



Verslag hoorzitting 2423

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

Dit verslag is een weergave van wat 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 lange doorlooptijd van de door klager gedane onderhoudsmeldingen alsook de ervaren koude in woning van klager.

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 geeft aan dat hij vindt dat zijn klachten niet serieus worden genomen. Hij wil graag dat de snelheid voor het adequaat afhandelen van de problemen die er momenteel nog zijn opgeschroefd wordt en dat er gestopt wordt met onjuistheden verkondigen richting en over hem. Klager wenst ook graag open kaart te spelen over de status van het probleem en ook indien mogelijk compensatie te verkrijgen voor gederfd woongenot, opgenomen vakantiedagen en gemaakte belminuten.

Klager heeft in augustus 2022 de woning toegewezen gekregen en dit zou een gemuteerde woning zijn. Klager is echter drie maanden bezig geweest met het opknappen van de woning, want er was volgens hem behoorlijk wat achterstallig onderhoud. Klager ondervond een probleem met de mechanische ventilatie. Bij de eerste keer koken kwam klager erachter dat de afzuigkap het niet deed en deze bleek niet aangesloten te zijn op een afvoerkanaal. Bij controle bleek dat er geen mechanische ventilatie in de woning was aangebracht, terwijl dit wel werd benoemd bij de bezichtiging van de woning met de heer XXXX. Tijdens de geplande werkzaamheden die daarna plaatsvonden aan de afzuigkap, meldde een medewerker van de firma IJsselstein dat er gestopt moest worden met de werkzaamheden vanwege aanwezig asbest. Uiteindelijk werd er in overleg een pijp over de keukenkastjes naar het keukenraam gemaakt. Klager heeft voor deze werkzaamheden drie vakantiedagen op moeten nemen, wat hij best veel tijd vindt voor uitgevoerde werkzaamheden aan een afzuigkap. Uiteindelijk is dit euvel verholpen, maar het gehele traject heeft vanaf de eerste melding op 7 november 2022, zes maanden en zestien dagen geduurd. Dit heeft klager zes vakantiedagen en ruim drie uur aan belminuten gekost.

Klager ervaart nu nog last van koude, wat overal voelbaar is behalve in de woonkamer. De woonkamer kan hij met de deur dicht opstoken. Klager slaapt ook regelmatig in de woonkamer. Klager heeft een stijve nek en spieren en moet veel hoesten. Klager voelt tocht in de nok van de zolder, door de kitranden van de ramen, de onderkant van de vensterbanken, door deurkieren en door de keukenmuur grenzend aan de buitengevel. Er zijn koude vloeren op de begane grond. Maatregelen zoals extra dekens en dikkere pyjama's zijn tijdelijk en bieden geen oplossing. De corporatie en de aannemer lossen de problemen niet op en gebruiken gezegd lapmiddelen.

XXXX vertelde dat ze niets meer voor klager kunnen doen, ook niet elke week iemand langs kunnen sturen en dat het vreemd is dat de vorige bewoners nooit geklaagd hebben over de zaken waar klager het nu over heeft. Klager is nu twee vakantiedagen en ruim drie uur aan belminuten verder.



In januari 2024 heeft klager de temperatuur bijgehouden van buiten en binnen het huis. De eerste melding dateert van 8 november 2023 en loopt nu al drie maanden en zesentwintig dagen. Klager zegt dat er geen juiste inspectie heeft plaatsgevonden na de mutatie. Klager voelt zich niet serieus genomen en onjuist ingelicht bij bezichtiging.

Op het moment vindt er ineens een aantal dingen versneld plaats. Vandaag komt er een kitter langs, want de huidige kitlaag lijkt volledig te zijn verteerd.

De snelheid van het oplossen van de problemen en het serieus genomen worden is het belangrijkste waar klager iets mee wil op dit moment. Klager verwacht een kindje binnenkort en wil graag dat dan alles klaar is.

Van hetgeen klager heeft voorgelezen dan wel naar de zitting mee had genomen wordt overhandigd aan de commissie en het secretariaat.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Bij het lezen van uw schrijven, spreekt in u in de derde persoonsvorm. Heeft u het stuk samen met iemand opgesteld?

A: Nee, dat komt vanuit mijn professie.

V: Klopt het dat u de schriftelijke documentatie die u nu bij u heeft nog niet hebt gedeeld met de corporatie?

A: Dat klopt, dat is in mijn optiek nog niet nodig geweest.

V: Begrijpen wij goed dat u op dit moment nog last van koude ervaart in uw woning, die u verholpen wilt hebben?

A: Ja, dat klopt.

De voorzitter merkt op dat de commissie niet bevoegd is uitspraak te doen in het kader van een toe te kennen huurcompensatie. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de Huurcommissie. Centraal staat tijdens de zitting het dienstverleningsaspect van de corporatie. In die zin, of de corporatie datgene heeft gedaan wat van haar verwacht mag worden.

V: De corporatie heeft in haar zienswijze aangegeven dat uw woning dateert uit de zeventiger jaren, waarbij destijds geen mechanische ventilatie in de woning geïnstalleerd is. Kunt u daarop reageren?

A: Ik heb daarop aangegeven dat dit wel tijdens de bezichtiging werd aangegeven door de heer Wijning.

V: Heeft u niet bij de eerdere bezichtiging van de woning een opnamerapport ontvangen?

A: Jawel, dat heb ik wel gekregen, maar daar staat het niet in vermeld.

V: U geeft aan dat u denkt dat er geen oplevercontrole is geweest. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: Weet u wel of een opnamerapport is opgesteld?

A: Ik ben daar niet bij geweest.

V: U zegt dat er een afzuigkap hing bij de keukenkast, toen u de woning voor het eerst betrad?

A: Ja, dat klopt, uitkomend in een loze ruimte.

V: Ter verduidelijking: betrof het een gerenoveerde of gemuteerde woning?

A: Er zijn dingen vernieuwd voordat ik erin kwam. Daar heb ik op 16 januari 2024 contact over gehad met XXXX en werd er gezegd dat er fouten zijn gemaakt tijdens de mutatie.

V: Zit er een cv-installatie in uw woning?



A: Ja.

V: In de zienswijze van de corporatie staat vermeld dat er inmiddels een mechanische ventilatie is aangebracht. Klopt dat?

A: Ja, met een unit op zolder.

V: U had het over een pijp naar het keukenraam vanaf de afzuigkap?

A: In eerste instantie werd geopperd om een pijp vanaf de begane grond door een slaapkamer naar zolder te laten lopen, maar op mijn verzoek is er een afzuigkap geplaatst met een afvoerpijp over de keukenkasten naar het keukenraam toe. Daarmee is de afzuigkap niet aangesloten op de mechanische ventilatie.

V: Wij begrijpen dat er tijdens de bezichtiging een afzuigkap boven het fornuis hing in de keuken hing, die toen werd gerenoveerd. Hing de kap op de juiste plaats en was deze nieuw?

A: Ja, dat was een nieuwe kap.

V: Er zat daar een buis aan, maar die ging nergens naartoe?

A: Er zat alleen een flexibele afvoerpijp in, die uitkwam in het plafond.

V: Dus niet in een afvoerkanaal?

A: Nee, in een loze ruimte.

V: Was het een afzuigkap of was het een circulatiekap met een koolstoffilter?

A: Nee, het was een afzuigkap.

V: Met een motor?

A: Ja, die komt naar beneden als je de afzuigkap aanzet.

V: Werkt de cv-installatie naar behoren?

A: Ja, dat wel.

V: Zou in dat geval zou de temperatuur dan niet goed ingeregeld moeten kunnen worden, ook in de slaapkamers?

A: Als ik flink opstook, 22 graden, dan is dat enigszins haalbaar. Overdag heb ik de temperatuur gemeten en deze kwam niet boven de 17 graden uit. In de woonkamer wel, maar in de slaapkamers niet.

V: Dat is ook een gebruikelijke temperatuur voor in de slaapkamers, nietwaar?

A: Ja, maar niet eronder.

V: Net gaf u aan dat u de temperatuur wel op 17 graden kreeg, niet?

A: Ja, een enkele keer.

V: Als dat een enkele keer kan, zou dat dan niet ook vaker moeten kunnen?

A: Ja, zij het dat daar meer dingen op van invloed zijn.

V: Kunt u aangeven wat toen de temperatuur was, waar u het in de woonkamer op af had gesteld?

A: Op 21 graden in die tijd. Soms zelfs uitschieters naar 22 of 23 graden. Maar dan wordt het in de woonkamer op een gegeven moment veel te warm en dan verlaag ik de thermostaat.

V: Had u toen aan de knoppen gedraaid?

A: Ja, en ook ontlucht.

V: Verder spreekt u over uitgevoerde temperatuurmetingen. Hoe heeft u die metingen verricht?

A: Met een HCCP-meter, die ik geleend heb van mijn werk.

V: Kunt u een toelichting geven over de 14 opgenomen vakantiedagen? Volgens de corporatie zou dit ten onrechte zijn, omdat, zo wij begrijpen, uit te voeren werkzaamheden in tijdsblokken van twee uur worden aangekondigd en een huurder daar niet de hele dag thuis voor hoeft te zitten wachten.



A: Dat was mij niet duidelijk; er was enkel aangegeven dat de vaklui tussen 10 uur en 12 uur zouden verschijnen. Ik ben me er wel van bewust dat daar door de bewoner ook enige coullance in gewent is.

V: Zegt u daarmee dat de gecommuniceerde tijdsblokken van twee uur onvoldoende is gecommuniceerd aan u en u als gevolg daarvan hele dagen vrij heeft moeten nemen?

A: Ja, dat is mijn stelling. Ik heb hierover heel veel telefonisch contact gehad en gevraagd wat dan de bedoeling was en aan de hand daarvan vrij genomen. Er werd medegedeeld dat er groot onderhoud gedaan zou gaan worden.

V: Bleek dan achteraf dat u daar een hele dag voor thuis had moeten blijven?

A: Achteraf gezien niet; soms werden er dan ook alleen maar foto's genomen.

V: Kunt u dat ook staven met bewijsstukken?

A: Daar zou een registratie van moeten zijn bij de corporatie, omdat daarnaar gerefereerd wordt als ik bel.

V: Heeft u de zienswijze ontvangen en gelezen, waaruit wij onze informatie putten?

A: Het kan zijn dat ik die gelezen heb, maar dat weet ik even niet meer.

V: Op 9 februari zou er bij u een inspectie geweest zijn naar een te maken duurzaamheidsslag. Heeft dat plaatsgevonden, en zo ja, wat is daaruit voortgekomen?

A: Er is iemand geweest die een oppervlakteberekening heeft gemaakt van de zolder. Dat zou doorgegeven worden XXXX. Zij geven aan dat de offerte bij de corporatie ligt en zo gaat het steeds heen en weer.

V: Kunt u toelichten wat voor voorstel dit betreft?

A: Over een voorstel uit november 2023 wat ik gedaan heb om zelf de zolder te gaan isoleren. Dan voer ik de arbeid uit en levert XXXX de materialen.

V: In de zienswijze staat dat de corporatie uit coullance toezegt dat zij de zolder zullen gaan isoleren. Kunt u daarop reageren?

A: Dit wist ik niet.

V: Is de corporatie van alle andere onderhoudsmeldingen op de hoogte?

A: Ik neem aan dat zij dat weten, want ik heb de meldingen gedaan bij XXXX en die moet dat dan weer bij de corporatie melden.

V: Specifiek wordt bedoeld op uw koude klachten. Heeft u die onlangs nog gedaan bij de corporatie?

A: Ja, over de radiatoren heb ik nog een melding gedaan. Toen is er iemand langs geweest met rugklachten en kon niets doen. Ook daar heb ik weer melding van gemaakt. Ook heb ik bij XXXX aangegeven dat ondanks alle informatie die ik verschaft er toch weer ruis op de lijn komt door iemand te sturen die geen zware radiatoren kan tillen van twee meter lang in zijn eentje wegens rugklachten.

V: Begrijpen wij goed dat u telkens terugkerend gemeld hebt wanneer zaken niet goed waren verlopen?

A: Ja.

V: Had de opzichter op het moment van bezichtiging het euvel met de afzuiger kunnen opmerken volgens u?

A: Ja.

V: De zolder is geen verblijfruimte volgens het huurcontract, klopt dat?

A: Ja.

V: Als de corporatie uit coullance haar toezeggingen nakomt, is uw klacht daarmee dan verholpen?

A: Er zijn dan nog wel andere plekken waar wat mee is, maar als de zolder is geïsoleerd dan denk ik dat 60-70% van het probleem opgelost is.



V: Had de hoorzitting doorgang gevonden in het geval u op de hoogte zou zijn geweest van de zienswijze?

A: Ja, want ik zit hier vanwege de te lange doorlooptijd van de terugkerend door mij gedane meldingen.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat het verhaal van de compensatie niet goed is verwoord in de zienswijze en begrijpt dat dat tot verwarring heeft geleid bij klager. De staat van de woning na oplevering was in orde. De mechanische ventilatie was geen vereiste, omdat het als zodanig niet verplicht aanwezig behoorde te zijn in de woning. Dit conform het geldend bouwbesluit van destijds. De medewerker die het een en ander bij de bezichtiging aan klager zou hebben meegedeeld, heeft dit niet gedocumenteerd.

De koude- en tochtklachten in de woning zijn vervelend, maar normaal bij een woning uit 1970. Een volledig tochtvrije woning creëren is niet mogelijk, want dan krijg je weer andere problemen, zoals schimmel.

Hoewel ik persoonlijk het niet eens ben met een toegezegde zolderisolatie aan klager wegens coulance door een collega, zal dit wel worden nagekomen. De offerte is op 5 maart 2024 ondertekend en akkoord bevonden. Binnen afzienbare tijd zal daarover contact worden opgenomen met klager wat betreft de plaats te vinden werkzaamheden.

Wat betreft het communicatieaspect aangaande de tijdsblokken dat onze aannemer langskomt bij klager, had dit wel wat beter gekund.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Uit hetgeen u aangeeft, begrijpen wij dat de zolderisolatie uit coulance doorgang zal gaan vinden, waarbij de aannemer bij klager langs zal gaan om alles op te nemen en daarna uit te voeren. Klopt dat?

A: Ja.

V: Een mogelijk gevolg van deze toezegging zou kunnen zijn dat burens van klager eenzelfde isolatie zouden willen laten aanbrengen in hun woning door de corporatie. Is daarover nagedacht?

A: Ja, dat klopt. Dat heb ik intern ook aangegeven.

V: Had volgens u tijdens de oplevering van de woning het probleem met de afzuigkap gezien kunnen worden?

A: Ja, dat had opgemerkt moeten worden.

V: Wat vindt u ervan dat de installatie in een loze ruimte afgevoerd werd?

A: Als het daadwerkelijk om een afzuigkap gaat, dan is dat niet juist.

V: Wordt er ten aanzien van de werkzaamheden die uit coulance zullen worden uitgevoerd een huurverhoging doorgevoerd?

A: Als er iets uit coulance gedaan wordt, dan volgt er geen huurverhoging. Dat mag niet.

V: Is tijdens de keukenrenovatie ten onrechte de afzuigkap terug opgehangen?

A: Als er één hangt, moet er ook één terug worden gehangen. Dat had echter wel een deugdelijk exemplaar moeten zijn.

V: Kunt u toelichten wat er precies op 9 februari 2024 heeft plaatsgevonden en door wie?

A: De aannemer is langs geweest bij klager voor een inspectie inzake het aanbrengen van de dakisolatie.

V: De meldingen wat betreft het goed ophangen van de radiatoren en de weggevreten kit aan de randen van het kozijn zou allemaal bekend moeten zijn bij de corporatie. Heeft u voorafgaand aan de hoorzitting intern de notities daarop nagekeken?



A: Het is mij niet allemaal duidelijk, maar ik ga dat uitzoeken.

V: Betreft het kisten een werkzaamheid die voor rekening de corporatie komt?

A: Ja, daarbij opmerkende dat de kister vandaag bij klager langsgaat.

V: Wat is de gemiddelde doorlooptijd voor het probleem met die klager heeft gehad aan diens afzuigkap en de installatie van een mechanische ventilatie nadien?

A: Dat ligt aan de technische melding, maar zes maanden is echt te lang, alhoewel het wel een ingewikkeld proces kan zijn.

V: Wat had een reguliere doorlooptijd geweest?

A: Drie tot vier maanden.

V: Wanneer zijn de problemen rondom het kitwerk gemeld?

A: Ergens in november 2023 is dat geconstateerd.

V: Klager zegt dat de radiatoren niet goed werken. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Het was mij niet bekend. Ik dacht dat het alleen om de ophanging gaat. Maar als ik het nu zo hoor, werken ze naar mijn idee gewoon goed, want ze doen het.

Laatste woord door de klager

Tussen de mechanische installatie en de dakisolatie heeft 10 maanden gezeten.

Wat betreft de compensatie heb ik een mail van Jan die dit intern door zou zetten.

Bij de koudeklacht horen ook de roosters, die zijn ook aan vervanging toe. Op 15 januari 2024 is er een offerte naar XXXX gegaan daarover. Op 22 februari 2024 heeft firma Sabben ook nog contact gezocht met de aannemer en uiteindelijk is op verzoek van klager de goedkeuring gekomen. Dit om aan te geven hoelang iets soms duurt, want eigenlijk hadden de werkzaamheden zelf binnen zes weken plaats moeten vinden.

De heer XXXX vult hierop nog aan dat de roosters onder een technische melding vallen. Dagelijks onderhoud is voor afdeling reparatie. Onderaannemer XXXX beoordeelt, past aan en stuurt eventueel terug naar opzichters. Zij beoordelen indien nodig, inspecteren de woning en indien nodig gaat het naar afdeling intern voor een goedkeuringsaanvraag. Daarna komt het bij iemand, zoals ikzelf, en wordt het uitgevoerd.

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.