



Verslag 2365

Corporatie: Rijswijk 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.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op een door klager ervaren fluittoon afkomstig vanuit de standleiding van de cv, gedurende het stookseizoen.

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

Klager woont sinds 2005 in de woning en heeft tot die tijd geen problemen gehad. In 2021 begonnen de problemen. Medewerkers van de corporatie zijn tweemaal langs geweest en hebben het fluitende geluid van de verwarming ook waargenomen. Het geluid is afkomstig van het verwarmingssysteem waar water doorheen stroomt. Er kan geluid komen als er bijvoorbeeld lucht in de leidingen zit en het systeem moet worden ontlucht. Dat bleek het niet te zijn. Ze hebben het geluid niet kunnen achterhalen. Ze hebben de stooklijn omlaag gezet en dat heeft geholpen. Klager kreeg daardoor eindelijk rust. In de zomer is het geluid niet waarneembaar, maar vanaf oktober zal het weer aanwezig zijn. Hiervan heb ik ook opnamen gestuurd aan de corporatie.

De bovenburen van klager hadden aangegeven dat hun verwarming niet meer warm werd. Hierop is de stooklijn weer omhoog gezet door de corporatie en is het ervaren geluid weer terug.

Klager wil graag een andere woning in het complex. De corporatie ontkent niet dat het geluid er is en zij geven aan dat het komt door het stromend water door de standleidingen. Voor klager is het niet leefbaar meer in de woning. Het geluid is alleen bij klager in het appartement hoorbaar. De woning voldoet niet aan de daaraan gestelde normen vindt klager, want het geluid is er constant. Isolatie helpt ook niet, aldus klager.

De voorzitter merkt voor de goede orde op dat de commissie niet bevoegd is de corporatie te bevelen een andere woonruimte aan klager toe te bedelen. De reikwijdte van de klacht van klager zal zich tijdens deze zitting toespitsen op de dienstverlening van de corporatie. In die zin, of de corporatie correct heeft gehandeld op de door klager terugkerend gedane meldingen van ervaren geluidsoverlast. Daarover zal de commissie haar advies formuleren aan de corporatie, waar klager een kopie van zal ontvangen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is het geluid in de hele woning hoorbaar?

A: Nee, alleen in de woonkamer. Er is geadviseerd dat mijn moeder dan in de slaapkamer moet gaan zitten, maar dat natuurlijk kan niet.

V: Is er één radiator in de woonkamer?

A: Ja, dat klopt.

V: Op welke verdieping woont u?

A: Op de 8^e verdieping en het gebouw heeft 11 etages.

V: Sinds wanneer woont u in de woning?



A: Ik woon er sinds 2005.

V: Sinds wanneer hoort u het geluid?

A: Sinds 2021.

V: Heeft u wellicht een opname die u de commissie kunt laten horen?

A: Het is een fluitend/sissend geluid. Nee, niet op dit moment.

V: Uit het dossier begrijpen wij dat de firma Bogro (*een landelijke verwarmingsspecialist*) 13 keer bij u langs is geweest tot vaststelling en verhelpen van het probleem. Van die keren zou het geluid maar één keer gehoord zijn. Kunt u toelichten hoe dat kan? Dit terwijl u het geluid constant hoort.

A: Als ze langskomen en je bent in gesprek met elkaar, dan hoor je het geluid niet. Als het stil is in huis, dan hoor je het gesuis. In 2021 heeft er iemand op zijn iPad een en ander kunnen testen en de verwarming omhoog en omlaag gezet.

V: Kan het water zijn die door de leidingen heen stroomt?

A: Het is een geluid dat uit de cv komt. Het heeft met water of luchtbelletjes te maken. Ik heb zelf gegoogeld en dan lees je dat de waterpomp omlaag moet.

V: Terugkomend op de vraag: kan het water zijn wat u hoort?

A: Nee, het gaat om een ander geluid. De buizen kunnen waarschijnlijk de kracht niet aan.

V: Heeft u contact met uw burens hierover gehad? Dit om na te gaan of zij het ook als zodanig ervaren.

A: Nee, zij hebben dat geluid niet. Ze zijn vaak langs geweest bij mijn moeder, maar het heeft met de waterstroom te maken.

V: Hoort u het geluid ook als de radiator dichtstaat?

A: Ja, ik hoor het altijd.

V: U zegt opnames te hebben gestuurd naar de corporatie. Hoe heeft u de opnames gestuurd?

A: Via de mail. Ik kan het wel nagaan, maar nu niet.

Zienswijze van de corporatie

Het geluid is inderdaad een keer waargenomen, maar niet ervaren als hinderlijk. Het zou gaan om stromend water. Er is klager geadviseerd om niet te veel te focussen op het geluid door bijvoorbeeld een radio aan te zetten. Dat was bedoeld als een tip vanuit onze zijde aan klager, zonder klager te hebben willen beledigen. De nadien aangebrachte isolatie met eveneens het aanbrengen van een koof om de leidingen heen, zou iets van het geluid hebben moeten wegnemen. Het verlagen van de stooklijn heeft gevolgen gehad voor andere bewoners. Zij konden de verwarming niet warm krijgen. Dat hebben wij moeten terugdraaien. Dat maakt het lastig.

Het is een collectief systeem en er kan niet zoveel met drukverlaging worden gedaan. We willen het oplossen en we zijn 13 keer langs geweest bij klager. Ergens in die strang zit misschien een koppeling die niet goed is, waardoor je de stroming van water hoort. Ikzelf heb dit niet kunnen waarnemen.

We kunnen de strang nalopen, maar als het daar niet in zit dan weten we het ook niet meer. Wellicht dat het te maken heeft met een koppeling van een andere bewoner. Dat lijkt onwaarschijnlijk, omdat die bewoner dan slechthorend zou moeten zijn om het betreffende geluid niet te horen.

We zitten in een transitie van warmtepompen en ketels. Sommige woningen zitten op het collectieve systeem en sommige niet. De strangen zijn iets aangepast, maar waarom het tot 2021 wel goed is gegaan weet ik niet. Aan de cv-installatie is niets veranderd en dat kan dus niet de oorzaak zijn.



De ervaren overlast concentreert zich in één woning. We zijn in de woning erboven en eronder geweest. Daar is niets waargenomen. Het is muisstil in de woning van klager. Dat kan verklaren waarom klager elk klein geluid dan hoort.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Begrijpen wij goed dat er in 2021 technisch niets is veranderd?

A: Nee, niet dat ik weet. Niet in radiatoren in ieder geval, want dat is een collectief systeem. De stooklijn zelf gaat per oktober omhoog.

V: Is het complex in de afgelopen jaren gerenoveerd, waardoor je misschien van buiten minder hoort en van binnen in de woning meer hoorbaar is geworden?

A: Nee, dat is niet gebeurd.

V: Hoe is de koof geïsoleerd?

A: Dat weet ik niet. Ik weet ook niet hoe die is geplaatst. We lezen niet altijd terug wat collega's hebben gedaan. Het zal een soort buisisolatie zijn. Als de radiator dichtstaat dan nog hoor je het geluid.

V: Begrijpen wij goed dat andere bewoners uit andere verdiepingen geen gelijke overlast ervaren?

A: Ik ben bij enkele burens langs geweest, maar niet alle verdiepingen langs gegaan waar de strangen naar het collectief systeem lopen. Mevrouw Tol geeft aan bij drie woningen erboven en bij drie woningen eronder te zijn geweest. Die bewoners gaven aan niets te horen.

V: Klager geeft aan gemaakte opnamen aan de corporatie te hebben gestuurd. Heeft u deze ook ontvangen?

A: De zaak loopt ook via de advocaat van klager die het geschil aanhangig wil maken bij de wijkrechter. Ik kan geen opnames vinden in het dossier van klager. Misschien zijn ze rechtstreeks gestuurd naar een e-mailadres van een collega.

De voorzitter onderbreekt de zitting en vraagt naar de status van het aanhangig te maken geschil bij de wijkrechter. Dit gezien het mogelijk onbevoegd zijn van de KCWZH tot inhoudelijke behandeling van de klacht van klager, conform haar Klachtenreglement. Omdat aan wordt gegeven dat het door de advocaat van klager geïnitieerd geschil is aangehouden tot na behandeling van de klacht van klager bij de KCWZH, heeft de voorzitter de zitting hervat.

V: Wat kan nu nog een oplossing zijn in de kwestie van klager?

A: Ik heb het geluid nog nooit gehoord, maar we nemen klagers klachten wel serieus.

V: Zijn er wellicht nog andere partijen die qua expertise veel kennis hebben van cv-installaties, anders dan de firma Bogro?

A: We werken ook met de firma Paans, maar zij doen meer individuele verwarmingssystemen.

V: Zou er wellicht een andere partij ingeschakeld kunnen worden om bij klager langs te gaan?

A: Daar kunnen we over nadenken.

Laatste woord door de klager

De oplossing lijkt mij om de strangen na te laten kijken. Er is sinds 2005 niets veranderd maar de cv-installatie is wel 18 jaar oud.

We vinden het niet respectvol dat er wordt gezegd dat het in de woning stil is en dat mijn moeder met het geluid moet leven. Er komt vaak genoeg visite langs. Dat is toch niet de scope van deze zaak, we zijn hier omdat we het geluid niet willen horen.



In de zomer van 2021 is er een nieuwe radiatorknop aan de verwarming gezet. Ik heb toen aangegeven dat de knop niet paste. Ze zouden hem verwisselen, maar verder niets meer gehoord.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 3 oktober 2023
Verzenddatum, 12 oktober 2023