



Verslag 2494

Corporatie: Hof 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 werking van de vloerverwarming.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter biedt excuses aan voor de vertraging wegens het verkeer.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager heeft een probleem met de vloerverwarming. Klager is twee maanden na ontvangst van de sleutel in de woning gaan wonen. Klager constateerde dat de vloerverwarming niet werkte. Klager heeft direct melding gemaakt bij de corporatie van de kapotte vloerverwarming. Klager is van mening dat tot vorige week (laatste week september 2024) niets gedaan is door de corporatie. De corporatie heeft elektrische kachels aangeleverd, maar die werken niet meer. Over een week weet klager of de vloerverwarming goed werkt. De woning is erg koud en dat was afgelopen zomer ook het geval.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wie heeft de thermostaat in het kastje geplaatst?

A: Er waren reeds vier keer mensen geweest voordat ze dat kastje hebben geconstateerd. Ik heb dat kastje geplaatst. Sinds ik de sleutels van de woning heb gekregen, deed de vloerverwarming het niet. Het kastje heb ik telkens weggehaald en later weer geplaatst. Ze bleven erop hameren dat deze weggehaald moest worden.

V: Dus u heeft het kastje geplaatst en weggehaald?

A: Ja, dat klopt.

V: Werkt de vloerverwarming in de woning ook niet?

A: Zelfs als het buiten 25 graden is, dan nog is het binnen koud.

V: Heeft de corporatie volgens u geen enkele actie ondernomen om uw klacht te verhelpen?

A: Ik vind dat ze weinig hebben gedaan. Vorige week is er nog een afspraak geweest en het lijkt dat de thermostaat het nu doet. Ze hebben telkens diverse mensen gestuurd en die constateerden alleen maar dat de thermostaat het niet deed.

V: Werden volgens u storingen niet verholpen?

A: Nee, dat klopt. Ik moest bijvoorbeeld water bijvullen, maar toen werkte de vloerverwarming nog steeds niet. De vloerverwarming heeft het een week gedaan en toen ging deze wederom in storing.

V: Is het warm in de woning als de vloerverwarming wel werkt?

A: Het is leefbaar.

V: U heeft instructies voor het gebruik van de vloerverwarming gekregen van de corporatie. Zijn die instructies duidelijk voor u?

A: Jazeker. Sinds een week staat de vloerverwarming nu permanent op 24 graden.

V: Afgelopen juni is er een opdracht gegeven door de corporatie voor nieuw onderzoek. Weet u de uitkomst van dat onderzoek?



A: Nee, dat weet ik niet. De laatste keer werd verteld dat het aan het kastje lag dat om de thermostaat heen zat, maar dat kastje is er nu niet meer.

V: Doet de thermostaat het nu wel?

A: Ja, dat klopt.

V: Wanneer heeft u het kastje om de thermostaat geplaatst?

A: Dat heb ik in januari 2024 geplaatst. Om de thermostaat zat een frame (wat onderdeel was van een cinewall), dat was het kastje. We hebben drie thermostaten in de woning.

V: Welke temperatuur wilt u graag in de woning?

A: 24 graden halen we niet. Het maximaal haalbare is 23 graden. Het is nu 22,5 graden in de woning. Voor die tijd was het altijd maximaal 18 graden.

V: Herkent u wat de corporatie zegt over het koelen?

A: Jawel, dat herken ik.

V: Kunt u reageren op de opmerking van de corporatie (in haar zienswijze) dat de stekker van de vloerverwarming uit de regelaar zat?

A: Dat zou goed kunnen. Als de monteur kwam kijken en de thermostaat stond op heet, dan nog ging de temperatuur niet omhoog. In december 2023 was er een foutmelding. Er werd constant gezegd dat het door het kastje kwam. Dat het systeem op koelen stond had ik wellicht kunnen oplossen, maar er zat een storing in het systeem. Toen de thermostaat op verwarmen stond deed het systeem het nog steeds niet. Wij hebben daar verder niet aangezet.

V: Bent u op de hoogte van het Bouwbesluit waar een woning wat betreft warmte aan moet voldoen?

A: Nee, dat weten we niet. Maar ik krijg wel een huurcontract met een label A+++ . Ik heb niet getekend om extra verwarmingen neer te zetten.

V: U heeft drie elektrische kachels extra in de woning gekregen van de corporatie. Hoe heeft u die gebruikt?

A: In de winter heb ik ze in de woonkamer gebruikt.

V: Kreeg u toen de gewenste temperatuur?

A: Ja, het was leefbaarder.

V: Was het gebruik van de elektrische kachels niet de oorzaak van de storingen?

A: Ik heb alleen in de avonden de elektrische kachels aangezet, want ik was bang voor een hoge energierekening.

Zienswijze van de corporatie

We hebben gekozen voor een systeem met warmtepompen. Er zijn met de firma Van Wijnen installatiedagen georganiseerd om uitleg te geven aan de bewoners. Er is een woonwijzer opgesteld waarin is verteld wat er kan en niet kan met het systeem. Er zijn ook filmpjes wat te doen als er storingen zijn. We hebben bewoners zo goed mogelijk gefaciliteerd hoe ze goed om kunnen gaan met de warmtepompen.

We hebben de klacht ontvangen en in oktober 2023 is het installatiebedrijf bij klager geweest. Er werd geconstateerd dat de stekker uit de regelaar was, de druk op nul stond en de thermostaat in het kastje zat en daardoor niet goed functioneerde. Er is uitleg gegeven over de thermostaat. Er bleven klachten binnenkomen van klager. Er zijn op meerdere momenten mensen langs geweest bij klager en is er uitgelegd hoe de installatie werkt. Een kastje om de thermostaat is niet goed, want dan meet deze niet goed de temperatuur. De maximale temperatuur binnen ligt rond de 22 graden. Het zal geen 24 graden worden. Er zit ook een koelsysteem op het systeem en dat is voor in de zomer. Deze houdt ook de



grondtemperatuur in de gaten. Bij het laatste onderzoek is geconstateerd dat het systeem op koelen stond. Afgelopen juni is er een onderzoek uitgezet en is er geadviseerd de warmtepomp door te lichten. Dat is gedaan op 19 september door de firma Van Wijnen en die zeiden dat het systeem goed werkt.

Er is geacteerd op verkeerd gebruik door klager en dat is telkens herhaald. De warmtepomp is doorgemeten en die werkt. Er zijn ook foto's gemaakt en kunstmatig is de temperatuur nagebootst. Wederom is alles uitgelegd aan klager en nu werkt het.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Stond de thermostaat op 19 september op koelen?

A: Ja, en eerder ook.

V: Hoe werkt het koelen?

A: Er zitten knoppen op de thermostaat om het op koelen of verwarmen te zetten. Het is een bepaalde stand met toevoer van koud en warm water.

V: Zijn er elders in de wijk vergelijkbare klachten?

A: Er waren wat opstartproblemen, maar die hadden vaak te maken met uitleg.

V: Was er diverse keren geconstateerd dat het systeem op koelen stond?

A: Ja. Ook op 10 oktober 2023 stond die op koelen en was de stekker uit de regelaar. Op 28 februari moest het water worden bijgevuld. Er is ook een keer geadviseerd om de batterijen eruit te halen en het systeem te resetten.

V: Wat gebeurt er als de thermostaat op koelen staat en je verhoogt dat?

A: Op een gegeven moment is de uiterste koeltemperatuur bereikt. De buitentemperatuur wordt ook gemeten. Als de thermostaat in een kast zit, dan meet die de temperatuur niet goed en wordt er niet verwarmd.

Laatste woord door de klager

Het is duidelijk en ik heb alles gezegd.

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, 1 oktober 2024

Verzenddatum, 21 oktober 2024