

Mevrouw C.M. van Dun
Rudolf van Brammenstraat 12
2524 HD DEN HAAG


Contactgegevens

Leeghwaterplein 45
Postbus 561
2501 CN DEN HAAG

telefoon: 0900 1455 (8 ct per gesprek)

fax: (070) 363 44 79

e-mail: zuidoost@vestia.nl

internet: www.vestia.nl

Datum 13 mei 2011
Ons kenmerk 5968483
Uw kenmerk
Betreft klachten onderhoud

Geachte mevrouw Van Dun,

Op 1 maart schreef u ons een brief met een aantal wensen, die misschien bij kunnen dragen aan het wooncomfort. In opvolging van onze brief van 16 februari hebben wij verder onderzoek gedaan naar de mogelijkheden. In deze brief leest u de antwoorden op uw vragen.

Klepraam

Na het een en ander te hebben onderzocht, laat ik u weten dat er geen klepramen geplaatst worden. Zoals u weet zijn er grotere ventilatieroosters geplaatst waardoor de ventilatiecapaciteit is verhoogd.

U stelt in uw brief dat de nieuwe roosters de oude vervangen en dat daarmee ook de capaciteit van de warmtepomp onder druk komt te staan. Ik laat u weten dat de nieuwe ventilatieroosters de maximale ventilatiecapaciteit vergroot, maar zodanig dat dit binnen de marges van het totaal opgestelde vermogen valt.

Het ventilatieverlies in de woningen en de toevoercapaciteit van verse lucht moet voldoen aan de wetgeving. Bij berekeningen moet onder andere rekening gehouden worden met stroomsnelheden en inblaashoogte. De verwarmingscapaciteit moet ook in balans zijn met de ventilatietoevoer. Daarom moeten ventilatieverliezen gecontroleerd worden. Met een klepraam als basis ventilatievoorziening is deze controle er niet. Er komt dan teveel lucht binnen op hoogtes die direct gevolgen kunnen hebben voor de comfortbeleving met comfortklachten als gevolg.

Buitenzonwering

Vestia heeft nog een keer met Eneco gesproken over het toepassen van buitenzonwering. Eneco garandeert niet dat het plaatsen van buitenzonwering geen gevolgen heeft voor de balans van de warmtebron. Buitenzonwering wordt daarom niet toegepast. Zoals eerder vermeld mogen bewoners wel binnenzonwering toepassen.

U schrijft in uw brief dat in het TNO rapport te lezen is dat zonwering een te overwegen optie is. In het TNO rapport staat ook dat bij deze overweging wel het belang van de zonbelasting met betrekking tot energieverbruik tijdens koudere periodes moet meegewogen. Wij hebben de mogelijkheid om buitenzonwering toe te passen overwogen en onderzocht. Maar helaas is de conclusie dat buitenzonwering geen optie is.

Energetische balans

U stelt in uw brief dat zonwering in de zomer gebruikt kan worden en in de winter niet, waardoor de energetische balans niet in gevaar komt. Echter, wanneer de woning warm wordt door toetreding van zonnestraling, neemt het water in de vloerverwarmingsleidingen de warmte uit de woning en gaat deze retour naar de bodem via een warmtewisselaar. De bron wordt hierdoor aangevuld en is daarmee op temperatuur voor het volgende stookseizoen.

Twijfels over de warmtepomp

U geeft in uw brief aan dat u twijfelt over de warmtepomp en dan in het bijzonder over de koeling van het systeem. Samen met u zijn wij benieuwd hoe de ervaringen zijn met de warmtepompen van Eneco na de werkzaamheden. We zullen, samen met de huurders, de werking van de warmtepompen monitoren.

Capaciteit boiler

U vraagt in uw brief of Vestia een grotere boiler kan plaatsen. Vestia plaatst geen nieuwe boiler. De boiler van Eneco voldoet aan de normen zoals die gelden voor een gemiddeld gezin. Als de boiler goed functioneert en gevuld is, kan met een normale douchekop ongeveer 40 minuten aaneengesloten comfortabel gedoucht worden. Dit is berekend op basis van een verbruik van 6 liter per minuut. Wilt u langer douchen, dan kunt u kiezen voor een zuiniger douchekop, een lagere mengtemperatuur, of een kleinere straal. U kunt er zelf ook voor kiezen om de boiler overdag op te laten laden. Houdt u er wel rekening mee dat dit wel meer energie kost.

Datum 13 mei 2011
Ons kenmerk 5968483



Zelf Aangebrachte Voorzieningen

Graag informeer ik u over de mogelijkheid om een zelf aangebrachte voorziening aan te vragen. Vestia verhuurt de woningen binnen de gestelde normen en wetten. Om een goed woongenot voor de huurders te verschaffen, doen wij meer dan wat verplicht is. Daarnaast heeft elke huurder volgens de wet de mogelijkheid om zelf iets te verbeteren aan de woning. De mogelijkheden en voorwaarden hiervan staan in onze brochure "Klussen in uw woning". Die wij voor uw gemak als bijlage meesturen met deze brief

Melden van storingen of vragen

De werkzaamheden lopen volgens planning. Wij bewaken of de huurders tevreden zijn. Wanneer dit onverhoopt niet het geval is, heeft iedere huurder altijd de mogelijkheid om daar melding van te maken. Vestia bekijkt per situatie wat de klacht is en wat er eventueel aan gedaan kan worden.

Tot het einde van het project kunnen huurders van de Rudolf van Brammenstraat en de Vosmaerstraat nog bellen voor het melden van storingen of met vragen over de werkzaamheden met telefoonnummer 06 - 206 606 48.

Hopelijk zijn binnenkort alle onderhoudswerkzaamheden naar tevredenheid uitgevoerd. Heeft u nog vragen of opmerkingen? Neem dan contact op met bovenstaand telefoonnummer of via de afdeling klantenservice, 0900-1455 (8 cent per gesprek).

Met vriendelijke groet,
Vestia Den Haag Zuid-Oost,

ir. Aad J. Bouwhuis
directeur