



Verslag 2015  
Corporatie Tablis Wonen

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het feit dat de woning niet goed warm gestookt kan worden.

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

XXXX meldt dat het een onaangenaam huis is dat niet goed warm is te krijgen. Zij woont in een hoekwoning.

Visite doet vaak een jas en sokken aan en gaat bij de verwarming zitten. In de winter slaapt zij in de logeerkamer.

XXXX heeft last van een huisstofallergie en heeft daarom laminaat in zijn woning. Kleden op de vloer leggen helpt niet en XXXX geeft aan dat ze yoga kussens heeft liggen en dat het bijna spartaans wonen is.

XXXX meldt dat als hij achter zijn pc zit, hij een koude trek voelt over benen en rug. De kleine kamer is iets aangenamer. Ook als deuren en ramen dicht zitten wordt er toch een koude trek gevoeld. Ook nu het buiten warm is, blijft de koude trek.

In de woonkamer moet er met de benen op de bank worden gezeten, omdat anders de kou omhoog trekt via de benen.

De Werkendamse Verwarmingscentrale is ook geweest en heeft aangegeven dat er niets mankeert aan de verwarmingsinstallatie.

Ook in de centrale hal wordt zeer veel kou ervaren. *(De corporatie geeft aan dat het hier wel een spouwmuur betreft).*

XXXX vraagt zich af hoeveel graden het zou schelen als de ondervloer wordt geïsoleerd.

Misschien ontsnapt de warmte dan toch wel en gaat de vloer bijvoorbeeld van 12 graden naar 14 graden.

*De voorzitter merkt op dat de warmte niet ontsnapt als de vloer iets warmer wordt. Er wordt minder kou ervaren, want er is dubbele beglazing en er zijn tochtstrips. Een betonnen vloer kan op drie manieren worden geïsoleerd: aan de onderkant, de bovenkant of aan beide kanten. De corporatie heeft gekeken naar de mogelijkheden van isolatie die voldoende zou zijn en die voldoen aan het bouwbesluit. Dat is op dit moment niet mogelijk. Dan kan wellicht de bovenkant worden geïsoleerd, maar dat is een verantwoordelijkheid van de huurder.*

Vanuit de overheid wordt gezegd dat woningen CO2 neutraal gemaakt moeten worden. Er wordt niet gegarandeerd dat het probleem dan weg is en de vloer niet meer koud is. XXXX merkt op dat hij niet merkt dat de woning een label C heeft. In 2023 komt er een nieuwe schil omheen, maar als de vloer niet wordt aangepast blijft wellicht de klacht bestaan.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U woont alleen in de woning?

A: XXXX wel en XXXX woont er met zijn vrouw.

V: Hoe is de vloerafwerking?

A: Beiden hebben laminaat.

V: Zijn de ramen overal kunststof?

A: Ja, dat klopt.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

V: Was het regelen van de Werkendamse Verwarmingscentrale uw eigen initiatief?

A: Ja, en de capaciteit is voldoende werd gezegd. Zij konden er niets meer aan doen.

V: Hoe lang woont u in de woning, XXXX?

A: Een jaar of 10.

V: Waarom heeft u nu pas geklaagd?

A: XXXX heeft niet eerder richting de corporatie geklaagd maar wel bij de burens. Zelfs iemand van de corporatie heeft wel eens gezegd dat het bij mevrouw in huis kouder voelde dan buiten.

V: Is het uw eigen CV ketel?

A: Ja, die is van ons zelf.

V: Wat vindt u schijntocht?

A: Dat als alles dichtzit en er tochtstrippen zijn, je toch tocht voelt. Dat je op de bank een soort koude deken op je voelt vallen en je koude tocht ervaart op je rug.

V: Is de woning mechanisch goed geïsoleerd?

A: Ja, dat wel.

V: Heeft u thermostatische kranen op verwarming?

A: Nee, ze zijn handmatig. Het duurt lang voordat de woning warm is.

V: Heeft u mechanische ventilatie?

A: Nee, die is er niet, we hebben natuurlijke ventilatie.

### Zienswijze van de corporatie

Het zijn woningen uit de jaren '50. De corporatie heeft de opdracht om haar bezit CO2 neutraal maken. Er komt een warmtenet in Sliedrecht. Deze woningen staan op de planning voor 2022/2023. Het hele complex wordt aangepakt. HVC heeft een planning gemaakt en de corporatie gaat daarin mee.

Er wordt tijdelijk een warmte centrale neergezet tot 2025/2026. In één keer worden dan alle woningen aangesloten en overgezet en dan is het ook een duurzaam net.

De hoogte in de berging om te isoleren is nu 2.03 meter. Er moet worden gekeken hoe dat opgelost moet worden om wellicht eerder te kunnen isoleren. Maar de afstand van de vloer tot het plafond is te laag volgens het Bouwbesluit.

De energie index van de woningen is 1,72 en 1,83. Dat is een energielabel C. In verhouding met de leeftijd van de gebouwen is de energie index toch redelijk goed. Dat zal in de toekomst verbeterd worden, maar dat moet complexmatig gebeuren.

De heer Scheurwater geeft aan dat dikke isolatie niet kan worden gelegd onder het laminaat. Waarom kan er dan geen dunne isolatie onder worden gelegd?

De corporatie geeft aan dat als je de vloer wilt opwarmen er 7 cm isolatie onder moet worden gebracht. Als je erboven wilt isoleren moet de kou beneden worden gehouden en moeten speciale vloerplaten aangebracht worden. Dat is niet de isolatie die de corporatie wil. Daarom wil de corporatie wel de isolatie van onderen, zodat de vloer wel warmer wordt.

De corporatie probeert haar huurders te adviseren, zoals bijvoorbeeld de verwarming in de nacht tussen de 17 en de 18 graden houden. Ook ventileren is erg belangrijk.

Dit zijn de enige twee huurders van woningen die die kou ervaren. De vloer kan niet aan de onderzijde worden geïsoleerd en over een paar jaar zal het dan ook complexmatig worden bekeken.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Bepaalt HVC de planning?

A: Wij hebben aangegeven welke complexen zij moeten doen. Ze werken van oost naar west. Qua planning is dat beter voor hen.

V: Verdwijnen dan de individuele verwarmingsketels?

A: Ja, in 2022/2023 worden hiervoor al voorzieningen aangebracht. De bron is dan nog aardgas, maar dat verandert. De schil van het pand, vloeren, daken etc. worden aangepakt.

V: U erkent het probleem van de isolatie?

A: We erkennen het probleem. Men ervaart kou en als we dat konden oplossen dan deden we dat.

V: Is het een betonnen vloer?

A: Ja, er zitten bergingen onder.

V: Zou er een soort van dispensatie gevraagd kunnen worden voor die isolatie?

A: We moeten ook de brandveiligheid niet vergeten. Hoe lager de isolatie komt hoe gevaarlijker het wordt bij brand.

V: Welke isolatie wordt gebruikt?

A: Het zijn PIR-platen van ongeveer 7 cm dik. Dan kom je onder het kozijn uit en dat is nu niet toegestaan en dus geen oplossing.

V: U richt zich op de toekomst. Maar klagers ervaren nu klachten. Wat kunt u nu doen?

A: Wij nemen klachten serieus. We proberen te kijken wat de oplossingen kunnen zijn. Er is overleg met elkaar. We gaan steeds verder en gaan ermee aan de slag. Maar er zijn nu geen mogelijkheden. We geven huurders adviezen. We proberen te helpen. Maar kou kan zoveel oorzaken hebben. Het kan koustraling zijn, want het is geen tocht.

De spouwmuren zijn geïsoleerd.

V: Heeft isoleren van bovenaf minder waarde?

A: Ja, dat klopt.

V: En als die bovenlaag gecombineerd wordt met een isolatielaag en bijvoorbeeld vaste vloerbedekking, zou dat een bepaalde waarde opleveren die acceptabel is?

A: Dat zou je moeten proberen. Laminaat is ook koud en tapijt is beter.

V: Wat vindt u van huurprijscompensatie?

A: Wij erkennen het gevoel van de koude. Het zijn woningen uit de jaren '50 met energielabel C en D. We vinden het zeer vervelend voor de huurders en we proberen er alles aan te doen om het op te lossen. Wat ons betreft past de huurprijs bij de leeftijd en de grootte van de woning.

V: De oplossing komt over een paar jaar?

A: Als corporatie moeten we zorgen voor CO2 neutrale woningen. Er komt een warmtenet en woningen moet daardoor beter worden geïsoleerd.

V: Wat zou u doen als deze renovatie niet in het verschiet zou liggen?

A: Als de schil van het complex goed geïsoleerd is, gaat de vloertemperatuur ook omhoog. Complexmatig isoleren is altijd goed.

Laatste woord door de klager

Zijn er meer mensen die hebben geklaagd. Is dat onderzocht?

Klagers hebben verder niets meer te melden.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klagers en medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Sliedrecht, 30 juni 2020

Verzenddatum: 13 juli 2020