



Verslag 2224
Corporatie: Haag 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 rondom het kozijn van klager.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter maakt melding dat klager zich heeft afgemeld voor de hoorzitting wegens persoonlijke omstandigheden.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan bij klager thuis te zijn geweest. Ten aanzien van het kozijn is met een toegepaste oplossing het effect van dubbelglas gevormd, door het plaatsen van een aanvullend schuifraam met enkelglas tussen een ruimte van om en nabij 10 centimeter. Om condens- en schimmelvorming te voorkomen, dient geregeld schoon te worden gemaakt en genoeg worden geventileerd door klager.

De ventilatie in de badkamer en keuken klager zijn aangepakt door het plaatsen van een Itho ventilatiebox op 16 mei jl. Tevens is er afgesproken dat de kozijnenexpert de schuiframen een 'beurt' zou geven. Tot dusver zijn kitranden rondom de kozijnen vervangen en de ventilatieroosters in de woning gereinigd. Er staat nu nog één ventilatierooster in bestelling voor vervanging wegens een defect.

Het plaatsen van dubbelglas is overigens niet mogelijk, omdat de gevel daarop moet worden aangepast. Dat zal op termijn wel gaan gebeuren, maar dan wel planmatig in het kader van een groter project. Het wordt niet individueel gedaan.

Van belang is dat klager wel steeds de condensvorming dient af te nemen. Dit helpt om schimmelvorming tegen te gaan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kijkend naar het kozijn van klager, wat verstaat de corporatie dan onder 'goed ventileren'?

A: Schuiframen moet je diagonaal tegen elkaar openzetten. Ook dienen alle ventilatieroosters open te worden opengehouden. Dat kan mogelijk voor tocht zorgen en dan doen mensen dat niet graag.

V: Ventileert klager goed volgens u?

A: Het wordt niet altijd goed gedaan. Klager vindt het niet prettig om de schimmel te verwijderen. Klager is van mening dat het tocht en dat vindt ze niet fijn. Dit hebben wij ook als zodanig begrepen van klager.

V: Was er oorspronkelijk een reparatieverzoek ingediend door klager voor het door haar ondervonden condens- en schimmelvorming aan haar kozijn?

A: Ja, dat klopt. Bij de binnendienst is ook een klacht ingediend. Klager vond het niet snel genoeg gaan en heeft toen de klacht bij de KCWZH ingediend.

V: Wij begrijpen dat de door klager ervaren problemen inmiddels zouden zijn opgelost. Had daarom niet eerder actie kunnen worden ondernomen door de corporatie?

A: Een jaar geleden is er aan de schuiframen ook onderhoud gepleegd. De plaatsing van de Itho ventilatiebox was toen nog niet in beeld.



V: In 2019 is voor de eerste keer een melding gedaan door klager. Wat is de gemiddelde doorlooptijd bij dergelijke klachten?

A: Er wordt een aannemer gestuurd. Daarna volgt er een afspraak, gemaakt door het KCC (Klacht Contact Centrum). Als er wordt geconstateerd dat kozijnen in orde zijn, dan stopt de klachtmelding. Als er daarna wederom klachten zijn, dan kan er worden geadviseerd een klacht in te dienen. Wegens de destijds geldende coronamaatregelen kan het zijn dat zaken langer zijn blijven liggen, omdat er geen huisbezoeken mochten plaatsvinden.

V: Kijkend naar de coronamaatregelen, dan spreken we over de situatie in de beginmaanden van 2020. De klacht van klager dateert uit 2019. Tussen 2022 en 2019 zitten enkele jaren tot het verhelpen van de klachten. Wat vindt u daarvan?

A: Er is tussentijds wellicht al wel advies gegeven over het schoonhouden van het kozijn en het ventileren van de woning. Huurders moeten wel zelf schoonmaken. Als iets stuk is, dan is dat een ander verhaal. Als er een gebrek is, dan reageren we tijdig. Goede ventilatie heeft ook te maken met bewonersgedrag. Ruiten moeten schoon zijn en er moet worden geventileerd. Het systeem is niet ideaal, maar het werkt wel. Met de ramen zelf was niets aan de hand. Wel zijn er aanpassingen gedaan aan de ventilatieroosters. Als er iets niet werkt, moet klager dat melden natuurlijk. We geven ook altijd folders mee hoe te ventileren in een woning. Intern zullen we nagaan wanneer de eerste meldingen vanuit klager zijn binnengekomen en zullen de commissie deze informatie nasturen.

V: We hebben kennis kunnen nemen van de meegestuurde foto's. Kunt u vertellen wat de tijdspanne is geweest tussen het moment van het onbehandelde kozijn en het moment van het blauwgeverfde kozijn?

A: Mevrouw XXXX geeft aan dat ze niet weet van wanneer de foto's van klager zijn. Echter, een maand geleden was mevrouw XXXX bij klager thuis en toen zag het er netjes uit (doelend op de situatie waarop te zien dat het kozijn blauw is geverfd).

V: Wat is de reden dat de corporatie is overgegaan tot het plaatsen van een Itho ventilatiebox?

A: Het is niet een standaardprocedure. Ze worden geplaatst als er geen mogelijkheid is om mechanische ventilatie aan te leggen. In dit geval zijn de luchtkanalen van het complex aangepast voor deze ventilatieboxen. Die worden geplaatst als wij het zelf aangeven, maar niet op verzoek van een huurder. Ze worden vaak in de badkamer geplaatst als extra afzuigmogelijkheid. Als bij mutatie blijkt dat er overmatig vocht is, dan plaatsen we ze ook.

V: Hoe zit het met andere huurders, hebben die ook een Itho ventilatiebox?

A: Nee, het is alleen geplaatst bij klager. Als het er bij mutatie goed uitziet, dan wordt het niet standaard gedaan. Mochten er meer klachten binnenkomen, dan zou het planmatig kunnen worden.

V: Is het bij klager uit coulance geplaatst?

A: Niet zozeer uit coulance. Soms doen we het op advies van de firma Cauberg. Stel dat iemand vaker klaagt over schimmel(vorming), gaan we langs – en wanneer we merken dat het vochtig is in de woning, dan laten we ze plaatsen.

V: Op basis van het dossier lijkt klager wel last te hebben van een vochtprobleem, mogelijk door het onvoldoende ventileren van de. Dan lijkt er in dit geval toch sprake van coulance. Ziet u dat ook zo?

A: In badkamer en de keuken was het een twijfelgeval. In de badkamer was alleen sprake van natuurlijke ventilatie. Het is een gezin met een vijf persoons huishouden. Er wordt vaak was opgehangen en dan is het plaatsen van een Itho ventilatiebox een goede oplossing. Als zodanig zou u het kunnen zien als een coulancemaatregel. Als er geen klachten zouden zijn geweest, zou de Itho ventilatiebox niet zijn geplaatst.



V: Zijn de problemen van klager inmiddels verholpen?

A: Ja, van belang is wel dat klager voldoende moet blijven ventileren.

V: Kunt u nog iets zeggen over de laatste stand van zaken?

A: We hebben geen klachten meer ontvangen van klager. De uitvoerder heeft bij de cv-installateur een offerte opgevraagd voor de itho ventilatiebox en dat is 16 mei afgehandeld. De kozijnenexpert is ook bij klager geweest om alles na te lopen. Op het moment dat het laatste ventilatierooster is geplaatst, dan is alles verholpen.

V: Zijn er in het complex andere soortgelijke klachten bekend, als die van klager?

A: Van dit complex weet ik het niet. Echter, via het KCC krijgen we over deze specifieke ramen wel meer vragen.

V: En specifiek voor dit complex, wat betreft condens en de schimmel?

A: Van simpele klachten zijn we niet op de hoogte.

V: In 2019 zijn de problemen gestart. Het lijkt erop dat jullie in actie zijn gekomen sinds klager een brief naar de KCWZH heeft gestuurd. Nu lijkt alles opgelost. Wat vindt u daarvan? Is de klacht naar de KCWZH voor jullie reden geweest om in actie te komen?

A: Het is niet helemaal duidelijk wanneer welke klacht is binnengekomen. We hebben niet geconstateerd dat dingen stuk zijn bij een bezichtiging. Er is schimmel(vorming), er wordt niet geventileerd en de ventilatieroosters zitten dicht. We adviseren huurders eerst te ventileren en te kijken of de ventilatieroosters openstaan. Zoals aangegeven, zullen wij intern het een en ander nagaan en dit aan u terugkoppelen.

In zijn algemeenheid kunnen zij zeggen dat vocht- en schimmelproblematiek erg groot is. Dit is de standaard werkwijze hoe we handelen (doelend op het informeren van huurders over het voldoende ventileren van de woning, dit om de genoemde problemen tegen te gaan). Wat betreft de situatie van klager zijn wij van mening juist te hebben gehandeld en de daarvoor bestemde stappen te hebben doorlopen. Ik denk niet dat de klacht naar de KCWZH de reden was dat we tot actie zijn overgegaan.

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

Hoorzitting, 17 mei 2022

Verzenddatum, 27 mei 2022