

## **SP onderzoek verwarming flats Kruidenlaan**

Op 26 januari 2010 zijn er in de drie flats van de Kruidenlaan enquêtes verspreid met vragen over de stadsverwarming van Essent met betrekking tot het blok. Aanleiding vormden klachten die de SP heeft ontvangen over de verwarming van deze flats. De vragenlijst is opgesteld om een duidelijker beeld te krijgen van de omvang en de ernst van de problematiek. De enquêtes zijn donderdag 28 januari 2010 weer opgehaald.

In totaal zijn 61 ingevulde formulieren opgehaald, waarvan 19 in de eerste flat, 22 in de middelste flat en 20 in flat 3.

### **Conclusies:**

- ❖ Ongeveer 80% van de bewoners van de flats van de Kruidenlaan ervaart een probleem met de verwarming van hun woning
- ❖ De radiators worden of maar voor de helft warm of hij worden warm terwijl de thermostaat niet is aangezet. Ook worden de radiators niet altijd warm, maar zijn de radiators of warm of koud.
- ❖ Bewoners betalen hierdoor teveel voor hun warmte. Ofwel omdat de meters op de radiator de warmte meten van het warme deel (terwijl niet de hele radiator warm wordt) of omdat de radiators warm worden zonder dat men dat wil en men dus betaald voor warmte die men niet gevraagd heeft.
- ❖ Problemen met de verwarming spelen al jarenlang; volgens diverse respondenten al sinds 1967 toen de flats zijn gebouwd. Wel lijkt het erop dat met de laatste twee winters de problemen zijn verergerd. Als verklaring wordt o.a. genoemd dat de warmte van de stadverwarming te koud de flats binnenkomt (stooklijn te laag afgesteld).
- ❖ Daarnaast zijn er problemen met tocht (kieren en gaten in deuren en onder ramen), ventilatie (installatie zuigt warme lucht te hard af) en isolatie (enkele ramen ipv dubbelglas): hierdoor trekt veel warmte onnodig weg.
- ❖ Problemen zijn door het gros van de bewoners aangekaart bij Tiwos, Essent en de huismeester. Echter zonder enig resultaat. Ze worden voor gek verklaard.

❖ **Vraag 1: Heeft u stadsverwarming, aangeboden door Essent?**

	<b>Flat 1</b>		<b>Flat 2</b>		<b>Flat 3</b>	
<b>Ja</b>	13	68%	22	100%	15	75%
<b>Nee</b>	2	11%	0	0%	2	10%
<b>Geen antwoord</b>	4	21%	0	0%	3	15%
	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Uiteraard hebben alle drie de flats stadsverwarming van Essent, maar een klein percentage van de respondenten blijkt zich hiervan niet bewust. Sommige noemen RWE als leverancier, omdat RWE Essent heeft overgenomen.

**Vraag 2: Ervaart u problemen met de warmte van uw verwarming in uw woning?**

	<b>Flat 1</b>		<b>Flat 2</b>		<b>Flat 3</b>	
<b>Ja</b>	14	74%	21	95%	13	65%
<b>Nee</b>	5	26%	1	5%	7	35%
<b>Geen antwoord</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Gekeken naar de drie flats tezamen, dan ervaart 79% van de respondenten een probleem met de warmte van de verwarming in hun woning.

### Vraag 3: Wat is precies het probleem?

		Flat 1		Flat 2		Flat 3	
<b>Niet warm</b>		8	42%	12	55%	5	25%
<b>Helemaal niet warm</b>		0	0%	0	0%	0	0%
<b>Anders</b>		6	32%	10	45%	10	50%
<b>Niet van toepassing</b>		5	26%	0	0%	5	25%
		<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Anders, namelijk		Flat 1		Flat 2		Flat 3	
<b>Boven warm, onder koud</b>		1	20%	<b>4</b>	<b>33%</b>	1	10%
<b>Warm, maar niet aan gezet</b>		1	20%	1	8%	<b>5</b>	<b>50%</b>
<b>Warm of koud</b>		<b>2</b>	<b>40%</b>	2	17%	0	0%
<b>Afstellen thermostaat moeilijk</b>		0	0%	1	8%	0	0%
<b>Tocht</b>		1	20%	2	17%	2	20%
<b>Afzuigstelsysteem</b>		0	0%	2	17%	0	0%
<b>Slechte isolatie</b>		0	0%	0	0%	2	20%
		<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Uit de enquête blijkt dat het grootste probleem is dat het in de woningen van de mensen niet genoeg verwarmd kunnen worden met hun verwarming.

Wordt dit probleem nader bekeken, dan blijkt het zwaartepunt van de problemen per flat te verschillen, maar over het geheel genomen zijn er drie grote problemen met de verwarming te benoemen:

1. De verwarming wordt warm, terwijl met de verwarming niet aan heeft gezet;
2. De verwarming wordt aan de bovenkant warm (waar ook de meter zit), maar blijft aan de onderkant koud, hierdoor wordt het niet warm genoeg.
3. De verwarming wordt of warm of koud.

Daarnaast zijn er problemen met tocht, de isolatie en het afzuigstelsysteem dat de warme lucht afvoert, waardoor de woningen ook niet warm kunnen worden.

Opmerkingen over de aard van de problemen zijn:

- Het ligt niet aan de verwarming, maar aan de isolatie
- Er zitten gaten onder het raam; isolatie?
- Het ligt niet aan de verwarming. Het glas aan de voorkant is niet goed. Het is enkel glas en daarmee verlies je veel warmte.
- Oude verdampingsmeters gaven verbruik aan bij radiator, terwijl die helemaal niet aan heeft gestaan.
- Ik heb alleen een klacht over de tocht. Zowel voor als achter tocht het heel veel. Ik woon hier sinds april 2009.
- Verwarming wordt warm zonder de knop om te draaien, dus nodeloos betalen, want meters lopen door.
- Voor de helft warm.
- Heet terwijl niet aan.
- Blijft aan lopen terwijl hij uit staat.

- Warmte wordt weg gezogen door ventilatoren
- De thermostaatknoppen werken niet goed, waardoor verwarming brand terwijl deze uit staat.
- Betalen voor niet-warmte. Meters hangen fout.
- Vaak wordt hij alleen boven warm en blijft hij onder koud.
- De radiator is boven warmer dan beneden; de warmte komt te koud de flat binnen.
- Stoken is zinloos door ventilatiesysteem
- Kan thermostaat niet goed afstemmen
- Ik kan niet hoger stoken dan 20°. Het wordt bij mij niet hoger dan 20°.
- Hij wordt warm, terwijl hij niet aan staat.
- Soms heel warm of soms kan ik mijn hand erop houden.
- Tocht
- Tikt hard als je hem aandoet
- Tocht, slechte isolatie
- Wordt warm zonder dat we aan thermostaat komen en terwijl thermostaat uit is.

#### 4. Hoelang heeft u al last van dit probleem?

	Flat 1		Flat 2		Flat 3	
<b>Deze winter</b>	0	0%	2	12%	2	18%
<b>Laatste 2 winters</b>	2	14%	<b>7</b>	<b>40%</b>	3	27%
<b>Sinds 3 - 4 jaar</b>	0	0%	4	24%	0	0%
<b>Langer dan 4 jaar</b>	<b>12</b>	<b>86%</b>	4	24%	<b>6</b>	<b>55%</b>
	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Meer dan de helft die deze vraag beantwoord te hebben, blijkt al meer dan 4 jaar last van de problemen te hebben. Met name in flat 1 geeft een overgrote meerderheid van 86% aan dat het probleem langer dan vier jaar speelt en ook in flat 3 geeft een meerderheid van de respondenten dit aan. Door veel mensen die aangeven dat men al langer dan 4 jaar last heeft van het probleem, geeft aan dat ze altijd hier last van hebben gehad vanaf het moment dat ze de flat introkken: voor sommige mensen is dit een periode van zo'n 43 jaar.

In flat 2 lijken de problemen van recentere aard: hier geeft een meerderheid aan dat de problemen pas sinds 1 tot 2 jaar spelen.

Opmerkingen bij deze vraag zijn:

- Problemen sinds er nieuwe knoppen op zitten. Ook blijft de verwarming nog warm (lauw) als hij nog helemaal niet aan is.
- Problemen gehad sinds 1996. Meters zijn in mei 2009 vervangen door elektrische en het blijkt te werken.
- Sinds bewoning 2008
- Sinds ik hier sinds 1999 woon
- 2 jaar (5)
- De hele winter sinds dec. 2009 (6)
- Vorig jaar en nu recent
- Ja, al jaren (4).
- Plusminus 3 jaar
- 3,5 jaar
- 2 tot 3 jaar
- Plusminus 4 jaar (2)
- Een jaar of 3 - 4
- Enkele jaren (3)
- Sinds de nieuwe afzuiging (2)
- Altijd al (4)
- Zolang dat ik er woon. 23 jaar.
- Heel lang
- Sinds intrek 2009
- 15 jaar
- 39 jaar

## 5. Heeft u eerder last gehad van problemen met de warmte van uw verwarming?

	Flat 1		Flat 2		Flat 3	
<b>Ja, net als nu</b>	10	53%	17	77%	4	20%
<b>Ja, maar nu niet</b>	1	5%	0	0%	0	0%
<b>Nooit</b>	3	16%	2	9%	10	50%
<b>Niet van toepassing</b>	5	16%	3	14%	6	30%
	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Gezien het antwoord van vraag 4 is het niet geheel verwonderlijk dat een grote meerderheid van mensen die problemen ervaart met de verwarming in hun woning, dit probleem ook al eerder heeft gehad. Bij flat 2 blijkt nu ook dat het probleem voor bijna 4 op 5 respondenten ook al eerder heeft gespeeld.

Opmerkingen hierbij zijn:

- radiator voor de helft warm (3)
- Niet genoeg warmte
- Te koud. Trek.

## 6. Is dit probleem al eerder door u aangekaart?

	Flat 1		Flat 2		Flat 3	
<b>Ja</b>	10	53%	18	77%	9	45%
<b>Nee</b>	6	31%	3	14%	5	25%
<b>Geen antwoord</b>	3	16%	1	9%	6	30%
	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Aangekaart bij:

	Flat 1		Flat 2		Flat 3	
<b>Tiwos</b>	5	45%	9	39%	3	39%
<b>Essent</b>	3	27%	9	39%	1	12%
<b>Huismeester</b>	1	9%	4	18%	2	25%
<b>Verwarmingsmonteur</b>	1	9%	1	4%	1	12%
<b>Burgerinitiatief</b>	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Comite Hoogbouw</b>	1	9%	0	0%	1	12%
<b>Overige</b>	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Ongeveer tweederde van de respondenten heeft het probleem van de verwarming eerder aangekaart, met name bij TIWOS, Essent en de huismeester. Tot verbeteringen heeft dit echter niet geleid zo blijkt uit de toelichting die mensen hebben gegeven.

Opmerkingen hierbij zijn:

- De verwarmingsinstallateur. Die geloofde ons niet, zelfs de opzichter niet. Uiteindelijk heeft de huismeester het probleem opgelost door de huidige thermostaatknop te verwarmen door een ouderwetse verwarmingsknop.
- Essent praat veel, maar doet niets. Het ligt altijd aan de installatie, maar dat kan niet want ik heb al 20 jaar geen klachten gehad.
- Resultaat 0.0

- Essent doet niets
- Alleen geld interesseert Essent
- Stooklijn te laag ingesteld, veel betalen en weinig krijgen
- Doordat de radiator maar voor de helft warm wordt vlak voorbij de metertjes, betalen wij de volle mep en krijgen maar de helft. Toevoer is te laag: bij -3 buitentemperatuur - stooklijn toe - 69°- 45° of doorvoersnelheid te laag. Essent heeft totaal geen belang bij het oplossen van deze klachten, dat kost alleen maar geld. De arrogantie van de macht, want wij kunnen toch niet weg, voor warmtetoevoer zijn we met stadsverwarming afhankelijk van Essent.
- Tocht door grote zuigkracht ventilatie/afzuigstelsel. Men moet zelf oplossingen bedenken - veel oudere mensen. Veel tocht (gebouwd in 1967) wel huur, maar geen oplossing - suf stoken zonder warmte. Plastic tassen rond ventilatie om warmte te behouden. Meer Tiwos dan Essent.
- Extra tussendeur laten zetten. Kieren in deuren.
- Al jaren en dan bellen en zeggen ze: u bent de enige die belt. Wij hebben nu ook weer gebeld. En ze beloofde dat ze langskwamen, maar we hebben niks gehoord. Wij ontluchten ook veel en dat helpt even. Nu het zo koud is, hebben we gevraagd of hij wat hoger kan.
- Badkamer, wc en gang geen radiator
- Flats bij Boerenbond bij het Paletplein hebben dezelfde problemen