



Verslag: 2133

Corporatie: Wooninvest

Dit verslag is een weergave van hetgeen 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 uitgevoerde renovatie (mechanische ventilatie).

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter meldt dat er drie soortgelijke klachten zijn ingediend. De voorzitter stelt voor deze klachten tijdens de hoorzitting gezamenlijk te behandelen en één advies te schrijven voor de drie klachten. Alle aanwezigen gaan hier mee akkoord.

Toelichting op de klacht door de klager

Het betreft hier twee complexen met huurwoningen, "Flat één" en "Flat drie".

"Flat twee" zijn eigenaren en hebben een VvE. Alle klagers wonen in "Flat drie".

De heer XXXX meldt niet op de hoogte te zijn geweest van de plaatsing van de zelfregulerende roosters. Iedereen dacht dat het ging over roosters in de nieuwe ramen.

De heer XXXX meldt dat er een jaar eerder onderhoud werd gepleegd aan het hout. Er werd hem verteld dat het hout bij de heer XXXX rotter was dan op lagere verdiepingen. De roosters zullen dus op hoger gelegen verdiepingen anders werken.

Mevrouw XXXX geeft aan dat in de brief van 3 juli 2020 is gesproken over zelfregulerende roosters maar niet over mechanische ventilatie.

De heer XXXX zit in de bewonerscommissie en heeft in een eerder stadium informatie ontvangen. De heer XXXX meldt dat er in "Flat één" een meting is gedaan op de tweede etage. Hij heeft gevraagd of er ook een meting op de achtste etage mocht plaatsvinden. Verdieping één tot en met drie hebben helemaal geen klachten.

De heer XXXX meldt dat in het informatieboekje werd gesproken over mechanische ventilatie. Daarna kwam pas de enquête van de heer XXXX of de bewoners mechanische ventilatie wilden. De 70% zou op basis van die enquête niet worden gehaald en dus zou de mechanische ventilatie niet aangebracht kunnen worden omdat de toestemming daarvoor zou ontbreken. De enquête is gehouden door de heer XXXX in beide flats. De heer XXXX heeft dat opgepakt als bewoner. Het merendeel van de bewoners wilde de mechanische ventilatie niet. De kanalen waren inmiddels al verbeterd en schoongemaakt. Als de motoren op het dak worden weggehaald, is de situatie weer terug bij de natuurlijke ventilatie en zal de meerderheid tevreden zijn.

De heer XXXX geeft aan dat hij werd gebeld door de corporatie met de mededeling dat de interne klachtencommissie van de corporatie niet meer bestond. Echter, de informatie van de interne klachtencommissie stond op hun eigen website te lezen. Later bleek het reglement eraf gehaald. De heer XXXX is niet in het bezit van een kopie/print van de websitepagina waarop dat stond.

De heer XXXX vraagt zich af waarom de bewoners niet meteen ingelicht werden dat er geen interne klachtencommissie was. De heer XXXX meldt dat in het reglement uit 2009 van de bewonerscommissie er in een bijlage wordt gesproken over de interne klachtencommissie. In dat jaar bestond de interne klachtencommissie dus wel.



De heer XXXX meldt dat er wordt gesproken over schimmelvorming (bekend verschijnsel bij koudebruggen). De mechanische ventilatie is nu aangebracht in schoorsteenkanalen die voorheen niet werden gebruikt, deze zijn mooi schoongemaakt. Als de mechanische ventilatie wordt gestopt hoeft er geen nieuw kanaal te worden gemaakt want die kanalen kunnen gewoon worden hergebruikt. Ze waren er al maar werden alleen niet gebruikt. Er moet wel onderhoud aan worden gepleegd uiteraard.

De apparaten kunnen van het dak af en de ventielen kunnen uit de woningen worden gehaald. De heer XXXX meldt dat er in maart 2021 kon worden gekeken in de modelwoning met de bewonerscommissie. Er werd aangegeven dat de systemen zouden werken, maar het bleek helemaal niet te werken. Er was een groot aantal personen in de modelwoning aanwezig, maar de mechanische ventilatie werkte toen niet.

Vragen van de commissie aan de klagers

V: Wanneer heeft u voor het eerst informatie gekregen over de mechanische ventilatie?

A: Op 3 juli 2020 hebben we de eerste brief ontvangen. Daarna is er op 9 oktober 2020 buiten bij "Flat één" een gesprek gevoerd met de corporatie. Er is gesproken over de containerruimte en er is gesproken over zelfregulerende ventilatieroosters. Er is gevraagd waar het systeem zou worden geplaatst en er werd gezegd dat het in de kleine tocht ruimte zou worden geplaatst. Mevrouw XXXX meldt dat in de brief van 3 juli 2020 is gesproken over zelfregulerende roosters en niet over mechanische ventilatie.

V: Wanneer is er gesproken over de mechanische ventilatie?

A: In januari 2021 kregen we het verbeterplan.

De heer XXXX meldt dat er in april 2021 een brief kwam met een boekje waarin stond dat er mechanische ventilatie zou komen en ook werd er gesproken over de roosters. Daarop zijn zij als huurders aangeslagen. Voor die tijd wisten de huurders niets af van de plaatsing van de mechanische ventilatie. De bewonerscommissie niet en ook niet de huurders.

V: Wanneer kwam de mechanische ventilatie voor de eerste keer ter sprake?

A: Dat was in de brief van 9 april 2021.

V: Een Co2 gestuurd mechanisch ventilatiesysteem zonder huurverhoging, wat kan daar mis mee zijn?

A: De roosters zijn met de hand te bedienen en kunnen open en dicht. Het reguleert niet zelf, het moet handmatig. Als je het rooster dichtdoet, heb je de oude situatie.

We hadden een natuurlijk ventilatiesysteem welke 50 jaar goed heeft gewerkt. Uiteraard moeten dan wel de schoorsteenkanalen worden geveegd. Er was achterstallig onderhoud aan die kanalen, dat hebben we zelf gezien.

De natuurlijke ventilatie heeft een langzame trage werking. De mechanische ventilatie is een systeem met ventilatoren op het dak, dat voortdurend lucht afvoert met een hogere snelheid. Er wordt daarmee warmte weggezogen uit de woning, veel meer dan bij natuurlijke ventilatie. In de keuken, badkamer en wc zit een ventiel. De keuken kan worden geregeld met een Co2 regelaar. Die regelaar regelt iets als er te veel Co2 in de woning zou komen. In de badkamer en wc kun je het niet zelf regelen. In de badkamer bij vocht gaat het iets meer openstaan.

De ventilatoren op het dak blijven dezelfde snelheid houden en daar waren we beducht voor. Er wordt gezegd dat de woning beter geïsoleerd is maar we hebben wel hogere stookkosten.

V: Zijn er nog meer klachten over de mechanische ventilatie?

A: We hebben hogere stookkosten, er is lawaai en het tocht langs de pui op het beton. Als het hard waait voelen we het tochten. We vreesden dat de tocht erger zou worden omdat de druk door mechanische ventilatie hoger wordt. Dat is ook gebleken, maar daar is niets aan gedaan.



Er wonen ook heel veel oude mensen in de flat. Die klagen dat als ze douchen ze koude wind voelen omdat er zoveel tocht is. Bij veel vocht gaat de ventilatie harder.

V: Het aanbrengen van de mechanische ventilatie is klaar?

A: Die is geplaatst op 23 juni 2021. Voor de bouwvak was dat klaar, in allebei de flats.

V: Er is dus ook een klacht ingediend bij een andere klachtencommissie?

A: De heer XXXX meldt dat er een brief is gestuurd 20 april 2021 naar de corporatie. Er kwam als antwoord dat hun standpunt bekend was. Daarna is er een brief naar de interne klachtencommissie gestuurd, maar die bleek helemaal niet meer te bestaan. We kregen ook helemaal geen antwoord. Op de website stond het wel vermeld.

V: Wat had u gedaan als u eerder had geweten dat de interne klachtencommissie niet bestond?

A: Waarom is dan niet direct gezegd dat we ons moesten wenden tot de regionale klachtencommissie? Dat nemen we hen kwalijk, we zijn ook veel tijd daarmee verloren. Nu konden we ons pas later wenden tot de KCWZH. De werkzaamheden gingen door. Er had dan wellicht nog wat gedaan kunnen worden, nu is het een feit. Hoe kan het zijn dat als 70% heeft gezegd dat ze geen mechanische ventilatie willen, de corporatie dat negeert?

V: Wanneer is de enquête van de heer XXXX verstuurd?

A: Op 17 en 18 april is de heer XXXX bij de bewoners langs geweest.

V: Heeft u weleens overwogen om direct naar de rechter te stappen?

A: De heer XXXX heeft dat nagevraagd bij zijn rechtsbijstand. Zij achtten de kans niet zo groot dat het teruggedraaid kon worden vanwege de verduurzaming.

Zienswijze van de corporatie

Het betreft hier twee flats, want de middelste flat zijn koopwoningen en hebben een VvE. Ze zijn bouwkundig met elkaar verbonden, maar ze zijn niet hetzelfde. De beide gebouwen hebben ieder een eigen opgang. De heer XXXX geeft aan sinds december 2020 in dienst bij de corporatie te zijn en hij weet alleen af van het bestaan van de KCWZH en de Huurcommissie. De heer XXXX weet ook niet of er iets is aangepast op de website. Wellicht dat er nog iets in cache via Google is te vinden.

Er is met veel bewoners gesproken. Men was geschrokken. Daar zijn we serieus mee aan de slag gegaan. Er waren veel zaken in de enquête van de heer XXXX die niet relevant waren. Mensen vonden het niet fijn dat ze gestoord werden, er was dan ook veel onrust. Men kon vanaf april 2021 kijken in een modelwoning.

Er zijn afspraken gemaakt over de mechanische ventilatie en er is veel onderzoek gedaan, samen met de bewonerscommissie. Aan de hand van het boekje met foto's hebben we geprobeerd alles duidelijk te laten zien. Als de huurders vinden dat het mosterd na de maaltijd is, dan vinden wij dat vervelend. Er is ons verder niet bekend dat er meerdere bewoners zijn die klachten hebben.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er in het boekje met de begeleidende brief van 9 april 2021 voor de eerste keer gesproken over de mechanische ventilatie?

A: De heer XXXX geeft aan daarover met de bewonerscommissie te hebben gesproken.

V: Waarom is in het eerdere renovatievoorstel van 5 januari 2021 niet opgenomen dat er mechanische ventilatie zou komen?

A: Er is gekozen om te praten over zelfregulerende ventilatieroosters. Zelfregulerend is altijd mechanisch.

V: Zijn het roosters in ramen?

A: De zelfregulerende roosters zijn aangesloten op een systeem dat automatisch werkt en Co2 neutraal is. Het is vaak een combinatie van beide systemen.



V: Zit de mechanische ventilatie in het rooster?

A: Nee, het is aan apart systeem, met meerdere sensoren in de woning. Het zit in plafonds.

V: De mechanische ventilatie zuigt af en de roosters laten de lucht door?

A: Ja dat klopt, de roosters zitten in het raam.

V: Zijn dat standaard roosters?

A: Het is een standaard systeem met een klep. Als er heel veel wind is, gaat de klep dicht.

V: Kan een rooster alleen functioneren zonder mechanische ventilatie?

A: Dat kan wel maar dat is een beetje gedateerd. Met een renovatie wil je graag Co2 neutraal zijn. Er is veel schimmel geweest in het gebouw vandaar dat er gekozen is voor beide systemen.

V: Valt volgens u onder het begrip zelfregulerende roosters ook mechanische ventilatie?

A: Ja dat klopt.

V: Wat vindt u van de bezwaren van de bewoners ten aanzien van de mechanische ventilatie?

A: Er was tocht in de inpandige badkamer met veel schimmelproblematiek. Juist daarom is voor dat systeem gekozen. Er was te veel vocht. We kregen te horen vanuit de bewonerscommissie dat ze bang waren voor tocht. Er is een rookonderzoek gedaan. De uitslag bleek binnen de geldende normen te zijn. Het was conform zoals het zou moeten.

Het geluid is ook getest en ook dat valt binnen de normen.

V: Zit er op het dak een groot systeem?

A: Dat klopt. Iedereen heeft zijn eigen sensoren in de woning. Het is ook handmatig te bedienen via de Co2 regelaar.

V: Vindt u de mechanische ventilatie een woningverbetering?

A: Ja absoluut. Dit passen we nu overal toe, het is de norm voor verduurzaming.

V: Welke redenen had de corporatie voor de plaatsing van de mechanische ventilatie?

A: Het systeem werkt automatisch, het is Co2 gestuurd en er is constant Co2 controle. We hebben er geen omkijken naar. Het systeem werkt ook harder bij grote groepen. Het systeem geeft ook een fijner binnenklimaat.

V: Is het systeem een wettelijke norm/voorschrift?

A: Het is geen wettelijke norm.

V: Klagers willen de mechanische ventilatie weg hebben. Wat vindt u daarvan?

A: Dat kan niet meer. Alles is aangesloten op één kanaal, waarop iedereen is aangesloten. Als het wordt weggehaald dan zou iedereen eraf gehaald moeten worden. Of iedereen is aangesloten op het systeem of niemand. Dat was de overweging om door te zetten.

V: Op 20 april 2021 wordt er een klacht ingediend en die blijft onbeantwoord omdat de interne klachtencommissie van de corporatie niet meer bestaat. Kunt u daarop reageren?

A: Dat was dezelfde klacht als waarover we al met klagers en de bewonerscommissie in gesprek waren geweest.

V: Stel dat alles van het systeem wordt verwijderd, wat zijn dan de gevolgen?

A: Dan is er geen regulatie meer. Kanalen moeten weer worden geopend in de keuken en de badkamer. In de woning wordt dan de Co2 niet meer gemeten. Er zal geen vochtregulering meer zijn, wat nadelig is voor schimmel.

V: Heeft het weghalen van het systeem nog invloed op het duurzaamheidslabel van de woning?

A: Nee dat niet. Wel op het comfort van de woning en de uitstoot van Co2 in de woning.

Laatste woord door de klagers

De heer XXXX geeft aan niet de enige klager te zijn, er zijn er veel meer. Een paar huurders durft zijn mond open te doen. Er wonen zeer veel oude mensen, die zich afvragen waarom dit nu moet, want ze wonen er al 40 jaar.

De heer XXXX geeft aan dat er is bedreigd met een kort geding als de akkoordverklaring niet zou worden getekend. De bewoners voelden zich onder druk gezet.

Mevrouw XXXX geeft aan dat als 70% geen mechanische ventilatie wilde hebben en een handtekening hebben gezet, waarom daarop niet is gereageerd door de corporatie.



We zijn in een periode gekomen dat wat betreft de leefbaarheid er bereidheid tot overleg en uitwisseling moet zijn van de corporatie. De integriteit van de corporatie valt mevrouw XXXX zwaar tegen. Goed overleg schept veel vertrouwen. Iedereen voelt zich in de steek gelaten.

De heer XXXX wil van een sociale corporatie iets meer informatie krijgen. De communicatie en planning valt hem tegen.

Mevrouw XXX meldt dat de corporatie heeft toegegeven dat het in eerdere communicatie wellicht niet goed is besproken. De corporatie belooft in de toekomst daar beter mee om te zullen gaan.

De heer XXXX is van mening dat de bewonerscommissie bij een renovatie weinig heeft in te brengen. Echter, de corporatie moet huurders informeren en daar zijn ze flink in tekort geschoten. De heer XXXX hoopt dat het duidelijk is uit de bezwaren dat er bouwfysisch gesproken geen relatie is tussen de ventilatie roosters en de mechanische ventilatie. Dat zijn twee verschillende zaken die niet gekoppeld kunnen worden. De redenatie dat bewoners akkoord zijn gegaan met zelfregulerende ventilatie en daarmee automatisch akkoord zijn gegaan met de mechanische ventilatie is absurd. Als er wordt geëist dat de mechanische ventilatie wordt weggehaald en de corporatie zegt dat dat niet kan omdat het te duur is, zijn klagers van mening dat het hun eigen schuld is. Het had namelijk allemaal voorkomen kunnen worden. Er is nadrukkelijk gevraagd of ze van tevoren wisten dat de mechanische ventilatie zou worden aangebracht. Dat wisten ze, zo werd gemeld. Echter, in de eerste voorstellen is er gezegd dat ramen beter geïsoleerd zouden worden, de daken en de kelders met als gevolg minder stookkosten. Dat is ook correct, maar klopt niet meer als er mechanische ventilatie wordt aangebracht. Daarom staan er in het boekje plussen en minnen en wordt er gezegd dat het over het algemeen hetzelfde resultaat geeft. Hiermee geeft de corporatie dus min of meer aan dat er een verschil is tussen beiden. Dat is de reden dat er door de corporatie bewust niet gesproken is over mechanische ventilatie maar pas toen de procedure voorbij was.

De voorzitter sluit de vergadering. Klagers en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 2 november 2021
Verzenddatum, 25 november 2021