dit alles?

A: Ik vind dat waardeloos. Ik wil mensen helpen en vind het vervelend dat het zo loopt.

*Klager geeft aan dat ze een grote lijst heeft met gebreken aan de woning. Ze huren al acht jaar en moet overal zelf achteraan. Het is een vrijesectorwoning. Klager geeft aan dat haar auto ook schade heeft gehad op de binnenplaats waar die staat geparkeerd. Er is daar lang een lantaarnpaal kapot geweest die niet werd gerepareerd waardoor het een donkere plek was.*

*De voorzitter geeft aan dat we hier nu zitten voor het schimmelprobleem.*

*Mevrouw XXXX meldt dat er ook is gesproken over een coulancevergoeding en geeft aan het zeer vervelend te vinden voor klager.*

V: Waarom moest huurder op 14 december bellen?

A: Dat weet ik niet. De opdracht was uitgezet bij de aannemer. Er is een reparatie uitgevoerd. Er was een drietal momenten waarop we dachten dat het probleem opgelost was. Op 14 december was het 1<sup>e</sup> reparatieverzoek al achter de rug. Op 27 november is de opdracht aan de aannemer uitgezet. Het kan zijn dat het uiteindelijk half december was. Onze aannemer belt binnen twee dagen met bewoners.

*(Klager zegt op 14 december contact te hebben opgenomen omdat ze na 24 november niets meer had vernomen.)*

V: Een maand wachten is dan toch lang, vindt u niet?

A: Ik heb een aantal keren geprobeerd te bellen, maar klager was lastig te bereiken.

V: U zegt als u de schimmel zelf had gehad u die zelf ook had verwijderd?

A: Ja. De bouwer is direct uitgezet met het idee dat de lekkage snel zou worden verholpen.



Het duurde helaas allemaal langer.

V: Heeft u adequaat gehandeld op de schimmel?

A: Ja, ik vind het ook vervelend dat het te lang heeft geduurd. We kunnen erkennen dat het te lang heeft geduurd. We hadden strakker de regie erop kunnen nemen. Ook gezien de ernst van de lekkage en de schimmel. We kijken heel technisch naar zo'n situatie, maar dan zien we wellicht details over het hoofd. Daarom is een hoorzitting ook goed om er lering uit te trekken. Voor huurders is zo'n lekkage niet vanzelfsprekend.

V: Zijn er afspraken dat een aannemer binnen twee dagen contact opneemt met een huurder?

A: Wij bellen binnen twee dagen terug en een aannemer moet dat binnen vijf werkdagen doen.

*Klager geeft aan dat het een compleet beschimmelde wand was en niet een klein stukje. Ze hadden moeten zeggen wat we hadden kunnen doen. Ze zeggen constant dat we lastig te bereiken zijn. We hebben twee telefoonnummers. Ik kan niet altijd direct opnemen, maar een gemiste oproep bel ik direct terug. Als ik dan terugbelde zeiden ze dat er intern niemand op de hoogte was en wat de reden was van het telefoontje. Ik stuurde dan een e-mail naar de aannemer, maar niemand kon me iets zeggen over de reden van het telefoongesprek. Er is een keer een afspraak verzet omdat er twee partijen waren die de vochtmetingen deden en de resultaten telkens verschillend waren. Toen hebben we aangegeven dat het wellicht intern moet worden bekeken of het ook anders kon, omdat wij er telkens twee keer in de week voor thuis moesten zijn.*

*De heer XXXX meldt dat de firma Dolmans is ingeschakeld om de bouwdrogers te plaatsen. Zij meten ook of de bouwdroger doet wat die moet doen. Ons schildersbedrijf heeft de opdracht om te schilderen. Zij meten dus allebei, maar de uitkomst is hetzelfde.*

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

De reden waarom we hier zitten is omdat we de afgelopen acht jaar huren waarbij we verschillende problemen met de corporatie hebben moeten oplossen. Dit was de druppel vanwege de gezondheid van onze zoon. De corporatie ziet de ernst niet van de situatie. Het gaat vooral om de periode van voor de zienswijze.

*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, 9 juli 2024

Verzenddatum, 11 juli 2024