



# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Corporatie: Haag Wonen  
Verslag: 1856

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.  
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

## Korte omschrijving van de klacht

De blokverwarming is op 22 mei 2018 afgesloten en pas op 24 september 2018 weer aangesloten.

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

Tevens meldt de voorzitter dat hoorzittingen uit kostenoverweging worden gehouden bij één van de corporaties. Deze is hoorzitting bij Staedion, omdat later deze ochtend nog een zaak van Staedion wordt behandeld.

In deze zaak gaat het om twee dezelfde klachten, een van mevrouw XXXX en een van mevrouw XXXX.

De corporatie gaf aan dat de klacht van mevrouw XXXX reeds bij de Huurcommissie in behandeling is genomen. Als dat zo is, heeft de GCWZH geen mandaat om die klacht in behandeling te nemen. We hebben zowel de corporatie als mevrouw XXXX gevraagd aan te tonen dat de klacht bij de Huurcommissie een andere klacht betreft. Mevrouw XXXX heeft gereageerd en aangetoond dat de klacht bij de Huurcommissie een andersoortige klacht is. De corporatie heeft niet gereageerd.

Voor klachten inzake de toepassing van de Warmtewet is de GCWZH niet gemandateerd, voor indienen en behandeling van dergelijke klachten wordt men in principe altijd doorverwezen naar de Huurcommissie.

De voorzitter heeft in zijn specifieke hoedanigheid echter besloten deze klacht wel in behandeling te nemen: en wel om duidelijkheid te verkrijgen over de vraag of de corporatie in dit geval verplicht is een CV ketel of andere warmte-installatie in bedrijf te houden om desgewenst warmte te kunnen leveren.

Het gaat om de periode tussen half mei en half oktober 2018.

## Toelichting op de klacht door de klager

*Mevrouw XXXX:*

De werkzaamheden zijn begonnen naar aanleiding van mijn klacht over de herrie die de verwarming maakte. Dat werd mij later ook verweten in oktober: dat de werkzaamheden door mijn klachten waren begonnen. Op 22 mei kregen we een brief van de firma Breijer met de mededeling dat de werkzaamheden ruim een week zouden duren. Daarna is van alles verkeerd gegaan. Op 22 mei zijn de leidingen onderbroken, afgesloten en afgedopt. Bij een gedeelte van de blokverwarming is het waarschijnlijk wel goed gegaan, maar in het portiek bij ons is het fout gegaan. Bij mij werd de warmtepomp pas op 16 juli weer aangesloten maar in het portiek bij mevrouw XXXX werd het nog later, pas op 24 september aangesloten. Het installatiebedrijf moest voor de laatste reparaties in de kelder zijn van een huurder die niet bereikbaar was. Het telefoonnummer van die mensen werd niet doorgegeven aan de firma Breijer.



*Mevrouw XXXX:*

Haag Wonen mocht wegens de privacy het telefoonnummer van deze mensen niet geven aan de firma Breijer. De firma Breijer kon dus niets doen en Haag Wonen nam geen actie. Ik heb zeker 30 keer gebeld naar de corporatie. Op 1 september heb ik een medewerker van de corporatie aan de telefoon gehad. Die heeft die familie gesproken, maar ze waren met vakantie. Op 24 september kon Breijer pas in de kelder terecht om de leidingen te repareren. Er kwam geen water door de leidingen.

*Mevrouw XXXX:*

Op 22 september was het een koud weekend en bij mij waren de leidingen lauw. Op 17 oktober is dat pas opgelost. Na 17 oktober is het in drie dagen tijd geregeld. In de slaapkamer bij mij maakt de radiator altijd herrie ongeacht of deze aan of uit staat. Ik heb gevraagd deze los te koppelen want ik wil geen herrie meer. Nu slaap ik weer in stilte: de firma Breijer heeft de radiator afgekoppeld.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft geen warmte nu in de slaapkamer?

A: Nee dat klopt.

V: Hoe lang zouden de werkzaamheden duren?

A: Na 22 mei zou het ongeveer een week duren. We hoorden helemaal niets meer en we kregen ook geen brieven meer.

#### Zienswijze van de corporatie

De zienswijze komt niet helemaal overeen met het verhaal van de dames. Er zijn problemen geweest, dat erken ik wel. Dat is in oktober opgelost. Wij geven aan dat er wel verwarming mogelijk was, maar beperkt. Hier zijn de meningen over verdeeld en verschillen we van inzicht. Wij zijn door de Warmtewet verplicht om warmte te leveren.

In september zijn de werkzaamheden begonnen en dat hebben we ook aangekondigd. Er moet medewerking worden verleend om de werkzaamheden op te pakken.

Het is begonnen met herrie in de leidingen. Dat heeft ertoe geleid dat er in het hele portiek erg veel activiteiten waren. Er is constant gewerkt aan het leidingwerk. Daardoor ontstond er van alles bij allerlei mensen. In oktober is het uiteindelijk allemaal geregeld en opgelost met de installatie van een nieuwe warmteregelaar.

Ik hoor nu dus dat de herrie daarna niet helemaal over was, maar daar was ik niet van op de hoogte.

Voor ons is het nu afgerond en mocht dat niet het geval zijn dan hoor ik het graag.

*De corporatie reageert op de foto die klager laat zien inzake de afgekoppelde leiding.*

Er was beperkt warmte aanwezig in de woningen. Bepaalde ruimtes waren wellicht afgekoppeld, er is continue warmte geweest. De leidingen waren niet leeggelopen.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Half mei startten de werkzaamheden. Het zou ongeveer tien dagen duren. Uw reactie?

A: De verwarming is niet helemaal uitgezet. De warmtepomp mag niet helemaal uit zijn, er moet altijd warmte geleverd kunnen worden. Die verplichting hebben we vanuit de



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Warmtewet. We hebben altijd geleverd, wellicht iets beperkter dan normaal. We hebben het ook aangekondigd bij bewoners.

V: Waren de tien dagen dat de werkzaamheden zijn gepleegd niet om de problemen op te lossen?

A: Jawel, maar de firma Breijer heeft geconstateerd dat het daar niet goed ging en dat ze op individueel niveau telkens dingen moesten inregelen. Dan komt het niet goed met de pomp. De warmtepomp moest toen tijdelijk worden uitgezet voor het plaatsen en inregelen van een nieuwe warmteregelaar. Daarom zijn we bij de bewoners langsgegaan en hebben we aan wie dat wilde kacheltjes afgegeven om in die periode te kunnen voorzien in warmte.

V: In mei zijn de werkzaamheden onvoldoende afgerond en pas in september is er weer gestart?

A: Dat is allemaal wel aangekondigd. De firma Breijer heeft een en ander meegedeeld aan de betreffende huishoudens. De verwarming deed het wel, maar weliswaar beperkt. In de berging moesten er activiteiten plaatsvinden en het stookseizoen moest toen nog gaan beginnen. Dat is dus wel gecommuniceerd door de firma Breijer.

V: Ging er halfwarm/lauw water door de leidingen?

A: Dat weet ik niet, het was beperkte toevoer. Ik ga er van uit dat het in sommige gedeelten van de woning warm was en in sommige gedeelten wellicht niet of minder.

V: Was het stil van uw kant tussen mei en september?

A: We zijn wel actief geweest bij woningen, maar het was wisselend bij wie we waren. Dat melden we de andere bewoners dan niet altijd.

V: Zijn er ook klachten van andere bewoners?

A: Door de maatregelen in september kwamen er meer klachten. Men wilde verwarming en daarom hebben we toen de kacheltjes geleverd.

V: Is de warmtepomp niet uitgezet?

A: Hij is inderdaad nooit helemaal uitgezet. Hij heeft het altijd gedaan. In beperkte mate was er dus warm water en in bepaalde ruimtes was het beperkt.

V: In beginsel moet er warmte worden geleverd tenzij er tussen partijen anders is overeengekomen. Op de website is te lezen dat er warmte moet worden geleverd tussen 1 oktober en 1 april. Hebben huurders de leveringsvoorwaarden geaccepteerd bij aanvang van de woning of zijn ze later aangeboden? Geldt buiten de genoemde periode die verplichting voor u niet?

A: De temperatuurveranderingen van buitenaf vinden wij niet plausibel genoeg om daarnaar te verwijzen. Wij moeten altijd warmte leveren, dus ook in de periode voor 1 oktober. We hebben geleverd, maar het was hier en daar beperkt door de leidingproblematiek en werkzaamheden. We zijn ons daarvan bewust.

Op het moment dat we ervoor (moeten) kiezen dat de verwarming wordt uitgezet, moeten we dat communiceren en overleggen. Dat hebben we ook gedaan. We zijn bij de bewoners langs de deur geweest en er is overleg geweest. In bepaalde huishoudens hebben we elektrische kachels geleverd.

In 2015 is de Warmtewet van kracht geworden. Met de bewonerscommissie en de huurdersvereniging is daarover gecommuniceerd. Ik kan niet aangeven of het in het contract staat. Er is een lang traject aan de invoering voorafgegaan en we zijn er volop bij betrokken geweest. We houden ons aan de Warmtewet temeer ook omdat er zo naar ons als corporatie wordt gekeken.

V: Tussen 1 oktober en 14 oktober zijn er kachels geleverd?

A: Ja dat klopt. Dat was het enige moment dat de ketel buiten werking was.

V: Hoeveel kachels zijn er geleverd en in welke woning?



A: Met de firma Breijer is afgesproken dat zij zouden inventariseren welke kachel in welke woning nodig was. We hebben 4 soorten kacheltjes. Daar was ook een bepaalde vergoeding voor.

Laatste woord door de klager

Er was geen warmte mogelijk want er zat geen water in de leiding. Vanaf 22 mei zijn de waterleidingen leeggelopen en afgedopt. Op 24 september is de laatste pas weer aangesloten.

*Mevrouw XXXX laat een foto zien van leidingen die waren afgekoppeld.*

Misschien waren er in andere portieken wel leidingen gevuld en aangesloten, maar juist door het feit dat die mensen in de kelder niet konden worden bereikt, konden de buizen niet worden aangesloten. Dat is pas op 24 september gebeurd.

*Mevrouw XXXX toont het kacheltje dat ze heeft gekregen van de firma Breijer.*

Mevrouw XXXX geeft aan dat men met zo'n klein kacheltje niet een hele woning kan verwarmen.

Mevrouw XXXX geeft de zienswijze van de corporatie aan de secretaris. Daar heeft zij aantekeningen op gemaakt. Er wordt afgesproken dat de corporatie hier een kopie van ontvangt.

*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.*