



## **Verslag hoorzitting 2484**

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 een hard geluid uit de warmtepomp voor een periode van vier weken.

*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**

Op 24 oktober 2023 heeft klager xxxx gebeld over een hard geluid uit de warmtepomp. Klager en haar dochter hebben slapeloze nachten gehad van het geluid en daardoor ook lichamelijke klachten gekregen. Klager wil gerechtigheid.

De overlast van het geluid heeft vier weken geduurd. Een vergoeding is niet in geld uit te drukken, maar klager wil wel graag een schadevergoeding. Klager heeft ook schade aan haar trommelvlies.

Klager vindt het vervelend dat er is gezegd dat ze elke avond de stekker eruit trekt, want dat heeft ze niet gedaan.

Op 15 november is de vriendin van klager bij haar geweest en het geluid was toen onacceptabel. Zij heeft gebeld met de directeur van xxxx.

### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: U wilt een schadevergoeding?

A: Ja graag, voor gemist woongenot. Ik zou graag een maand huur terug willen ontvangen.

V: De corporatie vindt dat ze adequaat actie heeft ondernomen. Wat vindt u daarvan?

A: Ik heb eerst xxxx gebeld en toen de corporatie. Ik heb gevraagd of xxxx aan de corporatie verbonden is. Ik ben doorverbonden met de opzichter en hij zou erachteraan gaan. Het warmtepompsysteem is van xxxx.

V: U heeft de geluidmeting bij de stukken gedaan. Stond u bij het apparaat toen u dit meette?

A: Ik heb de wijkagent gevraagd of hij een apparaat had om de decibellen te meten. Mijn zwager heeft geadviseerd het te meten met een app. Er is gemeten in de woonkamer en ook in de slaapkamer.

V: Was het geluid op 24 oktober minder hoorbaar dan op een later moment?

A: Het geluid werd steeds luider.

V: Is er een monteur geweest?

A: Nee. Op 30 oktober is er gezegd dat er pas na twee weken actie zou komen. Op 8 november heb ik weer gebeld. De corporatie heb ik ook gebeld op 8 november.

V: Is er iemand van de corporatie bij u thuis geweest?

A: Nee, er is niemand van de corporatie bij mij thuis geweest.

V: Er wordt gezegd dat u de warmtepomp heeft uitgezet. Heeft u dat gedaan?

A: Nee, dat heb ik niet gedaan.



V: Heeft de corporatie bepaald dat u met xxxx moest bellen? Waarom heeft u zelf naar hen gebeld?

A: Het systeem is van xxxx. Ik betaal ook maandelijks geld aan hen.

V: U heeft dus eerst gebeld met xxxx en twee weken later met de corporatie?

A: Ja, want ik wilde weten of zij mij konden helpen.

V: Waarom kwam xxxx niet bij u thuis?

A: Ze zeiden aan de telefoon dat ze het zouden doorgeven. Ik vind het logisch dat ik naar xxxx bel want ik betaal hen.

V: Heeft u een overeenkomst met xxxx?

A: Ja, dat klopt

*Een commissielid meldt dat als dat zo is, klager xxxx aansprakelijk moet stellen, want zij zijn dan verantwoordelijk en niet de corporatie.*

V: Hoelang woont u in de woning?

A: Ik woon er sinds 2018.

V: Er is vastgesteld dat het geluid niet zo ernstig was en dat de prioriteit daardoor laag was bij xxxx. Hoe heeft xxxx dat dan vastgesteld?

A: Ze zeiden telkens dat ze het zouden doorgeven.

V: Wat was de klacht naar xxxx toe?

A: Dat we niet konden slapen. xxxx heeft op 10 november een geluidsbestand ontvangen en op 15 november was het geluid toegenomen.

V: Kunt u ons een maandelijks afschrijving laten zien van xxxx?

A: Ja, dat kan ik. *(Klager laat op haar telefoon de afschrijving zien)*

### **Zienswijze van de corporatie**

Op 14 november 2023 heeft xxxx contact gehad met het Klantcontactcentrum. xxxx is op 15 november bij klager geweest en heeft geluisterd naar het geluid. Er is een e-mail gestuurd naar de firma xxxx. De andere dag zijn ze langs geweest om de pomp te herstellen en toen was het probleem verholpen.

*Een commissielid meldt dat het anders verwoord staat in de zienswijze. xxxx zegt in de zienswijze wel dat xxxx is langs geweest, maar er staat geen datum bij. xxxx wil het onderbouwen met een e-mail, maar er blijkt nergens uit dat xxxx bij klager is thuis geweest. xxxx geeft aan dat hij in de huiskamer en in de hal heeft gestaan bij klager thuis. xxxx laat tevens een e-mail zien aan de aanwezigen welke hij heeft gestuurd aan xxxx.*

*De voorzitter geeft aan dat als klager tegenspreekt dat xxxx bij haar thuis is geweest, de commissie dat dan laat voor wat het is.*

Huurders moeten bij een calamiteit het Klantcontactcentrum bellen en dan worden ze doorverbonden en wordt er een dossier aangemaakt.

De klacht kwam later binnen. Het geluid viel eerst nog mee. Klager gaf aan dat ze na twee weken belde met de corporatie, maar die informatie heb ik niet, aldus xxxx.

xxxx heeft aangegeven dat het voor hen geen hoge prioriteit had, omdat zij van mening waren dat het geluid aanvaardbaar was. Toen het geluid harder werd, is er actie ondernomen. Een periode van drie weken is dan niet zo'n lange periode. Op 24 oktober was de melding en op 16 november was het opgelost.

Het is jammer dat er onduidelijkheid is over het bezoek van xxxx.



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

V: In de zienswijze staat dat er geen overlast was, maar op 14 november zou het bezoek geweest zijn en op dat moment was er wel overlast. Wat zegt u daarop?

A: Dat staat ook in de zienswijze. Het was eerst een zoemend geluid en pas later werd het harder.

V: In november wordt gezegd dat het geluid is toegenomen. Hoe weet u dat dan?

A: Op 14 november hebben we het eerste contact gehad met klager.

V: Is het gebruikelijk dat een huurder rechtstreeks belt met xxxx?

A: Nee, huurders moeten bellen met het KCC.

V: Staat er ergens in een huurcontract of de algemene voorwaarden dat er bij calamiteiten rechtstreeks gebeld moet worden met xxxx in plaats van het KCC?

A: xxxx onderhoudt alles betreffende de warmtepomp en wellicht hangt er een kaartje bij het apparaat dat mevrouw hen moet bellen als er iets is.

V: Heeft u een servicecontract met xxxx?

A: Ja, dat hebben we.

V: Die firma is gevestigd in IJsselmuiden. Zou dat de reden zijn dat ze er geen prioriteit aan gegeven is om langs te gaan?

A: Dat is niet wat ik lees. Ze hebben aangegeven dat het een zoemend geluid was en dat het op 15 november erger klonk. Tussen 10 november en 15 november was er een verandering in het geluid waarneembaar.

V: Wanneer is er iemand van xxxx bij klager geweest?

A: Dat weet ik niet.

V: Was het defect op 16 november verholpen?

A: Ja, dat klopt.

### **Ontvankelijkheid**

*Tijdens de hoorzitting leest xxxx in het huurcontract dat bij warmtevoorziening staat dat de corporatie de rechten en plichten van de WKO-installatie overdraagt aan xxxx. De kosten voor de levering worden rechtstreeks door xxxx in rekening gebracht bij klager.*

*De commissie constateert dat de klacht van klager daarmee niet-ontvankelijk is. Er is een directe overeenkomst voor de warmtelevering met xxxx, waarvoor de corporatie niet kan worden aangesproken. Klager dient zich met haar klacht te wenden tot xxxx.*

*De voorzitter sluit de vergadering en klager en medewerkers van de corporatie vertrekken.*

Hoorzitting, 10 september 2024

Verzenddatum, 17 september 2024