

# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag 1621  
Corporatie: HaagWonen

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 gebreken aan de woning (vocht, schimmel en stank).

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

### Toelichting klacht door klager

De klachten waren er in 2013 al, maar toen heeft de corporatie geen actie ondernomen. In april 2016 is er begonnen met de werkzaamheden maar de overlast is niet geheel weg. De aanbevelingen uit het technisch rapport van Projectburo Rijnland B.V. zijn niet gevolgd. Er kwam een monteur van HaagWonen met wat water en die heeft een stuk muur nat gegooid waarop hij zei: *“ja het is goed, het werk is gedaan”*.

Projectburo Rijnland B.V. heeft dat via een camera gecontroleerd. Maar het is niet gebeurd op de juiste manier, ik heb dat ook gevraagd aan de burens.

Ik vind het jammer dat ik dit moet aankaarten. Ik heb ook lang een andere woning gehuurd van HaagWonen en toen had ik geen problemen. Ze zeggen dat het bewonersgedrag is, maar dat is het niet. Aan het bewonersgedrag is niets veranderd. Het gebouw heeft achterstallig onderhoud. Alle aannemers hebben daar moeite mee. Ze zijn in zes maanden drie keer geweest. Ik neem er telkens vrij voor en nu ondernemen ze pas stappen omdat ik de Geschillencommissie inschakel.

Er is nu een verlaagd plafond en er moet een verbinding zijn met de afzuiging en het verlaagde plafond. Weer moet ik (al voor de tweede keer) een afspraak maken. Want het stond niet op de werkbond dat het moest gebeuren en toen heeft de monteur het ook niet gedaan. Maar er kan asbest vrijkomen.

De opzichter komt bij de afzuiger nog afkitten. Ik heb in deze woning zoveel schade geleden. De corporatie geeft een werkbond af, maar ze controleren nooit achteraf de uitgevoerde werkzaamheden.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Zijn er ventilatieroosters aangebracht?

A: Nee dat is niet gebeurd.

V: Zijn er parels, zoals geadviseerd door Projectburo Rijnland B.V., aangebracht?

A: Nee dat is ook niet gebeurd.

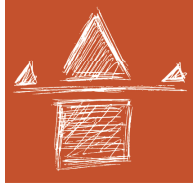
V: Is er gehydrofobeerd?

A: Ze hebben gezegd dat het is gedaan. Er werd me verzocht thuis te blijven maar er kwam helemaal niemand. De verwachte aankomsttijd was tussen 8 uur en 12 uur. Op een gegeven moment had ik een afspraak en ben ik weggegaan.

V: U weet dus zeker dat het niet is gebeurd?

A: Ja dat weet ik zeker.

V: Is er weer schimmel?



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag 1621

Corporatie: HaagWonen

A: Nu niet, maar na drie maanden komt de schimmel terug. Dat is normaal. Je ruikt het wel als het buiten regent want dan stinkt het. Er werd me gezegd dat als de buitenmuur niet wordt behandeld, het dweilen is met de kraan open.

V: Hoe hoogt woont u?

A: Ik woon op de verhoogde begane grond.

V: Heeft u bovenburen?

A: Ja drie lagen.

V: Hebben die ook last van schimmel?

A: Ja en dat weet de corporatie ook.

V: Zegt u dat er vandaag een werkbon zou worden gemaakt voor het hydrofoberen?

A: Ja dat klopt. Er werd me gevraagd of de hoorzitting vandaag zou doorgaan.

V: Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van het Projectburo Rijnland B.V.?

A: Ik twijfel niet aan hun deskundigheid, maar wel aan hun integriteit.

### Zienswijze van de corporatie

Er is gisteren nog iemand geweest bij de woning, er moet nog een klein stukje muur worden gedaan welke onder het balkon ligt. De rest is gedaan. Als die 4m<sup>2</sup> nog moet worden gedaan, dan doen we dat. We proberen goed contact te onderhouden met de klager. Als er problemen zijn, moet klager dat melden.

Er is een verlaagd plafond met een opening/mond en deze was niet aangesloten op het natuurlijke afzuigkanaal. Dat is waar klager nu op doelt. De aannemer heeft dat op een bepaalde manier aangebracht en als niemand er aankomt dan blijft het goed zitten. En dat functioneert goed.

Planmatig onderhoud is een andere afdeling. We kijken vanuit dagelijks onderhoud. Zo kijken we naar het oplossen en dat we dan denken het zo op te kunnen lossen. Dat is het vertrouwen wat er moet zijn.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag 1621

Corporatie: HaagWonen

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom zijn de ventilatieroosters niet aangebracht, die Projectburo Rijnland B.V., heeft geadviseerd?

A: Er zijn diverse adviezen gedaan. We hebben direct gedaan wat kon. Aan de binnenzijde is de schimmel weggehaald. De natuurlijke ventilatie is aangesloten op het ventilatierooster. Het hydrofoberen is gedaan aan de buitengevel. Dat is ook getest en de aannemer heeft het ook bevestigd.

V: Hoe kan je zien of de gevel daadwerkelijk is gehydrofobeerd??

A: Je zorgt dat er een soort coating op de gevel zit en als er dan water opkomt, zie je dat er afglijden. Anders dan zuigt de muur het water op.

V: Wanneer is het groot onderhoud gepland?

A: Dat is nog niet duidelijk.

V: Worden er nog parels aangebracht zoals geadviseerd door Projectburo Rijnland?

A: Dat is groot onderhoud en we hebben gemeend dat met alles wat we nu hebben gedaan, gecombineerd met bewonersgedrag, er genoeg gedaan is om de schimmel tegen te gaan.

V: Vindt u dat de ventilatieroosters en het aanbrengen van de parels niet echt nodig is op dit moment?

Nee nu op dit moment zien we de noodzaak er niet van in. Bij groot onderhoud kijken we dan wat we gaan doen.

V: Hebben de bovenburen ook klachten?

A: Ik weet dat niet en kan daar nu niks over zeggen. Wellicht staat er wel een melding over in het systeem.

V: Stel dat ons advies zou zijn om Projectburo Rijnland B.V. nog een keer te laten onderzoeken of de huidige werkzaamheden voldoende zijn om de schimmel te voorkomen. Hoe zou de corporatie daar tegenover staan?

A: We zoeken naar een oplossing maar rapporten zijn niet gratis. Tot twee keer toe hetzelfde onderzoek is wellicht erg prijzig. We moeten goed omgaan met de middelen die we hebben. Het uiteindelijke advies van de Geschillencommissie zullen we opvolgen, maar ik hoop dat er voorzichtig wordt omgaan met de geldelijke middelen.

V: Zijn er voldoende zaken gedaan om de schimmel tegen te gaan?

A: Ja dat vinden wij wel.

V: In het rapport staan de ventilatieroosters niet onder het kopje "groot onderhoud". Waarom worden deze niet aangebracht?

A: Nee dat klopt, dat staat er niet. Het is een ondersteuning als verbetering van het bewonersgedrag. Bij groot onderhoud kijken we naar de energetische maatregelen in het complete complex. Als je roosters aanbrengt in glas, kijk je ook naar de mogelijkheden van dubbelglas. Je beoordeelt dan het totale pakket van dubbelglas.

V: In het advies van Projectburo Rijnland B.V. staat duidelijk geadviseerd dat de roosters moeten worden aangebracht, waarom gebeurt dat dan niet?

A: Het rapport wordt in zijn totaliteit bekeken. Continue ventileren scharen we onder bewonersgedrag. Ook in de nacht. Maar je kunt dat dus ook bekijken in zijn totaliteit bij groot onderhoud.

V: Waarom doet u het dan niet? Want het wordt geadviseerd in het rapport.

A: Dan moet er worden gekeken naar het totale isolatiepakket. De roosters aanbrengen is een ondersteuning voor de isolatie. Het is niet noodzakelijk ter voorkoming van schimmel. De natuurlijke trek in de woning is inmiddels ook aangebracht



Verslag 1621  
Corporatie: HaagWonen

V: U volgt dus niet het gehele advies van Projectburo Rijnland B.V.?

A: Niet in de dagelijkse onderhoudssfeer maar we nemen het rapport mee in het groot onderhoud.

V: Wanneer vindt groot onderhoud aan de kozijnen plaats?

A: Daar is nog niets bekend over.

V: Vindt u dat bewoners zelf moeten ventileren?

A: Ja dat ook. Er zijn andere mogelijkheden om te ventileren. De bewoners moeten op een andere manier ventileren.

V: Vindt u het bewonersgedrag als de schimmel terugkomt?

A: Het is een inspanning van beide partijen om te voorkomen dat het terugkomt.

V: Vindt u dat uw inspanning maximaal is geweest?

A: Dat wat we nu hebben gedaan: de schimmel is verwijderd, er is gehydrofobeerd en de natuurlijke ventilatiepunten zijn vrij gemaakt en aangesloten. Hierdoor ontstaat er natuurlijke trek in de woning. Deze maatregelen geven ons vertrouwen dat er genoeg is gedaan ter voorkoming van de schimmel.

Als klager dan ook nog de verwarming in de ruimte aanzet waar dat nodig is en ook nog ventileert dan denk ik dat we afdoende maatregelen hebben getroffen om alles schimmelvrij te houden.

V: U vindt het dus de schuld van de klager als de schimmel terugkomt?

A: Dat zeg ik niet maar het is ook niet onze schuld. Het is een complex probleem. Het raam moet worden opengezet. De natuurlijke trek in de woning was geblokkeerd en we denken dat dat is verholpen.

V: Is in april 2016 de zogenoemde nul situatie aangebracht?

A: Na het rapport in april 2016.

V: Moet het afkitten van de afzuiging nog gebeuren?

A: Volgens mij is alles gedaan en er is een natuurlijke verbinding aangebracht. Alles is klaar en daar houden we ons aan. Er is een werkbon gemaakt en daar stond het kitten niet bij. Wellicht is het vergeten te noteren op de werkbon, maar dat weet ik niet.

#### Laatste woord klager

Als er een opzichter/medewerker van de corporatie bij mij thuis komt moeten ze zich legitimeren als medewerkers van de corporatie.

De corporatie reageert instemmend op het "laatste woord" van de klager.