



## Verslag 2492

Corporatie: Haag Wonen

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 verwarmingsbuizen die door de woning van klager lopen en warmte afgeven. Ook veroorzaken de buizen geluidsoverlast. Het betreft een collectief verwarmingssysteem dat niet door middel van radiatoren bijgesteld kan worden.

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

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX vertelt dat mevrouw haar woning erg warm vindt door de buizen van de CV-installatie. Aan dat gegeven kan de corporatie niet veel doen. Er is klager voorgesteld om de buizen te isoleren. Echter, de buizen zullen altijd warmte blijven afgeven. De CV-installatie is destijds op deze manier gebouwd. Het aanpassen ervan zou een groot project zijn wat door het gehele complex aangepakt zou moeten worden. Het is een verouderd systeem, maar de leidingen functioneren.

De corporatie heeft diverse keren geprobeerd contact te krijgen met klager. Met de begeleider van klager zijn wel afspraken gemaakt. De afgelopen dagen is de corporatie nog bezig geweest om de stand van zaken in beeld te krijgen. De corporatie wil graag dat de buizen geïsoleerd worden. Er is een nieuwe cv-leverancier die dit kan uitvoeren. Maar de corporatie wacht nog op een reactie van klager voor het maken van een afspraak.

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

V: Sinds kort heeft mevrouw een begeleider. Kunt u afspraken maken met haar begeleider?

A: Ik ben deze week bezig geweest om voor onze nieuwe cv-partner, de firma Bonarius, een afspraak in te plannen. Helaas heb ik nog geen antwoord.

V: Dus u bent in contact met de begeleider van mevrouw om nogmaals het voorstel te doen?

A: Ja, de opdracht staat nog steeds open.

V: Bedoelt u hiermee de opdracht om alleen in klagers woning te isoleren?

A: Ja, dat klopt.

V: Mevrouw schrijft in haar klachtenformulier ook dat zij moet dweilen in verband met vuil. Heeft u enig idee waar mevrouw op doelt?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: Bent u in de woning bij klager geweest?

A: Nee, maar de opzichter wel. Ik heb de opzichter geraadpleegd en die zegt dat de woning warm is, maar dat er geen technische gebreken zijn.

V: U geeft aan dat de woning warm is. Bedoelt u daarmee 'te warm'?

A: Nee, het is niet 'te warm'. Het is een collectieve cv-installatie en een verouderd systeem. Het geeft veel warmte af en daar heeft een huurder geen invloed op.

V: Hebben andere bewoners deze klachten ook?

A: Wij hebben van andere bewoners geen klachten.

V: Hoe weet u dat mevrouw een begeleider heeft?



- A: Dat heb ik in de stukken gelezen. De begeleider had een brief gestuurd naar de klachtencommissie.
- V: Staat de naam van deze begeleider ook in uw registratiesysteem?
- A: Ja, in ons postregistratiesysteem is de naam van de begeleider opgenomen.
- V: De vraag die aan de klachtencommissie voorligt is of de klacht gegrond of ongegrond is. Wat vindt u daarvan?
- A: Ik vind de klacht ongegrond.
- V: Maar u gaat wel wat zaken oppakken?
- A: Ja, maar in principe doen wij dat niet. Deze situatie bij klager is een uitzondering. Als wij een klacht ontvangen dan nemen wij die serieus. Als we er iets aan kunnen doen, dan doen wij dit. In dit geval hebben wij het voorstel gedaan om de buizen te isoleren waardoor de warmteafgifte minder wordt.
- V: Wat vindt u van het geluid van de buizen?
- A: Dat wordt veroorzaakt door het water dat door de buizen stroomt. Dat zal door de isolatie ook minder worden.
- V: U heeft het over een brief waar begeleider in genoemd staat. Die brief hebben wij niet gezien in het dossier.
- A: Die brief heb ik bij ons op kantoor gezien.
- V: Hoeveel verdiepingen heeft het complex?
- A: Het complex heeft vier verdiepingen.
- V: Gaan de stookkosten omhoog na het isoleren?
- A: Als de buizen geïsoleerd zijn dan gaan de kosten niet omhoog.
- V: Stel dat de warmteafgifte met 90% daalt en huurder moet bijstoken, wordt dat dan gemeten?
- A: Theoretisch gezien kunnen dan de stookkosten toenemen als mevrouw de radiatoren zelf aanzet.

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

*Hoorzitting, 16 oktober 2024  
Verzenddatum, 22 oktober 2024*