



Verslag 2408

Corporatie: Fien Wonen

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 de in ogen van klager ongegrond aangedragen redenen vanuit de corporatie tot uitstel van te nemen isolatiemaatregelen aan het appartementencomplex, waar de woning van klager deel van uitmaakt – met in het verlengde daarvan het hebben van een onjuist energielabel van het complex zelf.

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

In 2020 ontving klager een brief van de corporatie over wat zij zou willen met betrekking tot verbetering van haar woning. Deze heeft klager ingevuld en daarna niets meer gehoord. Klager daarop heeft meerdere malen telefonisch contact gezocht met de corporatie, maar kreeg steeds nul op het rekest. Ondertussen zijn er wel zonnepanelen, spouwmuurisolatie en zolderisolering in de aangrenzende flat aangebracht. Begin 2022 was klager het zat en heeft zij zelf aannemer Takkenkamp gebeld; deze gaf aan dat de werkzaamheden uitgesteld waren vanwege opbouwproblemen. Daarop heeft klager weer contact opgenomen met de corporatie, waarna zij ineens een excuusbrief ontving en verder niets meer hoorde. Klager geeft aan eerst energiekosten van € 170 per maand te hebben gehad, wat nu € 117 per maand is. Klager valt onder een éénpersoonshuishouden en vindt dit maandbedrag te hoog in vergelijking met wat het zou moeten zijn.

Overdag is het bij klager 18 graden, 's-avonds is het 19 graden. Bij omliggende burens bleken de energiekosten € 70 à € 80 per maand te zijn. Dat zijn echter tussenwoningen. Klager woont boven een kelder, grenzend aan een trappenhuis en gericht op het noorden. Klager heeft altijd klachten gehad over de kou. In 2022 heeft klager de corporatie gevraagd om iemand te sturen die mee zou kijken naar eventuele isolatiemogelijkheden. Klager heeft ook de gemeente benaderd met dezelfde vraag. Deze zijn snel gekomen, maar vertelde dat zij zelf niets meer kon doen.

De woning van klager heeft een A-label en klager twijfelt of dat juist is. Dit kon onderzocht worden door een extern bedrijf, maar kostte € 380. De corporatie zou daar alleen tegemoet in willen komen, als klager gelijk zou hebben. Klager heeft het onderzoek uiteindelijk niet uit laten uitvoeren.

Klager wil dat de corporatie overgaat tot verdergaande isolatie, maar elke keer is er weer wat voor hen om het niet te kunnen doen.

De voorzitter merkt op dat de reikwijdte van de klacht zich specifiek zal toespitsen op het dienstverleningsaspect van de corporatie. Niet zal worden ingegaan op de juistheid van de hoogte van de energiekosten of daarmee samenhangende servicekosten. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de Huurcommissie.



Vragen van de commissie aan de klager

V: U gaf aan in 2020 een inventarisatie van wensen ingevuld te hebben, maar daar heeft u niets op gehoord vanuit de corporatie. Klopt dat?

A: Nee, tot 2022 na het contact met Takkenkamp.

V: Wij begrijpen dat uw burens zo'n € 70 à € 80 per maand aan energiekosten betalen. Heeft u ook het verbruik nagevraagd bij hen?

A: Nee, één iemand weet ervan en die zei dat ik moest vergelijken. Alleen wil ik dit niet, wegens een zo min mogelijke richtbaarheid van mijn klacht die ik tegen de corporatie heb lopen.

V: U geeft aan in 2022 een brief van de corporatie te hebben ontvangen. Bepaalde werkzaamheden zouden in 2024 hebben plaatsgevonden. Is er na die brief nog communicatie geweest met of ontvangen van de corporatie?

A: Nee.

V: Welke informatie is er in de tussenliggende periode vanuit uw zijde gegeven aan de corporatie? Dit naar aanleiding van de brieven die u van de corporatie heeft ontvangen.

A: Niets wat ik nu kan reproduceren.

V: U had ook last van schimmel. Bestaat dat probleem nog?

A: Ja, bij een balk in de woonkamer. Wanneer het koud werd, kwam de kou naar binnen en dat zou de oorzaak zijn van de schimmel. Alleen nu, na juist een koude periode, is er niets meer te zien. In de tussentijd is ook de schilder aan de buitenkant van het complex bezig geweest met werkzaamheden en sindsdien lijkt het te zijn opgelost.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat de Natuurbeschermingswet de corporatie parten speelt in het gehele traject. Dit in verband met de vleermuizen die in de spouwmuren van het appartementencomplex van klager zitten. Deze wet is erg ingewikkeld en is ook nog eens aangescherpt. Nu staan de werkzaamheden gepland voor september 2024. Dit onder voorbehoud van de afgifte van de daartoe vereiste vergunning.

De corporatie geeft aan dat zij niets afweet van het staken van isolatiewerkzaamheden vanwege de daarmee samenhangende kosten. Het staken van de nog uit te voeren werkzaamheden houdt puur verband met de vleermuizen in de spouwmuren van het complex. De corporatie moet tegenwoordig in dat kader rekening houden met het broedseizoen van vleermuizen, dat loopt van 15 maart tot 15 september van een jaar. Zodra de vleermuizen uitvliegen, mogen werkzaamheden worden uitgevoerd en anders niet. Aangegeven wordt dat alle woningen reeds zijn geïsoleerd, maar thans na-geïsoleerd worden. Schilderwerk en glasvervanging hebben al plaatsgevonden. Ook het dak is al geïsoleerd. Spouwmuurwerkzaamheden kunnen dus alleen buiten de genoemde broedperiode om plaatsvinden.

Het energielabel wordt door een derde partij beoordeeld; dat doen we bij ons hele bezit. Om welk label het gaat, wordt voorafgaand aan de werkzaamheden bepaald. Bij label A moeten er bepaalde maatregelen genomen worden. In geval van klager ontbreekt alleen het na-isoleren van de spouwmuren nog. Er wordt ook gecontroleerd door de derde partij of alles nageleefd is, voordat een eventuele labelsprong gemaakt wordt. In 2019 is label A vastgelegd; dus alles wat we nu doen is extra.

Op 3 november 2023 is klager thuis nog bezocht door mevrouw XXXX en is er besproken hoe het verder zou gaan. In dat kader is eveneens uitleg gegeven over de Natuurbeschermingswet, waar de corporatie mee van doen heeft.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: In de brieven zijn meerdere redenen voor uitstel voor de geplande werkzaamheden genoemd, zoals corona en het slecht weer. Heeft dit ook betrekking op de isoleringswerkzaamheden en, zo ja, is dat gegrond?

A: Ja, zeker ook de weersomstandigheden zijn van belang, maar ook door corona was alles lastig. Met name de werkzaamheden van de aannemer en diens onderaannemers waren beperkt of niet mogelijk. Materialen waren ook niet leverbaar.

V: Wanneer was de Natuurbeschermingswet doorslaggevend in de planning van de corporatie tot het uitstellen van de uit te voeren werkzaamheden?

A: Ergens vanaf in oktober 2023.

V: De periode 2020 t/m oktober 2023 is best wel een behoorlijk lange periode. Is dat dan in uw ogen een periode die echt door corona en het slechte weer gekenmerkt werd?

A: We hebben ons wel echt verkeken op de impact van de Natuurbeschermingswet. Overigens zijn er ook wel weer dingen bekeken en aangepakt sinds 2020. Dat je een brief krijgt en invult wil niet zeggen dat het dan gelijk weer een actief project is.

V: Heeft u eveneens andere klachten dan die van klager gehad over de opgelopen vertraging?

A: Nee, niet uit hetzelfde complex, maar ook niet vanuit anderen complexen.

V: Staat nu alleen nog de uit te voeren spouwmuurisolatie op de planning?

A: Ja, qua isolatie wel. Verder moeten er ook nog balkons geschilderd worden.

V: Begrijpen wij goed dat de kelders niet na-geïsoleerd gaan worden?

A: Voor nu is dat niet nodig; er is afdoende isolatie aanwezig op dit moment.

Laatste woord door de klager

In de excuusbrief in 2022 staat niet dat het om de Natuurbeschermingswet ging. Er werd gezegd, toen ik er kwam wonen, dat ze vergeten waren de kelders te isoleren.

Daarop reageert de corporatie door aan te geven dat in 2022 de impact van de gewijzigde Natuurbeschermingswet noch haar bekend was. Wat de kelder betreft, is er geen reden om daar iets aan te doen.

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, 31 januari 2024

Verzenddatum, 19 februari 2024