



Verslag 2441

Corporatie: Qua Wonen

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 wens van klager diens energiekosten terug te dringen (en in het verlengde daarvan, de verbetering van de isolatiewaarde van diens woning) alsook op schimmelvorming aan de kopgevel van 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

De klacht is niet bedoeld om iemand voor het hoofd te stoten, aldus klager. Klager denkt dat zij warmteverlies in huis heeft. Dit is opgevallen door een hoge rekening die zij kreeg van de energieleverancier. Vanaf dat moment is klager erop gaan letten. Sindsdien ventileert zij wel, maar stookt zij bijna niet meer in de woning.

Er is een opzichter bij klager langs geweest en die heeft de [gas]leidingen afgeperst. Het duurde overigens wel lang bij installatiebedrijf Feenstra, voordat er iemand voor de ketel langskwam. Diegene heeft aangegeven dat er warmteverlies zou zijn, maar dat mocht niet officieel vermeld worden. Klager heeft een woning met energielabel E. Ze heeft een formulier ontvangen van de corporatie hoe te ventileren en te stoken.

Het energieverbruik klopt niet. Zelfs als klager niet thuis is, verbruikt zij negen kuub, terwijl de temperatuur dan op 15,5 graden staat ingesteld.

Klager geeft wel mee dat de corporatie welwillend is geweest in bijna alles.

Er zit ook nog een natte plek bij een raam. Daar kwam zij achter doordat aan de binnenkant van de muur bij de mand van de hond een schimmelplek bleek te zitten.

Op een gegeven moment zijn metingen gedaan; daar heeft zij echter nooit iets over teruggekoppeld gekregen van de corporatie.

Vanaf 2017 tot nu is er volgens klager geen verbetering in het energielabel gedaan. Dit terwijl klager wel een huurverhoging heeft gekregen. Daarvoor kreeg zij die niet.

De voorzitter merkt op dat de commissie niet bevoegd is uitspraak te doen over een eventuele huurverlaging. Klager dient zich daartoe te wenden tot de Huurcommissie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan hoge energiekosten te hebben. Weet u hoe dat bij uw burens is?

A: In de straat zijn veel mensen die onder curatele staan, die hebben geen inzage in stukken.

V: Een combinatie van onvoldoende stoken en/of ventileren kan leiden tot schimmel(vorming). Is de reden om niet te stoken in de woning dat u zich de energiekosten niet kan permitteren?

A: Ja, ik ben daarvan [de relatie tussen stook- en ventilatiegedrag en schimmelvorming] op de hoogte, maar de schimmel was wel al eerder aanwezig.

V: U stookt dus nu helemaal niet meer?

A: Nee, dat klopt.

V: Heeft u uw verbruik ook vergeleken met voorgaande jaren?



A: Ja, en dat scheelde wel.

V: Heeft er een funderingsonderzoek plaatsgevonden?

A: Ik heb buiten mensen zien lopen, maar zij zijn niet binnen geweest.

V: Wij begrijpen dat een strook langs de muur vrij is gemaakt van bosschages naar aanleiding van de door u gedane melding over de vochtige muur met schimmel, klopt dat?

A: Ja, dat klopt. Die melding is ongeveer twee maanden geleden gedaan.

V: Loopt dit onderzoek nog steeds?

A: Ja, maar het moet even afgewacht worden in verband met het kunnen drogen van de gevel. Dat duurt vaak lang. We komen nu net in de droge periode.

V: U heeft het over een onderzoek met een laserapparaat buiten?

A: Ja, dit is vijf tot zes maanden geleden gedaan en ik heb er nog geen terugkoppeling op ontvangen.

V: Wij begrijpen dat u op 18 september 2017 in de woning bent gekomen. Hoe is de natte plek u sindsdien opgevallen?

A: Door de hondenmand die ik van de muur trok, waar het achter bleek te zitten. Er waren ook kleurpotloden met schimmel in een kast die ook tegen die muur aanstaat.

V: Wanneer heeft u daar melding van gemaakt bij de corporatie?

A: Dat is ongeveer anderhalf tot twee jaar geleden.

V: Klopt het dat er toen slechts één keer iemand bij u langs is geweest?

A: Ja, toen hebben we het ook over de schimmel gehad.

V: U geeft aan zelden tot niet te stoken en toch wordt negen kuub gas verbruikt volgens uw energieverbruik, klopt dat?

A: Ja, vanaf oktober 2023.

V: Kunt u iets toelichten over uw stookgedrag op de momenten dat u wel stookt?

A: Bij extreme koude stook ik tot achttien graden.

V: Uw ketel functioneert goed?

A: Ja, die is nog helemaal nagekeken.

V: Kan het hoge bedrag aan energiekosten verband houden met de energiecrisis?

A: Dat zou misschien kunnen.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan dat de woning van klager energielabel D heeft sinds november 2023 en dat dit misschien ook reden is dat klager een voorstel heeft ontvangen aangaande de huurverhoging.

Voor 2027 moet er in zijn algemeenheid voor gezorgd worden dat de woningen met lagere energielabels worden aangepakt door de corporatie.

De kamer van klagers dochter staat vol met spullen, dat werkt niet mee in het geheel.

De keren dat de corporatie bij klager is geweest heeft ze adviezen en een folder gegeven.

Op dit moment heeft de heer XXXX ook gegevens van de energiemaatschappij in handen.

Die lijken volgens hem niet te kloppen. Ze zijn eerder door klager met de corporatie gedeeld.

De heer XXXX licht toe dat, kijkend naar de periodieke afschriften van de afgelopen twee

jaar, het verbruik van klager in de bandbreedte gelijk is. Hetgeen door klager daarover wordt aangegeven, vindt hij daar lastig mee te rijmen.

Wat betreft de gevel heeft een gevelonderzoek en funderingsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten daarvan worden afgewacht. Afhankelijk van de conclusie zal dit tot opvolging leiden door de corporatie.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u iets zeggen over de wijziging van het energielabel van klager?

A: Het staat in de rapporten hoe ze dat gedaan hebben.

V: Kan het zijn dat als een energielabel verloopt je daar als huurder gelijk iets van zou moeten merken?

A: Ja, maar de labeling zelf is in de tussentijd ook veranderd.

V: Is het gebruikelijk dat bewoners niet geïnformeerd worden over de resultaten van de onderzoeken aan de buitenkant van de woning?

A: Dat lijkt mij niet, maar dat kan ik navragen. Dat ze langskomen wordt vaak niet gemeld, omdat ze niet in de woning hoeven te zijn. De resultaten zou je wel verwachten dat die gemeld worden.

V: Begrijpen wij goed dat toen de melding van klager over de natte plek aan de buitenmuur binnenkwam, de corporatie gelijk langs is geweest bij klager?

A: Ja, we zijn gaan kijken. Naar aanleiding daarvan zijn er planten weggehaald (lees: de bosschages). In plaats daarvan is een grindpad teruggeplaatst. Het is nog niet duidelijk of de natte plek er nu nog zit. We willen het gevelonderzoek afwachten met aanvullend een wat langere droogteperiode om de situatie goed te kunnen beoordelen.

V: Wat betreft eventuele opvolging, wacht u dus eerst de resultaten af?

A: Ja, dat klopt.

V: Afgaand op hetgeen klager aangeeft, vindt er blijkbaar gasverbruik plaats, terwijl klager zegt niet te stoken. Bent u van mening dat dit ligt aan bewonersgedrag of ligt het aan wat anders?

A: Dat is nog onduidelijk.

V: Uit hetgeen u heeft aangegeven, blijkt het verbruik van klager twee jaar gelijk te zijn. Dit eveneens met inachtneming dat alles technisch in orde is. In dat kader geeft u aan en zou zijn gebleken dat er geen sprake is van warmteverlies. Begrijpen wij daarmee goed dat u het verbruik als zodanig dan relateert aan bewonersgedrag, waar de corporatie geen verdere rol meer in heeft?

A: Ja, dat klopt, dat is dan voor de huurder.

Laatste woord door de klager

Klager heeft niets meer toe te voegen.

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, 30 april 2024

Verzenddatum, 23 mei 2024