



## Verslag 2512

Corporatie: Woonforte

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 overlast die huurder heeft ervaren van een 24 uur per dag draaiende mechanische ventilatie op een hoog geluidsniveau.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. Tevens geeft de voorzitter een korte samenvatting van de klacht*

### Samenvatting van de klacht van huurder

Huurder ervaart overlast van een 24 uur per dag draaiende mechanische ventilatie op een hoog geluidsniveau. Ondanks nieuwe motoren is het geluidsprobleem nog niet opgelost. Huurder wenst een verklaring en een oplossing voor het feit er twee keer een nieuwe motor plaatsen niets heeft opgeleverd.

Tevens wenst huurder herinvoering van een laag toerental tussen 21.00 uur tot 07.00 uur. Klager vindt het geluid lijken op een magnetron die aanstaat. De corporatie reageert ook niet goed op de verzoeken van klager en het heeft allemaal te lang geduurd. Na indienen van de klacht bij de KCWZH heeft de corporatie de klacht opgepakt en op 8 oktober zijn ze bij klager geweest. Ze zijn echter niet bij klager in huis geweest. Het probleem is deels opgelost maar in de avond is het geluid er nog steeds. De mechanische ventilatie zou om 21.00 uur stoppen en om 07.00 uur weer beginnen, maar dat is dus nog niet het geval.

### Vragen van de commissie aan de huurder

V: Maakt de motor nu nog dusdanig veel geluid dat deze in de avond uitgezet moet worden?

A: Als ik wakker word in de nacht hoor ik het nog wel. Het geluid is nu wel iets minder. Ik wil het gestopt hebben van 21.00 uur tot 07.00 uur. Die specifieke vraag beantwoorden ze niet.

V: Is er geen enkele reactie op uw klacht gekomen van de corporatie?

A: Nee, en daarom heb ik de klacht ingediend bij jullie.

V: Heeft u tussentijds geen contact opgenomen met de corporatie?

A: Nee, dat klopt.

V: Bent u op de hoogte of andere bewoners ook klachten hebben?

A: Nee, dat weet ik niet. Maar de vorige bewoners hadden dezelfde klachten.

V: Weet u of zij daarover een klacht hebben ingediend bij de corporatie?

A: Dat weet ik niet.

V: Heeft u onderburen?

A: Ja, dat klopt.

V: Is de motor van de mechanische ventilatie ook voor de benedenburen?

A: Ja, ik denk het wel. De onderburen hebben geen motor in de woning.

V: Waar zit de motor?

A: Die staat op het dak.

V: Waar is de motor vervangen?



A: Die zit buiten de woning. Maar aan de binnenkant van de woning is een zolder en daar zit een pijp en de klok. Daar luistert een monteur naar het geluid.

V: Is de klok dus nog niet goed ingesteld?

A: Nee, nog niet.

### **Samenvatting van de zienswijze van de corporatie**

De corporatie heeft begrip voor het standpunt van de huurder dat de klachtafhandeling te lang heeft geduurd. De corporatie erkent dat terugkoppeling niet altijd correct is geweest. Ook wordt erkend dat de aannemer in de vakantieperiode onvoldoende aandacht aan de klacht heeft gegeven.

De corporatie biedt een compensatie aan, maar heeft die nog niet gekwantificeerd.

De corporatie werkt met de firma Eltag. Het is voor de corporatie niet altijd goed te volgen wat een bedrijf aan werkzaamheden doet.

Er is een en ander misgegaan. De corporatie heeft wel het gevoel telkens goed gereageerd te hebben richting klager, maar met de communicatie van de firma Eltag is iets niet goed gegaan. Zij waren niet goed op de hoogte van de ernst van de situatie en daardoor was dit ook niet bekend bij de corporatie. Het probleem moest opgelost worden met een hoogwerker, wat niet eenvoudig is. Firma Eltag probeert zaken waarvoor een hoogwerker is vereist te clusteren, omdat het gebruik daarvan zeer kostbaar is.

Er is bij de corporatie een offerte aangeleverd, maar deze is intern niet goed terechtgekomen. De corporatie geeft toe dat het traject niet goed is gelopen.

De corporatie is in overleg met de firma Eltag en buurtbewoners. Het aanpassen van de klok is lastig want sommige huurders willen andere tijdstippen. De corporatie is er mee bezig en neemt in overweging om overal een individuele mechanische ventilatie te installeren. Daar wordt op dit moment onderzoek naar gedaan.

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

V: Begrijpen wij goed dat u excuses wilt maken?

A: Het heeft allemaal vertraging opgelopen en zowel intern als extern was er geen goede communicatie. Daar bieden wij excuses voor aan.

V: Op welke termijn komt er duidelijkheid?

A: Dat durf ik niet te zeggen. Ik wil er wel op terugkomen. Het gaat over meerdere afdelingen. De oplossing is er niet dit jaar en ook niet volgend jaar.

V: Dus niet eerder dan 2026, zegt u?

A: Dat klopt.

V: Is er een tussenoplossing?

A: Dat zou wellicht kunnen maar dat moet in overleg met de onderburen.

V: Hoe doet u dat dan in andere complexen met de klok?

A: Dat is op gezette tijden. Ik wil graag even de mechanische ventilatie toelichten.

Wij moeten alles laten keuren van het systeem. Ongeveer drie jaar geleden zijn er brandkleppen geplaatst. Die kleppen hebben ook overlast opgeleverd, want het is een vernauwing in het systeem. Het loopt allemaal erg lang. De klacht van mevrouw is ergens terechtgekomen waar het niet hoort.

V: Bedoelt u met de vaste tijden dat het systeem 24 uur draait?

A: In de nacht draait het systeem laag en overdag hoog. Dat verschilt echter per complex. Het ligt ook aan de hoeveelheid aangesloten woningen. De nieuwe systemen gaan omhoog als er CO2 wordt gemeten. Er zitten dus geen vaste tijden aan, maar dat is bij klager wel het geval.



V: Heeft mevrouw zo'n nieuw systeem?

A: Nee, nog niet.

V: Hoeveel woningen zijn er aangesloten op de mechanische ventilatie van mevrouw?

A: Er zijn drie woningen aangesloten op de motor van huurder.

V: Weet u wat de reden was waarom de klok is aangepast?

A: De hoofdreden was schimmelvorming in de badkamers.

V: Mevrouw diende de klacht in op 4 juli 2024. Ze heeft een ontvangstbevestiging ontvangen, maar daarna nooit meer iets vernomen. Het is opgepakt als reparatieverzoek, maar er stond duidelijk in dat het een klacht was. Hoe is dat ontstaan?

A: Dat zou ik moeten nakijken. Er is een notitie van gemaakt. Huurder was telefonisch slecht bereikbaar en contractpartijen mogen niet onaangekondigd langsgaan bij huurders.

V: Glaswoldempers achter de ventielen zou een geluidsvermindering kunnen opleveren. Zou dat een tussenoplossing kunnen zijn?

A: Ik ga dit navragen bij de installatiemonteur; ik weet dat niet.

#### **Laatste woord door de huurder**

Ik hoor nu voor het eerst dat de klok ook voor andere woningen is. Er is dus veel mis met de communicatie.

Men zegt dat de contractpartijen niet zomaar langs mogen gaan. Maar ik heb gezegd dat ik bijna elke vrijdag thuis ben en ze dus mogen aanbellen als dat nodig is.

Ik ben blij dat de corporatie zegt dat ze het niet goed hebben aangepakt en beterschap beloven.

*De voorzitter sluit de vergadering. Huurder en medewerker(s) van de corporatie verlaten de digitale hoorzitting en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Hoorzitting, 12 november 2024

Verzenddatum, 22 november 2024