



Verslag hoorzitting 2490

Corporatie: Trivire

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 geluidsoverlast in de woning door de bonkende waterleiding in één of meerdere andere woningen in hetzelfde complex en op het energielabel van de woning.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

De voorzitter geeft tevens aan dat klager twee dossiers heeft ingeleverd, echter dat deze dossiers in één hoorzitting worden behandeld.

Toelichting op de klacht door de klager inzake de bonkende leidingen

Klager had gehoopt dat deze hoorzitting helemaal niet nodig zou zijn. Klager weet dat er meer bewoners zijn die last hebben van de bonkende leidingen. Klager heeft vaak gemailld en gebeld met de corporatie, maar ze krijgt telkens geen antwoord.

Er is volgens klager geconstateerd dat het probleem verholpen kan worden, maar ze doen er niets aan bij de corporatie.

Een groot aantal mensen is slechthorend, dus die horen het geluid wellicht niet. Er zijn echter op klagers verdieping meer mensen die het geluid horen.

Er is een bewoner die schuin onder klager woont en die persoon heeft niet willen meewerken aan een bezoek waarbij eventuele maatregelen konden worden genomen met betrekking tot de waterleiding.

Als bij die bewoners de kraan wordt dichtgedraaid dan hoor je het gebonk in de leiding. Het geluid hoor je de hele dag want deze mensen zijn de hele dag thuis.

xxxx (de waterleverancier) heeft aangegeven dat het ook kan komen door losse leidingen, maar klager denkt dat het probleem bij de keerklep zit.

Klager wordt 's nachts wakker van het geluid. Klagers slaapkamer grenst aan de badkamer schuin onder haar.

Toelichting op de klacht door de klager inzake het energielabel

Toen klager in de woning kwam wonen was het al erg heet in de woning. In de winter was het precies andersom. Klager woont in een hoekwoning en op de derde etage. Er is in de keuken een kastje zelfs zo koud dat de spullen die erin staan ook koud zijn. Klager wil weten of er een spouwmuur aanwezig is.

Klagers vorige woning was energielabel F en haar huidige woning is label B. Dat gelooft klager niet. Er komt veel kou naar binnen en de ramen sluiten niet goed.

Er zijn nieuwe raamrubbers in de ramen gezet maar klager heeft zelf gekit om te trachten tochtklachten te verhelpen. Soms is het maar 9 of 10 graden bij de ramen in de woning.



Vragen van de commissie aan de klager

V: U hoort het geluid vaak in de nacht. Hoe laat is het dan?

A: Dat is wel een aantal keer per nacht. Er zijn ook honden die blaffen. De woningen zijn zeer gehorig.

V: In de zienswijze staat dat er werkzaamheden zijn uitgevoerd. Hebben die volgens u niet tot verbetering geleid?

A: Dat klopt inderdaad. Ik heb xxxx gevraagd het terug te brengen in de oude toestand omdat een bewoner in de andere vleugel last had van een legionellabesmetting. Ik heb hen gebeld en zij zijn langsgekomen en hebben gemeld dat alles wat voor de watermeter zit niet door andere partijen mag worden aangeraakt. Ze hebben geconstateerd dat het waterleidingnetwerk in de oorspronkelijke staat bij mij in de woning zit.

Door zo'n klep te verwijderen zou je wellicht het geluid niet meer horen uit andere woningen, maar in principe mag dat niet.

V: Van wanneer dateren de geluidsopnames die u heeft meegestuurd?

A: Die zijn dit jaar gemaakt.

V: Hoort u het gebonk al vanaf het moment dat u er woont?

A: Ja, dat klopt.

V: De corporatie zegt dat ze het energielabel door een bureau hebben laten opstellen. Wat vindt u daarvan?

A: Ik heb er weinig vertrouwen in. Deze woning is nog kouder dan mijn vorige woning. Ik betaal drie keer meer energiekosten dan in de vorige woning.

V: Heeft u een second opinion door een ander bureau laten uitvoeren?

A: Nee, dat heb ik niet gedaan. De tussenwoningen hebben ook energielabel B. Sommige mensen hoeven helemaal niet te stoken in de woning, maar ik wel.

Zienswijze van de corporatie

De vertegenwoordiger van de corporatie geeft aan niet betrokken te zijn geweest bij de bonkende waterleidingen. In de complete strang onder en boven de woning van klager zijn waterdempers geplaatst en rubbers vervangen.

Het energielabel opstellen besteden wij uit. Een bepaald aantal woningen controleren ze daarbij.

Het kitwerk valt wellicht onder het besluit kleine herstellingen.

De buurvrouw op nummer xxxx wil niet meewerken zegt klager en ik wil wel met deze mensen wel contact opnemen. We kunnen ze helaas niet dwingen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U stelt dat het label is opgesteld door een bureau door middel van referentiewoningen. Is daar een wettelijk kader voor?

A: Ja, dat is een erkend bureau. We hebben 14.000 woningen en ze gaan niet overal binnen om te controleren.

V: U heeft de geluiden niet gehoord zegt u. Het is een vervelend geluid om te horen. Klager heeft vaak geprobeerd haar klacht duidelijk te maken. Wat hebben jullie gedaan voor klager?

A: We zijn overal in de strang geweest en hebben waterslagdempers geplaatst en keerkleppen vervangen.

V: Het heeft niet geholpen zegt klager en we zijn nu negen maanden verder.

A: Ja, maar ik weet niet waarom. Mijn collega is er mee bezig geweest.



V: Weet u welke woningen er zijn gecheckt voor het label?

A: We huren een bedrijf in. Het label is tien jaar geldig. Ze gaan een aantal woningen langs. Ze hanteren criteria waarop ze een energielabel maken.

V: Welke woningen zijn dan genomen als referentiewoning?

A: Dat weet ik niet.

V: U weet dus ook niet of de twijfel van klager wat betreft het energielabel terecht is?

A: Dan zou het bureau wellicht een fout hebben gemaakt.

V: Die tussenwoningen kunnen dan toch geen referentie zijn voor hoekwoningen?

A: Ja dat klopt. Als er geen andere hoekwoningen zijn dan is er geen referentiewoning.

V: Waarom is er geen contact opgenomen met dat bedrijf over het energielabel van klager?

A: Dat weet ik niet, maar ik ga dat wel checken.

Laatste woord door de klager

Ik heb uitgelegd aan een collega van de vertegenwoordiger van de corporatie dat er zeker een blok is dat klachten heeft en het gebonk hoort. Ik heb geprobeerd met iedereen contact te hebben. Ze zijn niet in contact geweest met de bewoners van nummer xxxx.

Misschien hebben die bewoners een hendelkraan, die hoor je ook meer als je de kraan dichtdoet.

Het is wel vervelend dat deze mensen niet willen meewerken.

Ik heb uitgelegd in een hoekwoning te wonen met drie buitenwanden. Ik heb ook een erg oude cv-ketel, misschien duurt het daarom zo lang voordat de woning warm wordt.

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

Hoorzitting, 17 september 2024

Verzenddatum, 2 oktober 2024