



Verslag: 2205

Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

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 het binnenklimaat, het kattenluik, de badkamerdeur en de douchedeur.

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 vindt de mechanische ventilatie het hoofdprobleem op dit moment. Het wooncomfort is niet prettig. Klager woont al 16 jaar in de woning en dat was altijd met plezier. Sinds de verbouwing is het muff en vochtig in de woning. Klager heeft vaak de ramen open, maar het stinkt in de woning. Volgens klager komt er ook bruin vocht uit het plafond. Dat is ook zo in de keuken en klager weet niet of dat met de mechanische ventilatie heeft te maken. In de slaapkamer zie je ook bruin vocht uit het plafond komen. De geur is niet fijn. Er zijn ook al veel planten doodgegaan. Klager snapt niet dat er niemand van de corporatie komt kijken, dat de corporatie die moeite niet neemt. Er is klager gemeld dat ze niet van veranderingen houdt, maar daar is klager het niet mee eens. Dat doet er ook niet toe in deze zaak, aldus klager. Klager voelt zich niet serieus genomen. Klager is bang dat de relatie in de toekomst ook niet soepel zal zijn.

Kort na de verbouwing heeft klager al gezegd dat het klimaat in de woning niet goed is. De aannemer zei dat het niets met de ventilatie te maken had. Er zou een monteur komen, maar die is niet geweest. Na de vakantie van klager was er geen mogelijkheid meer om bij klager langs te gaan, zo werd klager verteld. In oktober hoorde klager weer niets van de corporatie en daarna werd het verzoek voor het controleren van de mechanische ventilatie beneden weer afgewezen. Kort na de verbouwing was er wel sprake van het feit dat er mechanische ventilatie beneden zou komen.

Klager geeft aan weinig vertrouwen te hebben in de werkzaamheden van de corporatie. Het kattenluik is nog niet in orde en dat wil klager wel. Het was klager toegezegd dat het zou worden opgepakt

Er is een nieuwe deur in de douchecabine geplaatst. Klager dacht dat de douchebak ook vervangen zou worden. Klager moest de douchebak daarom nog schoonmaken omdat er schimmel op zat. Er werd klager verteld dat het voor haar schoongemaakt zou worden, maar dat hebben ze niet gedaan. Er is overheen gekit en nu kan het niet meer worden schoongemaakt. Je ziet de schimmel door de kit heen.



Vragen van de commissie aan de klager

V: De corporatie geeft aan dat het rooster wel werkt?

A: Dat is het raamrooster.

V: Het rooster bestaat uit twee delen. Een beweegbaar deel en een niet beweegbaar deel?

A: Het beweegbare deel is er direct uitgevallen na de verbouwing. Er is een ander rooster geplaatst, maar dat kan niet helemaal dicht.

V: Is er daarna niemand meer geweest om te repareren?

A: Nee, dat klopt.

V: Wat is uw probleem met de CO2 sensor?

A: Er zit een motor in de afzuigkap. Maar waar gaat de lucht dan naartoe als ik ga koken? Is dat nog via de ouwe schacht? Ik heb geen idee.

V: U zegt dat er twee kanalen zijn?

A: Op de zolder in de mechanische ventilatie box, gaat er één buis naar buiten en één naar de badkamer. Ik dacht dat het twee toevoeren waren, maar dat heb ik nog niet goed gezien. Ik kan die mechanische ventilatie beneden niet activeren. Volgens mij doet hij het ook niet goed.

V: Waar zit de bediening van de mechanische ventilatie?

A: Die zit in de badkamer en heeft vier standen. De sensor hangt op de overloop, naast de badkamer.

V: Heeft u het aanbrengen van de mechanische ventilatie in de keuken geweigerd?

A: Nee, dat heb ik niet; waarom zou ik dat doen? Ze zeiden dat het niet nodig was, omdat ik een afzuigkap heb met een motor.

V: Was de afzuigkap er al toen u er kwam wonen?

A: Ja, dat klopt.

V: Loopt de afvoer van de afzuigkap direct naar buiten?

A: Dat kan ik niet zien. Er loopt een buis naar boven, maar ik kan niet zien waar die heen gaat.

V: Is er in de keuken gewerkt aan die afvoerbuis?

A: Nee, er is niet aan gewerkt.

V: Zit naast de keuken het toilet?

A: Nee. Het is een open keuken. Het toilet zit aan de voorkant van het huis.

V: Er gaat één buis naar boven en één naar onderen?

A: Ja, er gaat een flexibele buis naar de badkamer. Ik vraag me dus af waar die vieze lucht blijft. Ik ben zo bang dat het bruine vocht daarmee te maken heeft.

V: U heeft de mechanische ventilatie dus niet afgewezen?

A: Van tevoren heb ik het niet geweigerd. Nu zou ik het wel willen.

V: Wilt u de mechanische ventilatie in de keuken dus alsnog krijgen, ondanks dat u weet dat er extra werkzaamheden zullen zijn?

A: Ja, en die extra werkzaamheden zijn me duidelijk.

V: U vindt het binnenklimaat belangrijker dan de overlast?

A: Ja, dat klopt.

V: Zit er een rooster in de tussendeur van de keuken?

A: Nee, die zit in de achterdeur.

V: Zijn er nog andere punten die u wilt aandragen?

A: Alles wat er nog staat, is nog niet afgehandeld. De tussendeur naar de bijkeuken is wel vervangen. Het kattenluik zou ook worden vervangen. De punten die in de klacht staan, daar gaat het om. De huurverhoging staat er ook nog. *(De voorzitter meldt dat deze commissie niet bevoegd is om uitspraken te doen inzake huurverhogingen)*



V: Is u een nieuw kattenluik toegezegd?

A: Het nieuwe kattenluik waarvoor ik moest tekenen destijds, is niet geplaatst. Ze zeggen dat die niet leverbaar meer is.

V: Heeft de corporatie u dat kattenluik toegezegd?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat is er met de badkamerdeur?

A: De oude deur is weggehaald, waarom weet ik niet. Er is andere deur teruggeplaatst, maar die is niet geleverd. Ik kan de deur, nu het weer beter weer wordt, wel zelf gaan schilderen.

De voorzitter meldt dat de punten die klager aankaart deels zijn verholpen en dat de commissie een advies zal geven over de overige punten. Die betreffen de mechanische ventilatie, het ventilatierooster, het rooster in het keukenraam, het kattenluik, de CO2-sensoren, de huurverhoging en de schimmel in de douchebak.

Daarbij opgemerkt dat schimmel te maken zal hebben met het binnenklimaat. Een badkamer met schimmel is altijd een probleem en niet alleen in oude woningen.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX meldt dat ze het jammer vindt dat klager teleurgesteld is. Er is een warme opname gedaan en er is klager verteld wat er gedaan zou worden in de woning. Het huis is bekeken. Er is een gesprek geweest met de woonconsulent en de bewoner. Het gesprek verliep erg chaotisch. Het lijkt alsof klager zaken niet goed opneemt. Er is besproken waar de corporatie rekening mee moest houden. Er is afgesproken dat op de begane grond ook een mechanische ventilatie zou komen met een CO2-sensor. Na aanvang van de werkzaamheden is besloten de mechanische ventilatie in de keuken niet aan te brengen.

Mevrouw XXXX geeft aan niet verder te komen met de onderbouwing die klager heeft gegeven over het afzien van de mechanische ventilatie op de begane grond. Wellicht dacht mevrouw dat er buizen kwamen en er veel overlast zou zijn. De aannemer heeft twee keer aangegeven hoe het gesprek met klager is gegaan en dat mevrouw de mechanische ventilatie niet wilde. Er is geen schriftelijk document van.

Er is een bezoek gebracht aan klager en het is heel hoog opgelopen. Het is jammer om niet met klager tot overeenstemming te kunnen komen.

Mevrouw XXXX geeft aan dat de corporatie veel met haar huurders communiceert. Het doet medewerkers zeer als het tegendeel wordt gezegd. De aannemer is veel bij mevrouw geweest.

De corporatie neemt haar verantwoordelijkheid. Klager hoeft niet bang te zijn dat er in de toekomst een verstoorde relatie is. Blijven overleggen met elkaar, is de insteek van de corporatie.

Mevrouw XXXX meldt dat er geen renovatie is uitgevoerd. Het is een verduurzaming van de woning met een stukje onderhoud.

Er is HR++ glas geplaatst met nieuwe roosters. De spouwmuur is geïsoleerd. Vloerisolatie was ook een optie, maar daar heeft klager niet voor gekozen. Het dak is geïsoleerd en er zijn zonnepanelen aangesloten op de eigen meter. Ook is er CO2 gestuurde mechanische ventilatie aangebracht.

Het uitgangspunt was om alle woningen te voorzien van mechanische ventilatie met een afzuigpunt in toilet, badkamer en keuken.



Klager wilde dat niet in het toilet, dus dat was geen optie. Het toilet heeft een klepraam wat open kan.

Mevrouw XXXX geeft aan dat ze over de onduidelijkheid van het aanbrengen van de mechanische ventilatie in de keuken niets kan zeggen.

Als er in de hele woning lucht wordt afgezogen door mechanische ventilatie, dan komt er een sensor in de woonkamer zodat de muffe lucht kan worden afgezogen. Nu is dat alleen in de badkamer aangesloten. Daarom is de sensor op de overloop geplaatst, zodat die snel kan starten met ventilatie in de badkamer. Als er boven een afzuigpunt zit, maar de sensor beneden dan reageert het als de lucht beneden vies is. Het duurt dan wel lang voordat alle lucht is weggezogen. Vandaar dat een afzuigpunt in de keuken beter is. Er wordt het meeste geleefd in de woonkamer en de keuken. Je wilt de lucht niet verplaatsen maar afzuigen.

Als er een afzuigpunt is in de keuken, wordt de sensor geplaatst in de woonkamer en gaat de mechanische ventilatie in de keuken aan. Dat is de kortste lijn.

De mechanische ventilatie box zit op zolder en er gaat geen flexibele buis naar de badkamer. De motor is niet uit de afzuigkap gehaald en dat is niet goed. Het is wel opgemerkt bij de warme opname, maar niet genoteerd op de opnamestaat.

Nu doet klager de afzuigkap aan in de keuken en wordt er lucht afgezogen die vervolgens 'knalt' op de mechanische ventilatie box, waardoor de lucht niet goed wordt afgezogen. Dat moet wel worden opgelost.

Er wordt aangegeven dat er kan worden onderzocht hoe uiteindelijk toch de mechanische ventilatie in de keuken geplaatst kan worden. Er moet goed worden gekeken hoe dat aan te pakken.

Mevrouw XXXX geeft aan het vertrouwen van klager nodig te hebben om aan de gang te kunnen gaan. De corporatie zal absoluut toegeven als ze fouten hebben gemaakt.

De voorzitter merkt op dat de corporatie hier een toezegging doet. Het is begrijpelijk dat klager nu het vertrouwen niet heeft, maar beter is om dat terzijde te leggen en medewerking te verlenen voor het onderzoek teneinde zaken opgelost te krijgen.

Mevrouw XXXX geeft aan na de hoorzitting nogmaals aan klager te willen uitleggen waarom de huurverhoging correct is.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De afspraken tussen de aannemer en klager inzake de mechanische ventilatie in de keuken zijn niet vastgelegd?

A: Dat klopt, die zijn niet vastgelegd.

V: Waar zit de terugslagklep?

A: Die klep zit al in de buis aangesloten zodat, als die aangaat en er in de badkamer wordt afgezogen, de lucht niet naar de keuken teruggaat. De klep zit in het afzuigkanaal van de keuken.

V: Kunnen we constateren dat de afspraken over de mechanische ventilatie niet helemaal goed zijn gemaakt?

A: Dat moeten we even bekijken. Bij de warme opname is er over gesproken. Ondanks dat de mechanische ventilatie er beneden in de keuken eerst niet in moest worden geplaatst, moeten we kijken of dit toch wel kan met een CO₂-sensor zodat het leefklimaat beter wordt.



V: Kan het onderzoek niet beter gericht zijn op het binnenklimaat?

A: Daar zijn we veel over in gesprek geweest. Klager geeft aan veel te ventileren. De deur naar de keuken moet ook opengezet worden. Als het helpt dat alsnog de mechanische ventilatie in de keuken wordt geplaatst, dan willen we dat doen.

V: De buitenschil is geïsoleerd. Dan moet er toch een goede mechanische ventilatie installatie zijn? Huurders hebben daar dan toch niet veel over te zeggen?

A: Als mensen het afwijzen, krijgen ze een bevestiging dat dat niet goed is voor het leefklimaat. Ik weet niet waarom alleen de badkamer is gedaan.

Als we ons niet aan de normen houden, dan gaan we niet akkoord. Het kan wel op deze manier, maar dan moet er veel gestookt worden en permanent ventileren via de roosters. Het zijn woningen die heel oud zijn.

V: Als er een volgende huurder komt, is dan de situatie voor de volgende huurder goed?

A: Dan gaan we weer in gesprek en zullen we aanraden de mechanische ventilatie in de keuken wel aan te laten leggen.

V: Zijn er meer mensen die dat niet wilden?

A: Ja, en om verschillende redenen. De keuken is vaak verbouwd door huurders. Als er mechanische ventilatie wordt geplaatst, moeten er zaken worden gesloopt. Bij mutaties wordt het wel doorgezet.

Laatste woord door de klager

Ze moeten komen kijken, zodat ze ter plekke zaken kunnen beoordelen. De tussendeur in de keuken sluit niet goed. Ik hoop dat er iets gebeurt aan mijn leefklimaat. Ik voel me thuis niet prettig.

Klager geeft aan weinig vertrouwen te hebben in de corporatie en zou graag zien dat een onafhankelijke partij het onderzoek komt doen.

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

Hoorzitting, 8 maart 2022

Verzenddatum, 11 maart 2022