



Verslag 2313
Corporatie: Woonforte

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 terugkerende vervuiling als gevolg van de werking van het ventilatiesysteem.

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

Mevrouw XXXX geeft aan dat ze in de zienswijze heeft gelezen dat de ventilatiekanalen extra waren gereinigd. Dat is echter niet zo; het was de eerste keer dat ze werden gereinigd. Er is een schrijven van de heer XXXX met daarin aan klager gemaakte excuses. De vieze lucht wordt de ruimte ingeblazen. Inmiddels wacht klager alweer een jaar op een oplossing vanuit de corporatie. Er is tegen klager gezegd dat ze zelf de structuur (*doelend op de spack structuur*) op het plafond zou hebben aangebracht, maar dat is niet correct. Klager heeft de woning nieuw betrokken en niets op het plafond aangebracht. Destijds (*refererend aan de periode omstreeks 2018*) zijn er nieuwe luchtventielen geplaatst, maar de vervuiling is nu erger dan toen. Na veelvuldig contact met de leverancier is ons meegedeeld dat de luchtroosters vier keer per jaar moeten worden vervangen. Dat gebeurt niet. De vorige keer, bij het bezoek van de corporatie en de aannemer, is er een offerte gemaakt van de kosten voor het sauswerk. Het was eerst een bedrag van € 900 en later werd het € 2.100. Er werd klager gemeld dat ze een derde deel van de kosten zelf zou moeten betalen. Verder heeft klager zelf ook een kleinschalig buurtonderzoek verricht. Daaruit zou blijken dat in woningen met dezelfde indeling als die van klager, ook last van vervuiling ervaren. De directe buur van klager heeft ook een vlek op de wanden (*klager laat diverse foto's aan de commissieleden zien van de keuken en de slaapkamer, waarop de vlekken rondom de ventielen goed zichtbaar zijn*).

Toen klager het huis kreeg, werd er gezegd dat het ventilatiesysteem zo fantastisch was. Klager kreeg ramen zonder roosters, want roosters waren niet nodig vanwege het goede ventilatiesysteem. Als het zo goed zou zijn, waarom hebben nieuwe huizen dan wel roosters gekregen in de ramen in combinatie met het ventilatiesysteem vraagt klager zich af. Verder is de communicatie heel slecht vindt klager. Klager hoort soms maanden niets van de corporatie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Op het klachtenformulier zagen wij ook een vochtprobleem vermeld. Is dit inmiddels verholpen?

A: Ja, dat is opgelost. Uiteindelijk komt er wel weer vieze lucht door de luchtkanalen. Er lijkt daar geen oplossing voor te zijn.

V: Heeft u een afzuigkap?



A: Er zitten in de keuken twee ventielen die de lucht wegzuigen. Tussen de woonkamer en keuken hangen ventielen die koude lucht blazen. Als we op de bank zitten, voelen we de lucht. De burens hebben op advies van de corporatie daarvan de stekker uitgetrokken. Nadeel daarvan is weer dat het ventilatiesysteem uit staat.

V: U geeft aan dat de luchtfilters vier keer per jaar moeten worden vervangen, terwijl dat niet gebeurt. Klopt dat?

A: De firma Feenstra, die zorgdraagt voor het jaarlijks onderhoud, was erg geschrokken toen zij hier uitbreid naar hebben gekeken. Ze zeiden dat de luchtfilters vier keer per jaar moeten worden vervangen en de luchtkanalen moeten worden gereinigd.

V: Hoe komt u aan de te vervangen luchtfilters?

A: Die moet de firma Feenstra aanleveren.

V: Wij begrijpen dus dat u deze niet vier keer per jaar aangeleverd krijgt, klopt dat?

A: Nee, zeker niet. We moeten er zelf achteraangaan om ze te ontvangen.

V: Was de structuur (*doelend op de spack structuur*) op het plafond al aanwezig toen u in de woning kwam wonen?

A: Ja, het was een nieuwbouwwoning die we zo betrokken.

V: Is de structuur van het plafond besproken na de eerste verfbeurt in 2018?

A: Jawel en toen werd gezegd dat we die structuur niet hadden mogen aanbrengen op het plafond. Maar die hebben wij niet aangebracht.

V: Hoe snel ontstaan de vlekken weer?

A: Het gaat geleidelijk. Begin 2022 hebben we opnieuw een klacht neergelegd bij de corporatie. Toen was het al erg, maar nu is het nog erger. Met perioden van twee tot drie jaar begint het vuil zich rondom de luchtventielen te vormen. In de oude ventielen hadden ze toiletpapier gestopt om dat tegen te gaan, maar dat lijkt me niet de bedoeling.

V: Wanneer zijn de filters voor het laatst vervangen?

A: Vorige jaar rond deze tijd. Ze vervangen de filters bij de jaarlijkse controle en daarna zouden ze deze ons moeten toesturen om dat in de tussentijd zelf te doen, maar dat gebeurt niet.

V: Ervaren de burens hetzelfde?

A: Ja.

V: Heeft u contact gehad met de corporatie over het niet ontvangen van de filters?

A: Niet recent.

V: Wanneer dan wel?

A: Toen we de klacht bij de corporatie hadden neergelegd; dat was in de zomer van 2021. We kregen bericht van de firma Feenstra dat ze langs zouden komen en anders werden ze door de brievenbus gedaan. Dat is nooit gebeurd. In februari 2022 hebben we uiteindelijk de filters gekregen.

V: In het dossier lezen we niets terug over uw verzoeken aan de corporatie dan wel de firma Feenstra voor vervanging van de filters. Kunt u dat toelichten?

A: Omdat we dat telefonisch doen.

V: In 2018 heeft u een tegemoetkoming ontvangen van de corporatie voor het verrichte sauswerk. Hoeveel heeft u toen zelf bijgedragen aan de totale kosten?

A: Dat was € 200. Er werd gezegd dat de aannemer het sauswerk voor € 900 zou doen; later werd dat € 2.100. Onze eigen klusjesman zou het voor € 1.400 kunnen doen. De corporatie is daarmee akkoord gegaan en ons € 1.200 in de kosten tegemoetgekomen.

V: In het dossier lezen wij dat er destijds tegen u gezegd dat het probleem mogelijkerwijs terug zou kunnen komen en dat het sauzen geen structurele oplossing zou zijn. Wat vindt u daarvan?



A: Er werd tegen ons gezegd dat de lucht door de nieuwe ventielen niet meer op de muren en het plafond zou blazen. Een 100% garantie zou men niet kunnen geven, maar het zou minimaal zijn. Het is echter veel erger geworden, ook in de slaapkamers. De nieuwe ventielen hebben het erger gemaakt.

Zienswijze van de corporatie

In 2018 is een brief verstuurd aan klager en is aangegeven dat de vervuiling zou kunnen terugkeren. Dat hebben we gelieerd aan het plafond. In 2022 heeft klager ons benaderd en gemeld dat de reinigingsbeurt van de kanalen niet goed was uitgevoerd. We hebben opdracht gegeven om het systeem wederom te laten reinigen. Tevens hebben we toegezegd om voor een tweede keer een bijdrage te doen voor het uit te voeren sauswerk. Het schildersbedrijf dat klager kende van destijds bestaat niet meer. Als gevolg hiervan hebben we zelf een schilder ingeschakeld. Echter, de prijzen van nu zijn veel hoger dan dat een aantal jaren geleden het geval was. We hebben aangegeven dat we twee derde van het offertebedrag zouden willen betalen. Dit als vorm van tegemoetkoming vanuit onze zijde. Wel zijn we nog steeds van mening dat schilderwerk aan de binnenkant van de woning voor rekening is van huurders is en dat het hier dus gaat om een geste aan klager. Verder hebben we bij de leverancier van de filters gecheckt hoe de procedure van de vervanging van de lichtfilters is. Zij hebben aangegeven dat ze tweemaal per jaar worden moeten worden vervangen. Bij het jaarlijkse onderhoud komen ze langs voor controle en vervangen ze de betreffende filters en laten ze eveneens een reserve set filters achter. Zo nodig sturen ze deze op.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Vindt u het tweemaal per jaar van de filters afdoende?

A: Ja, dat is voor het vervangen van de filters. Het compleet reinigen van de kanalen gebeurt eenmaal in de vier tot zes jaar. Dat is helaas achterwege gebleven de laatste keer en vandaar de door ons uitgezette opdracht tot reinigen van de luchtkanalen.

V: U schrijft in uw zienswijze dat er geen technische gebreken zijn aan de installatie. Echter, in een brief de dato 4 november 2022 wordt vermeld dat een en ander juist beïnvloed wordt door het niet goed functioneren van de installatie. Dat lijkt in tegenspraak te zijn met elkaar. Kunt u dat toelichten?

A: Technisch gezien werkt het systeem, maar een goede werking is gebaat bij een goede reiniging van de luchtkanalen en dat was achterwege gebleven.

V: Als de reinigingsbeurt wel zou worden uitgevoerd conform de periode die daarvoor staat, is het dan te garanderen dat de vervuiling niet meer terugkomt? – dit eveneens wanneer de filters periodiek zouden worden vervangen?

A: Niet voor 100%. Op een glad plafond (*doelend op een gestukt plafond*) heb je dat minder.

V: U geeft aan dat de plafondafwerking door klager is aangebracht, maar klager zegt dat het er al op zat bij de oplevering van de woning. Verandert dat nog uw inzicht?

A: Nee, niet helemaal.

V: Was de structuur van het plafond bij de oplevering van de woning niet al zo?

A: Dat durf ik niet te zeggen. Ik was daar namelijk niet bij destijds.

V: Vindt u het dan niet opvallend dat wordt gesuggereerd dat klager de betreffende structuur op het plafond zelf heeft aangebracht?

A: Het onderhoud van het plafond is 'des huurders'. Door een slechte reiniging zie je de vlekken eerder terugkomen, maar dat is inmiddels opgelost (*doelend op de reiniging van de luchtkanalen*). Bij een goede reiniging komt het probleem minder snel naar voren.



V: Er is een overzicht in de zienswijze bijgevoegd met contactmomenten. Wij lezen dat er door klager meldingen van vlekken zijn gedaan in februari en april 2022. Heeft een reactie aan klager niet langer op zich laten wachten dan gebruikelijk is?

A: Dat klopt, in die periode is er inderdaad niet adequaat gereageerd door de corporatie.

V: Vindt u twee maanden een normale reactietermijn op de door klager gedane meldingen?

A: Nee, dat zou sneller moeten hebben.

V: U geeft aan dat de communicatie niet vlekkeloos is verlopen. Is daarover contact geweest met klager?

A: Volgens mij is dat in de eerste brief aangegeven (*klager meldt dat er telefonisch excuses zijn aangeboden en dat die ook schriftelijk zijn bevestigd*).

V: Terugkomend op de structuur van het plafond. Vindt u het reëel om het plafond vlak te maken?

A: Nee. Bij het betrekken van een woning krijgt een huurder uitleg welk onderhoud voor rekening is van huurders en wat voor rekening is van de corporatie. Klager zou dus bekend moeten zijn met het feit dat zo'n plafond meer onderhoud nodig heeft dan een glad plafond.

V: Is dat afgezien van een goed functionerend ventilatiesysteem bedoelt u?

A: Bij het goed reinigen van de ventilatiekanalen gaan we ervan uit dat het systeem goed werkt. We hebben erkend dat dit niet goed is gegaan; dat is nu in gang gezet. Met het goed reinigen zal er minder vervuiling plaatsvinden.

V: Een voorbehoud geldt dan in dat kader wel. Klopt dat?

A: Ja, maar dat geldt evenzo voor een glad plafond. Als een systeem niet goed is gereinigd, zal er sneller vervuiling plaatsvinden.

V: Waar is de tegemoetkoming die in 2018 is gedaan op gebaseerd?

A: We hebben een voorstel gedaan dat wij redelijk vonden.

V: Is het percentage in de tegemoetkoming voor het nieuwe sauswerk ongeveer hetzelfde?

A: Het is nu ongeveer twee derde van de totale kosten. Destijds hebben we de aanbieding gedaan, maar gemeld dat de vervuiling terug zou kunnen keren. Het reinigen van het ventilatiekanaal hebben we nu gedaan, maar dat had eerder moeten. Vandaar dat we wederom een tegemoetkoming in de kosten willen doen.

V: Uit hoeveel woningen bestaat het complex waar de woning van klager toe behoort?

A: Het betreft 36 woningen met vier type woningen.

V: Zijn er ook andere huurders die over ditzelfde probleem klagen?

A: Niet dat we weten. Klager is de enige.

V: Wij begrijpen dat het onderhoud aan de luchtkanalen eenmaal in de vier tot zes jaar moet worden uitgevoerd. Zegt u daarmee dat het hiervoor niet eerder heeft plaatsgevonden, anders dan de laatste opdracht daartoe? Dit met het oog op het bouwjaar (2010) van de woning.

A: Hoe het in de beginjaren is geweest, weet ik niet. Het gebeurt nu te weinig en dat moet veranderen.

V: Vindt u het dan niet aan de corporatie te verwijten dat de vlekken terugkeren of zelfs erger worden nu niet eerder een grondige reiniging heeft plaatsgevonden? Zou het dan niet in de rede liggen dat de corporatie de volledige kosten voor het sauswerk op zich neemt?

A: Het is verwijtbaar aan de corporatie dat de vervuiling is teruggekeerd. Het blijft huurdersonderhoud en we willen substantieel aan de kosten bijdragen.

V: Vindt u een volledige vergoeding dan niet redelijk? Dit ook bezien als een startpunt voor de toekomst. Klagers zijn leken en vertrouwen op uw expertise in deze.

A: Daar kan ik me in vinden.



V: Wij begrijpen dat de partij die verantwoordelijk is voor het onderhoud van het ventilatiesysteem twee keer per jaar de filters moet (laten) vervangen. Een keer bij controle en een andere keer door achterlating van deze filters bij de huurder. Is het een idee dat u, naar de toekomst toe, de vinger aan de pols houdt dat de afspraken worden nageleefd?

A: Ja, daar zijn we het mee eens. We hebben periodiek overleg met contractpartijen. Bij bijzondere klachten 'zoomen' we er verder op in. Contactpartijen dienen ons in te lichten als ze ergens tegenaan lopen.

Laatste woord door de klager

In 2018 heeft de corporatie aangegeven dat reinigen van het ventilatiekanaal niet nodig was. De medewerker van de firma Feenstra schrok zelf erg van de staat van het kanaal. Het is nu weer zwart. Dit terwijl het vorig jaar is schoongemaakt.

Ik ben de eerste bewoner van de woning; het plafond heeft de corporatie zo opgeleverd. Dit is niet iets wat wij hebben aangebracht. Het kanaal is altijd vies en we vragen ons af waar dat aan ligt. Tussen 2018 en heden hebben we al twee keer moeten verven, omdat het systeem niet werkt. Wij willen de kosten daar zelf niet meer voor dragen.

Verder is het zo dat de firma Feenstra nooit een set filters bij ons achter laat. Ze vervangen ze, maar gaan dan weer weg.

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, 11 april 2023

Verzenddatum, 18 april 2023