



## Verslag hoorzitting 2491

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 het niet mogen plaatsen van een airconditioning.

*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

Een jaar geleden is klager in de woning komen wonen. Het was erg warm en klager heeft de corporatie gevraagd of er een airco geplaatst mocht worden. Volgens de corporatie mag dat niet. Klager snapt niet waarom de corporatie geen goedkeuring verleent voor de plaatsing van een airco. De corporatie heeft gezegd dat door het plaatsen van een airco het energielabel van de woning omlaag gaat. Dat snapt klager niet. Tevens heeft de corporatie gezegd dat er dan meer bewoners zullen volgen die een airco willen plaatsen. Klager is door de corporatie geadviseerd om de zon buiten de woning te houden door middel van zonwering, hoewel de aanschaf daarvan vanuit kostenoverweging niet is aangeraden. Klager vraagt zich af wat het probleem is als het energielabel omlaag gaat. Klager wil daar duidelijk antwoord op krijgen.

Als het meer dan 300 uur per jaar te warm is in een woning, moet de corporatie er iets aan doen.

Sommige mensen willen zelfs verhuizen omdat het te warm is.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: U begrijpt niet waarom het energielabel omlaag gaat als een airco wordt geplaatst. Wat gaat u doen als u dat wordt uitgelegd en dat betekent dat er alsnog geen airco mag worden geplaatst?

A: Dan ga ik verhuizen.

V: Heeft u andere maatregelen getroffen om de warmte buiten te houden?

A: Er is me geadviseerd de zon buiten te houden. Er kunnen geen ramen open. Bij het trappenhuis zijn twee ramen die open kunnen. We zetten dan maar de voordeur open die grenst aan de binnengalerij.

V: Is er alleen een balkondeur in uw woning die open kan om te ventileren? Kunnen er ramen worden opengezet?

A: Ja. Verder alleen een deur die uitkomt op een galerij.

V: U heeft geen zonwering voor de buitenramen?

A: Ik houd de gordijnen dicht. Er is me geadviseerd geen zonwering aan te schaffen want ze gaan het complex, waar mijn woning deel van is, verduurzamen of afbreken. Met alleen zonwering blijft mijn woning warm, want er is een plat dak.

V: Heeft u een mobiele airco?

A: Ja die hebben we, maar dan komt er geen frisse lucht binnen.

V: Heeft u erg veel last gehad van de warmte afgelopen zomer?

A: Ja het was 39 graden Celsius in de woning. Een plat dak wordt warm. Dat is voor ons ook reden dat we een airco wilden.



V: Heeft u die hitte-uren bijgehouden?

A: Jawel, maar je krijgt geen antwoord van de corporatie.

V: Klopt het dat we daar geen stukken van hebben gezien in het dossier?

A: Ik heb het wel bijgehouden.

V: Hoe heeft u dat dan bijgehouden?

A: Het was duidelijk. Ik heb alle hete dagen bijgehouden.

V: Hoe heeft u dat dan aangegeven bij de corporatie?

A: Dat heb ik telefonisch en per e-mail gedaan, maar ze mailen niet terug.

V: Heeft u alleen gebeld met de corporatie?

A: Ja, ik heb gebeld en gemaild. Ik hoor niets en daar word ik boos van.

### **Zienswijze van de corporatie**

Het beleid van de corporatie is dat een airco niet standaard bij een woning hoort. De plaatsing van een airco moet via een ZAV (Zelf Aangebrachte Verandering) worden aangevraagd. Om voor alle bewoners een gedragen beleid te maken hebben we gezegd dat we al onze woningen naar minstens energielabel B willen brengen.

Als er als gevolg van het aanbrengen van een airco gaten in de muur komen en in het isolatiemateriaal dan is dat niet meer te herstellen.

We hebben een mobiele airco geadviseerd, maar die heeft klager al.

Het is lastig dat dit niet voldoende is. Ik snap dat het erg warm kan worden. Het is een complex wat aandacht nodig heeft maar we willen het projectmatig aanpakken. Dat is nu nog te vroeg. We adviseren klager geen investering te doen in een airco.

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

V: Bent u het met klager eens dat er niet is voldaan aan de eis van niet meer dan 300 hitte-uren per jaar?

A: Dat durf ik niet te zeggen. Als het de ene dag erg heet is in de woning, dan is de volgende dag de hitte niet ineens uit de woning. Als de hitte niet aantoonbaar is, dan blijft het een schatting. Ik zou dat moeten navragen.

V: Weet u wat het energielabel is van de woning?

A: Dat durf ik niet te zeggen.

V: Als een argument is dat het energielabel omlaag gaat, is wel van belang te weten wat het energielabel is.

A: Ik kan dat opzoeken. *(wordt opgezocht tijdens de hoorzitting en het is energielabel D)*

V: Staat dit complex op een planning voor verduurzaming?

A: Ja, er zijn verschillende scenario's die worden onderzocht voor dit complex. Slopen of renoveren, maar er is nog geen keuze gemaakt.

V: Wanneer denkt u dat de beslissing wordt genomen?

A: Binnen nu en vijf jaar heb ik gehoord. Ik denk aan het begin van de vijf jaar.

V: We hebben in het dossier geen brief gezien aan klager waarom zij geen airco mag plaatsen. Klopt dat?

A: Als het telefonisch is gegaan, dan zal er geen brief zijn.

V: Waarom mag een airco niet geplaatst worden? Klager heeft aangegeven dat het heel warm is in haar woning. Wat is dan het bezwaar tegen het plaatsen van een airco?

Meedenkend met klager zou er wellicht op een andere plek geboord mogen worden?

A: Ik heb dat niet gezien in de zienswijze.

V: Zou het mogelijk zijn? Er hoeft wellicht niet geboord te worden in het steen (en het isolatiemateriaal)?



A: Ik denk uit voorzichtigheid dat het niet goedgekeurd wordt. In andere complexen zijn er meer verzoeken gedaan. Dan komen er uitzonderingen en dat is strijdig met het beleid. Een airco verbruikt stroom en dat kan nadelig zijn voor het energielabel. Het gaat ook over woonbaarheid en geluid van de airco's.

V: Vindt u dat de corporatie heeft meegedacht met betrekking tot mogelijke oplossingen?

A: Als ik dit zo hoor, dan niet. Het contact met klager is vooral telefonisch gegaan met collega's van de telefooncentrale. Zij volgen daarbij het beleid. In bepaalde situaties zou beter meegedacht kunnen worden met een huurder, met name als het gaat om uitvoerbaarheid en communicatie.

V: Wat kan klager doen als het zo lang warm is geweest in de woning?

A: In de balkondeur en in de ruiten zitten ventilatieroosters zegt klager.

De zon moet uit de woning worden gehouden. Gordijnen dicht de hele dag kan natuurlijk ook niet.

V: Zijn er andere klachten van bewoners van het om?

A: We hebben alleen van klager een klacht ontvangen. Ik kan wel aannemen dat andere mensen ook last van de hitte hebben.

V: Wat kan klager nog meer doen?

A: Klager heeft al een mobiele airco aangeschaft en houdt de zon uit de woning door middel van gordijnen. Klager kan niets meer doen. Dan moet er dus gedacht worden aan bouwtechnische oplossingen. De woning van klager zit in een complex wat onze aandacht heeft. De plannen wijzigen nog wel eens.

### **Laatste woord door de klager**

Wat maakt het uit als het energielabel naar F zakt als het toch verduurzaamd gaat worden?

We betalen alles zelf. Als ik van tevoren had geweten van de hitte, dan had ik de woning niet genomen.

*Buurvrouw: ze kunnen toch op papier zetten wat we moeten doen als we de woning uitgaan.*

De deur naar de galerij moet dicht blijven werd ons verteld in verband met brandgevaar.

De planning voor de renovatie wijzigt elke keer. De warmte gaat de woning niet uit.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en de 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