



## Verslag hoorzitting 2270

Corporatie: Wooninvest

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 ontbreken van dubbelglas in de woning, wat door klager wordt betreurd wegens verminderd wooncomfort en een hogere energierekening.

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

*Kort daarna maakt de voorzitter een punt van orde, hetgeen betrekking heeft op de niet aan de commissie gecommuniceerde aanwezigheid van een lid van de bewonerscommissie. Omdat haar aanwezigheid, zoals door het lid zelf is toegelicht, niet essentieel doch slechts passief van aard zal zijn, hoeft zij niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting. Hoewel mevrouw aangeeft dat er meerdere huurders zijn die klachten hebben, is het mevrouw XXXX persoonlijke klacht welke hier behandeld wordt tijdens de hoorzitting. In het verlengde hiervan is aangegeven dat mevrouw het verslag en het advies te zijner tijd kan raadplegen op de website van de commissie. Hierna is de hoorzitting van start gegaan.*

### Toelichting op de klacht door de klager

Klager meldt dat het haar vooral gaat om het niet hebben dubbelglas. Het is heel koud in de woning. Klager woont al bijna 30 jaar in de woning. Klager heeft al een keer eerder gevraagd om dubbelglas en haar werd toen verteld dat het qua kosten niet rendabel zou zijn voor de corporatie om tot vervanging over te gaan. Het is op dit moment onduidelijk wat de energieprijzen gaan doen. De corporatie zegt te gaan renoveren, maar ze noemt geen datum. Ze melden geen concrete plannen. Het duurt erg lang voordat ze iets gaan doen. De keuken is oud, de stortbak is oud. Een eigen huis laat men toch ook niet zo versloffen, aldus klager. Klager vindt het erg vreemd dat ze nog enkelglas heeft. De meeste bewoners hebben dubbelglas, want die bewoners kozen daar destijds voor, zo'n dertig jaar geleden, toen ze die keuze daartoe hadden.

Er is niet tegen de kou te stoken. Klager draagt altijd een extra trui. De ramen zijn altijd beslagen, hoewel de roosters openstaan. Soms staat het ijs op de ramen.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: U vindt het niet hebben van dubbelglas de belangrijkste klacht op dit moment?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u nog meer klachten?

A: De stortbak. Deze werkt wel, maar het gaat vooral om het niet hebben van dubbelglas.

V: Heeft u ook onderhoudsklachten?

A: Als er iets kapot is, kun je bellen naar de corporatie en dan wordt het gemaakt. We hadden een lekkende radiator en er werd verteld dat we dat zelf moesten oplossen. Een radiator is toch van de woningbouw? Uiteindelijk is het opgelost en is er door de corporatie een nieuwe radiator geplaatst.

V: Weet u de verhouding van de bewoners met en zonder dubbelglas in het appartementencomplex?



A: Het merendeel heeft dubbelglas.

V: Weet u of bij mutatie van een woning dubbelglas wordt geplaatst door de corporatie?

A: Dat weet ik niet.

V: Toen de klacht binnenkwam bij de KCWZH, is de klacht aangehouden. Dit wegens het uitblijven van een reactie vanuit de corporatie. Heeft u nadien nog een reactie ontvangen?

A: Nee, ik heb helemaal niets meer gehoord.

V: Heeft het complex een buitenmuur?

A: Ja, deze is 11 meter lang en is niet geïsoleerd.

### **Zienswijze van de corporatie**

In 2024 start naar verwachting het renovatieproject. Het heeft inderdaad te lang geduurd. Er is een nieuwsbrief verstuurd en er is geprobeerd met de bewoners mee te nemen in het verhaal. Sommige woningen hebben nog een centrale verwarming met een moederhaard in de woonkamer. De gemeente is ook bij de renovatieplannen betrokken in verband met het gasloos maken van de woningen.

In 2022 zijn we begonnen te onderzoeken wat er allemaal mogelijk is door middel van een haalbaarheidsstudie. Er wordt niet opnieuw gebouwd, maar we kijken wat er kan. We hebben een conceptbesluit opgesteld en dit besluit wordt naar verwachting in april bekrachtigd door de Raad van Commissarissen (RvC). We kijken ook naar (geluids-)isolatie tussen de woningen. Dat is op dit moment nog niet financieel haalbaar.

Ook is er onderzoek gedaan naar de vogels in de omgeving. Er is een conceptbesluit en we plaatsen een warmtestation in de straat. Vanaf 2024 zullen de woningen van het gas af zijn. Er wordt hier dus op de achtergrond hard aan gewerkt, maar we moeten nog even wachten. Verder zijn er energiecoaches voor de bewoners ingezet. Het is niet dé oplossing, maar wel een tijdelijke oplossing om mensen tegemoet te komen ten behoeve van de inzet van energiebesparende maatregelen.

We zouden ook liever dit jaar met het renovatietraject starten, maar dat lukt gewoonweg niet.

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

V: Kunt u zeggen wat er aan een woning wordt gedaan bij mutatie?

A: Ik denk niet dat er nu wat wordt gedaan bij mutatie, maar zal dat moeten navragen. Ik denk niet dat we investeren met het oog op de renovatie.

V: Kunt u aangeven wat er in de afgelopen 10 jaar wel is ondernomen vanuit de corporatie?

A: Daar weet ik helaas te weinig van.

V: Kunt u ook iets zeggen over andere soortgelijke complexen met enkelglas?

A: We hebben verduurzaamheidsprojecten. Daarmee pakken we complexmatig zaken aan.

V: Wordt een individueel verzoek voor dubbelglas ingewilligd?

A: Nee, want dan zou het gebouw op de verduurzaamheidsprojectenlijst moeten staan. Dat gaat altijd op projectmatige basis.

V: Kunnen we dus concluderen dat als het complex op de verduurzaamheidsprojectenlijst staat, het glas wel wordt vervangen bij mutatie?

A: Nee, dat weet ik niet. Dat zou ik moeten navragen.

V: Weet u hoeveel woningen er nog enkelglas hebben?

A: In oktober is er een opname gedaan. We weten dat er nog enkele woningen zijn met enkelglas.

V: U gaat van binnenuit isoleren. Worden de kozijnen vervangen?

A: Het glas wordt in ieder geval vervangen en de kozijnen doen we niet als het niet nodig is. Dat wordt op locatie bekeken. De woningen gaan naar label A+.



V: U geeft aan dat er een traject loopt waarin folie wordt verstrekt aan huurders. Is het mogelijk om de huurders met enkelglas reeds naar voren te halen in de planning?

A: Dat is niet gebruikelijk.

V: Wordt in april door de RvC het besluit tot renovatie genomen?

A: Het ontwikkelbesluit gaat over verschillende scenario's. De gemeente stelt ook eisen aan het pand. Er worden drie scenario's voorgelegd en er wordt uitgelegd waarom we welke keuze voorleggen. Er wordt gekeken of het op de balans past. Dan wordt het bekrachtigd en komt er budget vrij voor de volgende fase. Daarna wordt de aanbesteding voorbereid. Dan komt het investeringsbudget naar voren en eind van het jaar wordt er investeringsruimte gevraagd en kan er een opdracht worden verstrekt aan een aannemer.

V: Wanneer gaat de aannemer beginnen als de opdracht aan het eind van het jaar wordt gegund?

A: Dat zal begin volgend jaar zijn. Er moet ook worden gekeken naar de fauna. Er zal in dat kader een zogenoemde 'QuickScan' plaatsvinden. Daar moet ook een ontheffing voor worden aangevraagd. Wellicht kunnen we dan aan de binnenkant van het complex reeds beginnen. Na het ontwikkelbesluit wordt dan verder gekeken hoe te beginnen en wat een goede volgorde is. Als er financieel ruimte is voor de isolatie aan de binnenzijde, dan zullen bewoners ook tijdelijk het huis uit moeten. Daarin zitten we dus nog in de onderzoeksfase. In 2028 moeten alle woningen met een E, F of G energielabel aangepakt zijn.

V: Hoe hoog op de lijst staat dit specifieke project?

A: Dit project heeft een startbesluit en we hebben er volgens mij een stuk of vijf. Bij een startbesluit staat iedereen erachter. We weten dan ook welke versie we willen voorleggen aan de RvC.

V: U noemde zojuist dat er wellicht gestart kan worden met een renovatie van binnenuit. Bedoelt u daarmee het glas en de kozijnen?

A: Als we dat in één dag kunnen vervangen, kunnen we dat op elk moment van het jaar doen.

V: Gebeurt de renovatie in twee fasen?

A: De dakranden kunnen wellicht aan het eind van het project worden gedaan.

V: Klager woont in een hoekwoning. Heeft de woning een spouw?

A: Ja, die is er.

V: Klopt het dat de buitenmuur van klager niet is geïsoleerd? – en zo ja, kunt u dat dan niet alvast doen?

A: Ja, dat zou kunnen, maar dat willen we projectmatig doen.

V: Kunt u aangeven waarom er niet is gereageerd richting klager toen de klacht is ingediend bij de KCWZH?

A: Er is blijkbaar iets tussen wal en schip gevallen en daar bieden we onze oprechte excuses voor aan.



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

Er is inderdaad een energiecoach geweest en hij heeft uitgelegd wat hij kwam doen. Er is radiatorfolie geplakt in de woonkamer, maar niet in de slaapkamers. We hebben gevraagd waarom de folie niet overal werd geplakt. Er werd gezegd dat het alleen in de ruimtes wordt geplakt waar we verblijven. Ik had ook graag raamfolie gewild maar dat kreeg ik niet. Het verhaal zoals ze nu vertellen, klinkt mooi. Ik hoop dat ze het waarmaken. Er gebeurt weinig en ik hoop dat het nu echt gaat gebeuren. Communicatie met de corporatie is lastig.

*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, 24 januari 2023*

*Verzenddatum, 6 februari 2023*