



Verslag hoorzitting 2426

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 de in ogen van klager ontoereikende warmtecapaciteit (en afgifte daarvan) vanuit diens radiator in de woonkamer.

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 geeft aan dat hij sinds januari 2023 merkte dat de verwarming wat minder rendement gaf. Omstreeks diezelfde periode ontving hij ook een brief van de corporatie dat ze het complex zouden gaan verduurzamen en dat ze gingen bekijken hoe ze het individuele stookgedrag en energieverbruik van huurders naar beneden konden brengen. Klager besloot dit zelf ook te gaan onderzoeken via het internet. Hij kwam erachter dat zijn verwarming te weinig vermogen had om de woonkamer te kunnen verwarmen. Dit heeft klager ook gemeld aan de corporatie. Op internet wordt duidelijk iets anders aangegeven dan wat in de brief van de corporatie staat. De corporatie geeft aan dat de verwarming een vermogen zou kunnen hebben van 4400 watt met 90 graden aangestuurd. De cv van klager wordt echter aangestuurd met 75 graden. De corporatie geeft ook aan dat de woonkamer 65 m3 is, maar klager zegt dat dit 66 m3 is en dat die ene kuub wel 80 watt aan vermogen scheelt. Ook geeft de corporatie aan dat klager om de woonkamer te kunnen verwarmen tot 20 graden 65 watt nodig heeft. Dat is een verkeerde berekening volgens klager, want iedere woning heeft zijn eigen berekening en in dit geval zou dit 77 watt moeten zijn. Hij zou dus graag een nieuwe radiator willen, want de huidige is te klein voor de ruimte. Daarmee zou deze niet voldoen, wordt deze niet warm genoeg en heeft verminderd rendement.

Er is een paar keer iemand komen kijken. De eerste keer kwam er iemand van Breman, die de radiator wel wat klein vond, maar er verder niets aan heeft gedaan. De tweede keer dat er iemand kwam van Breman, werd er alleen opgemeten en wederom niet aangezet. De derde keer kwam de heer XXXX van de corporatie langs en die heeft geconstateerd dat de radiator warm was aan de bovenkant en niet aan de onderkant.

Verder stond in de zienswijze dat het om een collectieve verwarmingsinstallatie ging, maar klager heeft een eigen cv-ketel. Dus dat klopt niet.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wij begrijpen dat u op een gegeven moment erachter kwam dat het rendement van de radiator aan het teruglopen was. Heeft u het dan bijvoorbeeld over de te behalen temperatuur?

A: Het ziet op de warmteafgifte van de radiator.

V: Daarmee zegt u dus dat de tijd tussen dat u de verwarming aanzet en het behaaglijk wordt, steeds langer werd?

A: Ja, dat klopt.



- V: U geeft aan een eigen cv-ketel te hebben. Is het dan niet zo dat u in dat geval zelf de temperatuur kunt regelen?
- A: Dan ben je natuurlijk niet duurzaam meer bezig, als je dat gaat doen.
- V: Dus u zegt eigenlijk dat als u de cv-ketel van 75 graden naar 90 graden verhoogt, u als gevolg daarvan met hogere kosten te maken krijgt?
- A: Ja, eigenlijk wel.
- V: Komt de kamer uiteindelijk wel op temperatuur?
- A: Ja, dat wel, maar wel langzamer dan de rest van het huis.
- V: Stookt u nu zuiniger, omdat u op 75 graden stookt?
- A: Nee, dat was altijd al zo.
- V: Hoe lang heeft u de cv-ketel al?
- A: Ongeveer 10 jaar.
- V: Is de ketel eigendom van de corporatie?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Het is een goed gegeven dat een radiator bovenop warm is en van onder lauw, want de bedoeling is dat de warmte die erin komt, de ruimte inkomt en lauw weer wordt teruggevoerd. Het zou raar zijn het teruggevoerde water eveneens warm uit zou gaan. Bent u het daarmee eens?
- A: Ja. In principe moet je de retourtemperatuur zelf af kunnen regelen en dat is bij ons niet het geval.
- V: Hoe staat de pompsnelheid ingesteld?
- A: Op minimaal 50%, dacht is zo. Alleen is dat niet helemaal duidelijk uit de gegevens.
- V: Dat staat op de cv-ketel vermeld, wat door u ingesteld zou kunnen worden. Wist u dat?
- A: Oké, dat zal dan wel.
- V: Hoe woont u binnen het complex?
- A: Ik woon ingesloten; heb overal burens rondom mijn woning. Ik woon op de tweede etage van een drie-laags appartementencomplex.
- V: Uit het dossier maken wij op dat sinds januari 2023 de kwestie begon te spelen. U woont er sinds 1995 en al die jaren heeft u geen last van uw huidige klacht ervaren. Wat is er sinds begin dit jaar gewijzigd volgens u?
- A: Voorheen werkte ik dagelijks en ben je de hele dag weg. Nu ben ik gepensioneerd sinds november 2023 en al twaalf jaar thuis, dan let je er meer op.
- V: Wat is voor u het moment geweest dat er iets veranderde en dat dit de radiator betrof?
- A: Omdat ik merkte dat er wat minder rendement was en toen ik ineens de brief van de corporatie kreeg, ben ik er ook echt op gaan letten.
- V: Waar haalt u de informatie vandaan over het aflopen van het rendement van de radiator?
- A: Het gaat om kalkaanslag en erosie; ik heb dat gelezen op internet.
- V: Ervaren de burens ook dit probleem?
- A: Ik weet dat van niemand.
- V: Kunt u zich vinden in de door de corporatie gemaakte berekening over de warmtecapaciteit van uw radiator, zoals dat in de zienswijze is opgenomen?
- A: Nee, hij moet 5000 watt halen, maar daar is deze radiator dan niet geschikt voor.
- V: De overige ruimten worden wel goed en snel warm, de woonkamer niet en u bent zich daarop gaan focussen sinds de brief van de corporatie, zo begrijpen wij. Ervaarde u het probleem voor die brief van de corporatie niet?
- A: Door de brief van de corporatie ben ik er echt op gaan letten.
- V: U heeft ook meerdere malen geen reactie op uw aan de corporatie gestuurde e-mails ontvangen. Klopt dat?



A: Nee, maar op de meeste wel, hoor.

V: De corporatie geeft door middel van de gemaakte berekeningen aan dat de warmte wordt behaald en dat ze er daarom niets aan gaan doen. Klopt dat?

A: Dat klopt.

V: Los van de ontvangen terugkoppeling, heeft u van de firma Breman geen reactie ontvangen?

A: Nee, absoluut niet.

V: Kunt u zich vinden in de slotsom van de corporatie?

A: Misschien ligt het er nog aan dat de berekening op de eerdere cv-ketel is gedaan.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX weet pas sinds gisteren dat hij dit gesprek moest doen. Hij heeft zich daarom maar kort kunnen inlezen.

De omschrijving van de cv-installatie is een fout, want het is wel duidelijk dat klager een eigen cv-ketel heeft.

De heer XXXX geeft aan dat Breman een adviserende rol heeft naar de corporatie toe. Als er iets niet voldoet, moeten ze dat aan ons melden. Zij hebben doorgegeven dat er voldoende capaciteit zou zijn en dan gaan wij daarvan uit. De heer XXXX heeft één keer geconstateerd dat de radiator warm was. Er is geen gebrek, dus er is geen reden tot reparatie of vervanging van de radiator.

Wat betreft het contact naar de heer XXXX en zijn reactie wil de heer XXXX aangeven dat het qua registratie van meldingen het beter is om contact op te nemen met het algemeen telefoonnummer van de corporatie en niet rechtstreeks met een contactpersoon. Dit omdat rechtstreekse meldingen niet geregistreerd worden en bij verlof of ziekte geen zicht is op binnenkomende meldingen, die normaliter, wanneer via het algemeen nummer gemeld, direct uitgezet kunnen worden..

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat vindt u van de stelling van klager dat een radiator warmtecapaciteit verliest naarmate deze ouder wordt?

A: Dat zou kunnen, maar dat zou betekenen dat er aan de binnenkant iets aan de hand zou moeten zijn. Meestal kan een radiator veertig jaar of langer mee, zonder rendementsverlies.

V: Wordt er met de capaciteitsberekening rekening gehouden met de plek van de woning?

A: Ja, er wordt wel rekening gehouden met waar de woning zich bevindt in het complex.

V: Wat weet u over de eventuele pompsnelheid van de radiator van klager?

A: Dat weet ik niet, maar Breman heeft wel alles meegenomen in de gemaakte berekening.

V: Zit er een bijsluiters bij de cv-ketel?

A: Ja.

V: Heeft u een verklaring voor het feit dat klager helemaal geen reactie heeft ontvangen van Breman?

A: Ja, in piekperioden worden de wachttijden langer.

V: Begrijpen wij goed dat er niet eerder bij klager iemand langs geweest is om te komen meten in de woning?

A: Ik denk wel dat je iemand in de woning moet laten kijken naar de situatie, maar het kan ook alleen op papier.

V: Klopt het dat u aangeeft dat er geen aanpassingen nodig zijn in de woning van klager (refererend aan de vervanging van diens radiator)?

A: Nee.



V: Op diverse websites staat wat de daadwerkelijke wattage van een radiator voor gebruik in een woonkamer moet zijn. Alle door klager aangereikte berekeningen duiden op 5000 watt. De huidige radiator geeft 4400 watt. Is dat technisch in orde?

A: Ik ga ervan uit dat als er een berekening is gemaakt die betrouwbaar is.

V: Vind u dat u als corporatie zijnde tekort bent geschoten in uw dienstverlening richting klager?

A: Alleen in de communicatie, want dat was niet goed. Als de partijen aangeven dat het goed is (lees: de radiator goed functioneert), dan ga ik daarvan uit.

Laatste woord door de klager

Klager zegt dat alles wel besproken is.

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, 13 maart 2024

Verzenddatum, 26 maart 2024