



Verslag 2246
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 een ondervonden lekkage (en de daarmee samenhangende gevolgschade) 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

In maart 2021 zijn klagers in de woning komen wonen. Destijds was niet duidelijk dat er een lekkage was. Er is meerdere malen contact geweest met de corporatie. Klagers zijn in de zomer van 2021 op vakantie gegaan en bij terugkomst was er schimmel in de badkamer aanwezig. Er was wit schuim zichtbaar wat door de voegen van de tegels omhoogkwam. Wederom belden klagers met de corporatie. Klagers vroegen actie te ondernemen en of er iemand langs kon komen. Er ging tijd overheen en klagers hoorden telkens niets. Ze werden van het spreekwoordelijke kastje naar de muur gestuurd. Er zijn veel mensen over de vloer geweest bij klagers en iedereen zei iets anders. De schimmel werd steeds erger. Klagers hebben veel foto's genomen van de situatie. De schimmel is ook in de plinten getrokken. De vloer is ook gaan schuiven door de schimmel tussen de naden van de vloer. Er komt een soort groene schimmel naar boven.

In januari 2022 is het vochtpercentage gemeten en deze was erg hoog. In maart 2022 is de vloer in de badkamer eruit gehaald. Er werd toen gedacht aan een lek in de vloerverwarming. Alles is doorgespoten, maar er bleek toch geen lek in de vloerverwarming te zijn. In de badkamer is alles eruit gehaald, ook het toilet. Ze hebben niet gelijk voor een ander toilet gezorgd. Er loopt een kindje van vier jaar in de woning over de schimmel heen, dat is geen normale situatie.

Afgelopen week zijn ze nog bij klagers langs geweest en ook toen werd er gezegd dat het geen normale situatie betrof met al die schimmel. Het gaat klagers nu allemaal irriteren. Er worden telkens andere personen gestuurd die ook allemaal andere meningen hebben. De verbouwing in de badkamer duurde anderhalve week. Daar hebben klagers een vergoeding voor gekregen, maar dat was niet genoeg. Klagers moesten zelf voor een tijdelijk onderkomen zorgen.

In de zienswijze stond dat alles zou zijn verholpen, maar dat is niet zo. In andere plinten zit inmiddels ook schimmel. Het vochtpercentage is nog steeds te hoog. In de badkamer voelen klagers de benauwdheid en ruik je een vieze lucht. Dat is gevaarlijk.

Er is een kans dat de schimmel vanuit de badkamer doortrekt naar andere ruimtes. De badkamer heeft geen raam. Er is klagers geadviseerd te douchen met de deur open. Echter, klagers laten geen ramen open staan als ze niet thuis zijn.

Een andere persoon meldde klagers te douchen met de deur dicht, omdat anders de schimmel in de spachtelputz (een kunststof gebonden pleister op muren en wanden) van de muren trekt. De mechanische ventilatie werkt ook niet goed.



In de tussentijd overhandigen klagers foto's aan de commissie en aan de medewerker van de corporatie ter toelichting van hetgeen zij uiteen hebben gezet.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Zegt u in feite dat de problemen op dit moment nog steeds niet zijn opgelost?

A: Dat klopt.

V: Heeft u in de tussenliggende periode contact opgenomen met uw inboedelverzekering? En zo ja, heeft u ook een claim ingediend?

A: Ja, dat hebben we gedaan. Er werd ons door de verzekeraar verteld pas een claim neer te leggen als alle problemen zijn opgelost.

V: U heeft dus nog niet de claim bij uw inboedelverzekeraar ingediend?

A: Nee, het probleem moet eerst worden opgelost.

V: Kunt u toelichten of u nog steeds last heeft van lekkage en/of schimmelvorming in de woning?

A: Of er nog steeds een lekkage is, weten we niet. Wel is het zo dat er op andere plekken in de woning schimmel tevoorschijn komt. De vloer was kaarsrecht en dat is nu niet meer het geval. Er zijn ook nieuwe schimmelplekken op andere plinten gespot.

V: Zijn de problemen in de badkamer inmiddels wel verholpen?

A: Ja, die zijn verholpen. Wel blijft het constant vochtig na het douchen, wat met name te zien is aan (de naden van) de badkamer.

V: In de zienswijze staat dat er in juli 2022 nog werkzaamheden zijn verricht door de corporatie, specifiek ten aanzien van het plaatsen van een nieuwe vloer in de berging. Klopt dat?

A: Ja, dat is gebeurd. Mede wegens de daar plaatsgevonden werkzaamheden.

V: Begrijpen wij goed dat uw klachten nog niet (volledig) zijn verholpen en u daarnaast een schadevergoeding eist?

A: Ja, dat klopt. Verder willen wij aangeven dat de heer Hup last heeft van zijn longen. Dit is als zodanig bevestigd door de huisarts. Sinds het betrekken van de woning zijn de klachten over zijn gezondheid verergerd.

V: Uit welk bouwjaar zijn de woningen?

A: Uit 2011 en wij wonen er sinds maart 2021.

V: Weet u of er ook andere huurders zijn met dezelfde klachten?

A: De onderburen hadden ook een lekkage. De muur achter onze douche is eruit gehaald. Er was te zien dat alles erachter was verteerd. Daarna is het probleem bij de onderburen verholpen.

V: Heeft u mechanische ventilatie in de badkamer?

A: Ja, en ook in de keuken en in het toilet.

V: Kunt u iets vertellen over de ventilatie in de badkamer? Werkt deze niet goed, gezien het vochtig blijven van de badkamer?

A: Ik denk dat de ventilatie niet goed werkt. We kunnen de ventilatie niet aanzetten via een knop, want die werkt niet.

V: Kunt u aangeven wanneer de aan ons overhandigde foto's zijn gemaakt? Zijn deze foto's gemaakt na de herstelwerkzaamheden?

A: Dit was daarvoor. Sommige foto's zijn gemaakt na de werkzaamheden. De voegen in de badkamer verkleuren weer.

V: Kunt u aangeven of er een bouwdroger is gebruikt door de corporatie bij de herstelwerkzaamheden?

A: Nee, dat is niet het geval geweest.



Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan pas per 1 juli 2022 in dienst te zijn getreden bij de corporatie, waarbij hij aangeeft zich helemaal ingelezen te hebben in het dossier. Naar aanleiding daarvan heeft hij de zienswijze geschreven.

De termijn van augustus 2021 tot heden vindt de heer XXXX ook erg lang. De heer XXXX geeft aan dat vervelend te vinden.

In het dossier is te lezen dat er veel is geprobeerd om de klachten te verhelpen. Er is gekeken waar lekkages zaten en of deze verholpen konden worden. De L-Groep (specialist op het gebied van totaalonderhoud) is daarvoor geweest bij klager. Kortom: vanuit onze zijde hebben wij wel degelijk actie ondernomen.

De lekkage is uiteindelijk verholpen. Onlangs is er nog iemand langs geweest bij klagers. Er werd aangegeven dat er moest worden gekeken naar de mechanische ventilatie. Er zijn zaken doorgemeten bij de mechanische ventilatie. De corporatie heeft er alles aan gedaan om de lekkage te verhelpen. De corporatie heeft ook meerdere vergoedingen gegeven voor de overlast.

De L-Groep heeft verder een laminaatvloer gelegd in de berging, wat een extra service is geweest. De heer XXXX is van mening dat de corporatie er alles aan heeft gedaan om het probleem te achterhalen en klagers tegemoet te komen. Echter, de mechanische ventilatie blijkt nu toch nog niet optimaal te werken.

De heer XXXX kan geen mening geven over de gezondheid van klager.

De corporatie heeft te maken met een VvE, waardoor zaken soms langzamer gaan dan gewenst.

De heer XXXX heeft het verslag met de bevindingen van zijn collega die bij klagers is langs geweest, met de tijdens het bezoek gemaakte foto's. Desgewenst kan hij dat opsturen naar de commissie. Uit de foto's blijkt dat sommige plinten nog erg vochtig zijn. Verder is klagers geadviseerd een gordijn bij de douche te plaatsen. De mechanische ventilatie dient uiteraard wel goed te werken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klagers geven aan nog steeds overlast te ervaren. Hun woongenot wordt daarmee beperkt. Dit volgt onder meer uit de door klagers overhandigde foto's. Echter, in uw zienswijze staat aangegeven dat alles verholpen zou zijn. Kunt u dat toelichten?

A: Er zijn fases geweest. Bij het schrijven van de zienswijze is alles bij elkaar gehaald, zo ook de uitgevoerde werkzaamheden. De problematiek was toen opgelost. De druk van de verwarming blijft nu ook goed. Geconcludeerd kan worden dat de lekkage is verholpen. Echter, nu blijkt dus dat er toch wederom schimmel aanwezig is. Dat is de reden dat er afgelopen week wederom iemand van de corporatie naar klagers is gegaan. De mechanische ventilatie lijkt niet te werken, waardoor de vochthuishouding niet werkt. Dat is dus een nieuwe zaak en moeten we opnieuw bekijken.

V: Wat vindt u van het hoge vochtpercentage dat is gemeten in de woning?

A: Er is gemeten op plinten. 50% en hoger is niet goed. Echter, in de woning waren er ook percentages gemeten van 25%.

V: Wat is een gebruikelijk vochtpercentage?

A: 20 à 25% is gebruikelijk.

V: U geeft aan soms afhankelijk te zijn van de VvE. Is het niet dat voor deze problematiek de VvE niets mee van doen heeft?



A: De mechanische ventilatie is een centraal systeem en dat wordt geregeld via de VvE. Als wij werkzaamheden moeten verrichten aan de mechanische ventilatie, dan moeten wij hun de opdracht daartoe verstrekken en zij moeten de opdracht verder uitzetten.

V: Kunt u aangeven of de corporatie de meerderheid van de appartementen bezit uit het complex?

A: Ik vermoed van wel, maar weet het niet zeker. Overigens doet dat niets af aan de beslissingen.

V: Zijn er andere huurders met soortgelijke klachten bij de corporatie bekend?

A: Nee, die zijn mij niet bekend.

V: Kunt u een reactie geven op hetgeen klagers toelichtten wat betreft de inboedelverzekering?

A: Wij adviseren altijd bij schade dit te melden aan de eigen inboedelverzekering. Dat geldt ook voor verwerk en schade aan laminaat. Zij beoordelen dan wat er is gebeurd. Zij kunnen ook aangeven dat de oorzaak wellicht ligt bij derden. Huurders krijgen dan een brief en bij een eventuele afwijzing zal de corporatie kijken of zij nog iets kunnen betekenen.

V: Stel dat de klacht is veroorzaakt door achterstallig onderhoud en de claim van klagers daarmee wordt afgewezen. Kunt u als corporatie dan de claim in behandeling nemen?

A: We willen er altijd naar kijken, maar ik kan me niet vinden in de conclusie dat het door achterstallig onderhoud zou komen. Er waren wellicht problemen met het kitwerk. Er was een probleem, wat niet direct te zien was. Ik zou niet weten waarom de inboedelverzekeraar niet zou uitbetalen (en daarmee de claim zou inwilligen).

V: Kunt u aangeven hoe de lekkage is ontstaan?

A: Dat is een combinatie van factoren. Slecht kitwerk en een lekkende waterpomp, waardoor muren en vloeren verzadigd zijn met vocht. Dat was de oorzaak. Op de plinten is nog steeds een hoge vochtigheid waar te nemen. Dit kan worden veroorzaakt door een te vochtige badkamer, waardoor de droging langer duurt dan gebruikelijk.

V: In augustus 2022 leek alles opgelost, althans, dat volgt uit uw zienswijze. Maar nu wordt toch weer overlast ervaren. Kan het dan zijn dat het een en ander wellicht dan toch niet is opgelost?

A: Ik zie dit probleem nu als een andere zaak.

V: Hoe verklaart u het schuiven van de vloer? (*Klager laat foto's zien*)

A: De ondervloer is nat geweest en daardoor is het laminaat gaan trekken. Er zit een wijk in de vloer.

V: Als de lekkage vorig jaar zou hebben plaatsgevonden, zou de vloer dan vorig jaar niet hebben moeten wijken?

A: Ja, dat zou kunnen.

V: Klager vindt dit nog steeds dezelfde klacht, als die in de beginperiode was ingediend. Een woning moet in een goede staat verkeren en 'gezond' (lees: leefbaar) zijn. Wij lijken de urgentie van uw kant hier te missen. Kunt u daarop reageren?

A: Ik vind het wel urgent. De vochthuishouding is erg hoog. We kunnen de vinger niet leggen of de vochtigheid al die tijd zo hoog was. Urgentie is zeker belangrijk, want ik ga nu verder met de melding van mijn collega inzake de mechanische ventilatie.

V: U spreekt over meerdere vergoedingen. Was het niet zo dat er maar één vergoeding is gegeven aan klagers?

A: Er was inderdaad één vergoeding verstrekt aan klagers, maar als indirecte vergoeding is ook een stukje laminaat dat gelegd is in de berging vergoed.

V: Is het alsnog plaatsen van een bouwdroger in de woning een idee?

A: Ja, maar ik ga eerst met mijn collega praten over de mechanische ventilatie.



Laatste woord door de klager

De laminaatvloer is gelegd, omdat ze zelf de laminaatvloer kapot hadden gemaakt. Het heeft een tijd geduurd voordat het allemaal was geregeld. Het washok was leeg en die spullen lagen in de slaapkamer. De L-Groep wilde een ondervloer leggen, maar ze deden in eerste instantie niets omdat de vloer nog nat was.

Het gaat over de in pandige berging waar ook de warmtepomp staat.

Er zijn veel mensen langs geweest, het is allemaal erg frustrerend.

De vergoeding is inderdaad gegeven, maar het gaat niet om het geld. We willen het opgelost hebben. Er werd ons gezegd dat als we niet akkoord gingen met de vergoeding, die zou vervallen voor een bepaalde datum. De gegeven vergoeding is maar een schijntje van de totale kosten die we hebben moeten maken.

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, 20 september 2022

Verzenddatum, 28 september 2022