



Verslag 2336
Corporatie: DUWO

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 tocht in de woning komend uit de kozijnen van de woning van klager en het als gevolg daarvan mogelijk niet warm genoeg kunnen stoken van de woning.

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

Klager heeft aangegeven niet bij de hoorzitting aanwezig te zijn. Gezien deze afwezigheid heeft de voorzitter, alvorens met de zitting van start te gaan, de klacht van klager kort samengevat voor de aanwezigen waarna de corporatie het woord heeft gekregen.

Zienswijze van de corporatie

Klager ervaart tochtklachten. De corporatie is op locatie geweest en er is geen tocht geconstateerd. Tevens is geconstateerd dat ramen en deuren goed sluiten. De corporatie heeft de aanschaf van de tochtstrippen vergoed aan klager. Als er een klacht binnenkomt, is de corporatie verplicht te helpen. Er is een koudeval geconstateerd (*een technische term die verwijst naar een verschijnsel dat warme lucht bij (grote) raampartijen afkoelt en vervolgens naar beneden 'valt', waardoor het lijkt alsof een koude luchtstroom over de vloer loopt*), maar geen tocht. De vensterbanken, de kozijnen en de afdichtingen zijn gecheckt. De verwarming iets hoger zetten en de gordijnen sluiten, zou moeten helpen. Dat is ook geadviseerd aan klager.

De corporatie vindt het vreemd dat de firma SKK Kozijnwacht (SKK) zou hebben aangegeven dat de kozijnen moeten worden vervangen, omdat de kozijnen in (zeer) slechte staat zouden verkeren. Dat is niet aan de orde. De kozijnen zijn technisch namelijk in orde. Mevrouw XXXX geeft aan dat zij niet op de hoogte was van de problemen met de verwarming. Op 3 april is er wederom een bezoek gebracht aan klager. Er is volgens mevrouw XXXX niet gesproken over het feit dat de verwarming niet goed zou werken. Het is mogelijk dat er een verdeelset niet goed open staat. Alleen is het niet duidelijk waar dan die 15 graden vandaan komt. Mevrouw XXXX geeft aan dat daar wellicht nog eens naar kan worden gekeken, aangezien klager klaagt over het feit dat het niet warmer wordt dan 15 graden in de woning. De heer XXXX geeft aan dat er met 15 graden niet (prettig) gewoon kan worden in een woning. De 15 graden lijkt dan ook meer gestoeld te zijn op een gevoel van klager zelf. Mevrouw XXXX geeft aan het vervelend te vinden voor klager. Wel is het twee jaar stil is geweest. Er is aangegeven dat de corporatie graag naar de melding zal kijken en, zo nodig, actie zal ondernemen om het probleem te verhelpen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u toelichten wat de firma SKK aan de corporatie heeft teruggekoppeld?

A: Ze hebben niets teruggekoppeld aan ons.

V: Is het niet zo dat men na een bezoek het een en ander in een rapport oplevert?



A: Nee, het kan een kleine reparatie zijn geweest met de vermelding dat deze is verholpen. Als er een bevinding is, sturen ze een offerte aan ons. Die hebben we niet ontvangen.

V: Bent u in de woning van klager geweest?

A: De heer XXXX geeft aan niet in de woning te zijn geweest. De heer XXXX wel. Die zal straks daar iets over kunnen zeggen.

V: Zijn er nog meer huurders uit het complex die klagen over hetzelfde probleem?

A: Nee, die zijn ons niet bekend. Anders gingen we die onderzoeken. De heer XXXX geeft aan ook niet bekend te zijn met klachten van andere bewoners. Dit is het enige dossier dat gaat over tocht. We hebben klager aangegeven dat als klager weet wie het betreft, ze moet aangeven bij die personen dat er een contactformulier moet worden ingevuld.

V: Klager zegt de woning niet warm gestookt te krijgen. Wat vindt u daarvan?

A: Dat is een bevinding waar ik niet van op de hoogte ben. Andere woningen hebben er geen last van. Als het aan de verdeelset zou liggen, zou dat een mogelijke verklaring kunnen zijn.

V: Is een koudeval normaal bij dit type woning?

A: Dat kan in elk gebouw bestaan. Het is een oudere woning, gebouwd rond 1994. Koudeval is dan een normaal verschijnsel.

V: Zijn de kozijnen ook uit dat jaar?

A: Ja, dat klopt.

V: Er is aangegeven dat er geen tocht is geconstateerd in de woning. Waarom is dan (tot tweemaal toe) toch de aanschaf van tochtstrips vergoed door de corporatie?

A: Als klager van mening is dat het daarmee is op te lossen, willen we daar graag aan bijdragen en met klager meedenken.

V: In februari 2021 heeft de firma SKK het een ander in de woning uitgevoerd. Weet u welke werkzaamheden dat waren?

A: Nee, dat weet ik niet. We kunnen daar niets over terugvinden.

V: Wat is de vervangingsduur van de kozijnen uit het complex van klager?

A: Het betreft aluminium kozijnen. De vervangingsduur daarvan ligt tussen de 40 en 50 jaar. Soms wel 70 jaar.

V: Kunt u nader toelichten waarom de aanschaf van tochtstrips door klager zijn vergoed?

A: We raden tochtstrippen eigenlijk altijd af. Als er raamrubbers aanwezig zijn, dan moeten die worden vervangen.

V: Weet u waar de tochtstrips specifiek zijn geplaatst?

A: Dat weet ik niet precies. Ze worden vaak over de raamrubbers geplakt, waardoor men het gevoel heeft dat er minder tocht is.

V: Wij begrijpen dat de heer XXXX in de woning van klager is geweest. Kunt u iets zeggen over de ruimte?

A: Ja. Er is een schuifpui aanwezig en aan de zijkant zijn er nog twee ramen. Er hangen gordijnen voor de schuifpui.

V: Waar zitten de radiatoren in de woning?

A: Bij de twee ramen en deze hangen achter de gordijnen.

V: Kijkend naar de radiatoren, wat zou de beste indeling van de gordijnen dan zijn volgens u?

A: Niet voorbij de radiatoren. Dit omdat de warmteafgifte achter de gordijnen blijft en daar vervliegt.

V: Is klager daarvan op de hoogte?

A: Er is bij het huisbezoek voornamelijk gekeken naar de tocht, het voelen aan muren en de ramen. Mevrouw XXXX geeft aan dat er wel is geadviseerd aan klager om de ramen dicht te houden.



V: Is het advies aangaande het gebruik van de gordijnen besproken met klager?

A: Ja, dat is besproken.

V: Hoewel er geen kieren zijn geconstateerd in de woning, zijn er toch tochtstrips geplaatst. Kunt u toelichten wat dat voor effect heeft voor de problemen die klager ervaart?

A: De ramen zijn waarschijnlijk iets minder koud. Klager zal het gevoel hebben dat het net iets minder tocht. Mensen denken vaak dat door het plaatsen van tochtstrips de tocht minder wordt.

V: Hoe wordt de koudeval geconstateerd?

A: Op basis van ervaring kunnen we dat beoordelen.

V: Kijkend naar het dossier, dan heeft het twee jaar geduurd voordat klager weer ging klagen over ervaren tocht in de woning. Wat is er in de tussentijd gebeurd?

A: Mevrouw XXXX en de heer XXXX geven beiden aan dat niet te weten. De heer XXXX meldt dat als er geen klacht binnenkomt, er verder niets wordt ondernomen vanaf de kant van de corporatie.

V: Wat heeft klager toegelicht over de klacht bij uw bezoek aan de woning?

A: De heer XXXX meldt dat klager gele doekjes bij de ramen heeft gelegd die nat werden. De lekgoetjes van de ramen waren vol en ze werd geadviseerd deze schoon te houden. Als er stof en vuil in de lekgoetjes zit, raakt het verstopt. Met regelmaat de gaatjes in de lekgoetjes doorprikken, houdt de gaatjes open. De verwarming hoger zetten, is ook geadviseerd aan klager.

V: Was klager blij met het gegeven advies?

A: Nee, want de firma SKK had volgens klager gezegd dat er andere kozijnen moesten worden geplaatst.

V: Heeft elk kozijn lekgoetjes?

A: Ramen met een aluminium frame hebben veelal die afwater gootjes om ervoor te zorgen dat eventuele condens wordt afgevoerd. Bij slecht weer en veel wind kan er mogelijk ietwat water of condens naar binnen worden geblazen.

V: Kan er tocht komen uit zo'n gaatje in het gootje?

A: Nee, tocht niet. Wind zou er wel doorheen kunnen 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.

Hoorzitting, 4 juli 2023

Verzenddatum, 10 juli 2023