



Verslag 2417

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 de na mutatie van de woning plaatsgevonden werkzaamheden in de woning van klager; specifiek op het verwijderen van de eerder aangebrachte isolatie op de vloering.

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

Klager is het niet eens met de gang van zaken omtrent de zolderisolatie. Klager zou graag een terugkoppeling krijgen over de foto's die naar de corporatie zijn gestuurd. Klager heeft dit ook met zijn raadsman overlegd. Aannemersbedrijf Blanksma is langs geweest en heeft alles gedemonteerd. Zij gaven aan geen toestemming te hebben om de isolatie en gipsplaten weer terug te plaatsen en te monteren. Klager geeft aan nooit gevraagd te hebben om de zolderisolatie te demonteren, maar had verzocht de gipsplaten vast te laten zetten.

Er is veel koude in de hoekwoning(maisonnette) van klager, die niet goed geïsoleerd is, waardoor hij enorm hoge energiekosten heeft, namelijk € 300 per maand aan alleen al gaskosten. Onder zijn woning zijn schuurtjes gebouwd, waar koude vandaan komt. Klager geeft aan dat de andere punten, zoals vermeld in het dossier inmiddels zijn opgelost, nog lopend zijn of door klager zelf zijn hersteld.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Begrijpen wij goed dat u herstel van de eerder verwijderde zolderisolatie wenst? – zo nodig, door het aan u leveren van materialen en de te verrichten arbeid vanuit uw zijde?

A: Ja, dat klopt.

V: Is er sprake geweest van een bezichtiging toen u in de woning kwam wonen?

A: Ja.

V: Is er met u gesproken over de dakisolatie en door wie dit dan gedaan zou worden?

A: Ja, door de firma Blanksma zelf aan de telefoon. Dat is echter niet vastgelegd.

V: In het dossier lezen wij ook dat er een beschrijving zou zijn van het gehuurde. Dit stuk zat echter niet in het dossier. Kunt u aangeven waarom niet?

A: Nee, die brief ben ik vergeten mee te zenden, maar is er wel.

V: Hoe heeft de corporatie u geïnformeerd over de zolder en het terugbrengen daarvan in de originele staat?

A: Ik ben door hen daarover helemaal niet geïnformeerd.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat u niet juist geïnformeerd bent door de corporatie?

A: Nee, dat klopt.

V: Weet u of er een opnamestaat van de woning bij mutatie daarvan is gemaakt door de corporatie?

A: Dat durf ik niet te zeggen.



V: U geeft aan een reparatieverzoek gedaan te hebben en geen demontageverzoek. Was het moment dat firma Blanksma bij u langskwam voor de uit te voeren werkzaamheden het eerste moment dat u dit te weten bent gekomen?

A: Ja, hiervoor ben ik er nooit over geïnformeerd.

V: U geeft aan dat u contact heeft gehad met een raadsman. Waar heeft u navraag over gedaan?

A: Ja, dat klopt. Ik heb informatie gevraagd of het nodig was iemand mee te nemen naar de hoorzitting. Dat was gezien de daarmee samenhangende kosten niet nodig.

V: Uit het dossier maken wij op dat u met zoveel woorden vindt dat er met twee maten wordt gemeten. Klopt dat?

A: Ja, want sommige burens wonen op zolder of hebben daar een extra kamer van gemaakt en dat mag helemaal niet. De één mag dus wel boven op zolder wonen en de ander niet. Ik heb dat ook zelf gezien.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat zijn vermoeden is dat veel te wijten is aan de communicatie van opzichter, de heer XXXX. Deze heeft afspraken gemaakt met de aannemer en is daarna ziek geworden. Een andere opzichter heeft het toen overgenomen en deze wist de gang van zaken niet goed.

Van woningen met een vliering, welke niet geschikt zijn om te bewonen, wordt bij geconstateerde onjuistheid door de corporatie een melding gemaakt. De woning wordt vervolgens in oorspronkelijke staat teruggebracht.

Er is nog navraag gedaan bij de collega's die verantwoordelijk zijn voor de strategie, om te kijken hoe het zit met de isolatiewaarde van de woning als de zolder geen verblijfsruimte is. Bij de woning van klager is gekozen voor dubbelglas, wat een beperkte isolerende maatregel betreft.

De heer XXXX vindt het vervelend dat het zo is gelopen, maar de corporatie vindt niet dat zij nu materialen moeten gaan leveren of een bedrag moeten geven aan klager.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wij begrijpen dat er een bezichtiging heeft plaatsgevonden in het bijzijn van klager. Is er toen iets gecommuniceerd over de staat van de zolder?

A: Dat weet ik niet. Ik weet alleen dat er wel een controlerende gedaan is.

V: Is er specifieke documentatie aanwezig over de staat van de zolder?

A: Nee, die heb ik niet kunnen vinden.

V: Is de afspraak met de aannemer gemaakt voordat de klager de woning betrok?

A: Ja. Ik weet ook niets van een telefonische toezegging van de firma Blanksma; dat ga ik wel uitzoeken.

V: Klager geeft aan een reparatieverzoek te hebben gedaan en als gevolg daarvan heeft er een demontage plaatsgevonden. Begrijpen wij goed dat u van mening bent dat de demontage al bekend was bij klager?

A: Ja, die stond al gepland en die afspraak is gemaakt door de heer XXXX.

V: Mogen we de conclusie trekken dat het wat betreft de communicatie met klager is misgegaan?

A: Ja, als opzichter, de heer XXXX, niet ziek was geweest dan hadden die werkzaamheden al eerder plaatsgevonden. Er was een vervangende collega die niet goed op de hoogte was van zaken.



V: U geeft aan geen herstel te willen laten plaatsvinden. Niet in de vorm van de te leveren materialen ofwel financiële middelen. Zegt u daarmee dat het klager vrijstaat zelf voor herstel te zorgdragen?

A: De klager moet dan een zogenoemde ZAV (zelf aangebrachte voorziening) aanvragen. Als er al iets anders qua isolatie in de planning staat, is dat niet handig.

V: In de strategie die er nu is, staat er voor de komende jaren een bepaald plan op de agenda?

A: Nee, niet voor de komende vijftien jaar.

V: Wij begrijpen dat de ruimte wordt verhuurd als niet geïsoleerde vlieringzolder. Kunt u aangeven hoe een nieuwe huurder daarvan op de hoogte behoort te zijn?

A: Aan de manier waarop de huurder het aantreft en naar aanleiding van wat de huurconsulent een nieuwe bewoner vertelt.

V: Geeft de opnamestaat van de woning daar ook helderheid over?

A: We hebben er geen opmerking over terug kunnen vinden.

V: Er staat dus nergens vermeld dat de woning van klager beschikt over een niet geïsoleerde zolder?

A: Nee, dat klopt.

V: Wanneer vindt in de regel een eindinspectie plaats?

A: Bij de voorinspectie is de vertrekkende huurder aanwezig. Daarna is er de eindinspectie vanuit de kant van de opzichter met de vertrekkende huurder erbij. Dan vindt de mutatie plaats en draagt de opzichter het weer over naar de verhuurconsulent, die dan zaken verder oppakt met de nieuwe huurder.

V: In de zienswijze staat dat er bij de eindinspectie geen correcte terugkoppeling heeft plaatsgevonden naar klager. Gebeurt dat ook niet op dat moment?

A: Nee, want de verhuurconsulent loopt de woning door met de huurder.

V: Hoe kan klager weten dat de vliering in de staat waarin hij deze aantrof, niet was wat hij huurt?

A: Dit kon hij niet weten, want door het verloop van de opzichters is dat niet naar hem gecommuniceerd.

V: Zijn er maatregelen nodig om na te isoleren?

A: Vanuit het strategielabel van de corporatie is het zo dat voor woning van klager met een resterende exploitatietermijn tussen de tien en vijftien jaar er wel cyclisch onderhoud wordt uitgevoerd, maar investeringen in energetische verbeteringen blijven beperkt tot een minimumniveau. Er is dus een laag verbeteringsniveau voor de woning van klager.

V: Welk energielabel heeft de woning?

A: Energielabel F. Energie labels E, F en G hebben in zijn algemeenheid wel prioriteit met eventuele aanpassingen, maar dat hoeft niet per sé in het dak te zitten.

V: Is het mogelijk ons de missende bijlagen toe te sturen?

A: Ja, ik noteer het.

V: Hoeveel kamers heeft de woning van klager?

A: Drie in totaal; een woonkamer en twee slaapkamers.

V: Hoe stond de woning geadverteerd?

A: Als een 3-kamer woning, dus zonder vliering.

V: Als de aan te brengen isolatie deugdelijk en veilig wordt uitgevoerd door klager, zou het aanvragen van een ZAV door klager mogelijk een oplossing kunnen zijn?

A: Ja, dat zou een mogelijkheid kunnen zijn.

V: Heeft de vorige bewoner zo'n verzoek ingediend?

A: Nee, en daarom is de vliering teruggebracht in originele staat.



V: Klager geeft aan dat hij vindt dat de corporatie met twee maten meet. Wat vindt u daarvan?

A: Dat kan ik me voorstellen; dit kan frustrerend zijn. Optreden is echter lastig, dan moeten we veel controleren. We komen wel in woningen, maar niet om te controleren, meer voor onderhoud en dat zou dan een moment kunnen zijn dat we achter een dergelijke situatie kunnen komen.

V: Maar als het gezien wordt, wat doet de corporatie dan?

A: Dan moet dat goed nagekeken worden, ook hoe het in het verleden was.

V: Als klager diens vliering zonder toestemming (lees: het aanvragen van een ZAV) gaat isoleren, wat gebeurt er dan?

A: Daar komen we waarschijnlijk niet gelijk achter, niet eerder dan bij een volgende mutatie.

V: Het merendeel van de huurders kennen het bestaan van een ZAV-procedure niet en gaan gewoonweg over tot verbouwen van zaken. Stel dat de uit te voeren werkzaamheden deugdelijk en veilig wordt gedaan door klager, wat gebeurt er dan bij ontdekking?

A: Meestal niet direct iets. Dat heeft ook te maken met wie er komt, want dat is meestal alleen de aannemer en die doet er niets mee.

Laatste woord door de klager

Ik ben uitgenodigd om de woning te bezichtigen, zonder de corporatie erbij. Vervolgens ben ik nadat de toenmalige huurders eruit waren, iedere maandag gaan kijken, ongeveer vier weken achtereen. Er was steeds niemand aanwezig. Toen heb ik de corporatie een keer gebeld en bleek dat de firma Blanksma alles al afgerond zou hebben. Dat klopt dus niet. Over de isolatiewerkzaamheden die uitgevoerd zouden moeten gaan worden ben ik niet geïnformeerd en dat staat ook nergens vermeld.

Waarom zou ik de isolatie laten verwijderen vlak voor de winter? Ik wist van niets.

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, 27 februari 2024

Verzenddatum, 12 maart 2024