



Verslag: 2159

Corporatie: Arcade 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 bouwkundige- en installatietechnische gebreken die sinds oplevering van de woning in oktober 2019 zijn gesignaleerd en gemeld aan de corporatie.

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 geeft aan een volledig dossier te hebben ingediend.

Klager geeft aan dat eind 2019 de eerste klachten zijn ontstaan. Het heeft bijna twee jaar geduurd. Tussentijds is er een en ander gedaan.

Klager wil graag melden wat er nu nog aan de orde is.

Als een huurder een klacht indient, moet er worden gereageerd. Klager moest er telkens zelf achteraan. Er dienen tijdig en kortdaat oplossingen te worden geboden. Er waren bouwkundige gebreken, ook deels al bij oplevering van de woning.

Er komt geen erkenning of excuses van de corporatie. Klager is van mening dat er zaken mis kunnen gaan, dat kan gebeuren. De hoeveelheid vindt klager echter te veel.

Klager moest er constant achteraan gaan. Er is geen woongenot voor een lange periode.

Eerlijkheid en transparantie is van belang, aldus klager. In juni 2021 zouden de gebreken zijn verholpen, maar dat klopt niet.

Het probleem met de ventilatie is nog niet verholpen. Er zijn monteurs geweest en ook de heer XXXX is langs geweest. Er zijn nieuwe ventielen geplaatst aan het plafond.

De verwarmingsmonteur is ook langs geweest.

Het gaat klager om het integraal kijken naar het probleem. Er is koude tocht in de woning.

Op geen enkel moment is er onderzoek geweest naar de tocht. Een monteur gaf aan dat wellicht de vloerverwarming een keer doorgespoeld zou moeten worden.

Ze zijn langs geweest, maar het probleem is nog steeds niet verholpen. De WTW regelaar werkt ook nog niet. In december 2021 zijn ze nog voor onderhoud geweest. Klager heeft gevraagd naar de regelaar te kijken. De regelaar staat op hoogste stand, maar hij blijft koude lucht geven.

Er komt geen follow-up. De corporatie gaat er vanuit dat als er een monteur is geweest, het probleem is opgelost. Ze komen niet zelf meer langs en dat zouden ze wel moeten doen.

Klager vindt de corporatie dan ook te passief.

Klager heeft ook kosten gemaakt.

Er wordt gezegd dat het via de inboedelverzekering moet worden gedeclareerd. Klager is tijd kwijt en heeft verminderd woongenot. De factuur van de gemaakte kosten ad € 250,00 heeft klager verstuurd aan de corporatie. Er komt geen enkele reactie op.

In artikel 7 lid 19 van de huurvoorwaarden staat dat de huurder de inboedelverzekering moet aanwenden tenzij verhuurder aansprakelijk is. Daar zou klager ook graag antwoord op willen. Klager zou een civielrechtelijke procedure kunnen starten, maar doet dat liever niet. Klager wil er graag samen met de corporatie uitkomen.



Klager heeft zeer veel ellende meegemaakt, er is veel problematiek in het complex. Klager merkt op dat het geen subjectieve beleving is. Klager heeft zeer hoge energiekosten en heeft € 1.200,00 moeten bijbetalen. Het gaat vooral om het gasverbruik. De verwarming verwarmt 's avonds niet en in de ochtend komt er ineens heel veel warmte vrij. Klager vraagt zich af hoe dat kan. Ventielen blazen koude lucht. Klager is heus geen koukleum maar wil het gasverbruik terugdringen. In 2021 heeft klager elektrische kachels aangezet, tenslotte is elektriciteit goedkoper dan gas.

Klager toont overzichten van gas- en elektriciteitsverbruik van oktober tot februari. Deze overzichten laten zien dat het verbruik van klager nog meer is dan het verbruik in een vijfpersoonswoning.

Alles wat koudeval kan veroorzaken is bij klager aan de orde. Er is een thermostaat waar de zon op staat, er zijn veel ramen en klager vraagt zich zelfs af of de vloerverwarming wel goed gelegd is.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hebben we het hier over koudeval in de woning, de ventilatieknop die niet werkt, de factuur ad € 250,00 en de hoge energiekosten?

A: Ja, en gedeefd woongenot.

V: Is er een inspectierapport van het aannemersbedrijf?

A: Dit zat niet in het dossier, echter die moet er wel zijn van firma Kroon & De Koning. Bij de oplevering van de woning werd de defecte regelaar geconstateerd. De medewerker van die firma was onbeschikt, maar daar hoeven we nu verder niets mee te doen. De corporatie had erop kunnen reageren, maar dat laat ik hier in het midden. Ze zijn zeker vier uur bezig geweest, want de betonnen vloer moest worden uitgehakt in de slaapkamer en de huiskamer om ruimte onder de vloeren te creëren. Die reparaties moesten worden uitgevoerd en daar heb ik last van gehad.

Zienswijze van de corporatie

In het verleden zijn zaken fout gegaan en het is vervelend dat het zo is gelopen.

De koudeval is ontstaan door de WTW-installatie. Deze zuigt lucht af en blaast verse lucht naar binnen. Dat moet in balans zijn.

Er zijn nieuwe ventielen geplaatst. Er is een afspraak gemaakt dat de WTW-installatie opnieuw zou worden ingeregeld. Volgens de heer XXXX is dat gebeurd en heeft hij terugkoppeling van het bedrijf gevraagd. Het was afgehandeld, werd de heer XXXX verteld. Er is daarna geen terugkoppeling aan klager gegeven.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u aangeven of de regelaar is vervangen?

A: Het is een CO2 gestuurde regelaar, die is niet vervangen.

V: En bediening waar mevrouw het over heeft?

A; Dat is een regeling waarmee de temperatuur hoger kan worden gezet. Die is niet vervangen.

De heer XXXX geeft aan dat het geregeld moet worden en er een afspraak hiertoe moet worden gemaakt.

V: Klager geeft aan dat er koude lucht wordt geblazen en dat er ineens in de ochtend warme lucht wordt geblazen. Wat vindt u daarvan?



A: Dat kan te maken hebben met de CO2 gestuurde regelaar omdat er iets in de woning verandert. De vloerverwarming is doorgespoeld en is daarna in orde bevonden. Er is klager tevens uitgelegd hoe de vloerverwarming moet worden gebruikt. Ook is klager gemeld de vloerverwarming op constante temperatuur te houden voor de beste werking.

(Klager merkt op dat de vloerverwarming niet goed werkt en in de avond afslaat en op vorstbeveiliging springt. Het lijkt ergens te blokkeren).

V: Is de firma Scholtes deskundig op dit gebied?

A: Zij doen voor ons het onderhoud van de ketels, warmtepompen etc. Zij zijn kundig genoeg om dat onderzoek uit te voeren. Zij hebben het niet geïnstalleerd.

V: Wat vindt u van de claim van de kosten die klager heeft gemaakt?

A: De heer XXXX geeft aan daar nu niet veel over te kunnen toezeggen. Het probleem moet worden opgelost en er moet worden gekeken naar wat de oorzaak is van het probleem. Dan moet er een afspraak met huurder, corporatie en aannemers komen om zaken die niet goed zijn te onderzoeken. Daarna volgt er een terugkoppeling. Wellicht hebben we hier te maken met een fabrieksfout, of heeft de aannemer iets niet goed gedaan of wordt het systeem niet goed gebruikt. Op die vragen willen we antwoord. Als die antwoorden er zijn, dan is er genoeg informatie om met de manager te bekijken wat de mogelijkheden zijn.

V: Wat vindt u van de extra energiekosten?

A: Daar moeten we inzicht in krijgen. Wat betreft het energieverbruik vragen we doorgaans overzichten van een aantal jaar terug, vanaf start huur tot de laatste jaarafrekening. Als we deze ontvangen in combinatie met het onderzoek door Scholtes, is er genoeg informatie om een besluit hierover te nemen.

V: Komt er een onderzoek op korte termijn?

A: Dat gaan we zeker proberen. (Klager geeft aan graag een eerlijk onderzoek te willen) Het staat klager vrij een contraexpertise uit te laten oefenen.

V: Wat kunt u zeggen over de dekvloer?

A: Die is aangebracht door een aannemer, die failliet is. De dekvloer is eraf gehaald en geëgaliseerd en de deuren kunnen nu open. (Klager meldt dat de deuren nu open en dicht kunnen. De kiepdeuren kan klager vaak niet goed sluiten. De deur is nu weliswaar hoger, maar het kozijn is op dezelfde plaats gebleven en dus gaat hij soms nog niet open)

V: Zijn het houten deuren?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat is uw standpunt over de claim van klager?

A: Er is een woning opgeleverd met een vloer die niet goed is. Is dat binnen een redelijke termijn opgelost? Hoe gaan we daarmee om? Wanneer heeft huurder het gemeld en wanneer is het gebrek afgehandeld? Als blijkt dat er zaken niet goed zijn gegaan dan lijkt een redelijke compensatie op zijn plaats.

De heer XXXX constateert dat de vloer te hoog lag en er daardoor geen laminaat kon worden gelegd. Er moest een nieuwe afspraak worden gemaakt voor het leggen van die vloer. Dat betekende extra kosten en daarom wil klager daar dus compensatie voor. Dat lijkt redelijk.

De heer XXXX merkt op nog iets te willen zeggen over de communicatie. In juni 2020 is er een brief aan klager gestuurd. Er is veel moeite gedaan om contact te zoeken per e-mail en per telefoon. Dat is helaas niet gelukt. Ook is er een brief in maart 2021 verstuurd aan klager waarin wordt gemeld dat er wederom geen contact kan worden gelegd met klager. Er is veel moeite gedaan om contact te krijgen met klager.



(Klager reageert hierop dat de eerste reactie is van juni 2020 en de tweede van mei 2021. Echter, de klacht dateert uit december 2019. Daar zit een half jaar tussen. Klager heeft destijds aangegeven geen gemiste oproepen te hebben)

V: Heeft u alles gezegd?

A: Ja, dat hebben we. (Tijdens de hoorzitting worden telefoonnummer en e-mailadres van klager geverifieerd)

Laatste woord door de klager

Klager is blij dat ze haar verhaal heeft kunnen doen. Ze hoopt dat de commissie haar goed gehoord heeft.

Klager hoopt op concrete afspraken en dat er ook wordt gekeken naar de compensatie.

Klager vindt het jammer dat het zover heeft moeten komen.

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.