



## Verslag 2377

Corporatie: Woningstichting De Leeuw van Putten

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 het binnenklimaat van klager als gevolg waarvan zij schimmelvorming ervaart in de badkamer, maar daarnaast ook schade heeft ondervonden aan haar laminaat.

*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 laminaatvloer van klager bolt omhoog. De opzichter gaf aan dat de vloer te strak tegen de wanden is gelegd, dat klager de vloer te nat dweilt of dat de poezen plassen op het laminaat.

*Klager laat de aanwezigen foto's zien van haar vloer (zijnde tegellaminaat) met naden die opbollen door vocht, van gemaakte opnamen met de vochtmeter, van de buurman die uit haar kruipruimte komt en een video van haar kruipruimte. Klager licht toe dat de vochtmeter zelf van de buurman is.*

Klager meldt dat ze bezig is met de leverancier van haar vloer, want die zou bestendig zijn tegen water en een garantie hebben van 20 jaar. *Daartoe laat klager de uitgeprinte productomschrijving van het tegellaminaat zien, afkomstig van de website van Gamma – waar klager de vloer heeft gekocht.*

Er was ook een discussie over de badkamer van klager. De badkamer is recent geverfd en er komt schimmel door op het plafond. Klager heeft de corporatie gevraagd of er iets tegen gedaan kon worden. De douchehoek is opnieuw betegeld en de rest vonden ze bij de corporatie niet nodig om aan te pakken.

Klager probeert de opzichter thuis te krijgen, maar krijgt deze niet te pakken. Het dak van de schuur is nu gemaakt en dat heeft anderhalf jaar geduurd. Er waren afspraken die niet werden nagekomen.

De energierekening van klager is € 600 per maand. Klager wil gewoon wat medewerking en antwoord op de vraag hoe ze haar woning beter kan verwarmen.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wanneer zijn de problemen met de vloer ontstaan?

A: De vloer is zeven jaar geleden gelegd. Het beton op de vloer was toen al wat vochtig maar dat heb ik niet gemeld. Destijds zat ik in de schuldhulpverlening. Het was onkunde van ons om het niet te melden. De badkamer heeft al vanaf het begin schimmel. Ik heb meerdere keren gebeld met de corporatie, maar er gebeurt niets.

V: Begrijpen wij goed dat u de vloer heeft gelegd op een vochtige vloer?

A: Ja, maar dat heb ik niet gemeld.

V: Wat betreft de schimmelvorming in uw badkamer, hoe vaak heeft u dit gemeld bij de corporatie?



A: Ik heb vaak naar het Klant Contact Centrum gebeld. Hoe vaak weet ik niet, maar zeker 10 keer.

V: Is er iemand bij u langs geweest?

A: Er is een loodgieter voor de wc langs geweest. De douchehoek is opnieuw betegeld; het bleek dat daar een lekkage zat. Tevens heb ik gevraagd wat ze gingen doen tegen de schimmel, maar die persoon gaf toen aan dat hij niet over de schimmel ging.

V: Is voor de schimmel nooit iemand bij u langs geweest?

A: Nee, nooit.

V: Wat is de status van uw contact met de leverancier van de vloer?

A: Dat weet ik niet, ze zoeken nog naar mijn bon. Deze ben ik namelijk kwijtgeraakt.

V: Wat heeft u hen gemeld?

A: Dat ik waterschade heb (wat niet zou moeten kunnen) en dat ik 20 jaar garantie op de vloer heb.

V: Wanneer begonnen de problemen met de vloer?

A: Ik denk een jaar na het leggen van de vloer.

V: Waar werd het vochtprobleem zichtbaar?

A: Vanaf de achterpui tot een kwart van de binnenwoning.

V: Hoe maakt u de vloer schoon?

A: Met een stoomreiniger en de stofzuiger.

V: Wat betreft het onderhoud aan de vloer, is het mogelijk om deze schoon te maken met een stoomreiniger?

A: Ja, dat kan, zeggen ze. Er wordt zelfs beweerd dat de vloer twee centimeter onder water mag staan. Dit omdat de vloer waterbestendig is.

V: Begrijpen wij goed dat er verschillende experts bij u langs zijn geweest voor onderzoek?

A: Ik heb geen idee. Er kwam iemand voor de vloer en die heeft een vochtmeting gedaan. De vloer was toen droog; het was in de zomer.

V: Waar zijn de metingen gedaan?

A: In de woonkamer en in de gang.

V: Is er niet gemeten onder de vloer zelf?

A: Nee, dat niet. De buurman heeft de vloer van bovenaf gemeten. Het vochtgehalte was 15,6% en dat zou acceptabel zijn. Hij werkt in de bouw. De buitenmuur was 30% vochtig, maar daar heb ik geen foto van, dus kan dat niet bewijzen.

V: Is er ook een ondervloer aanwezig?

A: Ja, een dubbele ondervloer. Er liggen zowel platen als waterbestendige folie op de betonnen vloer.

V: In welke volgorde is dit aangebracht?

A: Eerst de folie en daarop de platen.

V: Welke terugkoppeling heeft u gekregen van de corporatie naar aanleiding van hun bezoeken aan u?

A: Helemaal niets.

V: Begrijpen wij goed dat u denkt dat het optrekkend vocht afkomstig is uit de kruipruimte?

A: Ja. Er zijn meerdere mensen geweest. Van drie personen kreeg ik te horen dat het optrekkend vocht was en dat het vanuit de kruipruimte kwam. Verder wordt gezegd dat het aan mij ligt. Nu liggen er plassen in de kruipruimte door de regen. Ze zouden moeten komen kijken als het heeft geregend. Waarom moet ik telkens melden dat het vochtig is? In de muren waar het vocht zit, is het nat.

V: Is het nat in uw huiskamer?

A: Nee, in de kruipruimte.



V: Heeft u van de meting ook geen terugkoppeling ontvangen van de corporatie?

A: Nee, ook niet.

V: Hoe wordt de woning geventileerd?

A: Ik heb mechanische ventilatie en het raam staat regelmatig open in de badkamer. De verwarming gaat nu ook weer aan.

V: Wat wilt u van de corporatie met betrekking tot uw vloer? – meer specifiek, wat verwijt u de corporatie?

A: Ik wil graag de kruipruimte geïsoleerd hebben. Mijn verzekering zegt dat zolang de vochtige vloer niet wordt opgelost, zij niets voor mij kunnen doen.

V: Hoe weet u dat het vochtprobleem samenhangt met de kruipruimte?

A: Nee, dat moet de corporatie vaststellen.

V: Uw verzekeraar is niet bekend met de schadeoorzaak, dus kunnen ze uw claim niet in behandeling nemen – zo maken wij op uit de toegestuurde correspondentie. Is het niet zo dat voor vaststelling van de schadeoorzaak de verzekeraar een expert moet langs sturen? Immers, hoe anders kan worden vastgesteld dat het vocht vanuit uw kruipruimte de woning binnendringt?

A: Ik weet dat niet zeker. Ik wilde mijn verzekering laten langskomen, maar ze zeiden dat het voor de corporatie was omdat het een huurwoning betreft.

V: Stel dat de fabrikant van uw vloer aan u terugkoppelt dat de schade door de schoonmaak aan de vloer komt, wat niet zou moeten gebeuren gezien de waterbestendigheid van de vloer, komt er dan een nieuwe vloer vanuit die fabrikant?

A: Dan is het probleem niet opgelost. Ik wil vaststellen waar het vocht vandaan komt.

V: Ter verdere verduidelijking voor ons: in welke mate is de schimmel in uw badkamer aangekaart bij de corporatie?

A: Ik heb niet veel contact gehad over de schimmel van de badkamer. Het is hen wel bekend.

V: Waar zit de schimmel?

A: Aan het plafond. Het zat ook in de wc, maar die is behandeld en de schimmel is weg. Daarna heb ik het behangen.

### **Zienswijze van de corporatie**

De corporatie heeft verder gekeken dan deze woning. Er is gekeken naar het totale blok, waar de woning van klager deel van uitmaakt. Andere woningen hebben geen klachten over vocht. De woningen zijn bouwfysisch gelijk. Er is een onderzoek gedaan door firma Huizer Bouw naar het optrekkend vocht. Zij geven aan dat daar geen sprake van is. Het probleem zit op de vloer. Het zou zo moeten zijn dat de dampfolie er eerst op ligt met daarop de platen; dat is de juiste volgorde. Hoe komt dat water op die vloer? Daarom werd gedacht dat het door schoonmaak komt en dat het laminaat daarom opbult.

Er is gesteld dat er maatregelen zullen worden genomen op de vloeren in het blok. Er moet in zijn algemeenheid worden verduurzaamd. Dat zijn complexgewijze projecten met een financiële impact voor de corporatie. Individuele verduurzaming leent zich daar niet voor. De klacht over de vloer staat nog open. Er wordt gedacht dat het door schoonmaak komt. De schimmel wordt wel serieus genomen. Er komen veel schimmelklachten bij de corporatie binnen. Huurders worden geïnformeerd met een schimmelfolder. Er ligt een relatie tussen vocht, het gebruik van de verwarming en ventilatie. Dat moet in een juist evenwicht zijn. In badkamers is normaal gesproken een ventilatiepunt aanwezig. Er wordt ook geadviseerd een raam open te zetten. Schimmel moet gelijk worden verwijderd.



Wat betreft een bezoek aan klager is het in zijn algemeenheid zo dat er niet gelijk een opzichter gaat kijken. Dat gaat niet met de capaciteit van het personeel. We informeren huurders eerst wat te doen. Als het goed is, is klager ook geadviseerd hoe te ventileren.

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

V: Van klager begrijpen wij dat zij de adviezen uit de schimmelfolder al opvolgt. Kan dat een reden zijn voor u om toch naar de onderliggende oorzaak te kijken?

A: Ja, dat doen we. We hebben drie stappen daarin. Er is een gespecialiseerd bureau om bouwfysisch onderzoek te verrichten naar de woning. Dat kost echter veel geld. Als het noodzakelijk is, zetten we hen in. Men volgt vaak de maatregelen uit de folder niet op door de hoge stookkosten.

V: Wanneer onderneemt u dan wel stappen?

A: Als er dusdanige schimmel(vorming) in meerdere ruimten in de woning aanwezig is, dan doen we dat wel. Dat doen we niet alleen voor een badkamer. Dit omdat het een vochtige ruimte is en de schimmelvorming veelal samenhangt met het eerdergenoemde evenwicht.

V: De verzekeraar zegt dat de corporatie de expertise moet aanleveren tot vaststelling van de schadeoorzaak. Wat vindt u daarvan?

A: Dat horen we heel vaak. Wij moeten dan aantonen dat er geen achterstallig onderhoud is en aantonen wat wij allemaal al hebben gedaan. De verzekeraar legt de schuld van een kwestie vaak bij ons.

V: Zou het verrichte onderzoek naar de kruipruimte van klager door Gimico daaraan bijdragen?

A: Dan moet er echt een rapport worden overhandigd. We werken met bepaalde partijen die vakkennis hebben en daar leunen we op. Het zijn gedane aannames van onze partijen, die niet zijn gestoeld op metingen.

V: Begrijpen wij goed dat het vloerluis vervangen zou moeten worden?

A: Dat zou kunnen, als dat van hout is. Daar wil ik concessies in doen.

V: U noemt in de bijlage van uw zienswijze specifiek een ander adres. Waarom noemt u dat adres? – *(gerefereerd wordt aan het daarmee samenhangende privacy-aspect)*

A: Dat is me dan ontschoten en zou niet moeten mogen. Dat is niet goed.

V: U heeft niet overwogen een meting te doen naar het binnenklimaat van klager?

A: Het is een duur onderzoek en dat doen we niet zomaar.

V: Klopt het dat niets is teruggekoppeld naar aanleiding van het door Gimico en Huizer Bouw verrichte onderzoek aan klager?

A: Dat weet ik niet. Dat zou de opzichter met klager besproken moeten hebben.

V: Is onderzoek gedaan naar de naden van het laminaat van klager?

A: Nee, niet door de corporatie. Gimico en Huizer Bouw hebben alleen geconstateerd dat de opbolling aan het laminaat door vocht komt.

V: Wat ziet u als vervolg van dit alles?

A: De inboedelverzekeraar moet meewerken aan een andere vloer voor klager.

V: Zeven jaar geleden was de vloer al vochtig, toch?

A: Ik weet niet of dat toen al zo was.

V: Met welke opdracht zijn die twee bedrijven op pad gestuurd?

A: Om te onderzoeken of er specifieke zaken zijn met betrekking tot het opkomend vocht wat een relatie zou kunnen hebben met de vloer van klager.

V: Wat betreft de schimmel(vorming) in de badkamer; u kunt toch niet blijven bij het standpunt dat klager goed moet ventileren en het daar verder bij laten?



A: Schimmel in een badkamer moeten huurders zelf oppakken, zonder dat er maatregelen worden getroffen door de corporatie op bouwfysisch vlak.

V: Hoe verhoudt zich dat tot het antwoord van klager dat ze voldoende ventileert?

A: Dit horen we heel vaak. Ons beleid is nu ingericht dat klager dat zelf moet oplossen met ventilatie. Die ventilatie moet natuurlijk wel voldoen. Als die werkt, dan voldoet dat.

V: Is er een aannemer langs geweest om te kijken of de ventilatie dan inderdaad voldoet?

A: De schimmelfolder is ontwikkeld voor onze huurders, zodat opzichters niet altijd naar huurders toe hoeven. We hebben ook niet genoeg capaciteit daarvoor. We willen huurders helpen met die folder.

V: Klaarblijkelijk komt klager niet verder met de stappen uit de betreffende folder. Klager is beland in een bepaald stadium waarin het niet wordt opgelost. Moet u dan niet langsgaan bij klager?

A: Dat kunnen we overwegen. Er is verder geen schimmel in andere vertrekken van klager. Als dat anders was, zouden wij langsgaan om huurder verder te helpen. Ik ben best bereid de opzichter langs te sturen om te kijken of alles op technisch vlak klopt. Ik wil zelfs een extra rooster in de badkamerdeur plaatsen. Echter, de verwarming moet wel aan.

V: U geeft met zoveel woorden aan dat u niet waar het aan ligt. Dit omdat er niemand bij klager langs gaat of is geweest. Is het niet zo dat schimmel in zijn algemeenheid zich niet in alle vertrekken voordoet, maar doorgaans zich zal voordoen in vochtige ruimtes?

A: Dat klopt. Ook zou dit zich op een andere plek kunnen voordoen. Denk aan natte was die binnenshuis wordt ophangen, wat ook niet goed is. Vocht, verwarming en ventilatie moeten in balans zijn. De schimmelfolder is belangrijk, maar de energiekosten zijn tegenwoordig een groot probleem voor vele huishoudens.

V: Wat betreft de vloer van klager, wordt door de corporatie aangegeven dat de vloer te dicht tegen de wanden is gelegd. In welke mate is de persoon die is langs geweest op de hoogte geweest van de kwalificaties van de vloer (*doelend op de waterbestendigheid van de vloer*)?

A: Dat weet ik niet.

V: Als die persoon niet op de hoogte was dat die vloer waterbestendig is, dan is het toch een andere situatie?

A: Dan moet er worden gekeken naar de bouwfysische staat van de woning; voorlopig doen we daar niets aan. Ik constateer nu dat klagers inboedelverzekering haar had moeten helpen. Het is een samenhang van een aantal zaken en we menen dat het niet te maken heeft met optrekkend vocht uit de kruipruimte.

V: Had de ondervloer dan niet bekeken moeten worden? Dit op juistheid daarvan.

A: Nee, dat doen we niet. We zitten niet aan spullen van een huurder. De woning voldoet en daar eindigt het voor mij.

V: Op de door klager getoonde foto's aan ons, zien we verrichte vochtmetingen met verschillende percentages. Wat is een gebruikelijk percentage?

A: Zo'n losse meting is zinloos. Dit omdat het een momentopname betreft. Om een meting goed te kunnen verrichten, moet dat plaatsvinden over een periode van twee weken.

V: Kunt u iets zeggen over een gebruikelijk vochtpercentage?

A: Het gaat om het aantal gram. Het percentage zelf zegt niets. Het zegt iets over het moment, maar je kunt er geen conclusies aan verbinden.

V: Kunt u aangeven hoe Gimico haar onderzoek in de kruipruimte dan heeft verricht?

A: Plassen water in een kruipruimte hoeft geen probleem te zijn. Gimico heeft alleen gekeken en had geen aanleiding om voor een langere periode een meting te verrichten.



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

Het irriteert me dat mijn huis wordt vergeleken met een compleet blok. Er wordt hard gezegd dat er niets wordt gedaan en daar word ik boos om. Waarom meten ze niet of komen ze langs?

Ze hebben voor in mijn woning gemeten, maar het vocht is achter. De meneer is niet eens in de kruipruimte geweest. Wat zit ik hier te doen? Het kost ieders tijd. Schimmel in de badkamer moet ik zelf aanpakken, maar waarom is de wc dan wel gedaan?

Mijn badkamerdeur sluit niet goed, dus die is altijd open. Ik woon er 10 jaar en de schimmel is er al 10 jaar. Hoe lang moet ik wachten voordat er wat wordt gedaan?

Dat de laminaatvloer voor de verzekering is of voor de Gamma, dat snap ik. Een nieuwe vloer erin leggen heeft nu ook geen zin. Het probleem moet eerst worden vastgesteld en opgelost.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Hoorzitting, 7 november 2023

Verzenddatum, 14 november 2023