



Verslag hoorzitting 2319
Corporatie: Rndom 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 terugkerende schimmel en het ondervinden van hinder als gevolg van het ontbreken van een lift in het appartementencomplex, verband houdende met de medische klachten van klager.

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

De heer XXXX meldt dat er veel last is van schimmel in de woning van klager.

Klagers echtgenote heeft problemen met haar knie, loopt daardoor slecht en kan nauwelijks traplopen.

Het huis is erg klein voor het gezien en het gaat klager vooral om hun gezondheid. Er wordt klager telkens gezegd dat de schimmel schoongemaakt moet worden. Er valt niet te slapen in de woning, omdat er water van het plafond naar beneden druppelt. Klager heeft longproblemen.

Klagers echtgenote heeft 10 jaar geleden een operatie gehad en daardoor zitten haar knieën los. Er wordt nu gespaard voor een traplift.

Op 24 april 2023 heeft de echtgenote van klager haar baan moeten opzeggen, omdat het werken niet meer gaat.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is uw eis die u aan de commissie mee wilt geven?

A: We willen een ander huis.

De voorzitter meldt dat de commissie geen uitspraak kan doen over het toezeggen van een andere woning. Daartoe is zij niet bevoegd. In de zitting staat de dienstverlening van de corporatie centraal met de vraag of zij adequaat heeft gehandeld op de bij haar binnengekomen klachten.

V: Wanneer zijn de foto's over de in de woning aanwezige schimmel gemaakt die u aan de commissie heeft toegestuurd?

A: Het zijn recente foto's. Elke winter is het zoals dat op de foto is te zien. Ten aanzien van het ventileren van de woning werd ons gezegd dat we zelfs bij -8 graden alle ramen open moeten doen. Dat is toch niet te doen?

V: Doet de problematiek zich alleen in de winter voor?

A: Nee. Het is gedurende het jaar zo. In de zomer is het zelfs zo dat er druppels water uit het dak vandaan komen.

V: In het dossier lezen wij dat de corporatie u in contact heeft gebracht met de gemeente voor het aanvragen van een urgentieverklaring. Kunt u vertellen of daartoe reeds contact is opgenomen?



A: Ja, een maand geleden. Alleen is er geen afspraak gemaakt. Men zegt dat ik terug moet naar de huisarts. Fysiotherapie werkt voor mij niet.

V: Hoe lang woont u in de woning?

A: Ongeveer vierenhalf jaar.

V: Wij begrijpen dat de corporatie op 7 november 2022 bij u is langs geweest en heeft geconstateerd dat de woning schimmelvrij was. Klopt het dat er nadien geen klachten daarover meer zijn gemeld bij de corporatie?

A: Dat weet ik niet precies meer.

V: Heeft u nu last van schimmel?

A: Ja, dat heb ik.

V: Waarom maakt u daar dan geen melding meer van?

A: Het antwoord van de corporatie is telkens hetzelfde. We zijn het zat om het telkens te moeten melden.

V: Kunt u specificeren waarom u het zat bent te melden?

A: Er gebeurt toch niets.

V: In de zienswijze lezen wij dat de corporatie telkens actie onderneemt bij gemelde schimmeloverlast. Klopt dat dan niet?

A: Ze doen niets. Ik wil een permanente oplossing voor ons probleem.

V: Verder begrijpen wij dat u weinig tot niet zou ventileren in de woning. Klopt dat?

A: Klager heeft ook een huis in Turkije, maar vraagt zich af hoe het kan dat hij in Nederland 24 uur per dag de ramen open moet laten staan. Wel is het zo dat er dagelijks wordt geventileerd.

V: De corporatie heeft een voorstel gedaan voor het plaats laten vinden van een onafhankelijk onderzoek naar de ventilatie en warmteklachten. Waarom gaat u daar niet op in?

A: Ja, dat klopt. Dat willen we niet, omdat het probleem telkens terugkomt.

V: Zou u hier wellicht toch open voor staan?

A: Nee, daar staan we niet voor open. Er zijn de afgelopen vier jaar al 15 mensen bij ons langs geweest. Allen vertelden hetzelfde verhaal. Dat is voor ons geen oplossing.

Zienswijze van de corporatie

In de zienswijze hebben we gemeld dat er is gedaan wat moest worden gedaan. We hebben aangeboden om langs te komen als er schimmel is. Klager heeft aangegeven dat niet te willen. Ze willen een andere woning en die kunnen we niet aanbieden. Dat loopt via de urgentiecommissie van de gemeente. Dat hebben we ook bij klagers dochter aangegeven. Er is contact geweest met de urgentiecommissie en we hebben ze ook doorverwezen naar de SWOP (Stichting Welzijn & Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp).

Wij kunnen wat betreft het voorgaande niets doen en alleen zorgen dat de woning schimmelvrij is. Dat hebben we de afgelopen tijd goed gedaan, want we zijn vaak in de woning geweest. Er is ook onderzoek gedaan om te kijken of het dak lek was. Dat is niet geconstateerd. Na zes weken zijn we wederom langs geweest.

De firma Zegwaard is ook een aantal keer bij klager geweest. We bestrijden de symptomen. Wat is de oorzaak en wat is het gevolg? Is de ventilatie in orde? Lekt er iets? Er zijn werkzaamheden uitgevoerd aan het kitwerk in de douche. De ventsterbanken in de slaapkamer zijn ook iets ingekort. We hebben minimale gebreken geconstateerd. Ook zijn de muren en vloeren op vocht gemeten om te kijken waar het vocht zit. We hebben de bewoners ook uitgelegd hoe te ventileren. Klager zegt dat zijn ramen dag en nacht open moeten staan, maar dat zeggen wij niet.



Het is jammer dat er geen melding is gemaakt van inmiddels terug gekeerde schimmel. We willen graag een onafhankelijk bureau een onderzoek te laten doen naar de vochthuishouding. Als klagers dat niet willen en willen verhuizen, dan moeten ze daar zelf actie toe ondernemen. Dit door het aanvragen van urgentie. We maken ons ook zorgen als de woning niet goed wordt onderhouden. De verantwoordelijkheid daarvan ligt bij de huurder. Wel is het zo dat we graag willen dat het voorgestelde onderzoek plaatsvindt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Begrijpen wij goed dat u in november in de woning was en op dat moment geen schimmel heeft gezien?

A: Ja, dat klopt.

V: Klopt het dat er vochtmetingen zijn verricht?

A: Ja, dat klopt. Bepaalde muren waren wat hoger in vochtgehalte dan dat wenselijk is.

V: Heeft u verder ook andere klachten van andere huurders uit het complex?

A: Ja. Bij sommige woningen zijn er ook vochtklachten, zowel aan de overkant van de straat als in dit gebouw.

V: Hetgeen de firma Dakmakers aangeeft en dat wat klager ervaart, verschilt. Hoe kunt u dat uitleggen?

A: Ik heb geen druppels gezien, afkomend vanaf een plafond. Op kwetsbare punten, de koudebruggen, ontstaat de meeste schimmel. Condens is een van de elementen van schimmelvorming.

V: Wat zou een permanente oplossing kunnen zijn in deze?

A: De woning wordt op zijn maximum gebruikt. Tegenwoordig leeft men veel meer binnen dan buiten. Het vergt geduld, maar we zijn bezig met het verduurzamen van dit complex. De voorbereidingen zijn er. Het dak wordt voorzien van een nieuwe daklaag met dikkere isolatie. We kunnen daar geen termijn aan hangen, maar het zal wel voor 2028 verricht moeten zijn.

V: Is er dan nu sprake van symptoombestrijding?

A: Met ventileren en schimmel bestrijden, houd je het in bedwang. Klager moet zelf alles goed bijhouden en schoonmaken.

V: Wat verstaat u onder goed ventileren?

A: We steken er veel tijd in door bij mensen langs te gaan. Ventileren is elke dag, elke maand en elk jaar anders.

V: Zijn daar handvatten voor te geven richting klager?

A: Ja, die hebben we gegeven. We hebben een brochure (in het Nederlands en het Arabisch) afgegeven aan klager over ventileren. Er staan vuistregels in hoe de luchtvochtigheid werkt. We hebben het ook mondeling uitgelegd. Dit in aanwezigheid van de dochter van klager, die het kon vertalen. Wij denken alles eraan gedaan te hebben en het zo begrijpelijk mogelijk te hebben uitgelegd.

V: Heeft het complex mechanisch ventilatie?

A: Er is sprake van natuurlijke ventilatie. Er zijn kanalen ingemetseld, vanaf de begane grond tot aan het dak van het complex.

V: Van klager begrijpen wij dat er wederom last is van schimmel, maar dat niet bij de corporatie is gemeld. Wat zou uw advies hierover aan klager zijn?

A: Dat zij een urgentieverklaring aanvragen, omdat zij wensen te verhuizen. Wij kunnen geen andere woning aanbieden. We hebben klager de naam van een contactpersoon doorgegeven. Klagers moet dan zelf het proces in gang zetten. Wel kunnen we voor wat betreft de vochthuishouding alsnog een extern bureau vragen om zaken te onderzoeken.



Huurders moeten daar dan wel voor open staan. Het is een bureau dat ook bouwkundig sterk is, wat ook nuttige adviezen verstrekt.

Laatste woord door de klager

Klager is dankbaar in Nederland te zijn en dankbaar voor zijn woning. Er waren eerst geen gezondheidsproblemen, maar de laatste jaren wordt het steeds erger. Klager wil graag hulp vanwege alle gezondheidsproblemen. Zo nodig, wenst klager de juiste doorverwijzingen te krijgen.

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, 2 mei 2023

Verzenddatum, 10 mei 2023