



**Verslag hoorzitting 1509**

Corporatie: Haag Wonen

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

De klacht heeft betrekking op het horen van geluiden uit radiatoren, ook als ze niet worden gebruikt.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door klager

Het gaat vooral om de herrie uit de cv. Ik slaap al elf tot twaalf jaar slecht en dat grijpt me aan. Ik weet dat er de nodige moeite is gedaan, maar de oplossingen zijn altijd beperkt gebleven. Het blijft uiterlijk zeven à tien dagen stil. Het systeem kan dus wel stil zijn, maar daarna begint het weer. Vorig jaar werd ik twee of drie keer per nacht wakker en dat is geen prettige manier van leven. Overdag is het ook heel vervelend, ik moet de tv harder zetten en ik luister naar boeken met oordopjes in, maar daar komt het geluid overheen. Degenen die komen kijken, komen op het moment dat het rustig is. Overdag is het geluid over het algemeen zacht of niet te horen, maar eind van de middag, in de avond en in de nacht is er de ergste herrie.

Vragen van de commissie aan de klager

- In de bijlagen van het klachtenformulier is ook correspondentie over andere klachten bijgesloten, bijvoorbeeld over vuil in een berging. Om welke klacht gaat het u vandaag? Voor nu gaat het me hoofdzakelijk om het geluid, maar ook om het niet-reageren van Haag Wonen. De brief die in het pakket zit heb ik zelf nooit ontvangen. De rest heb ik erbij gedaan om te laten zien dat ik geen reactie krijg van Haag Wonen. Dat is een bijkomstigheid die het niet leuker maakt, maar daarin staat inderdaad niet de hoofdklacht.
- In het dossier staat dat u de woning in 2003 hebt betrokken en dat uw eerste reactie van 24 mei 2014 is. Daar zit elf jaar tussen. Hoe komt het dat u er pas zo laat mee aan de slag gaat?  
Het is soms één of twee jaar redelijk rustig geweest. Ik heb wel elke keer aangegeven dat ik problemen had. Op een gegeven moment heb ik zelf Eneco aangeschreven en om hulp gevraagd. Die kwamen wel elke keer, ook al waren de oplossingen tijdelijk. Nu krijg ik totaal geen reactie meer, ook niet van Vaney Groep. Vorig jaar ben ik twee tot drie keer per nacht wakker geworden, maar zo'n jaar wil ik nooit meer. Vandaar dat mijn wekelijkse verslagjes nu naar Vaney gaan.
- Is er een verschil tussen de situatie in de zomer en die in de winter?  
In de zomer is het over het algemeen stil, op een enkele uitzondering na. Ik heb het geluid zelfs een keer eind juli gehoord, toen was het 25 graden buiten en ik hoorde de herrie van de kachels. In de winter is het bijna dagelijks. Het afgelopen weekend heb ik bijvoorbeeld tot half vier niets gehoord, maar toen ik om zeven uur 's avonds thuis kwam hoorde ik op drie meter afstand al herrie. Dat is geen zacht ruisen.
- Heeft u met uw burens over dit probleem gesproken?  
De buurvrouw boven mij hoort niets, niet als de verwarmingen aanstaan en niet als ze uitstaan. Dat ligt misschien aan de isolatie, maar niet aan haar gehoor.
- U heeft contact gezocht met de Bewonerscommissie. Kunt u me vertellen hoe dat contact verlopen is?



## Verslag hoorzitting 1509

Corporatie: Haag Wonen

---

In november heb ik contact met ze opgenomen, maar pas half februari hoorde ik dat er een vergadering is geweest. Iemand uit de commissie heeft zelf ook last van dit soort geluiden, al woont ze in een heel ander blok. Ze zouden er toen wat aan gaan doen, maar er is alleen onaangekondigd iemand aan de deur geweest. Daarna heb ik er nooit meer iets van gehoord. Ik heb toen ook laten weten dat ik dit pakket naar de Geschillencommissie heb gestuurd.

- Uit de correspondentie blijkt dat u de casus niet alleen aan Vaney heeft gemeld, maar ook aan de heer Addink en Haag Wonen. Hoe is dit contact verlopen?

Of ik nu een brief stuur, via email reageer of een formulier invul, ik krijg alleen automatische antwoorden. Daarin staat dat ik 'binnenkort' een antwoord krijg, maar vaak is dat niet zo en krijg ik helemaal geen antwoord. Zoals net al gezegd heb ik de brief die ik van de heer Braam heb gekregen via dit pakket ook nooit ontvangen.

- Er zijn in de tussentijd bezoeken van de installateur geweest, die een aantal veranderingen heeft aangebracht?

Er is zelfs een leidinggevende van deze installateur betrokken geweest. Ik weet dat ze wel de nodige moeite hebben gedaan, maar de uitkomst is niet afdoende.

- In de brief van 2 juli 2014 staat dat de reparaties naar uw wens zijn geweest. Haag Wonen heeft dus invulling gegeven aan uw verzoek om te komen kijken, rechtstreeks of via de installateur?

De installateur heeft met zijn oor tegen de verwarming gelegen. Op 14 juli begon de herrie weer, toen hoorde ik het vanuit mijn bed dat twee meter van de verwarming af staat.

- Heeft u een beeld van wat de installateur toen gedaan heeft?

Er is nog een keer iemand anders langs geweest. Ze wilden mogelijk de kraan en de warmteregelaars veranderen, maar dat is uiteindelijk niet doorgegaan. Ergens in november zou ik teruggebeld worden door de leidinggevende, maar die heeft nooit meer gebeld. Toen ben ik met mijn weekverslagjes begonnen.

- U probeert al vanaf mei 2014 actief in contact te treden met Haag Wonen?

Actief wel, maar eerder probeerde ik het ook al. Bijna elk jaar. Er zitten soms jaren tussen dat ik het niet heb gedaan, omdat ik ook moe word van het vechten. Het staat niet in het dossier, maar dit is al in 2003 begonnen. Na twee maanden heb ik al gebeld. De radiator in de huiskamer gaf toen veel herrie, en die in de slaapkamer. Nu zijn het weer andere radiatoren, behalve de slaapkamer die standaard herrie geeft. Toen het niet meer via Haag Wonen lukte, ben ik zelf contact gaan opnemen met Vaney Groep. Haag Wonen heb ik er toen verder buiten gelaten.

- Was de lijn die u moest belopen voor klachten over verwarmingsinstallaties u duidelijk gemaakt door Haag Wonen?

Ja. Ik heb eerst contact gezocht met Haag Wonen, maar daarna ben ik zelf gaan zoeken.

- Om wat voor geluid gaat het bij de overlast?

Het is een hard, stromend geluid, alsof er constant een stortbak volloopt. Het is zeker geen licht ruisen. Een enkele keer tikt het, maar dat hoort bij het systeem en is geen probleem. Het gaat echt om dat harde geluid, dat hoor ik op zes of zeven meter afstand al.

- Heeft u zelf al eens bij uw burens geluisterd, als ze aangaven dat ze ook iets hoorden?

Nee, zoveel contact heb ik niet met ze. Ik heb mensen er alleen terloops over gesproken, zoals bij de bovenbuurvrouw. Zij hoort nooit iets, terwijl ik het hoor als het systeem aan én uit staat.

- In de correspondentie is u geadviseerd de wijkbeheerder te bellen zodra u het geluid hoort. Heeft u dat gedaan?



# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

## Verslag hoorzitting 1509

Corporatie: Haag Wonen

---

Nee, ik weet niet wie de wijkbeheerder is. Ik heb deze brief ook nooit ontvangen.

- Haag Wonen zegt bereid te zijn iemand langs te sturen zodra er overlast is. Weet u wie u kunt benaderen op dat moment?

De eerste paar jaar had ik contact met meneer Huibers. Er zijn met hem en met Vaney Groep wel dingen afgesproken, maar die zijn later niet doorgedaan. Daarom is mijn motivatie om Haag Wonen erbij te betrekken erg laag geworden.

### Zienswijze van de corporatie

In de voorbereiding van de zaak heb ik vooral de onderliggende correspondentie van de laatste periode bekeken. Ik ben niet helemaal teruggedaan tot 2003, maar ik ben wel al eerder met de zaak bezig geweest. We hebben de vroege correspondentie niet terug kunnen vinden omdat een klacht anders binnenkomt als het via een reparatiemelding gaat.

Reparaties worden alleen als reparatie behandeld en zijn voor ons niet terug te halen. Als iemand een brief schrijft met een klacht, komt het wel bij het wijkteam terecht. In dit geval heeft de aannemer, de installateur, kennelijk contact gezocht met de heer Huibers. Dat is een van onze opzichters.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

- Beheert Vaney, de installateur, alle individuele ketels en blokverwarmingen die bij Haag Wonen in bezit zijn? En is er een rechtstreeks nummer waarmee huurders hen kunnen bereiken?

Ja, dat klopt en dat is er. Het is het uitgangspunt dat de huurder rechtstreeks contact opneemt.

- Waarom is Eneco hieraan verbonden?

Van Eymeren is verkocht aan Eneco. De naam 'Van Eymeren' is daarom veranderd in 'Vaney'. Het bedrijf valt sinds 2013 volledig onder de paraplu van Eneco.

- Wanneer is het wooncomplex in de Den Helderstraat gebouwd?

In 1952, het zijn vierlaagse portiekwoningen.

- Kunt u iets meer vertellen over het blokverwarmingssysteem dat in de woningen zit?

Het is in 2011 vervangen door drie cascade geschakelde ketels. Er is een in duplo uitgevoerde, toerengeregelde pomp en een onderverdeling door de gangpartij. Elke stroom is voorzien van strangafsluiters, om het debiet dusdanig in te regelen dat alleen die volumestroom erin gaat die nodig is. Het systeem zit bovendaks. Er zijn ook nog andere complexen van ons in de buurt, met dezelfde installatie.

- Zijn ook de radiatoren en leidingen vervangen?

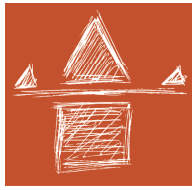
Nee, de bestaande leidingen en radiatoren zijn gehandhaafd. Alleen de verwarmingsketels en de installatie zelf zijn vervangen. De leidingen zijn in 1985 aangelegd, voor zover ik dit terug kon vinden. De infrastructuur is overigens niet helemaal gehandhaafd, alle stroomafsluiters zijn vervangen. De radiatoren in de woningen zijn voorzien van thermostaatkranen, zodat er op individueel niveau kan worden na geregeld.

- Hoe gebeurt de afrekening?

Dat gaat elektronisch. Niet met een verdampingsbuisje of door het meten van de flows, want het is een berekening. De meter op de radiator berekent het verschil in ruimtetemperatuur en oppervlaktetemperatuur.

- Kunt u iets vertellen over de klachtenstroom die klager aangeeft?

Een deel van de meldingen gaan rechtstreeks naar de installateur. Er heeft wel ruggenspraak plaatsgevonden tussen ons en de installateur.



## Verslag hoorzitting 1509

Corporatie: Haag Wonen

---

Onze opzichter, meneer Huibers, is ook mee geweest. Eigenlijk gaat dit alleen vanuit de installateur, pas als klachten over dienstverlening bij ons binnenkomen wordt daar een stukje interventie op gepleegd. Dat is begonnen in mei 2014 en we hebben ook bewaakt dat er een oplossing komt. Dat doen we vanuit een team op afstand, maar dan hebben we ook contact met de installateur. Daarom hebben we op 2 juli 2014 de klager aangeschreven.

Tot op heden hebben wij, en ook de installateur, de klacht wel zodanig serieus genomen dat we zoeken naar een weg om de klacht te verhelpen. Maar een daadwerkelijke oorzaak voor de overlast is noch door ons, noch door de installateur waargenomen. Dat maakt het heel lastig om naar iets te zoeken.

We hebben bij verschillende deuren aangebeld en ik ben zelf bij de Bewonerscommissie geweest. Ik heb ook gekeken naar de klachtenregistratie van het complex met betrekking tot deze installatie. Daarin staat hoe vaak er meldingen binnenkomen bij Eneco. Maar deze klacht komt ook niet vaker voor in het complex. Dat maakt het ingewikkeld om iets wat wij en onze technische specialisten niet waarnemen toch op te lossen.

- De oorzaak van de overlast is dus moeilijk of niet te vinden?

Als wij de klacht zelf constateren, kunnen we naar een oorzaak zoeken. Geluidsoverlast is ook niet voor iedereen hetzelfde, het kan persoonlijk zijn, maar dat maakt het niet minder hinderlijk. Maar op het moment dat wij en onze installateur het geluid dat omschreven wordt niet kunnen waarnemen in die sterkte en kracht, kunnen we alleen kijken naar de mogelijkheden om de waterstroom binnen de installatie iets te verminderen, een controle uit te oefenen of de standaardwaarden te controleren. Maar de daadwerkelijke klacht is door ons eigenlijk nooit gehoord.

- Afgezien van waar de klacht binnen is gekomen bent u naar het adres van klager gegaan en er is geluisterd op dat moment. Er is gezocht naar mogelijke oorzaken, die niet zijn gevonden. Is het daarbij gebleven, of is er daarna bijvoorbeeld steekproefsgewijs opnieuw gekeken en geluisterd?

Eigenlijk niet. De installateur krijgt de melding binnen en onderneemt actie, en het is aan hem of hij ruggenspraak houdt met onze opzichters. Maar op het moment dat zij veronderstellen dat het probleem verholpen is, is de melding daarmee afgerond. Er moet een aanleiding of een trigger zijn voor een installateur om op eigen initiatief contact op te nemen met Haag Wonen.

Als een klacht wel bij ons binnenkomt, wat in deze situatie ook is gebeurd, missen we zelf de technische kennis. Dan nemen we contact op met de installateur, maar in dit geval kregen we terug dat de klacht verschillende keren niet waarneembaar was. Dat was ook de reden dat we het graag zelf wilden waarnemen.

Na de brief van 2 juli 2014 kan ik geen rechtstreekse inkomende correspondentie naar Haag Wonen terughalen in ons systeem. Totdat ik bericht van de Geschillencommissie kreeg, dacht ik dan ook dat de klacht was verholpen. Juist ook door de uitnodiging in de brief om direct contact op te nemen als het probleem terugkeert. Ik zie in de klachtenregistratie van onze installateur ook geen nieuwe meldingen meer binnenkomen na deze datum. De laatste melding die we op schrift hebben is van 8 april 2015, van een andere bewoner van dit complex. Geen van de andere geregistreerde meldingen heeft met geluidsoverlast te maken.

- Er was enige verwarring over de brief van 2 juli 2014?

Het staat me niet ter plekke bij dat ik u deze als bijlage heb toegestuurd, maar door een storing in het systeem heb ik alles van huis uit moet sturen. Het zou kunnen dat onze secretariële ondersteuning deze brief wel heeft toegevoegd, hij zit absoluut in ons systeem.



**Verslag hoorzitting 1509**

Corporatie: Haag Wonen

---

Ik was alleen in de veronderstelling dat klager de brief aan het dossier had toegevoegd, maar klager heeft de brief blijkbaar helemaal niet ontvangen.

- Er zit veel correspondentie aan Vaney in het dossier, aan het adres van de heer Van Addink, waarin herhaaldelijk wordt aangegeven dat er nog steeds klachten bestaan.

Er is ook op gereageerd vanuit Vaney. Dat is op zich goed, maar ze hebben buiten ons om gecommuniceerd. Dat verklaart waarom klager niet in de registratie staat. We hebben wel de intentie gehad om via de brief van 2 juli 2014 contact te houden, maar daarna hebben we geen signaal meer gekregen. Als een brief in ons archiveringssysteem komt, betekent dat ook dat hij verstuurd is. Ik heb niet een bepaalde periode daarna een controletelefoontje gepleegd om te controleren of de brief is aangekomen.

We werken zaakgericht, dus als vier weken na dato van een brief geen verdere reactie is ontvangen sluiten we de kwestie af. We zullen onze installateur er natuurlijk wel op aanspreken dat hij ons hierop had mogen wijzen. Maar wij zijn hier noch door klager, noch door Vaney mee geconfronteerd. En de collega die eerder ruggenspraak heeft gehouden tussen Haag Wonen en Vaney is nu met vervroegd pensioen gegaan.

- U heeft de zaak in 2014 zelf afgesloten. Was u zich er toen van bewust dat het probleem al sinds 2003 bestond?

Ja, we hebben het veelvuldig teruggezien. Maar ook vanaf 2003 hebben we nooit het daadwerkelijke probleem kunnen constateren. Alle maatregelen zijn genomen in de hoop dat het een beetje bij zou dragen aan het verhelpen van de overlast, maar we zijn er altijd van uitgegaan dat het geluid inherent is aan de installatie.

- Klager en haar zoon geven aan dat het geluid luider is dan je eigenlijk zou mogen verwachten. Is er een geluidsmeting gedaan om te kijken hoe hard het geluid is?

We willen het geluid graag zelf waarnemen en hebben nooit een geluidsmeting gedaan. Ik begrijp uit de correspondentie dat het probleem sinds 2003 speelt, maar vanuit onze administratie niet. In klachtbrieven en aanverwante staat het niet en wat via de installateur is gegaan kan ik niet terughalen. Ik weerleg niet onze verantwoordelijkheid, maar ik kan het administratief niet terughalen.

- In een van de brieven wordt genoemd dat contact kan worden opgenomen met de wijkbeheerder op het moment dat er overlast is. Het probleem lijkt nu dat de overlast laag is als er mensen komen luisteren. Staat dit advies nog steeds?

Ja, altijd. Er is een 24-uursservice, zeven dagen per week. Als het nodig is, maken we daar afspraken over. Liever niet in de winterperiode natuurlijk, als ze tot over hun oren in het werk zitten, maar als het probleem zich voordoet willen we graag iemand laten luisteren. Ook tijdens kantooruren kan er bijna altijd iemand van ons team binnen een kwartier zijn. Er zijn drie wijkbeheerders. Dan kunnen we het ook waarnemen.

Laatste woord klager

De kern is eigenlijk wel besproken. Alleen is er in de avonduren, juist op het moment dat er klachten zijn, niemand geweest. Dat is opvallend, als er 24-uursondersteuning is. Een proactieve houding hierin zou prettig zijn als ik aangeef dat er juist 's avonds klachten zijn. Daarom heb ik ook de andere mails aan het dossier toegevoegd, om te laten zien dat Haag Wonen, ook als ik over andere onderwerpen contact opnam, totaal geen reactie geeft. Als ik de brief van 2 juli 2014 wel had ontvangen zou ik misschien anders gereageerd hebben. Maar omdat ik niks kreeg heb ik een andere weg gekozen.