



1810 Verslag  
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 ventilatie in de woning is al kapot sinds september 2017. Er is nu schimmel in de woning en het stinkt.

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 op klacht door de klager

Het begon in september 2017. Het was erg benauwd in huis. Ik zag dat er ergens werkzaamheden werden verricht door de corporatie en dacht dus dat het tijdelijk was. Na twee weken dacht ik dat er iets mis was. Ik rook van alles en het stonk in huis. Ik heb contact opgenomen met de corporatie. Ze vertelden me dat ze iemand langs zouden sturen. Een maand lang hoorde ik niets. Het werd alleen maar erger. Ik heb nogmaals gebeld naar de corporatie en weer zouden ze iemand sturen.

Na 2 weken, half oktober kwam er uiteindelijk iemand. Die meneer vertelde me dat de ventilatie niet werkte. Daar kwam de stank vandaan. Ze vertelden me dat het 2/3 weken zou duren voordat het opgelost kon worden. Ze gingen een onderdeel bestellen. Ik accepteerde dat. Eind oktober / begin november heb ik nogmaals gebeld met de corporatie. We moesten af en toe bij mijn schoonouders en broer slapen vanwege de enorme stank ik huis.

Het vochtgehalte in de slaapkamer was heel hoog. Achter de gordijnen zit daar nu schimmel evenals op de ramen en de muren. Ik was telkens heel benauwd.

Ik heb weer gebeld met de corporatie en gezegd dat er schimmel aanwezig is. De schimmel is destijds verwijderd en er zijn roosters geplaatst, maar ik heb nog steeds geen ventilatie. Nu is er inmiddels ook schimmel in de keuken.

Ik heb nogmaals gebeld met de corporatie en gezegd dat de ventilatie het nog steeds niet deed. We stoken het warm in huis om het vocht te verwijderen. In de slaapkamer hebben we de klapramen open, tenzij het heel erg koud is.

Toen las ik dat het een veel groter probleem is en dat er onderdelen moesten worden besteld. Het loopt al vanaf september en het is nog niet gemaakt. In de slaapkamer is er nog steeds (opnieuw) schimmel aanwezig.

Er werd mij inderdaad verteld door de medewerker van de corporatie dat er onderdelen besteld moesten worden.

Ik heb in februari een vrije dag genomen om de corporatie te laten kijken, maar ze kwamen niet. Een stukje nazorg is toch ook belangrijk. Er kwam geen reactie en nadat we hadden gebeld, zeiden ze dat ze niet zouden komen.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe oud is de woning?

A: Uit de zestiger jaren.

V: Hoe heeft u de klacht ingediend in september?

A: Via de website van de corporatie.



1810 Verslag  
Corporatie: Staedion

V: Is de ventilatie nog steeds kapot?

A: Ja dat klopt.

V: Er moet geventileerd en gestookt worden op een bepaalde temperatuur toch, klopt dat?

A: We hebben de verwarming altijd aan want we hebben het snel koud. Onze klapramen zijn altijd open.

V: U kent die folder over ventileren?

A: Nee, die ken ik niet.

V: Wat vindt u van het betoog van de corporatie?

A: Het klopt en ik snap dat ze er mee bezig zijn. Ze melden niets en ze informeren ons niet correct.

V: Had u het verhaal eerder willen horen?

A: Het helpt niet in de woning. De badkamer is heel benauwd. Ik heb opgezwollen slijmvliezen en dat is niet fijn. Ik betaal tijdig huur en ik verwacht service. Hoe groot is het probleem? Dat is niet mijn probleem.

#### Zienswijze van de corporatie

Op 19 september kregen we de 1<sup>e</sup> melding van vieze luchtjes. Befico heeft daarna geprobeerd de ventilatie te repareren. Ze dachten dat de klacht daarmee was verholpen. De motor zit op het dak en om dat te repareren hoeven huurders dus niet altijd thuis te zijn.

Op 27 oktober gaven ze van Befico aan dat het niet zo simpel was en dat er onderdelen moesten worden besteld. De in september geleverde motor bleek niet in dit systeem te passen.

Op 4 december is er een vocht- en schimmel-expert in de woning geweest. Het vochtgehalte was inderdaad erg hoog. Er is schimmel geconstateerd en dat moest worden verwijderd.

Op 17 december kwam er een claim van huurder en op 9 januari hebben we die afgewezen.

Op 1 februari is er een melding naar Befico gedaan voor de luchtjes.

Het probleem is nog niet verholpen.

Voor alle duidelijkheid: mechanische ventilatie blaast geen lucht uit. Het is een middel om lucht af te zuigen. Soms hebben huurders hun afzuigkap aangesloten op de mechanische ventilatie maar dat is niet de bedoeling.

We hebben meerdere klachten van bewoners over de ventilatie.

We hebben 2 problemen los van elkaar. Eén met de motor en het andere probleem betreft het shunt kanaal. De aanpak van de motor vergt een multidisciplinaire aanpak. Het warme water is via hetzelfde net geregeld en die zit ook op wisselspanning.

We moeten samen met Befico met de leverancier van het warme water om de tafel om de aanpak af te stemmen. Het vergt nogal wat aanpassingen om de kast te vervangen. De kasten zijn pas 10 jaar oud en we hebben te maken met nieuwe wet- en regelgeving. Een kast met wisselspanning zoals er nu staat mag niet meer worden geplaatst.

Deze week verwachten we de offerte van beide partijen. Als er akkoord is, kan het binnen 6 weken gerealiseerd zijn en dan werkt de mechanische ventilatie weer.

Voor de aanpak van het shuntkanaal hebben we 70% toestemming nodig van de bewoners, dat wordt een projectmatige aanpak. We hebben hier ook te maken met asbest. En het zijn voornamelijk de onder-woningen met de problemen omdat de luchtafvoer onvoldoende is. Er moeten aanpassingen worden gedaan en dit is een project apart.

Dat deze motor kapot is, weten we en dat de ventilatie niet overal goed werkt, weten we ook.



1810 Verslag  
Corporatie: Staedion

Alles bij elkaar is er een grotere aanpak nodig die eerst moet worden aanbesteed en dat vergt tijd. We zijn er bij Staedion al ruim 2 maanden intensief mee bezig. Het is een technisch ingewikkeld verhaal. Het moet nu goed worden aangepakt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zit de nieuwe motor op het dak er nu in?

A: Deze is besteld voor de 16 woningen waar de ventilatie op dit moment niet functioneert.

V: Zijn de bewoners geïnformeerd?

A: Nee niet over het shuntkanaal. Befico heeft wel laten weten dat ze spullen in bestelling hebben.

V: Stel dat de offerte te hoog is, wat dan?

A: Het probleem moet worden opgelost.

V: Verplaatst u zich eens in de situatie van de klager?

A: Het is inderdaad heel vervelend. De ventilatie is pas 10 jaar oud. Er zal meer natuurlijk - met open ramen - geventileerd moeten worden. Als gordijnen gesloten blijven, zie je erachter vaak schimmel ontstaan.

V: Is er een folder over schimmel en vocht?

A: Ja, die is ook op de website te lezen. Er is ook mondeling toegelicht hoe te ventileren. De slaapkamer is niet op het mechanische ventilatie aangesloten. We hebben in deze flats niet veel vochtproblemen.

V: Als er iemand langs is geweest bij klager, moeten mensen daarna toch goed geïnformeerd worden over de afspraken, maar dat is niet gebeurd?

A: Het was een reparatieverzoek voor schimmel. Er wordt dan verwezen naar bijvoorbeeld de website, maar ik kan me niet voorstellen dat het niet is gemeld.

Laatste woord van de klager

Wij voelen ons niet serieus genomen. We hebben op de website een klacht ingediend, maar daar werd niet op gereageerd. We moesten heel vaak bellen. Daarna hebben we de klacht via email verstuurd en dat zou in behandeling worden genomen. Er werd ons gezegd dat we eind december een reactie zouden krijgen. We kregen pas in januari een reactie, we moesten er telkens zelf achteraan. Het probleem van die luchtjes ligt echt aan de ventilatie, daarvoor hadden we nergens problemen mee.