



## Verslag 2430

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 het in de woning van klager ontbrekende deurkozijn en tussendeur naar de woonkamer toe alsook kapotte vloertegels in het toilet.

*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 woont sinds oktober 2023 in de woning. Alvorens de woning te accepteren, had zij haar ouders gevraagd de woning te bezichtigen.

Tijdens het klussen in de woning viel het op dat de deur naar de woonkamer toe ontbrak.

Klager is daarop bij de burens gaan kijken en die hadden de tussendeur wel. Klager heeft bij de corporatie gevraagd of ze wellicht de deur vergeten waren op te plaatsen. Na contact te hebben gehad met de klantenservice, zou de verhuurmakelaar contact opnemen met klager en dat gebeurde niet. Klager ontving twee keer geen reactie. In de zienswijze stond dat klager moest stoppen met bellen, maar dat is maar één keer gebeurd. De toon die ze aansloegen tegen klager, vindt ze niet professioneel.

Er zijn ook barsten in de vloertegels in het toilet. De tegels op de vloer zijn gelijk aan de wandtegels. Dat zouden de vorige bewoners hebben aangebracht. Dit moest klager ook melden bij de verhuurmakelaar. Ook daarop ontving klager geen reactie. De loodgieter is wel bij klager geweest om de situatie op te nemen. Dit omdat klager een reparatieverzoek had ingediend. De loodgieter zou klager hebben aangegeven dat de gebruikte tegels voor de vloer niet geschikt zijn als vloertegel, maar alleen als wandtegel. De loodgieter zou hierover terugkoppeling geven aan de corporatie. Echter, klager krijgt helemaal geen reactie. Als klager netjes antwoord had gehad op haar vragen, had deze hoorzitting niet hoeven plaats te vinden.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft u foto's van de vloertegels die u ons kunt tonen?

A: Die heb ik nu niet bij me, maar ik kan ze wel mailen. Het betreft kleine barsten in de tegels.

V: Heeft de corporatie uiteindelijk nog gereageerd op de door u gedane verzoek tot het plaatsen van een nieuw deur naar de woonkamer?

A: Nee. Zelf heb ik ook geen deur geplaatst. Het is best prijzig. Een tegemoetkoming in de kosten zou fijn zijn.

V: Wat betreft de missende tussendeur; zou u ons kunnen schetsen hoe uw woning situeert bij binnenkomst?

A: Dan zie ik een tussendeur tussen de entree en de gang. Dan loop je ik de gang door, linksaf een slaapkamer in en die heeft een deur. Dan ga ik rechtsaf de woonkamer in, maar die heeft geen deur.



- V: Begrijpen wij daarmee goed dat u in feite een tussendeur naar de woonkamer mist?  
A: Ja, de deurpost is wel afgewerkt.  
V: Wanneer heeft u het ontbreken van de deur gemeld aan de corporatie?  
A: Begin november 2023. Het was vrij snel nadat ik de sleutel had ontvangen.  
V: Waar gaat het u nu vooral om?  
A: Het gaat me vooral om de stookkosten, want de warmte gaat nu naar de gang en dat hoort niet.  
V: Als u de woonkamer uitloopt, komt u dan in de gang terecht?  
A: Ja, en dan is er weer een deur naar de hal.  
V: Dus de woonkamer staat niet direct in contact met de ruimte bij de voordeur?  
A: Nee, dat niet.  
V: Wat is er aanwezig in de ruimte direct na de voordeur?  
A: Daar zit niets, alleen een kleine hal. Er is zelfs geen ruimte voor een kapstok.  
V: Kom na de deur van de hal het toilet?  
A: Ja, maar eerst de keuken met een deur.  
V: Wat betaalt u aan stookkosten per maand?  
A: Ongeveer € 150 per maand. Ik heb geen slimme meter, dus ik kan mijn verbruik niet zelf bijhouden.  
V: Welk energielabel heeft u?  
A: Dat weet ik niet.  
V: Waren de tegels op de vloer in het toilet reeds kapot bij de oplevering van de woning?  
A: Ja, dat klopt.  
V: Waarom was u zelf niet bij de bezichtiging aanwezig?  
A: Ik dacht niet dat ik de woning zou krijgen. Ik heb wel video-gebeld, maar kon niet zien dat de tegels stuk waren.  
V: Wat betreft de vloertegels; zijn het geglazuurde tegels?  
A: Ja, een beetje wel.  
V: Hebben uw ouders opmerkingen gemaakt op het opname formulier van de tegels en de deur?  
A: Nee.  
V: Op welke verdieping woont u?  
A: Op de tweede verdieping.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan contact te hebben gehad met de verhuurmakelaar. Deze kon niet aanwezig zijn tijdens de hoorzitting vanwege familieomstandigheden.

Er is klager uitgelegd dat de deur naar de woonkamer ontbrak. Bij mutaties plaatsen we de deur wel als het kozijn er zit. De vorige bewoner heeft dat laten verwijderen en het geheel netjes afgewerkt en glad gemaakt. Dan plaatsen wij de deur niet terug, want dat is kapitaalvernietiging. Klager mag de deur terugplaatsen, maar wij gaan het niet doen. Er is een deur in de hal bij de voordeur, die heeft ook een isolerende werking. De situatie bij klager wijkt af van de situatie bij de burens, maar dat kan nu eenmaal. Daarom zijn er bezichtigingen, want dan kan men dat zelf zien. Als iets technisch volstaat, dan zien wij niet de noodzaak om een deur terug te plaatsen.

In het toilet hoeft er geen vloer te liggen bij de oplevering en dan is het aan een bewoner om een vloer te leggen. Als er een houten of betonnen vloer aanwezig is, is dat genoeg. Er is een reparatieverzoek ingediend dat de tegels kapot waren. Dat zou zijn gerepareerd,



hetgeen in het systeem staat vermeld. In dat kader ben ik er daarom vanuit gegaan dat het dus is gerepareerd.

De woning heeft denk ik een A als energielabel. De woningen zijn allemaal aangepast en dat geldt voor het gehele complex. Dat is op woningniveau gedaan en de energielabels worden op woningniveau afgeleverd.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Kunt u iets zeggen over de vorige bewoner? Was het aanpassen van de tegels een zelf aangebrachte voorziening (ZAV)?

A: De vorige bewoners hebben die vloertegels zelf gelegd. In een toilet of badkamer hoeft er geen ZAV te worden aangevraagd. Als er tegels liggen in een woonkamer, moeten we akkoord hebben van een nieuwe bewoner voor overname.

V: Is er een opnameformulier aanwezig die u met ons kunt delen?

A: Er staat daar niets op vermeld over de tegels en het ontbreken van de deur, maar ik kan deze wel aan de commissie aanleveren.

V: Is de reparatie in het toilet uitgevoerd?

A: Ja, maar ik hoor nu dat het niet is gerepareerd. De loodgieter is wel geweest, maar heeft dus niets gerepareerd volgens klager.

V: Als het een ZAV-kwestie betreft, gaat de corporatie in dat geval over tot reparatie van de tegels?

A: Ja, in dit geval wel. Het ligt echter ook aan de grootte van de barst.

V: Een vloer is niet vereist in het toilet, zegt u. Waarom zou de vloer dan wel moeten worden vervangen?

A: Dat is afhankelijk van de grootte van de barst. Als de vloer onderdeel is van het gehuurde, dan moeten we dat aanpassen als het kapot is.

V: In de zienswijze staat dat de vloer wordt onderzocht. Kunt u aangeven waarom de vloer in de tussentijd niet is onderzocht?

A: De werkbond over de tegels is afgehandeld. De inhoud van de werkbond zou ik moeten nagaan bij de loodgieter.

V: Is er geen ZAV nodig voor het verwijderen van een deur?

A: Nee, dat hoeft niet.

V: Kunt u uit coulance een deur terugplaatsen?

A: Nee, dat doen we niet.

V: Kunt u iets zeggen over de uitblijvende reacties vanuit de zijde van de corporatie richting klager?

A: De verhuurmakelaar zegt dat er diverse keren contact is geweest met klager. Ik moet dat navragen. Het staat klager vrij een deur te plaatsen en dat is klager meerdere keren verteld.

V: Vindt u de klacht terecht?

A: Nee, dat vind ik niet.

V: Wat zou volgens u de oplossing kunnen zijn?

A: Ik zie niet in waarom de corporatie de deur moet terugplaatsen. We willen wel kijken naar de tegels; dat wil ik oppakken.

V: Overgaand naar het kwaliteitsbeleid van de corporatie: kunt u aangeven of er standaard een tussendeur behoort te zijn van een woonkamer naar een andere ruimte in de woning?

A: Vanuit de mutatie zeg ik nee, maar ik zal dat nagaan.

V: Stel dat er wel een tussendeur zou moeten zijn, wat dan?

A: Dan moet er een tussendeur komen uiteraard.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat u in dat kader de standaard-situatie zult gaan herstellen?



A: Ja, dat klopt.

V: Stel dat dit zou behoeven vanuit het kwaliteitsbeleid van de corporatie, wat dan?

A: Dan volgt er geen actie.

V: Kunt u aangeven of de woning van klager 'gelabeld' is zonder de aanwezigheid van de betreffende deur?

A: Ik denk niet dat het ontbreken van die deur veel doet met het energielabel.

V: Is het vanuit verduurzamingsoogpunt een reden voor de corporatie om de betreffende deur terug te plaatsen?

A: Nee, onze *core business* is nu om de labels E, F en G aan te pakken. Deze woning is al een A label. Als het een A label is, dan wordt dat met het terugplaatsen van een nieuwe deur geen A+++ label.

V: Stel dat de woning label E, F of G heeft, zou dat eventueel een reden zijn voor terugplaatsing van de deur?

A: Nee. Dit omdat de woning niet een dergelijk label heeft.

#### **Laatste woord door de klager**

Klager zou graag willen weten of het ontbreken van een deur naar de woonkamer invloed heeft op het energielabel. Tenslotte moet iedereen zo min mogelijk stoken. Daarbij twijfel klager overigens of de woning een A label heeft.

Als de deur niet wordt geplaatst, vraagt ze zich af of ze wellicht in aanmerking komt voor huurverlaging. Wat dat laatste betreft, geeft de heer Zuur aan dat dat niet het geval is.

*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, 3 april 2024

Verzenddatum, 18 april 2024