



## Verslag 2436

Corporatie: Vidomes

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 schimmel en vocht op de ramen ten gevolge van enkele beglazing en slechte ventilatie in de woning.

*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 vertelt dat hij vijf jaar geleden in de woning is komen wonen, bij zijn partner die er nu tien jaar woont. Er is door vrijwel de gehele woning enkele beglazing aanwezig en dagelijks zijn alle ramen beslagen, vooral in de herfst en winter. Er zitten gootjes in de kozijnen die niet goed werken en dagelijks overlopen. Iedere ochtend stofzuigt klager de ramen met een speciale vochtstofzuiger, omdat het anders vreselijk nat is en het water van de ramen druipt. Klager stookt met ongeveer twintig graden en probeert te ventileren. Dit laatste lukt echter niet goed, omdat er geen luchtdoorstroom van voor naar achteren in de woning is. Ook staan er vochtvreters in het hele huis. Klager heeft vanaf kinds af aan astma en ervaart steeds meer klachten. De schimmel in de posten werkt daar ook zeker niet aan mee.

Er zijn wel eens mensen via de corporatie komen kijken en er is toen plakplastic geplakt, wat niet helpt. In december 2023 is er iemand via de corporatie geweest die het er allemaal niet goed uit vond zien, hier melding van zou maken en er op terug zou komen. Maar helaas heeft klager tot op heden niets meer gehoord. De communicatie via de corporatie verloopt wat stroef en niet snel.

Er is door de corporatie mondeling aangegeven dat er in 2025 dubbelglas komt, maar klager wil nu wel graag weten waar hij aan toe is en wat de planning is. Hij wil dit graag op schrift ontvangen, zodat hij zeker weet dat het ook gaat gebeuren. Het liefst zou klager willen dat de werkzaamheden nog voor de winter van 2024 uitgevoerd zouden gaan worden in verband met zijn gezondheid en de problemen aan de ramen die anders weer ontstaan in de herfst en winter. Klager vindt het ook helemaal niet erg om daar meer huur voor te gaan betalen, mits er natuurlijk een goede oplossing komt.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Op het klachtenformulier is te lezen dat er in 2015 een eerste melding is gemaakt. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt. Er is toen om dubbelglas gevraagd voor twee klapraampjes in de slaapkamer. Uiteindelijk is dit met een eigen bijdrage van € 75,- per raam uitgevoerd.

V: Is er in 2015 een voorstel gedaan voor de rest van de ramen?

A: Ja, maar toen was er geen geld om een eigen bijdrage te leveren.

V: Heeft u mechanische ventilatie?

A: Ja, in de winter wordt die veel gebruikt.

V: U vertelt nu dat er in uw huis minder is gebeurd dan bij anderen. Hebben de burens bijvoorbeeld ook klachten?



A: Ja, bij ons is minder gedaan dan bij anderen, omdat de vorige bewoner in niets is meegegaan. Van de burens heb ik geen idee.

V: Het is bij u niet bekend bij welke burens hoeveel en wat er is gedaan?

A: Nee, daar heb ik nooit naar gevraagd.

V: Heeft u foto's/filmpjes van de situatie?

A: Ja (*klager geeft zijn telefoon aan de commissie om dat te laten zien*).

V: Klopt het dat de kozijnen rot zijn? Worden die meegenomen in de werkzaamheden in 2025?

A: Er gaat naar gekeken worden en als het nodig is zal dit gedaan worden.

V: Wat zou u willen?

A: Ik zou graag overal dubbelglas willen en het liefst voor de winter.

V: Wat vindt u ervan dat de corporatie aangeeft dat dit in 2025 gaat gebeuren?

A: Dat is tot nu toe alleen maar mondeling aangegeven, dus ik moet dat nog maar zien.

### Zienswijze van de corporatie

De corporatie vertelt dat er in 2015 een project geweest is (al dan niet aan meegewerkt) en als dit afgerond was, kwam alles terug in dagelijks onderhoud. Om de zeven/acht jaar wordt er geschilderd. Dat gaat in 2025 gebeuren en indien nodig zal er dan ook dubbelglas worden aangebracht. Kozijnen zullen dan ook hersteld of vervangen worden als dit nodig is.

De corporatie geeft aan dat er in 2015 ook anders gehandeld werd, omdat er toen nog minder onder duurzaamheid en de energiecrisis gewerkt werd. Nu is dit heel anders, maar de corporatie bepaalt hoe er gewerkt moet worden.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat is uw inschatting wat betreft de kozijnen en hoe wordt dit besloten?

A: De schilder gaat eerst langs, die bekijkt de status van de kozijnen aan de buitenkant. Naar aanleiding van de staat wordt bepaald of het vervangen of hersteld moet worden.

V: Het huis is 47 jaar oud. Is het dan nu niet voor de hand liggend dat er iets nieuws komt?

A: Dat kan, maar daar wordt per cyclus naar gekeken.

V: Gebeurt dit per huis?

A: Nee, per wijk.

V: De schilder beoordeelt of er iets vernieuwd moet worden?

A: Ja, dat klopt en dit wordt ook betrouwbaar gedaan.

V: U kunt nu nog geen uitspraak over nieuwe kozijnen doen, maar wel over het dubbelglas?

A: Ja, dat klopt inderdaad.

V: Worden die klampaampjes dan ook weer vervangen?

A: Indien deze nog gewoon goed zijn, dan niet.

V: Een raam dat lekt, wordt altijd vervangen?

A: Ja, altijd.

V: Klager geeft aan dat hij meer huur zou willen betalen na plaatsing van dubbelglas. Wat vindt u daar van?

A: Ja, dat weet ik, maar die afspraken zijn allemaal veranderd en daar ga ik niet over.

V: Er is nu sprake van vervanging in 2025, maar is er, gezien alle bewijzen over de situatie van klager, kans dat het dan eerder plaats zou kunnen vinden?

A: Dat is niet aan mij.

V: Is dit dan niet met het management besproken?

A: Nee, nog niet.

V: Weet het management er überhaupt vanaf?



A: Ja, maar ik wil het wel nogmaals bespreken.

V: Waarom bent u dan bij de zitting?

A: Omdat er meerdere opzichters bij betrokken zijn.

V: Zijn de foto's en verhalen van klager passend bij de situatie en wat vind u daarvan?

A: Ik zie dit dagelijks, maar ik kan er niets mee, want we moeten het beleid van de corporatie volgen.

V: Hoe concreet is het plan om in 2025 te gaan vervangen?

A: Dat is toegezegd, dus concreet.

V: Wanneer wordt het project opgestart?

A: Eind van het jaar en de bewoners informeren volgt kort daarna.

V: Zou u willen proberen om dit nogmaals aanhangig te maken bij het management?

A: Ja, dat wil ik wel doen. Ik zou ook een onderzoek uit kunnen laten voeren door een onafhankelijk bureau en dan afwachten wat daar uitkomt. Als daar iets (meer) uitkomt dan wordt er naar gehandeld.

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

Klager vond het een prettige zitting en voelt zich gehoord. Klager wil graag een onderzoek laten doen. Hopelijk komt er iets positiefs uit.

*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, 17 april 2024

Verzenddatum, 25 april 2024