



Verslag: 2122
Corporatie: Lek en Waard 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

De klacht heeft betrekking op vochtoverlast in de woning en daaruit voortvloeiende schimmel.

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

(Advocaat van klager neemt het woord)

Mevrouw is zwanger en heeft door veel vocht in de muren last van gederfd woongenot. De muren zijn geverfd met een speciale verf, maar het vocht blijft bestaan. Er zijn foto's van en die zijn in het bezit van de commissie. Er is wel wat actie ondernomen; er zijn aannemers en schilders geweest. Echter, iedereen heeft een ander oordeel. Het is niet duidelijk waar het vochtprobleem vandaan komt. Dit is de verantwoordelijkheid van de verhuurder vindt de advocaat. Het vochtprobleem moet worden verholpen. De buurman heeft aangegeven ook vocht in de muren te hebben. Het probleem zou kunnen liggen aan de constructie van de woning. Klager geeft aan dat het een rijtjeshuis is. Klager woont beneden en haar woning is gelijkvloers. De woning naast heeft wel twee verdiepingen. De bovenburen kunnen makkelijker ventileren want zij kunnen een raam openzetten.

Klager is zwanger en dient gezond te leven. Er is geen huisartsenverklaring, maar als er klachten zijn dan dient klager naar de dokter te gaan, aldus de advocaat. Er moet een oordeel komen van de commissie, zodat klager weet waar ze aan toe is.

Er is schimmelwerende verf gebruikt. Echter, de schilder moest stoppen want er zat 10% vocht in de woning. Er werd vervolgens een bouwdroger geplaatst in de woning.

Er is een aannemer geweest en die wilde een afspraak maken voor de schimmelbestrijding. Maar deze heeft alleen met klager gepraat. Klager heeft de corporatie op de hoogte gebracht dat er alleen gepraat was. De corporatie gaf aan dat er een reactie via de e-mail zou worden gegeven. In die e-mail werd gemeld dat de schimmel was behandeld. Klager heeft gemeld dat dit niet was gebeurd. Er kwam wederom een e-mail en er werd gezegd dat klager verkeerde informatie had ontvangen. Het was niet waar wat de corporatie klager vertelde. Op 27 augustus ontving klager wederom een e-mail waarin werd gemeld dat de heer XXXX zou komen. De ex-partner heeft klager geholpen spullen uit de kamer te halen. Er is vervolgens alleen een spuitbus gebruikt met daarin een schimmelvreter.

Klager geeft aan een periode niet in de woning te hebben gewoond. Dat was in de lente en niet in de winter. En op sommige momenten was klager wel thuis. De buurman heeft haar met bepaalde zaken geholpen. Klager vindt dat ze het recht heeft om haar woning te verlaten.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Bent u op de hoogte van vochtproblematiek? Vochtproblematiek is namelijk erg lastig.

A: In zijn algemeenheid is de advocaat op de hoogte.

V: Heeft u een bovenverdieping?

A: Nee, mijn woning is gelijkvloers.

V: Wat verwacht u van de commissie?

A: Dat het wordt opgelost en er naar de oorzaak wordt gezocht.

V: U heeft de zienswijze ontvangen?

A: Ja, dat klopt.

V: Vindt u dat de corporatie in haar inspanningsverplichting tekort is geschoten?

A: Er wordt te weinig gedaan. Een vochtvreter op muren spuiten kan ik zelf ook doen. Moet daar een schilder voor komen? Ik heb de corporatie vaak genoeg de kans gegeven. Ze willen een raam plaatsen aan de voorkant van de woning. Maar op die hoogte kan dat niet, want die kan ik niet openen als ik niet thuis ben.

V: Hoe is de indeling van de woning?

A: Na de voordeur ligt direct ernaast de slaapkamer met een kleine tussenwand. De douche en de gang zijn in dezelfde ruimte. Er is één slaapkamer. Via een deur kom je dan in de woonkamer. In de slaapkamer komt straks ook de baby te slapen.

V: Hoe is de staat van de slaapkamer op dit moment?

A: Leuk behang moet ik zelf kopen, dat snap ik. Er is een compleet natte muur met beschadigd behang. Ik heb er een stukje afgehaald en het liet helemaal los. Als het behang zo vies is, kan ik het er maar beter helemaal eraf halen.

V: U bent in 2019 in de woning komen wonen. U heeft eind 2020 de klacht gemeld?

A: Ik deed dat omdat de ruimte in de gang zo krap is. Ik zet wel de ventilatie aan, maar de voordeur is helemaal nat. Het is opbouwend vocht van het douchen.

Ik trek de voordeur open als ik gedoucht heb, maar ik ga in de winter geen voordeur openzetten. Daarom zijn de kleine raampjes aangebracht.

V: Is de huurovereenkomst gesloten met Beter Wonen?

A: Ja, dat klopt maar Lek en Waard Wonen is gefuseerd met Beter Wonen.

V: U zegt dat het vocht weg is. Maar de schimmel is er nog wel?

A: Een spuitbus met een schimmelvreter gebruiken is erg simpel. Muren verven die nat zijn heeft geen zin. Er zijn niet veel ventilatiemogelijkheden. De woning is niet geschikt voor een raam aan de voorkant.

V: Er moet geventileerd worden om vochtophoping te voorkomen.

A: Dat weet ik en doe ik ook. Ik zet het raam wel op een kier. Er zit nu een rooster in de badkamerdeur. Ik zet de voordeur open, maar dat is niet fijn.

V: Wilt u reageren op de aantijgingen die u nu hoort dat er met u niet goed is te communiceren?

A: Er is wel contact met me te krijgen, ik heb vaak genoeg gebeld. Ik heb gezegd dat ik zwanger ben en dat het opgelost moet worden. Ze zouden me terugbellen op vrijdagmiddag. Ik belde toen maar weer terug en er werd me verteld dat het geen zin heeft om langs te komen als er nog geen oplossing is. De manager is niet deskundig om een vochtprobleem te beoordelen. Het is wel goed om te komen kijken, maar een oordeel kunnen ze dan niet vormen, dat moet iemand doen van het bouwbedrijf. Er werd me verteld wat ze aan het doen waren, maar dat wist ik allemaal al.

V: Heeft u bij het verlaten van de woning voor langere tijd de thermostaat aangezet?

A: Volgens mij staat de thermostaat altijd op 21. Hij gaat zelf omlaag en omhoog.



De voorzitter meldt dat het hier ook gaat over communicatie. Het is fijn dat de corporatie daar open over is. Klager dient na te gaan wanneer het boosheid is of het opkomen voor zichzelf. Dat is iets wat het proces ten goede zou kunnen komen.

Zienswijze van de corporatie

Het is spijtig dat de advocaat de zienswijze niet kent. De eerste klacht dateert uit december 2020. Mevrouw XXXX geeft aan in het systeem te hebben gekeken of er secuur is gereageerd op alle meldingen. Elke melding heeft een actie gehad. Bij een vochtmelding is het zoeken naar de oorzaak. Eerst dient de oorzaak te worden achterhaald en vervolgens moet er een oplossing worden geboden. Een en ander is afhankelijk van de terugkoppeling van de aannemers. Het is erg lastig communiceren met klager, er is geen dialoog. Dat is wel belangrijk. Waar is een huurder het mee oneens? Wat verwacht een huurder van de corporatie? Het contact met klager was onacceptabel. Mevrouw Jakovljevic is vanuit haar kantoor naar de woning wezen kijken. Er was geen goede dialoog mogelijk, klager toonde zeer veel emotie. Mevrouw XXXX wilde graag van klager weten wat zij verwachtte van de corporatie. Die dialoog was er nooit.

Op basis van alle meldingen is in de systemen niets raars ontdekt. Bij vocht dient er snel een oorzaak te worden gevonden. Er is begrip voor de frustratie van klager, echter de medewerkers hebben secuur gereageerd.

Klager is het niet eens met de aanpak van de corporatie. De medewerkers van de corporatie kregen telkens de volle laag van klager. Dat waren geen fijne gesprekken. Dit hebben alle collega's teruggekoppeld. Als men zich benadeeld voelt, mag men voor zichzelf opkomen. Maar de manier waarop dit is gebeurd, draagt niet bij aan een goede oplossing.

Het is bij de corporatie niet bekend dat er meer burens hebben geklaagd. Als er nog een buurman klachten heeft, wil de corporatie dat graag weten.

Klager geeft aan deuren niet te willen sluiten omdat ze anders haar kindje niet kan horen. Echter, dan doet de ventilatie haar werk niet en gaat het vocht de slaapkamer in.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom lukt de dialoog met klager tijdens deze hoorzitting wel, denkt u?

A: Dat weet ik niet.

V: Wat is het bouwjaar van de woning?

A: Dat weet ik niet precies, ongeveer tachtiger jaren. Dit bezit hebben we per 1 april 2020. Informatie en gebruikservaringen heb ik niet.

V: Er is vocht aanwezig en het tweede kindje is op komst. Wat vindt de deskundige van het vochtprobleem?

A: We weten de ervaringen van voor 2020 niet. We moesten op onderzoek uit. We zijn afhankelijk van de terugkoppeling van aannemers. Op basis daarvan bieden we oplossingen aan en nemen we actie. Huurders kunnen het daar niet mee eens zijn en dan is communicatie cruciaal.

V: Wat is volgens u een juiste aanpak?

A: Extra ventilatie, het raam vervangen en isolatie aanbrengen. De afspraak op 9 september jl. is geannuleerd door klager in afwachting van de uitspraak van de KCWZH.

V: Zijn de bevindingen gebaseerd op een rapport van een deskundige?

A: Nee, op de visie van de aannemer. De woning heeft mechanische ventilatie en deze is in orde. Er is een rooster gezet in de badkamerdeur. We kunnen in een raam extra ventilatie aanbrengen. De woning is vijf maanden onbewoond geweest en is er niet gestookt. Wij denken dat daar het probleem zit.



De voorzitter vindt dat een aannemer geen echte deskundige is wat betreft vocht. De commissie zou dan ook graag advies willen van een echte deskundige.

V: Het argument dat er geen raam kan komen wat open kan, wilt u daar wat op zeggen?

A: Dat was wel de bedoeling. Dan kan er met dat raam worden geventileerd, het kan dan op een kierstand.

V: Begrijpt u het standpunt van mevrouw om geen raam op de begane vloer te willen openzetten?

A: Er zijn meer woningen met een raam. Er kan bijvoorbeeld ook een stang over het raam worden geplaatst.

V: Klopt het dat de mechanische ventilatie vervangen zou worden?

A: Daar is over gesproken, maar achteraf is die oplossing teruggedraaid want deze bleek toch goed te werken.

V: Staan er nu nog zaken uit die moeten worden verholpen?

A: Werkzaamheden door de schilder. Wanden en muren moeten behandeld worden. Alle behang zou er worden afgetrokken, maar de schilder constateerde dat dat niet was gebeurd. Uit coulance hebben we gezegd dat het behang eraf kon worden gehaald zodat er geschilderd kon worden. Het raam zou gemonteerd worden.

V: Vindt u dat er steeds adequaat is gereageerd?

A: Er is telkens gekeken naar de afhandeling en de volgactie. Ik kon daar geen bijzonderheden in zien. Behalve dat mevrouw een aantal keren heeft afgezegd, onder andere door Covid-19, maar dat is dan begrijpelijk. Klager was vaker niet in staat om gelijk na een vervolgactie een afspraak in te plannen.

V: Denkt u dat de klacht bewonersgedrag is?

A: Ja, dat is besproken. Bij mijn bezoek is gebleken dat klager daar heel boos op reageert. Het is toch vaak een combinatie van bewonersgedrag.

V: Bedoelt u met boos 'in de verdediging'?

A: Nee, echt een situatie waarin ik voortijdig de woning heb verlaten. De situatie was niet bevorderlijk voor haar kindje.

V: Er is nu geen vocht meer?

A: De muren zouden nu behandeld kunnen worden. De gevolgschade willen we ook graag bespreken. Het heeft allemaal lang geduurd en we willen graag in gesprek met mevrouw.

V: Hoe groot is het complex?

A: Het zijn 12 woningen, zes bovenwoningen en zes benedenwoningen. Deze woningen zijn vooral geschikt voor alleenstaanden.



Laatste woord door de klager

Wat noemt men werkzaamheden? Met een spuitbus spuiten vind ik geen werkzaamheden. Ik kreeg ineens een e-mail dat ze op 9 september zouden komen. Die afspraak heb ik inderdaad afgezegd. De schilder heb ik gesproken en die zei dat hij met de situatie ook niet gelukkig was. Ik heb er geen vertrouwen meer in. Er is een vochtmeting gedaan. De schilder kwam ook telkens niet opdagen. Er is zelfs toegegeven dat ze een fout hebben gemaakt.

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, 14 september 2021

Verzenddatum, 29 september 2021