

**Project:** Wko systeem De Sniep Diemen, Eneco

**Datum:** 10 januari 2018

**Onderwerp:** Klachten woninginstallaties

**Status:** Concept

**Auteur:** Peter Heijboer

**Co-lezer:**

## 1 Inleiding

Deze notitie geeft een overzicht van de door bewoners gemelde klachten tijdens onderhoudsronde. Ook is een splitsing aangebracht tussen zaken die binnen de verantwoordelijkheid van Eneco vallen en zaken die de woninginstallaties betreffen.

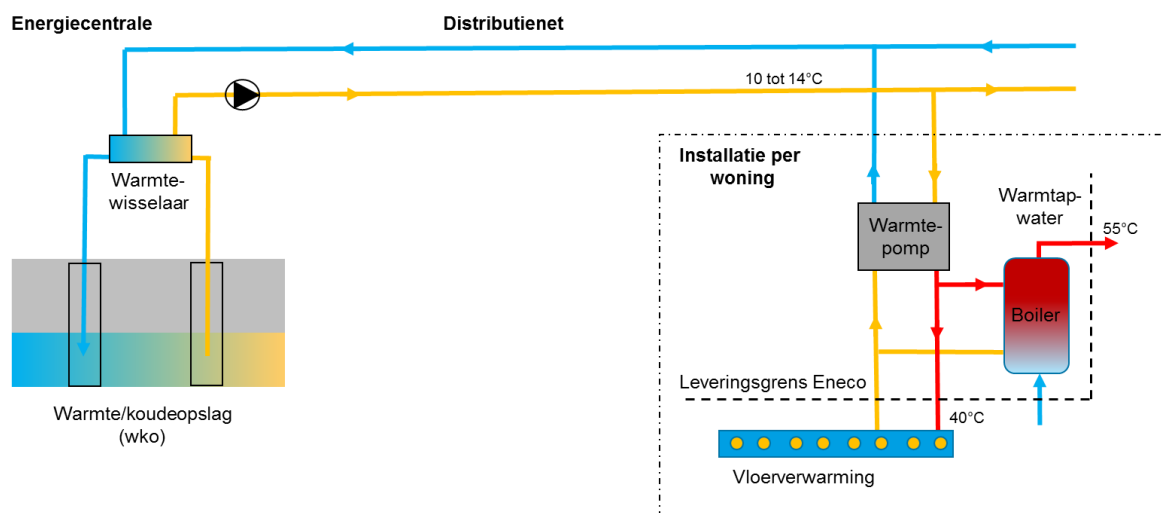
Status van deze notitie:

De klachten zijn verwerkt tot en met week 51 (in totaal zijn 204 woningen bezocht).

## 2 Het wko-systeem en de leveringsgrens van Eneco

Het wko-systeem bestaat uit een energiecentrale waarin bronwarmte gemaakt wordt. Alle woningen zijn aangesloten op het distributienet waarmee deze bronwarmte aan de woningen geleverd wordt. De warmtepomp die in elke woning staat, verhoogt de temperatuur van de bronwarmte tot het geschikt is voor het verwarmen van de woning (vloerverwarming) en voor het verwarmen van de warmtapwater boiler.

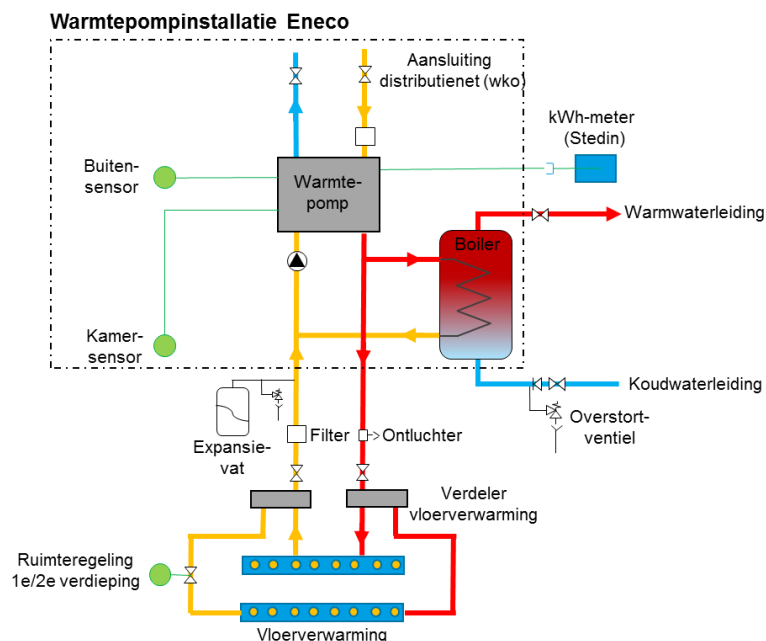
De warmtepomp is in eigendom van Eneco. Deze warmtepomp is aangesloten op de installaties in de woning. In figuur 2.1 en figuur 2.2 is te zien waar de leveringsgrens van Eneco ligt.



figuur 2.1 Het wko-systeem

De demarcatie ligt op de aansluitleidingen voor de vloerverwarming en op de koud en warmwaterleiding die zijn aangesloten op de boiler. De kamersensor en de buitensensor vallen binnen de demarcatie van Eneco.

De overige installaties maken onderdeel uit van de woninginstallatie. De bewoner is eigenaar en tevens verantwoordelijk voor de woninginstallaties.



figuur 2.2 De warmtepompinstallatie in de woningen

Zoals in figuur 2.2 is weergegeven, bestaat de woninginstallatie uit de volgende hoofdonderdelen:

- Expansievat
- Filter cv-systeem en ontluchters
- Verdelers vloerverwarming
- Ruimteregelingen op de vloerverwarmingsgroepen voor de andere vertrekken dan de woonkamer
- De inlaatcombinatie met overstortventiel die zich in de wateraansluiting van de boiler bevindt

Verder maken ook alle bouwkundige voorzieningen onderdeel uit van de woning, zoals de omwandeling en toegangsdeur van de warmtepompkamer. Deze voorzieningen heeft de bouwkundige aannemer aangebracht.

### 3 Overzicht van de klachten

In onderstaande tabellen zijn de klachten geïnventariseerd die door de bewoners zijn gemeld (via de interviews) die gehouden zijn tijdens de onderhoudsronde. Ook de tekortkomingen die de monteurs zijn gesignaleerd zijn opgenomen.

De klachten zijn opgesplitst in zaken die tot de verantwoordelijkheid van Eneco behoren (tabel 3.1) en zaken die onder de woninginstallaties vallen (tabel 3.2).

tabel 3.1 Klachten waarvoor **Eneco** verantwoordelijk is

Klacht	Te nemen actie	Verantwoordelijke
<b>Warmtapwater</b>		
Te weinig warmwatervoorraad / te koud water	Voorlichting over te verwachten comfort	Eneco
<b>Comfort 's winters</b>		
Soms te koud, soms te warm (te traag, lastig in te stellen)	Voorlichting	Eneco
Werking systeem onduidelijk	Instructie	Eneco
Vloer wordt pas warm bij extreme kou buiten	Voorlichting over te verwachten comfort	Eneco

Comfort onvoldoende (heel koud binnen, zit met dekens op de bank, ruimtetemperatuur 26 of 28°C lukt niet, etc.)	Voorlichting over te verwachten comfort bij vloerverwarming	Eneco
<b>Comfort 's zomers</b>		
Koeling werkt niet	Controle installatie	Eneco
Vorig jaar werkte de koeling beter dan deze zomer	-	Eneco
Koeling lastig in te stellen	Instelling warmtestop / instructie	Eneco
Te koud	Instelling warmtestop / instructie / koelschakelaar	Eneco
<b>Overige klachten</b>		
Werking systeem is onduidelijk	Gebruikershandleiding	Eneco
Wil graag inzicht in elektriciteitsverbruik	Instructie aflezen kWh-meter	Eneco
GJ-meter gewenst	-	Eneco
Behoeft aan uitleg over werking / elektraverbruik	Instructie	Eneco
Koelschakelaar gewenst, ondanks dat buitensensor niet in de zon hangt	Montage tegen betaling?	Eneco
Onduidelijkheid wie installaties op zolder onderhoudt	Instructie	Eneco

tabel 3.2 Klachten met betrekking tot **woninginstallaties**

Klacht	Te nemen actie	Verantwoordelijke
<b>Warmtapwater</b>		
Te weinig waterdruk in badkamer (zwakke straal)	Kalk verwijderen uit perlator. Kogelkranen verder openen Leidingdiameters checken	Onderhoudsfirmawoning
Duurt erg lang voordat er warmwater is in badkamer	Leidinglengte en diameters checken	Bouwbedrijf woning
<b>Comfort 's winters</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Slaapkamers redelijk, woonkamer te koud.</li> <li>1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> verdieping te koud, beneden goed</li> </ul>	Ruimteregeling in orde maken	Bouwbedrijf woning
<b>Comfort 's zomers</b>		
Beneden koel maar 1 <sup>e</sup> en 2 <sup>e</sup> verdieping te warm	Ruimteregeling in orde maken	Bouwbedrijf woning
<b>Geluid</b>		
Bromtoon, vooral tijdens tapwaterverwarming	Trillingsmatjes / geluidsomkasting	Onderhoudsfirmawoning
Druppelend geluid (overstortventiel)	Druppelgeleiding monteren	Onderhoudsfirmawoning
Meerdere keren 's nachts pieptoon van 15 min als pomp aanslaat	Geluidsomkasting	Onderhoudsfirmawoning
Borreland geluid / tikkend geluid	Ontluchten / reparatie leidingen	Onderhoudsfirmawoning
<b>Overige klachten</b>		
Stuurkabels hangen los	Reparatie	Bouwbedrijf woning

Te lage installatiedruk	Bijvullen	Onderhoudsfirmawoning
Veel lucht in cv-systeem	Reparatie	Onderhoudsfirmawoning
Filter cv-installatie erg vuil	Reparatie	Onderhoudsfirmawoning
Filter cv niet open te krijgen	Reparatie	Onderhoudsfirmawoning
Zand/grond smaak aan het water al een half jaar (er zit geen anode)	??	Onderhoudsfirmawoning
Geen afsluiter aanwezig tussen boiler in inlaatcombinatie	Reparatie	Bouwbedrijf woning
Retourslang zorgt voor trillingen (bocht te strak gemaakt)	Reparatie	Bouwbedrijf woning
CV-leidingen op elkaar gemonteerd (geeft trillingen)	Reparatie	Bouwbedrijf woning
Leidingen onvoldoende geïsoleerd (geeft condens)	Reparatie	Bouwbedrijf woning
Overstortleiding loopt soms erg lang (ventiel verkalkt)	Reparatie	Onderhoudsfirmawoning
Onhandig op 2 plekken cv-installatie bijvullen	??	Bouwbedrijf woning
Druk van expansievat daalt, drukmeter nog niet vervangen	Reparatie	Onderhoudsfirmawoning
Slang met tape gemonteerd op overstort cv retour	Reparatie	Bouwbedrijf woning
Cv-leidingen aan trap gemonteerd	Reparatie	Bouwbedrijf woning