



Verslag 2227  
Corporatie: Staedion

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 vocht en schimmelproblemen.

*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**

Klager woont vanaf 2000 in de woning en betaalt zijn huur netjes op tijd. Klager vindt dat reparaties vaak zelf opgelost moeten worden terwijl klager een serviceabonnement heeft. Bepaalde zaken kunnen slijten, maar nu krijgen kinderen vaak de schuld zodat de corporatie zaken niet hoeft op te lossen.

Er zat een gat in de muur waar het stucwerk was losgelaten en daar is kit op gesmeerd. Er was klager verteld dat de reparatie ongeveer een uur zou duren, maar na 15 minuten ging de medewerker weg. Er werd klager verteld dat hij het goed moest laten drogen en daarna schuren. Kit kun je niet schuren om het glad te maken en kit verliest ook zijn rekbaarheid. Klager heeft alle kit verwijderd en heeft advies bij de groothandel gevraagd. Klagers zoon heeft het gestuct. Het duurde een uur, het moest drogen en een paar dagen later kon er worden behangen.

Het wordt niet professioneel gedaan door de corporatie. Klager verwacht een deskundige monteur. Klager is van mening dat na een kwartier weggaan vreemd is, omdat het probleem dan niet goed verholpen kan worden

Bij de voordeur is ook schimmel weggehaald. Tevens is het zeil schoongemaakt. De dorpel bij de voordeur is nog niet gemaakt en de schimmel blijft maar terugkomen. Voor de ramen is er iemand geweest maar niet voor de dorpel.

*(De heer XXXX meldt dat die dorpel niet is geplaatst omdat klager die afspraak heeft afgezegd).*

Klagers zoon geeft aan dat er sprake kan zijn van miscommunicatie. Ze hebben zijn vader wellicht verkeerd begrepen. Klager heeft de communicatie betreffende de voordeur wellicht zelf ook niet goed begrepen.

De mechanische ventilatie is twee jaar geleden vervangen. De mechanische ventilatie heeft niet vanaf het begin goed gewerkt, maar werkt nu wel.

### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Waarom is het stucwerk beschadigd?

A: Ze komen kijken en zeggen dat ik het zelf moet opknappen. Het heeft allemaal te lang geduurd. Er zat schimmel op het stucwerk door een lekkage. Er is meerdere keren een klacht ingediend, maar deze werd niet serieus genomen. De lekkage is opgelost maar



doordat het lang duurde voordat deze werd verholpen, is het stucwerk losgelaten. In de slaapkamer is het behang weggehaald. De slaapkamers waren eigenlijk onbewoonbaar.

V: We kijken naar het klachtenformulier dat u heeft ingediend, want dat is de basis van de klacht zoals we deze hier behandelen. Op het klachtenformulier is ook de zienswijze van de corporatie gericht. U vertelt nu andere dingen, maar tijdens deze hoorzitting spreken we over de klacht 'Er zijn twee kamers met vocht en schimmel'. Hoe is dat ontstaan?

A: De schimmel is er sinds 2018. Het wordt wel verholpen, maar op de muren achter het behang blijft de schimmel. Er komt vocht op de ramen omdat de kozijnen kapot zijn. Er werd € 40,00 aangeboden, maar dat wil ik niet. Ik heb veel spullen moeten kopen en heb al het werk zelf gedaan.

V: Is het nu allemaal hersteld?

A: Ze hebben iemand gestuurd zonder ervaring.

V: Komt de schimmel telkens terug?

A: Ja, ze halen de schimmel niet helemaal weg, ze kisten er gewoon overheen en daardoor komt de schimmel weer terug.

V: Heeft u de schade gemeld bij de inboedelverzekering?

A: Ik heb geen inboedelverzekering.

V: U heeft regelmatig reparatieverzoeken ingediend, zegt u. Maar dat zien we niet terug in het dossier.

A: Die stukken zijn niet ingevoegd in het dossier.

### **Zienswijze van de corporatie**

De afdeling schimmelpreventie is op 27 september 2021 bij klager geweest. Er werd gezegd dat de ventilatie niet zou werken. Er wordt echter niet voldoende geventileerd en daardoor ontstaat er vocht op de ramen. Op 1 oktober 2021 kwam er een klacht van klager en die is in behandeling genomen.

Bij de voordeur zijn geen bouwkundige gebreken aangetroffen. Door extreem weer is er wel vochtsopslag tussen de deur en de dorpel. We hebben aangegeven om een valdorpel te plaatsen.

In de slaapkamer betreft het herstel de dagkant van de muur. Op het behang zie je schimmel en het stucwerk erachter is gescheurd. Dat probleem is doorgegeven aan de firma KBK, want we willen dat graag herstellen voor klager. Zij hebben dat nooit kunnen uitvoeren, want klager heeft die gelegenheid niet geboden. KBK heeft wel de kosten voor het tevergeefse bezoek doorbelast aan de corporatie.

Klager geeft aan de vergoeding van het behang van € 40,00 niet te willen, omdat hij het te weinig vindt. De opdracht om het stucwerk te vervangen staat nog steeds.

Het is jammer dat klager het zelf heeft aangepast, want we willen het graag uitvoeren. Klager kan daarna zelf opnieuw behangen.

Het zeil in de hal vertoont geen schade en het hoeft dan ook niet te worden vervangen. Daar gaan we niet in mee en dat hebben we ook aangegeven. We hebben geprobeerd zo veel mogelijk op te lossen. Klager wil een hogere vergoeding en ook daar gaan we niet in mee. Het staat nog steeds dat KBK de dagkant van de muur wil repareren en er een lat op aanbrengt. Het verzoek aan klager is dan ook om de werkzaamheden te laten uitvoeren.

De heer XXXX meldt dat de afspraak die stond is afgezegd door klager en dat klager opnieuw zou bellen voor het maken van een afspraak.

Het verbaast de heer XXXX dat die valdorpel nog niet is geplaatst. De opdracht om die te laten plaatsen staat nog steeds en klager kan daartoe een afspraak maken.



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

V: Wat is de reden dat de werkzaamheden door de onderaannemer nog niet zijn uitgevoerd?

A: Klager is het niet eens met het voorstel en daardoor geeft klager geen akkoord voor de werkzaamheden.

V: Zijn er gebreken onder het zeil?

A: Er zijn geen gebreken te zien.

V: Wat kunt u zeggen over de foto van de vochtmeter?

A: Dit laat zien dat er geen overmatig vocht is.

V: U schrijft over gezond wonen. Wilt u dat toelichten?

A: De afdeling schimmelpreventie is bij klager geweest en er is condensvorming geconstateerd in de slaapkamers. Er is klager een folder gegeven om vocht te verminderen.

V: Is de schimmel een gevolg van bewonersgedrag?

A: Er is inderdaad condens op de ramen als gevolg van te weinig ventileren.

V: Is er dubbelglas?

A: Het is enkelglas, maar met dubbele schuiframen.

V: Is er sprake van natuurlijke ventilatie?

A: Er is mechanische ventilatie en die werkt goed. Bij schimmel kijken we naar de ventilatie.

V: Bent u van mening dat u voor de ondervonden schade niet aansprakelijk bent en uit coulance het behang wilt vergoeden en het stucwerk wilt aanpassen?

A: Ja, dat klopt. Vandaar dat die lat op de muur aangebracht moet worden, want dan voorkom je die vochtproblemen.

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

Bij de voordeur zit een gat en daar komt lucht naar binnen en dan krijg je condens.

*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, 24 mei 2022*

*Verzenddatum, 2 juni 2022*