



Verslag 1902
Corporatie: Staedion

Korte omschrijving van de klacht

Er zijn tochtklachten in de woning die niet worden opgelost. Er is klager een nieuwe voordeur beloofd.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Er zijn tochtklachten in de woning. De eerste melding dateert van 27 februari 2018. Er was op 6 maart 2018 een afspraak. Er is iemand geweest en die heeft ook naar de ramen gekeken. Op 22 mei was de derde afspraak. Er werd me een nieuwe deur beloofd. De voordeur moest worden ingemeten en daarna zouden we in gesprek gaan over de kosten. Op 22 juni was de vierde afspraak. Er zou iemand komen om in te meten en dat is ook gebeurd. Dezelfde dag heeft er iemand van de corporatie een notitie gemaakt. De notitie meldt: *De deur is ingemeten maar het complex is net een jaar oud. In mijn ogen is er weinig fout met deze deur. Er is een opname gemaakt en er is ook een mail gestuurd naar productinformatie en er is gevraagd naar de fabrikant voor precieze maten en kleur van de deur. Nu staat het in de wacht in verband met overleg.*

Dat was op 22 juni. Diezelfde dag heeft de corporatie een notitie gemaakt: *Ik neem aan dat er nu wel met de bewoner overleg is geweest dat de deur niet wordt vervangen.*

Dit overleg is er echter niet geweest.

Op 25 oktober 2018 was de vijfde afspraak. In die tussenliggende tijd heb ik diverse keren contact gehad met de corporatie. Ze zeiden dat de deur was besteld. Toen werd er uiteindelijk gezegd dat ik geen nieuwe deur zou krijgen. Dat was me niet eerder verteld. Op 25 oktober is de heer XXXX geweest. Er is wat gemeten en er moest wat worden aangepast. Op 16 november 2018 was er weer een afspraak en is er iets aangepast aan de voordeur. Op 17 december 2018 is de heer XXXX weer geweest. Dat gesprek liep niet soepel. Hij meldde dat er is niets mis was met de deur. Het was geen fijn gesprek. De heer XXX ging weg en aan het eind van het gesprek werd gezegd dat ik een mailbericht zou krijgen over het gebruik van de thermostaat. Ik wacht nog steeds op het mailbericht. Er werd me verteld dat de tocht en de kou niet van de voordeur komen.

De zus van klager:

Mijn zus moet de tussendeur openhouden. Maar als dan de voordeur opengaat wordt het koud in de huiskamer. Die tussendeur moet toch worden dichtgehouden anders wordt het veel te koud.

Een commissielid meldt dat het probleem tweeledig is. Enerzijds moet er een breder onderzoek komen naar de oorzaak van de klachten. Anderzijds heeft u de vraag waarom u de voordeur niet krijgt terwijl deze wel was toegezegd. Er is sprake van een communicatiestoornis.



De verantwoordelijkheid inzake het onderzoek ligt bij Staedion en u dient daaraan mee te werken.

Als dat allemaal is onderzocht en het rapport er is dan kunt u ons laten weten of alles is verholpen en het dossier kan worden gesloten.

Zo niet, dan ontvangen we graag het rapport en kijken we van daaruit verder.

Het onderzoek moet alle aspecten van het klimaat in de woning op tafel brengen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Op 22 mei is u een nieuwe deur beloofd, maar u spreekt ook over 22 juni?

A: Op 22 mei was de afspraak en is me de nieuwe deur beloofd. Op 22 juni is er iemand geweest om de deur in te meten en die persoon meldde mij dat er niets mis was met de voordeur.

V: Het is een woning van bijna 2 jaar oud. Kunt u iets zeggen over de tocht. Waardoor tocht het?

A: In mijn gang komt veel wind langs de deur. Ook in de woonkamer heb ik er last van. Via de balkondeur komt er kou binnen en ook de muren voelen koud. Dat voel ik aan de buitenmuur. Ik hoor ook wel eens muizen in de muren, het is net of er geen goed materiaal is gebruikt.

V: Van welk materiaal zijn de kozijnen?

A: Die zijn van hout.

V: In de zienswijze wordt gesproken over het feit dat er een onderzoek zou plaatsvinden?

A: Dat is me niet gezegd. Ik zou per mail een gebruiksaanwijzing krijgen voor het gebruik van de thermostaat. Er is me niets toegezegd over een onderzoek, want dan zou ik meewerken. De roosters moeten openstaan werd me gezegd. Op 19 december stonden ze open en toen werd me verteld dat ze op stand één moesten staan.

V: Heeft u geprobeerd alles te sluiten en gemerkt dat dan de tocht weg is?

A: Nee, dan tocht het nog steeds.

V: Heeft u mechanische ventilatie? Kunt u die zelf regelen?

A: Daar zou ik een gebruiksaanwijzing voor krijgen. Hij staat vaak uit. Tijdens het douchen staat de mechanische ventilatie op stand drie.

V: Op 6 maart is de mechanische ventilatie afgesteld. In welke ruimte was dat?

A: In de slaapkamer. Daar tochtte het ook, maar nu niet meer. Daar is het probleem verholpen.

V: Maakt uw woning deel uit van een complex? Weet u of er ook burens dezelfde klachten hebben?

A: Ja, die hebben ook last. De corporatie zei tegen die buurvrouw: 'Dan heeft u niet gezien hoe erg het is bij uw buurvrouw'. Maar of dit ook echt gezegd is, weet ik niet.

V: Heeft de woning thermostaatkranen?

A: Alleen in de badkamer. Verder is er vloerverwarming in de hele woning. Het blijft koud in de woning, ook als de thermostaat op 28 graden staat. Iedereen vindt het koud bij ons in huis.

V: Wat heeft u op de vloer liggen?

A: Er ligt laminaat op de vloer. De ondervloer is ook bekeken. Ik heb ook gevoeld aan het beton en dat voelt warm. De vloerverwarming doet het wel goed. Door de kou van de voordeur blijft de woning koud. De vloerverwarming is de hoofdverwarming.

V: Heeft u radiatoren in de woonkamer?

A: Nee, dat heb ik niet, ook niet in mijn slaapkamer.

V: Er zal ergens in de woning een verdeling zitten, die u kunt open- en dichtdraaien?



A: Nee, daar mag ik niet aanzitten, alleen aan de thermostaat.

V: Staat u open voor het onderzoek van de firma Giesbers? Het zou een breder probleem kunnen zijn dan alleen de tocht bij de voordeur.

A: Graag zelfs. Maar ik heb ook bewijzen dat ik een nieuwe voordeur zou krijgen.

De voorzitter meldt dat er geen discussie is over een eventuele toezegging. De vraag is of het een breder probleem is dan alleen de voordeur. U schrijft dat u tochtklachten heeft en dat is de basis van het probleem. De voordeur zou het probleem kunnen zijn, maar de vloerverwarming is ook belangrijk. Het onderzoek van de firma Giesbers is relevant zou ik zeggen. Ook de situatie rondom de voordeur moet door de firma Giesbers worden onderzocht.

De medewerker van de corporatie meldt het jammer te vinden hier te zitten. Er mankeert niets aan de voordeur, maar er kunnen andere problemen zijn. Bijvoorbeeld de bediening of de onwetendheid.

V: Heeft u een CV ketel?

A: Nee, het is stadsverwarming.

V: Op welke verdieping woont u?

A: Er woont iemand boven mij en onder mij.

Zienswijze van de corporatie

Het is jammer dat we dit hier zo moeten bespreken. Op 6 maart is er een monteur geweest voor de voordeur. Die zag viezigheid bovenin bij de sluiting. Er is een opdracht bon gemaakt. De deur is wellicht krom en zou moeten worden vervangen. Op 22 mei is er een inmeting gedaan door de monteur om te zien of de deur echt moest worden vervangen. Er staat in de opname dat er niets mankeert aan de deur.

Het is naar de planning gegaan en verder weet ik niet wat er is gebeurd. Ik ben blij dat mevrouw belde dat ze een nieuwe deur zou krijgen, want wij wisten van niets.

Er was geen afwijking van 3 centimeter maar van 2 millimeter. Er zit een driepuntsluiting in de deur.

We willen tevreden bewoners. We proberen er alles aan te doen. Er zijn 2 monteurs gestuurd en uit coulance hebben we de sluitkommen vervangen zodat de deur beter strak trekt. De klachten bleven aanhouden, zei mevrouw. Ik ben wederom bij mevrouw geweest. Het was geen prettig gesprek. Ik heb veel oplossingen aangeboden, maar ze wilde nergens van weten. Als je alles dicht hebt in de woning krijg je onderdruk. In december is het koud en als je dan de ventilatie op de lichtste stand zet en de tussendeur openhoudt, creëer je een goed klimaat. Als je bij tochtproblemen alles dicht houdt, krijg je onderdruk. Dan wordt er lucht weggezogen.

Lachend werd me de deur gewezen en dat vond ik niet prettig. Verder ben ik van mening dat er niets mankeert aan de voordeur. Ik heb echter toch een opdracht gestuurd naar de firma Giesbers in Rotterdam.

Op 22 mei is nadrukkelijk gezegd dat er niets mankeert aan de voordeur. Wat de communicatie in die periode tot oktober is geweest, weet ik niet. Op 25 oktober hebben we wederom gezegd dat er niets met de deur aan de hand is. Dat heeft de monteur me gezegd.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De woning is twee jaar oud. Het kozijn en de deuren zijn geleverd door de fabriek. Is de driepuntsluiting om de deur in het rubber te trekken?

A: Ze trekken de deur meer in de rubbers, zodat die beter sluit.

V: Er kan ook worden gekeken naar de isolatie rondom de deur. Is dat gebeurd?

A: Alles klopt, zowel de kozijnen als de rubbers.

V: Heeft u foto's van de situatie?

A: Ja, maar niet bij me. Ik heb wel foto's van de deur bij me. Ik heb ook de opnamestaat.

V: Mevrouw wilde niets aannemen van u?

A: Ik voelde in de woning onderdruk. De thermostaat zit in de woonkamer. Als mevrouw de deur dicht doet en de thermostaat aanzet, blijft die warm, maar de rest van de woning koud. Ons advies is om meer de deur open houden. Dat wilde ik uitleggen, maar mevrouw wist het allemaal en ik hoefde dat niet uit te leggen. Ik heb wel de firma Giesbers ingelicht over de onderdruk.

V: Is dat de reden geweest dat er vuil bovenin bij de deur werd aangezogen?

A: Ja, dat klopt.

V: Kan de vloerverwarming de woning niet verwarmen?

A: We hebben opdracht gegeven daar naar te laten kijken, maar daar wil mevrouw geen gebruik van maken. Het gaat dan over een stukje nazorg, hoe alles werkt. Ik wil er toch een opdracht voor maken. Mevrouw blijft zeggen dat het probleem de voordeur is.

V: Durft u een termijn te noemen waarop een en ander in gang kan worden gezet?

A: Ik durf dat niet te zeggen. Wellicht kan er binnen 7 dagen gebeld worden voor een afspraak door de firma Giesbers.

De voorzitter stelt voor geen uitspraak te doen, maar eerst het onderzoek van de firma Giesbers af te wachten. Klager wil dat ook graag.

Het onderzoek moet zich richten op voordeur en de capaciteit van de verwarming zodat er een behaaglijke temperatuur bereikt kan worden.

Er dient goed notie te worden genomen van het feit dat een thermostaat van een vloerverwarming een andere is dan die van een cv-ketel.