



Verslag hoorzitting 1849

Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd. Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

Klager heeft last van schimmel, met name in de slaapkamer.

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

We hebben al jaren last van schimmel. We hebben al een paar keer melding gemaakt bij de corporatie. Ze zijn langs geweest en ze hebben daarna geverfd. Elk jaar komt hetzelfde probleem terug. Er is nooit naar de oorzaak van de schimmel gezocht. Dit jaar is het zo erg geworden dat we niet meer in de slaapkamer konden zijn. We hebben nu ook een baby. Nu we het kleintje hebben, kunnen we daar niet meer slapen. Dat is de laatste druppel en we hebben dus weer melding gemaakt bij de corporatie. Er is geen ventilatie in ons huis.

Er is wel weer geverfd. Maar als er wordt geverfd, hebben we aan de andere kant van de muur weer schimmel. Er is ook schimmel in de kledingkast. Op al mijn tassen en kleding zit schimmel. We zouden teruggebeld worden voor de ventilatie, maar ze nemen geen contact op met ons en we hoorden alsmar niets. Toen is mijn man naar de corporatie toegegaan. Een koppige meneer nam daarna contact op. Er moet met spoed ventilatie komen. Die meneer vertelde dat hij ook geen ventilatie op de slaapkamer heeft. Er werd ons verteld dat we schimmelverwijderaars moesten kopen. Ik vertelde die meneer dat dat niet helpt.

Op 10 december hebben ze een expert gestuurd. Hij zei dat hij wel wist waar de schimmel vandaan kwam - hij constateerde direct dat er heel veel vocht was in huis. Advies was om elke morgen de ramen open te zetten, en in de slaapkamer de hele dag. Hij meldde dat hij zou aangeven dat de ventilatie zo snel mogelijk in orde moest worden gemaakt.

De heer Willemstein is daarna langs geweest en hij gaf aan dat we een terugkoppeling zouden krijgen. En toevallig zijn we vanmorgen gebeld voor het maken van een afspraak voor het in orde maken van de ventilatie. In de tweede week van januari komt het bedrijf. Toen de baby er nog niet was, vonden we de schimmel minder erg, maar nu met de baby vinden we het wel erg.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waar komt de schimmel vandaan?

A: We hebben geen werkende ventilatie.

V: Welke soort ventilatie is het?

A: Geen idee.

V: Hoe oud is de woning?

A: De woning is uit de tachtiger jaren.

V: Ventileren jullie zelf ook?

A: Wij zetten de ramen open tot zeker tot 5 uur in de middag.



V: Is de slaapkamerdeur dan open?

A: Die is dan dicht anders wordt het te koud in huis.

Zienswijze van de corporatie

We hebben de zienswijze opgesteld naar aanleiding van de klacht. Het speelt al jaren wordt er gezegd. Sinds 22 april 2015 woont klager in de woning. Op 7 januari 2016 is er melding gemaakt van een lekkage. Die lekkage is hersteld en er is een herstelopdracht gegeven. Vervolgens is er in november 2016 melding gedaan van schimmel. De firma Bouwmeester heeft toen schimmelwerende maatregelen genomen. Er is geen opdracht gegeven voor de ventilatie. Er is wel mechanische ventilatie in de woning in de keuken, badkamer en toilet. Er is geen mechanische ventilatie aanwezig in de slaapkamer. In 2017 zijn er wel allerlei meldingen geweest maar niet over vocht en schimmel. Op 15 januari 2018 is de eerste melding binnengekomen over vocht.

Er zijn diverse acties ondernomen en op 17 september is er weer een melding gemaakt. Op 25 september is het werk uitgevoerd en heeft de aannemer alles als hersteld opgegeven. In oktober heeft klager een mail gestuurd. Spijtig genoeg hebben we daar niet op gereageerd, die mail is domweg over het hoofd gezien.

De heer Van de Berg heeft gesproken met klager, althans daar heb ik een notitie van gezien. Waarom er destijds geen opdracht is gegeven, is me niet duidelijk en kan ik niet meer achterhalen.

Bureau FastServ heeft uiteindelijk op 10 december vocht en schimmel gemeten. Daar is ook een rapport van gemaakt. Er zijn ook foto's gemaakt, met name in slaapkamer. Op het plafond en een stukje op de muur was er schimmel zichtbaar. Schimmel in de kledingkast hebben we niet gezien.

Na ontvangst van de rapportage is de heer XXXX op 10 december bij klager geweest.

Dat er iets mis met de kleding moeten wij van foto's af aannemen, dat hebben we dus zelf niet geconstateerd. Voor ons is niet duidelijk dat de expert schimmel in kast en op kleding heeft aangetroffen, in ieder geval is daar niets over gemeld. Wel is vastgesteld dat er veel condens was in de woning, er is heel veel vocht wat niet weggaat.

Uit het rapport is gebleken dat er wel mechanische ventilatie aanwezig is, maar dat deze niet werkt. De firma Scholtens moet dat herstellen. De firma Scholtens is toen direct ingeschakeld om daarvoor een afspraak te maken. Helaas is daar nog geen afspraak uit voortgekomen. Vanochtend is daar weer actie op ondernomen.

Dit is spijtig. Wat met name spijtig is, is dat als een bewoner iets wordt toegezegd er geen actie of respons komt van onze kant. Als we nalatig zijn, mag dat zeker worden gemeld.

Bij ons zijn dingen niet goed gedaan, zeker na de e-mails van 9 en 18 oktober. Daarna zijn er in december vervolgcacties geweest en proberen we alles op te lossen en recht te trekken.

We vinden het lastig dat de klachten in 2017 vooral meldingen van klachten inzake de CV ketel waren. Van onze installateur, de firma Scholtens, krijgen we terugkoppeling op het moment dat er incidenten zijn. Wij zijn blij met dat bureau.

Als we zaken niet teruggekoppeld krijgen, dan is het lastig voor ons om te acteren. Het wordt ons wel verweten dat we het niet in orde maken en het al heel lang speelt.



De voorzitter meldt dat er vooral gekeken wordt naar de meldingen vanaf de 2^e helft 2018. Er kan worden geconstateerd dat er overmatig schimmel is. Dat heeft een reden en dat moet worden opgelost. Vanaf oktober is er wel het een en ander gedaan, zijn acties ondernomen. Er is ook wat fout gegaan en de corporatie is nu doende het op te lossen. Het is geen welles nietes spelletje, de constatering van klager is correct maar er wordt hard aan gewerkt om het op te lossen.

De mechanische ventilatie werkt niet. In mei 2015 heeft de bewoner gevraagd om een afstandsbediening voor de mechanische ventilatie. Wij gingen ervan uit dat die ook is gegeven. Maar blijkbaar heeft klager nooit een afstandsbediening gekregen. Er zijn verder geen lekkages, de verwarming lekt ook niet.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waar komt al het vocht vandaan?

A: Dat kan ik zo niet zeggen.

V: Ziet u een oplossing?

A: Het rapport geeft weer dat alles wordt opgelost als de mechanische ventilatie werkt. Maar het probleem in de slaapkamer is dan nog niet opgelost, want daar is geen mechanische ventilatie. De ramen in de slaapkamer moeten wel altijd openblijven, op een kier. Er is ook onderzoek gedaan naar de koudebruggen. Echter, er is niets gevonden. Het moet worden schoongehouden, er moet worden gelucht en geventileerd en de slaapkamerramen moeten op een kier staan. Er zitten geen roosters in de ramen op de slaapkamer. Tevens moet er worden gestookt.

V: Zijn er meer klachten in het complex?

A: Bij ons is dat niet bekend. En als bewoners het niet melden, dan weten we het ook niet. Als het een structureel probleem zou zijn, moeten we andere maatregelen treffen.

V: Werkt de mechanische ventilatie met een afstandsbediening?

A: Ja daar gaan ze voor zorgen. De drukregelaar en de afstandsbediening moeten opnieuw worden ingeregeld en afgesteld. Het is voor de aanpak van vocht in de woning belangrijk dat de mechanische ventilatie op stand 2 staat. Tijdens het douchen, koken en wassen moet de mechanische ventilatie op stand 3 worden gezet.

V: Is er getest of de mechanische ventilatie werkt? Is het een generieke afstandsbediening?

A: Er moet nog worden getest en gemeten want hij werkt nu helemaal niet.

De afstandsbediening kan niet van de burens worden geleend, deze is niet generiek.

In 2017 zijn er meldingen gemaakt over de CV ketel. Die klachten van destijds hebben niet te maken met het huidige vochtprobleem.

Laatste woord door de klager

We hebben alles gezegd.

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