



Verslag 2463

Corporatie: Staedion

Dit verslag is een weergave van wat 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 de lange doorlooptijd tot het verhelpen van de door klager ondervonden schimmelproblematiek in de badkamer, die mogelijkverwijs verband zou houden met een lekkage komend vanuit het dak van de woning

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Voor het overige deelt de voorzitter mee dat de corporatie niet bevoegd is zich te uiten over de toekenning van een schadevergoeding wegens gedeerd woongenot aan klager.

Toelichting op de klacht door de klager

De dochter van klager vertelt dat de klacht al loopt sinds 2018. Toen is het met een klein beetje vochtigheid door het hele huis begonnen. Dit is direct aan de corporatie aangegeven. Medewerkers van de corporatie zijn gekomen. Zij hebben wat kleine dingen gedaan om te proberen het probleem op te lossen. Het probleem is echter nog steeds aanwezig. Sinds twee jaar stelt de corporatie dat het vocht- en schimmelprobleem, wat zich met name in de badkamer uit, de schuld van klager zelf is vanwege niet goed ventileren. Klager is het daar niet mee eens, omdat er wel degelijk naar behoren wordt geventileerd.

Er kwam steeds schimmel op de muren en zelfs op de meubels die een paar keer vervangen zijn. Klager is daar niet voor gecompenseerd. Het hele gezin doucht buitenshuis. Na menigmaal contact en bezoek van de corporatie bleek er uiteindelijk een gat te zitten in het dak. Er is lekkage van het dak naar de douche en keuken ontstaan door schade bij het boren in een leiding.

De vloer in de badkamer is inmiddels vervangen, maar niet in de juiste kleuren. Dit heeft klager maar gewoon zo gelaten. Overal is nu zwarte schimmel te zien. Daar zijn ook gezondheidsklachten door ontstaan, zoals last van de ademhaling en jeuk.

Laatst zijn de zonnepanelen op het dak nagekeken en is er voor de vierde keer verf op de schimmel aangebracht. Klager vindt ook de communicatie in de afgelopen jaren heel slecht, soms werd er gewoon opgehangen volgens hem.

Na zes jaar is klager er klaar mee en heeft hij met hulp van zijn dochter een klacht ingediend bij de KCWZH.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De laatste actie zou de plaatsing van een afdichting zijn geweest en de controle daarvan zou op 29 mei 2024 plaatsgevonden hebben. Klopt dat?

A: Wij hebben geen idee en hebben niemand gezien.

V: Ervaart u nu nog klachten?

A: Sinds twee weken is er niets meer te zien. Het is afwachten of de schimmel weer terugkeert in de badkamer. Vorige keren dat het behandeld was, kwam na zes maanden de schimmel weer terug.

V: Er is een e-mail van Staedion aan u gestuurd op 17 april 2024. Uw bericht zit daar echter niet bij. Waar ging dat over?

A: Ja, dat was om contact te leggen met iemand die ik niet telefonisch kon bereiken.



V: Het vocht- en schimmelprobleem zou volgens de corporatie aan u liggen. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Ja, maar nu is er een gat in het dak gevonden en is dat dus niet meer aan de orde.

V: Wat voor ventilatie heeft u in de badkamer?

A: Een raam dat open kan en een ventilatiesysteem. Na vervanging daarvan zijn er nu geen klachten.

V: Verder begrijpen wij dat er een probleem zou zijn met uw voordeur. Klopt dat?

A: Ja, dat heeft veel te lang geduurd, maar is nu na jaren opgelost.

V: Kunt u nog iets zeggen over de badkamervloer die vervangen is?

A: De tegels begonnen los te laten en af te brokkelen.

V: Is er nog een renovatie aan de woning geweest in de tussentijd?

A: Ja, wat kleine dingen, maar de radiator is weer helemaal zwart door schimmel.

V: Wat vindt u van de communicatie in het algemeen met de corporatie?

A: Die is uitermate slecht, zeker in het begin. Met sommige personen is de communicatie redelijk.

V: Is er nog steeds schimmel in de voegen van de wandtegels aanwezig?

A: Ja, dat is nog hetzelfde.

V: Heeft er een speciale reiniging plaatsgevonden?

A: Ja, met speciale vloeistof is er schoongemaakt, alleen heeft dat niet geholpen.

Zienswijze van de corporatie

Er zijn 79 reparatieverzoeken geweest sinds januari 2018.

De vocht- en schimmelproblemen dateren vanaf januari 2018 en er zijn herstelwerkzaamheden uitgevoerd. In november 2018 kwam weer een melding van het vocht- en schimmelprobleem. Onze eigen dienst is gaan kijken en heeft firma SKK Kozijnwacht gestuurd voor verder onderzoek. Dat was in december 2018.

In 2020 is het plafond in de badkamer geschilderd.

De lekkage van het dak staat overigens los van de schimmel in badkamer. Dit zijn naar mijn mening twee verschillende zaken die niets met elkaar te maken hebben.

In april 2024 is een lekkage aan het dak gevonden, waarna de zonnepanelen zijn gedemonteerd en er weer opnieuw opgezet zijn.

Voor zover ik kan zien was er na iedere melding van klager reactie van onze kant.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u toelichten wat op 29 mei 2024 heeft plaatsgevonden?

A: Een collega stond gepland om langs te gaan tussen 12.30-14.30 uur. Verder staat er niets over gemeld.

V: U zegt dat de lekkage aan het dak geen verband houdt met de schimmel(vorming) in de badkamer. Kunt u dat toelichten?

A: Bij een lekkage zie je veelal geconcentreerde vochtplekken, bij schimmel is het zwart en anders gevormd.

V: Heeft u klager en zijn gezin op het bewonersgedrag aangesproken?

A: Ja, en ik heb verwezen naar de website gezondwonen.nl voor adviezen over het juist ventileren en stoken in de woning.

V: Bent u nog steeds van mening dat de schimmelproblematiek alleen te wijten is aan bewonersgedrag?

A: Gezien de duur van de klachten en het zo snel roesten van de radiator kunnen we wel verder onderzoeken of dat wat anders kan zijn.



V: Hebben andere woningen uit het complex waar de woning van klager toe behoort hier ook last van?

A: Ja, er zijn wel regelmatig lekkages van het dak. Het is technisch een vrij complex gebouw.

V: Komt het ook voor bij de naaste burens van klager?

A: Het enige dat ik weet is dat er wel eens lekkages zijn die dan direct opgelost worden. Het lijkt geen probleem in de constructie te zijn.

V: Bent u ook bereid om de roestende radiator in de badkamer te vervangen?

A: Dat ligt er aan wat de oorzaak daarvan is. We zijn in ieder geval bereid daarnaar te kijken.

V: Uit het dossier maken wij op dat er mogelijk een leiding zou zijn doorgeboord, als gevolg waarvan vochtplekken zijn ontstaan in de woning van klager. Klopt dat?

A: Ja, maar die is ook weer gerepareerd.

V: Bent u bereid de gevolgschade daarvan aan het plafond te herstellen?

A: Ja.

V: Er was verder ook een probleem met een deur en dat dit niet goed gerepareerd zou zijn. Kunt u daar nog iets over zeggen?

A: Ik neem aan dat de monteur zijn best doet om te repareren, maar het heeft wel een lange doorlooptijd gehad.

V: Had u wat betreft het schimmel- en vochtprobleem iets anders kunnen doen dan wat er nu is gedaan?

A: We zijn wel altijd gelijk gaan rijden na een door klager ingediende melding.

V: U had wellicht sneller kunnen opschalen?

A: Dat had gekund. Waarom dat niet gebeurd is, begrijp ik ook niet.

V: Stel dat het schimmel- en vochtprobleem weer terugkomt, wat dan?

A: Dan gaan we wat anders doen dan alleen een losse reparatie.

V: Moet er dan een nieuwe melding gemaakt worden?

A: Nee, de corporatie kan wel contact met klager hierover opnemen om te komen kijken.

V: Zou u, wat betreft de door klager ondervonden gevolgschade, aan klager kunnen aangeven wat de stappen zijn tot eventuele vergoeding daarvan?

A: Normaal gesproken verloopt dit via de inboedelverzekering van huurder. Bij afwijzing kan de corporatie formeel aansprakelijk worden gesteld. Dit tezamen met een bijgevoegd schrijven waaruit blijkt dat de claim is afgewezen. Vervolgens zal dit intern verder worden opgepakt.

Laatste woord door de klager

Op 29 mei 2024 is er niemand geweest. Ik heb er ook geen meldingen over gekregen. Zo gaat het wel vaker bij de corporatie. De communicatie gaat wel heel moeizaam, soms hangen ze gewoon op of zeggen dat ze het niet begrijpen. Klager voelt zich hierdoor niet serieus genomen.

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 juli 2024

Verzenddatum, 9 juli 2024