



Verslag 2317

Corporatie: Stichting de Leeuw van Putten

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 diverse problemen die klager ervaart in de woning, waarvoor klager huurvermindering vraagt ter compensatie.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter meldt dat de KCWZH geen klachten behandelt die langer dan een jaar geleden hebben gespeeld. Deze hoorzitting zal dan ook gaan over de klachten die klager recent gemeld heeft bij de corporatie.

Toelichting op de klacht door de klager

Het probleem volgens klager is voornamelijk de tocht in de woning. Het blijft ongeveer 15 graden in de woning. Klager krijgt het niet warm gestookt, terwijl de thermostaat op 21 graden staat. Klager vindt dat niet comfortabel. Het is pas aan het einde van de avond comfortabel als klager naar bed gaat.

Dit jaar is er een specialist geweest bij klager die heeft gezegd dat de ramen niet goed in de schuifpui zitten. Klager ervaart dit als onveilig.

Klager is ook nog bij de huurvereniging geweest. Voorgaande jaren is blijkbaar het dossier vernietigd vanwege AVG. Dat vindt klager vreemd. Vandaar dat klager zich heeft gewend tot de KCWZH.

Er is al diverse keren een meting geweest, meldt klager. De mechanische ventilatie zuigt wel af, maar na het douchen ontstaat er vochtontwikkeling en dat vocht wordt niet genoeg afgezoogen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is er ruimte aanwezig onder de douchedeure?

A: Ja, die is aanwezig.

V: U wilt graag huurvermindering en specificeert dat met de gebreken. Is de tocht voor u echter de belangrijkste klacht?

A: Dat klopt, de tocht en de schimmel.

V: Vindt u het nodig om tijdens deze hoorzitting de schoonmaak te bespreken?

A: De schoonmaakkosten voor het trappenhuis vind ik absurd, want ik heb een benedenverdieping en maak zelf schoon. Maar het gaat me vooral om de tocht en de schimmel.

V: In het overzicht van de corporatie zien we dat er wordt aangegeven over de tocht: *dat de bovenzijde moet worden afgedicht zodat de wind er niet meer langs kan*. Is dat gebeurd?

A: Het is afgedicht, maar daarmee is het probleem niet opgelost. De rubberen strips zijn uit de kozijnen getrokken en dicht gekit. Twee ruiten van de schuifdeuren zijn te groot waardoor ze niet goed opgesloten zitten in de pui. Dat is inbraakgevoelig.

V: Wanneer is dat geconstateerd?

A: Dat is dit jaar geconstateerd.

V: Wat bedoelt u dat de ruiten te groot zijn?

A: Er hoort nog een glaslat tussen te zitten, maar zelfs die paste niet. Er is afgedicht met kit.



V: Waar in de woning wordt het niet warm?

A: Alleen in de badkamer blijft het wel warm. De badkamer heeft geen raam dat opengaat, daar blijft het vocht hangen. Dat raam is permanent dicht en daardoor is er geen goede circulatie

V: Heeft u mechanische ventilatie?

A: Ja, maar die neemt geen vocht af.

V: Is er een rooster in het badkamerraam aanwezig?

A: Ja, een klein roostertje, maar dat geeft geen verse lucht door.

V: Heeft uw woning een eigen cv-ketel?

A: Ja, dat klopt.

V: Wordt deze onderhouden door de corporatie?

A: Ja, dat klopt.

V: Wanneer is het raam in de badkamer dichtgezet?

A: Dat was ongeveer drie jaar geleden.

V: Is het raam met schroeven vastgezet?

A: Het raamkozijn hebben ze laten zitten en een ruitje met glaslatten vastgezet. Daarboven zit een ventilatierooster.

V: De mechanische ventilatie werkt goed, zegt u. Staat het ventilatierooster altijd open?

A: Jazeker.

V: Houdt u de deur van de badkamer open?

A: Die deur staat altijd open en daardoor komt er weer behang los in de gang door het vocht.

V: Doet de verwarming in badkamer het wel?

A: Ja, daar is het warm.

V: Zijn er thermostatische kranen op de radiatoren aanwezig?

A: Ja, dat klopt.

V: Als u thuiskomt, doet u de verwarming aan, zegt u. Hoelang duurt het dan voordat het warm is?

A: Als ik om 08.00 uur de kachel op 21 graden zet, dan is het om 17.00 uur pas een graad of 20. Dat is bizar, want het is een klein huisje. Het is bizar dat mij wordt verweten dat ik niet genoeg ventileer.

V: Kan het ventilatierooster dicht?

A: Jawel, maar het staat altijd open.

V: Het ventilatierooster zit er pas drie jaar in. Het zal nog niet dicht zitten door vuil. Waar zit het ventilatierooster en waar zit het ventiel van de afzuiging?

A: Die zitten tegenover elkaar. Maar de werking van het ventilatierooster is ook afhankelijk van hoe de wind staat op het huis.

De voorzitter meldt dat het ventiel van de mechanische ventilatie ervoor zorgt dat er een luchtstroom komt. Als het ventiel dicht bij het ventilatierooster zou zitten dan krijg je weinig circulatie in de ruimte. Als ze tegenover elkaar zitten is dat juist aangebracht.

V: Waar zit de schimmel?

A: Op verschillende muren.

V: Ervaart u tocht of kou?

A: Het is koud en er is tocht doordat de meeste isolatie is verteerd. Onder het laminaat heb ik wel goede isolatie liggen. De meeste tochtstrippen in de schuifpui kunnen niet vervangen worden want die fabrikant is er niet meer.

V: Is er een meting geweest voor de mechanische ventilatie en niet voor de verwarming?



A: Er is een indicatie in de woonkamer. Als die 13 graden aangeeft in de wintermaanden dan is het in de overige ruimtes nog kouder. Het zijn zeer kleine radiatoren

V: U woont alleen in de woning?

A: Ja, dat klopt.

V: Voelen de radiatoren warm aan?

A: Ja, ze zijn heet.

V: Wat is de temperatuur van de ketel voor de verwarming, denkt u?

A: Volgens mij 84 graden. Dat is dus erg hoog.

V: Klagen andere bewoners ook, dat u weet?

A: Die gaan mee met de media. Ze pakken een kleedje en stoken minder.

V: Hoelang al krijgt u de woning niet op temperatuur?

A: Al sinds ik er woon in 2010. De tochtstrippen worden niet vervangen. Als men erachter komt dat de huizen niet veilig zijn dan komen de inbrekers vanzelf.

Een commissielid meldt dat de klacht inzake de inbraakgevoeligheid een nieuwe klacht betreft en deze nu niet kan worden behandeld.

V: Het glas is vastgekit en nu kan het rubber er niet meer uitgehaald worden?

A: Dat klopt.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX wil graag weten of klager een slimme meter heeft om het verbruik van klager te kunnen inzien. *(Klager zegt die niet te hebben).*

De heer XXXX geeft aan wel vaker schimmel in een woning te zien als gevolg van energiearmoede.

De woningen zijn 42 jaar oud en zijn gebouwd volgens het destijds geldende Bouwbesluit. Tegenwoordig wordt er anders gebouwd. Er wordt voorlopig ook niets gedaan aan deze woningen. Er wordt alleen een upgrade uitgevoerd in het kader van duurzaamheid.

Andere woningen in het blok zijn bekeken en daar worden de problemen zoals klager die ervaart niet gezien. Die woningen hebben dezelfde kozijnen, maar daar zijn die klachten niet. Als er zaken kapotgaan dan moeten we dat oplossen. De heer XXXX is van mening dat dit ook altijd wordt gedaan. Deze woningen hebben een energielabel B/C, wat inhoudt dat er dus een bepaalde vorm van isolatie aanwezig is.

Als er klachten zijn dan moeten die worden gemeld. Niet alle woningen kunnen worden verbouwd.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat kunt u zeggen over het dichtgezette raam in de badkamer?

A: Dat kan ik niet duiden, want er is een ventilatioerooster ingezet. Dat moet voldoende zijn. Het rooster trekt de lucht ook aan. De vraag is hoe de schimmelvorming zich heeft gemanifesteerd. Huurders moeten ook zelf schimmel weghalen. Het ventilatiedebiet met afzuiging werkt genoeg om de badkamer te ventileren. Er zou een meting kunnen plaatsvinden, dat is geen probleem.



Laatste woord door de klager

Reeds vanaf 2015 is het allemaal kenbaar gemaakt bij de corporatie en nog steeds is het probleem niet verholpen. We betalen jaarlijks steeds meer huur. Het wooncomfort neemt af, maar de lasten nemen toe. Ik wil eigenlijk over een periode van vijf jaar € 100,00 per maand terug ontvangen met daarbij een huurverlaging ter compensatie.

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.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op diverse problemen die klager ervaart in de woning, waarvoor klager huurvermindering vraagt ter compensatie;
- klager bezwaar heeft tegen het meebetalen aan de collectieve lasten van het complex voor de schoonmaakkosten van de algemene ruimte;
- klager stelt dat de woning niet voldoende warm is te krijgen ondanks stookgedrag op 21 graden;
- klager de kou wijt aan tochtproblemen bij de schuifpui;
- klager schimmelklachten heeft in de badkamer en deze wijt aan het dichtmaken van de het badkamerraam drie jaar geleden;
- klager stelt dat er meerdere metingen zijn geweest aan de mechanische ventilatie en dat die naar behoren werkt;
- de corporatie de schimmelproblemen in de badkamer wijt aan bewonersgedrag en de koude problemen aan de leeftijd van het gebouw, waarvoor zij zich niet verantwoordelijk acht.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is voor wat betreft het onvoldoende onderzoeken van de (te lage) temperatuur in de woonkamer.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar de koude problemen in de woonkamer, mede gezien het stookgedrag van klager en de hoge maandelijkse kosten.

Ten aanzien van de overige klachten is de commissie van oordeel dat:

- het verzoek om huurverlaging moet worden afgewezen, omdat in deze specifieke omstandigheden geen sprake is van een ernstig gebrek of derving van woongenot van klager;
- het betalen van schoonmaakkosten voor de algemeen ruimtes inherent is aan het wonen in een appartementencomplex;
- de commissie geen redenen heeft om aan te nemen dat de schimmel in de badkamer door iets anders veroorzaakt zou zijn dan bewonersgedrag;
- de corporatie heeft gedaan wat vanuit haar dienstverlening van haar verwacht mag worden ten aanzien van de tocht bij de schuifpui.



De commissie adviseert dat klager een overzicht van zijn stookkosten van de afgelopen drie jaar overlegt aan de corporatie en dat de corporatie een onderzoek naar de werking van de cv-installatie laat doen.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Hoorzitting, 18 april 2023
Verzenddatum, 4 mei 2023