



Verslag hoorzitting 2391

Corporatie: Poort6

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 het niet goed functioneren van de afzuigkap, waardoor er volgens klager tijdens het koken condensvorming op de achterwand ontstaat, en op het omgaan van de corporatie met de klacht die klager daarover heeft ingediend.

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

Het is inmiddels een groot dossier geworden, aldus klager. Het gaat over een niet-werkende afzuigkap. Er zijn meerdere huurders die dezelfde klacht hebben.

De klacht is gestuurd naar afdeling Vastgoed. Klager kreeg het idee dat ze haar een zeur vonden. Na twee weken heeft ze contact gezocht en gevraagd naar de manager. Echter, een huurder krijgt niet zomaar een manager aan de telefoon.

Toen werd klager verteld dat ze naar de heer Kant moest vragen. Na twee weken belde klager daarop weer met de corporatie omdat er wederom geen respons kwam. Klager wilde toen een persoonlijk gesprek met iemand van de corporatie. Daar waren ze niet toe bereid, aldus klager. Klager heeft daarop een brief ontvangen en haar klacht werd afgewezen. Er werd klager gemeld dat de afzuigkap goed werkte. Klager vindt dat ze bij haar langs hadden moeten komen. Er werd klager geadviseerd dat ze naar de KCWZH kon gaan. Klager is bij veel bewoners langsgegaan en heeft gevraagd of hun afzuigkap goed werkte. Het zijn zeker nog 10 bewoners waar de afzuigkap niet naar behoren werkt.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is dat ook de klacht van andere bewoners, dat hun tegels nat zijn?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u een foto van de afzuigkap?

A: Ja, dat heb ik. *(Klager laat alle aanwezigen een foto zien)*

V: Is de afzuigkap uittrekbaar?

A: Nee, dat niet.

V: Wat is het kastje erboven?

A: Daar loopt de pijp in naar boven door het plafond naar buiten.

V: Kan het kastje open?

A: Ja, dat kan.

V: Hoeveel steekt de afzuigkap uit denkt u?

A: Het zal ongeveer een centimeter of 20 zijn. Mensen stoten hun hoofd ertegen. De kap hangt ook iets te laag voor langere mensen.

V: Waarom voldoet de afzuigkap niet volgens u?

A: *(Klager laat foto's zien van natte tegeltjes achter de kookplaat)*. Ik maak telkens tijdens het koken de tegeltjes droog achter de kookplaat.

De heer XXXX meldt dat het niet ongebruikelijk is als tegels achter de kookplaat nat worden tijdens het koken.



V: Hoe was de situatie met de afzuigkap voor de renovatie?

A: Toen hadden we nooit problemen.

V: Wat is er veranderd met de renovatie?

A: De keuken. We zouden eerst een platte afzuiging krijgen, maar die werkte niet op de wtw-installatie. Toen kregen we deze.

V: Zijn er geen wijzigingen geweest in de wtw?

A: Nee.

V: Is alleen bij u de keuken vervangen?

A: Bij 22 mensen is de keuken vervangen.

V: Kreeg iedereen eerst die andere afzuigkap en toen deze?

A: Ja, dat klopt.

V: Zit er een motor in de afzuigkap?

A: Nee.

V: Hoe zet u de wtw harder?

A: Door de afzuigkap aan te zetten gaat de wtw aan en naar stand 3.

V: Wat vindt u van de zienswijze van de corporatie?

A: Er wordt tot drie keer aangehaald dat ik de kap niet mooi vind. Tevens geven ze aan dat het klopt dat het allemaal veel eerder had opgelost kunnen worden.

De Werkendamse is bij mij geweest en die zeggen dat als er een nieuwe afzuigkap op komt, de wtw opnieuw ingeregeld moeten worden en dat de kanalen schoongemaakt moeten worden. De afzuigkap werkt niet goed.

V: Worden de ramen in de keuken vochtig bij het koken?

A: Nee.

V: Ruikt u veel bij het koken?

A: Ja, dat is inderdaad ook veel.

V: Heeft u een afgesloten keuken?

A: De keuken is half open.

V: Is het een buitenmuur van de keuken?

A: Ja, dat klopt.

V: Is er verschil met nu en in de zomer?

A: Nee, de situatie is exact hetzelfde.

Zienswijze van de corporatie

Destijds is er gekozen voor een verkeerde afzuigkap. Later is de huidige geplaatst. Klager zegt dat het niet naar behoren werkt. Er is gesproken met de installateur van de wtw-unit en met een specialist. Er is gevraagd of de afzuigkap wel of niet werkt. Op basis van die metingen is een oordeel geveld. Er zijn metingen verricht en het blijkt dat in de complete woning meer dan 75 kuub wordt afgezogen. Men dacht dat de kanalen vuil waren, maar dat was niet zo. Het inregelen van de afzuigkap is bij klager ook gedaan. Op basis van metingen wordt geconstateerd dat alles werkt. Als de afzuigkap niet zou werken zouden de ramen ook nat moeten zijn in de keuken bij het koken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoeveel kuub is de norm?

A: De norm is 75 kuub. Bij klager is het 86 kuub per uur. Er wordt totaal 199 kuub per uur in vol vermogen afgevoerd. Dat is de reden dat het hier eindigt voor ons. Ik weet niet waarom het in de oude situatie wel voldeed voor klager. Aan de wtw is niets gewijzigd.



Er zijn volgens mij twee huurders die klagen over het niet goed werken van de afzuigkap.

V: Hoe kan het zijn dat er nu wel condens ontstaat?

A: Wellicht is er onvoldoende externe ventilatie. Ik weet het niet. Er wordt voldoende afgezogen.

V: Vindt u als het zo nat wordt, zoals u ziet op de foto's, dat de afzuigkap dan voldoet?

A: Ik kan dat zo niet zeggen. Bij mij wordt het ook nat op de tegels als ik kook. Dat is geen reden om te zeggen dat de afzuigkap niet voldoet.

V: Op basis van de cijfers zegt u dat het dus in orde is?

A: Ja, dat klopt.

V: Mevrouw zegt dat er ook water onder de inductieplaat kan lopen. Kan dat?

A: Dat zou kunnen, ik heb dat niet gezien. En natte tegel is geen aanleiding om te zeggen dat het niet voldoet.

V: U heeft geen andere klachten van bewoners ontvangen? In het dossier zat een lijst met namen van bewoners die ook klachten hebben over de afzuigkap.

A: Die mensen moeten dan toch zelf een klacht indienen?

V: Die lijst met namen van mevrouw is toch een onderbouwing van haar klacht?

A: Ik ben bij mensen geweest en die zeggen dat het goed werkt. Ik moet terug naar feitelijkheden.

V: Klager heeft ook moeite met de manier waarop het allemaal is verlopen? Wat zegt u daarvan?

A: Mevrouw heeft daarin een punt. Het is een beetje rommelig gegaan. Mijn advies is niet goed opgevolgd. Ik heb de aannemer gezegd de wtw aan te passen aan de afzuigunit. Toen is er eerst een afzuigkap geplaatst die helaas niet voldeed.

V: Wie heeft de afzuigkap geïnstalleerd?

A: Dat is de firma Constructive.

V: Wie heeft de meting uitgevoerd?

A: Dat is de firma Bevico. Zij hebben dat samen gedaan met de installateur.

V: Heeft de installateur aan dit project gewerkt?

A: Nee, daarom waren ze objectief.

V: Waar ziet de norm van 75 kuub op?

A: Op de afzuiging in de keuken. Dat komt voort uit het Bouwbesluit. Er zijn twee kanalen in de keuken. Eén op de afzuigkap en er is nog een extra ventiel. Het is een open keuken en in de woonkamer zit nog een afzuigpunt.

V: Over het afzuigpunt in de woonkamer wordt niets gezegd. Dat is toch alleen toevoer?

A: Ja, dat klopt.

V: Is er gevaar door het water voor de inductiekookplaat?

A: Hij is beveiligd. Ik denk niet dat het zover komt.

V: Is de zorg van mevrouw reëel?

A: Dat kan ik niet beoordelen. Maar de kookplaat zit achter de aardlek en ik betwijfel of het zover kan komen.

Laatste woord door de klager

Ik denk dat als de afzuigkap wordt weggehaald, de waardes hetzelfde blijven. Er is niet gemeten vanuit de binnenkant van de kap. Ik was er namelijk zelf bij. De kanalen waren niet gereinigd. Er wordt dus een brief gestuurd met informatie die niet klopt.

Er is wel degelijk een klacht van een andere bewoner. Die heeft hij per e-mail gestuurd. Ik krijg helemaal niemand meer te spreken bij de corporatie, want ze vinden het klaar.



De afzuigwaardes kloppen niet. De Werkendamse zegt dat de kanalen niet schoon zijn en Bevico doet geen platte afzuigkanalen. Het klopt dus niet. Wat het ene bedrijf zegt, staat dus haaks op het andere bedrijf.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 5 december 2023
Verzenddatum, 11 december 2023