



Verslag 2328

Corporatie: Qua 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 schimmelvorming in de badkamer en vochtdoorslag in een van de muren van de badkamer waarvan in maart 2022 melding is gemaakt.

*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 reeds negen jaar in de woning. Met de badkamer zijn er altijd problemen geweest. Klager heeft die problemen eigenlijk altijd zelf opgelost. In 2022 heeft klager de corporatie gevraagd om voor de schimmelproblematiek langs te komen. Er werd klager verteld dat ze zelf de bovenste laag er af moest schrapen en de roosters moest schoonmaken. Dat heeft klager zelf geprobeerd, maar dat lukte niet. Klager heeft contact opgenomen met een schilder en die wilde het voor klager doen.

Daarna is er een medewerker van de firma Bakker Arkel geweest en die heeft een nieuwe laag aangebracht. De schimmel was echter niet eerst verwijderd; er is overheen geschilderd. De firma Bakker Arkel kreeg er ook geen tijd voor, want er moest snel een laag op de muur worden gezet. Echter, na een maand kwamen de eerste spikkels alweer terug op de muur. Klager heeft gebeld met de corporatie en gezegd dat de schimmel behandeld moest worden. Klager heeft bijna maandelijks foto's gemaakt. In september 2022 kwamen er natte vlekken in de muur. Er kwamen mannen bij klager thuis die ook niet wisten waar het vandaan kwam. Klager kreeg te horen dat het kwam door de was op zolder. Daarna is er nog iemand langs geweest bij klager, die slecht Nederlands sprak en ook maar wat deed. Daarna kwam er iemand met een spray. De muur is verziekt en later bleek de muur een hoge vochtigheidspercentage te hebben. Daarna werd dat iets minder maar de spikkels bleven terugkomen. De heer XXXX is wederom langs geweest maar de schimmel in de badkamer kwam weer terug.

Er is uiteindelijk wel een rooster in de badkamerdeur geplaatst. Klager zou daarna nog terugkoppeling krijgen over de schimmel, maar ze heeft nooit meer wat gehoord. Er werd klager verteld dat ze zelf verf moest kopen. Klager is van mening dat het niet haar schuld is, dus ze koopt die verf niet.

Klager wil weten waar het vocht in de muur vandaan komt en of er vocht in de muren zit. Klager heeft al jaren gezeur en ziet dat bij andere huizen die muteren er vaak een nieuwe badkamer wordt geplaatst. Klager heeft last van veel schimmel en door een wirwar van leidingwerk waren er vaak verstoppingen. Dat is de reden dat klager meerdere keren om een nieuwe badkamer heeft gevraagd.

De buurt verpaupert en steeds vaker wordt alles gemoderniseerd in de huizen om klager heen. Klager heeft ook gevraagd om het huis te mogen kopen. Klager is netjes en heeft alles zelf gedaan in de woning. Klager heeft nooit een hulpvraag, want ze knappen alles zelf op.



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

V: Is het isoleren en het stuken van de wanden niet gedaan?

A: Nee, de heer XXXX zou dat navragen, maar er bleek geen opdracht meer open te staan.

V: Zijn alleen de roosters schoongemaakt?

A: Ja, die hebben we zelf schoongemaakt en we ventileren ook altijd. Soms hebben we niet tijdig gereageerd, maar dat kwam vanwege drukte.

V: Is er geen mechanische ventilatie in de woning aanwezig?

A: Nee, dat klopt.

V: Hoe ziet de muur op overloop eruit?

A: De muur ziet er niet nat uit, maar heeft wel meer vlekken.

V: Is er een vochtmeting geweest?

A: Op 10 januari 2023 is de heer XXXX geweest. De laatste vochtmeting was in november/december 2022.

V: Vindt de doorslag van het vocht plaats op de muur die grenst aan de badkamer, ter hoogte van het tegelwerk?

A: Net onder het tegelwerk, maar ook erboven. Net onder de stroomschakelaar.

V: Is dat waar het douchegedeelte is?

A: Het is een stukje op de grens van de douchecabine en ook buiten de douche.

V: Staan het raam en de deur in badkamer open?

A: Ja, die staan altijd open.

V: Is er een ventilatierooster in het plafond aanwezig?

A: Er zit een rooster met een pijp naar buiten.

V: Is die pijp open/schoon?

A: Die hebben we alleen schoongemaakt. Ik heb niet gevoeld of er circulatie is.

V: Hoe oud is de woning?

A: De woning dateert uit de jaren 70.

V: Zijn het gipswanden waar de schimmel op zit?

A: Dat weet ik niet. Het is de buitenmuur en waar het vocht doortrekt is een binnenmuur. Er zitten nu wel gaten in de muur door de meting. *(de corporatie zegt dat het gipsblokken zijn)*.

V: Negen jaar geleden bent u in de woning komen wonen. Wanneer is het probleem ontstaan?

A: Precies weet ik het niet meer, maar al heel snel. De burens zeggen dat het ook voor hen een bekend probleem is.



### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan de klacht van klager terecht te vinden want het heeft inderdaad veel te lang geduurd. De heer XXXX heeft zich verdiept in de historie van de klacht. Er is ook een aantal keer een afspraak verzet. De firma Bakker Arkel meldde dat er geschilderd en gestuukt moest worden. Ze gaven aan dat er een voicemail was ingesproken, maar blijkbaar is daar iets fout gegaan in de communicatie. De heer XXXX dacht dat de werkzaamheden waren afgerond, maar dat blijkt dus niet het geval. Dit is niet de situatie zoals de heer XXXX wenselijk acht.

De oorzaak van het vocht zou een lekkende leiding kunnen zijn. De firma Bakker Arkel moet dat stuken en opnieuw verven.

De heer XXXX snapt de frustratie van klager over het niet krijgen van een nieuwe badkamer en geeft aan tijdens deze hoorzitting niets te kunnen toezeggen.

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

V: Moet de oorzaak van de schimmel achterhaald worden?

A: Jazeker, want anders komt het weer terug. *(Klager geeft aan dat haar dochter last heeft van haar luchtwegen)*

V: Is er vastgesteld of er bijvoorbeeld tegels kapot zijn of loszitten?

A: Nee, maar er zijn wel veel meer schimmelklachten door minder stoken door huurders. Dat moeten we nu oplossen. Deze klacht is een communicatiestoornis tussen de firma Bakker Arkel en de corporatie.

V: Weet u de leeftijd van de badkamer?

A: Daar heb ik geen idee van. *(Klager geeft aan dat deze heel oud is)*

V: Waarom weet u de leeftijd van de badkamer niet?

A: Ik weet wel de theoretische levensduur en dat is 18 jaar. Een badkamer moet functioneel zijn, materiaal en kleurgebruik moet in overeenstemming zijn. Standaard een badkamer vervangen doen we niet.

V: U weet niet wat de leeftijd van de badkamer is zegt u. Maar in de zienswijze geeft u echter wel aan dat de badkamer qua leeftijd nog niet vervangen hoeft te worden. Hoe verklaart u dat?

A: Ik heb bedoeld dat de argumenten zoals ik ze heb gelezen geen aanleiding zijn om de badkamer te vervangen. Leeftijd van de badkamer doet er niet echt toe. Leeftijd is geen reden om een badkamer te vervangen.

V: U geeft aan dat de oorzaak van de schimmel niet bekend is. U sluit totale renovatie van de badkamer uit terwijl u niet weet wat de oorzaak is van het doorslaande vocht. Hoe verklaart u dat?

A: Totale vervanging van de badkamer sluit ik niet uit. Echter, als blijkt dat alleen lapwerk wellicht niet genoeg is, zal de badkamer moeten worden vervangen.

V: Als het een woning uit de zeventiger jaren is, dan zijn er dus al twee termijnen van de badkamer voorbij.

A: Het zou kunnen zijn dat een badkamer van drie jaar moet vervangen omdat er veel kapot is.

V: Is er al een opdracht uit richting de firma Bakker Arkel?

A: Nee, de opdracht is er nog niet uit, dat ga ik morgenochtend direct zelf regelen. De firma Bakker Arkel moeten we laten onderzoeken wat de oorzaak is van de schimmel en de doorslag van het vocht. Zo nodig zal er mechanische ventilatie worden geplaatst. Als de firma Bakker Arkel er niet uitkomt, schakelen zij een specialist in.



**Laatste woord door de klager**

Klager geeft aan het fijn te hebben gevonden dat ze haar zegje heeft mogen doen. Afgelopen week nog was er een lekkage onder het huis. Pas de volgende dag kwamen ze kijken en dat vond klager ook niet netjes. Het water spoot uit de meterkast. Klager wenst graag een oplossing voor het probleem, ook gezien de mogelijke gevolgen voor de gezondheid. Klager wenst een normale badkamer en niet dat er alleen wordt gesprayd of dat er een verflaag wordt aangebracht.

*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, 30 mei 2023  
Verzenddatum, 7 juni 2023