



## Verslag 2495

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 onderhoudsgebreken in de woning.

*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

Mevrouw XXXX meldt dat de communicatie met de contactpersoon van de corporatie erg stroef is verlopen. De heer XXXX is pas sinds kort erbij betrokken. De problemen in de woning waren zeer groot en er is eerst bij de corporatie een klacht ingediend en daarna bij de KCWZH.

De schimmel, het vocht en de stank in de woning blijven aanwezig. Klager ventileert haar woning goed en ze weet niet wat ze verder nog moet doen.

Klager denkt dat er een ander onderliggend probleem in de woning aanwezig is waardoor zij telkens problemen heeft in de woning. Klager heeft niet de financiële middelen om een expert in te schakelen.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Op het klachtenformulier staat vermeld dat er onderhoudsgebreken op diverse plekken in de woning aanwezig zijn. Welke onderhoudsgebreken zijn dat volgens u?

A: Klager zag het water lekken. Er is schimmel ontstaan in de badkamer, het toilet en in de keuken. Klager dacht dat er in die ruimtes water lekte.

V: Waar in de woning stinkt het?

A: Klager ruikt in de gehele woning een muffe geur.

V: Er is eerder een lekkage verholpen. Waar en wanneer was dat?

A: Klager dacht dat dit vorig jaar was, maar ze weet het niet precies. In de keuken, badkamer en toilet lekte er water. Er is een schade-expert van de inboedelverzekering geweest bij mevrouw thuis, maar daar kreeg klager de stukken niet van om te delen met de commissie. Er is onderzoek geweest in die ruimtes en er is een bepaald bedrag uitbetaald maar de problemen bleven terugkomen. De verzekering blijft de schade niet continu vergoeden.

V: Is de lekkage verholpen?

A: Nee, de lekkage is niet verholpen. De verzekeraar wilde het niet verhelpen want zij vonden dat niet hun taak.

V: Is de corporatie er toen niet bijgehaald?

A: Nee, toen was de corporatie niet aanwezig

V: In de stukken is te lezen over een discussie of de corporatie de werkzaamheden heeft uitgevoerd. Zijn er nu wel of niet werkzaamheden uitgevoerd?

A: De aannemer krijgt een opdracht voor werkzaamheden. Klager zegt dat de problemen daar niet liggen want er komt telkens vocht terug. Het gaat niet alleen om het stucen van de wanden. Klager wil weten waar de problemen vandaan komen?

De oorzaak wordt niet verholpen waardoor vocht, schimmel en de stank blijven terugkomen.



V: Wat keert er telkens terug volgens klager?

A: Vochtproblemen en schimmel komen telkens terug op dezelfde plekken.

V: Kent de corporaties de foto's in het dossier?

A: Ja, die zijn opgestuurd.

V: Van welke datum zijn die foto's?

A: Die dateren uit september/oktober 2023.

V: Wanneer is de corporatie dan bij klager langs geweest?

A: De heer XXXX is in juni 2024 bij klager geweest.

*(De heer XXXX geeft aan dat de woning boven die van klager is gemuteerd op 25 januari 2023. Wellicht dat er in die woning iets niet goed is gegaan met de leidingen waardoor er vocht is vrijgekomen in de woning van klager?)*

V: Waren er voor 2023 ook al gebreken in de woning volgens klager?

A: Zij ervaart al problemen sinds 2021.

V: Welke ventilatie heeft de woning?

A: Er is natuurlijke ventilatie.

V: Hoe ventileert klager?

A: Twee kinderen van klager hebben astma. Het rooster staat altijd open en ramen worden opengezet.

V: Hoe lang ventileert klager dan?

A: Als klager wakker wordt, zet klager de kiepramen open tot in de avond.

V: Is er iets veranderd met het verwarmen van de woning sinds de gestegen energiekosten?

A: Als het koud is, zet klager de verwarming aan en als ze gaat slapen, zet ze deze op 15 graden.

V: Is er tot op de dag van vandaag nog iets gedaan in de woning?

A: Nee want klager wilde eerst de hoorzitting afwachten. De heer XXXX heeft wel geprobeerd het vertrouwen weer op te bouwen.

V: We hebben de foto's bekeken. Er is een klein beetje schimmel achter het gordijn te zien en in de douche een beetje op de tegels. Waar kunnen we de schimmel zien?

A: De foto's zijn een momentopname. Klager zegt dat de schimmel de ene keer erger is dan een andere keer. Klager verwijderd elke keer de schimmel maar het komt ook telkens weer terug.

V: Het lijkt dat de lekkage er niet is en dat de corporatie de schade wil herstellen. Klager geeft aan dat niet te willen. Wat zou klager dan wel willen?

A: Klager heeft niet gezegd dat ze de werkzaamheden niet gedaan wil hebben. Ze wilde eerst de hoorzitting afwachten en daarna zal ze wellicht de werkzaamheden wel akkoord vinden. Ik zal met klager overleggen of ze toch akkoord wil gaan met een vochtmeting.

### **Zienswijze van de corporatie**

Mijn collega is in de woning geweest bij klager. Deze collega is niet meer werkzaam bij de corporatie. Ik ben bij klager thuis geweest. Er is op papier gezet wat we willen herstellen maar klager wilde wachten op de hoorzitting.

Ik heb gekeken in ons systeem wat er in de bovenwoning aan de hand was. Die woning is aangepakt in januari 2023 (verbouwd) en wellicht dat daar iets niet goed is gegaan met de leidingen tijdens de verbouwing van de bovenwoning waardoor er kortstondig een lekkage is ontstaan.

Als bewoners echt last hebben van vocht kunnen we in de winter meten op verschillende plekken en kunnen we kijken hoe hoog de vochtigheid is.



Er is klager ook verteld dat ze haar inboedel aan de kant moet zetten om zaken te kunnen herstellen.

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

V: Er is dus geen lekkage in woning van klager?

A: Nee, en ook niet in de woning erboven.

V: Waar zitten de vochtplekken?

A: De lekkageplekken zijn in de keuken en daarachter zit de badkamer. Die ruimtes grenzen aan elkaar.

V: Wat zou er volgens u dan fout gegaan zijn in woning boven die van klager?

A: Het kan zo zijn geweest dat ze bijvoorbeeld de hoofdkraan niet goed dicht hebben gedraaid.

V: U bent in juni 2024 in de woning geweest. Wat trof u aan in de woning?

A: Ik heb een lijstje gemaakt van de werkzaamheden welke uitgebreid staan vermeld in de zienswijze. Ook heb ik klager geadviseerd om de vochtigheid te meten met een hydrometer.

V: Wat was volgens u het gebrek?

A: Klager zag wat puntjes schimmel. Sauzen is echter voor bewoners. We boden ook aan om de woonkamer te sauzen. Normaal gesproken zijn we alleen aansprakelijk voor de opstal.

V: Denkt u dat de lekkage is opgehouden (als die er al was)?

A: Ik heb in de woning rondgelopen en vocht gemeten maar ik heb geen vochtplekken gezien en geen vocht die kan duiden op een probleem gemeten.

V: Denkt u dat als werkzaamheden zoals genoemd in de zienswijze zijn gedaan, de problemen verholpen zijn?

A: Ik denk het wel. De plek moet eerst goed geïsoleerd worden. Dat is opstal en voor onze rekening.

V: Hebben de problemen te maken met bewonersgedrag?

A: Ja, de schimmel wel.

V: Wat kan klager dan nog meer doen?

A: Klager moet wellicht nog meer ventileren want het blijkt te weinig. Een doucheruimte moet ook droog getrokken worden na het douchen.

V: Zijn er klachten van andere bewoners met dezelfde vochtproblemen?

A: Die zijn er weinig. Er is een keer een lekkage geweest in de standleiding en toen was er schimmel op meerdere verdiepingen.

V: Klager woont sinds 2013 in de woning en rond 2021 zijn de klachten begonnen. Zijn er in de tussenliggende periode renovatiewerkzaamheden uitgevoerd?

A: Dat weet ik niet. Dit complex staat op de nominatie voor renovatie of sloop.

V: Moeten de oude vochtplekken in de woning van klager dan niet eerst worden geïsoleerd?

A: Ja dat moet ook in deze woning. Een aannemer weet dat hij dat moet doen als gesaust moet worden.



**Laatste woord door de klager**

Klager is van mening dat de woning niet in goede staat is.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en de medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Hoorzitting, 8 oktober 2024

Verzenddatum, 28 oktober 2024