



Verslag: 2203
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.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het veronderstelde meerdere gebruik als gevolg van de storing in de cv-ketel.

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 meldt dat er om de twee jaar een onderhoudsbeurt bij de ketel gedaan wordt. Er is een monteur geweest en die heeft onderhoud gedaan en is weggegaan. Daarna kwam de afrekening, waarop een hoog verbruik van energiekosten stond vermeld. Klager heeft gebeld met Eneco en gevraagd of dat het aan de cv-ketel kon liggen. Eneco heeft klager geadviseerd om na te vragen bij de corporatie hoe dat mogelijk was.

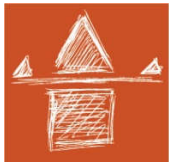
Klager heeft de nota's van de afgelopen drie jaar bij zich. Hij heeft ze niet opgestuurd, omdat de corporatie vaak zaken kwijtraakt.

De voorzitter verzoekt klager de jaarafrekeningen ten behoeve van het dossier aan het secretariaat te sturen, en ook aan de corporatie.

Klager heeft bij Eneco de jaarafrekeningen opgevraagd.

Klager heeft Eneco wederom gebeld en zij adviseerden klager contact op te nemen met de afdeling Onderhoud van de corporatie. Vorig jaar kwam iemand van de firma Lievers om de combiketel schoon te maken. Die medewerker constateerde een lekkage en zij zeiden dat de ketel met spoed vervangen moest worden. Zij meldden klager dat daardoor het verbruik zo hoog was.

Klager heeft dat doorgegeven aan de corporatie met het verzoek om de combiketel te vervangen. Klager bleef bellen en toen kwam uiteindelijk bericht dat de ketel zou worden vervangen. De ketel is vervangen en bleek niet te werken. De medewerker van de firma Lievers kon op dat moment niets doen, want ze hadden het nodige niet bij zich en klager werd verteld een nieuwe afspraak te moeten maken. Klager werd aangeraden bij de bureaus een trap of een stofzuiger te halen. Klager heeft direct naar de firma Lievers gebeld en daar werd gezegd dat sommige auto's van de firma zo klein zijn dat er geen trap mee kan worden vervoerd. De vorige keer heeft een medewerker van de firma Lievers ook de stofzuiger kapot gemaakt van klager. Klager weet dat er bij een andere bewoner ook een stofzuiger kapot was gegaan na gebruik door de firma Lievers. Klager wilde de stofzuiger niet geven. Klager heeft tientallen keren gebeld met de corporatie en was het uiteindelijk zat. Klager zou telkens worden teruggebeld, maar het gebeurde nooit. 'Waarom wordt een klager niet teruggebeld?', vraagt hij zich af. Ze konden bij de corporatie geen antwoord geven. Zelfs de directie belde niet terug. Toen werd klager geadviseerd een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie. Klager belde wederom met de corporatie. Klager is nog steeds niet teruggebeld. Later werd gezegd dat het verzoek voor vergoeding van de energiekosten was



afgewezen. Ze vergoeden de energiekosten niet. Het hogere verbruik lag aan de corona en het thuiswerken.

Ze blijven beloven terug te bellen, maar dat doen ze nooit.

Klager geeft nogmaals aan nooit te hebben gesproken over een gaslekkage.

De voorzitter meldt te willen vaststellen waar het hoge verzuim mee kan samenhangen. De commissie heeft nog geen documenten gezien waaruit dat blijkt. De lekkage kan geen gevolgen hebben voor het hogere energieverbruik.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Moest de combiketel met spoed vervangen worden?

A: In 2010 was de ketel geplaatst. Eerst is er elk jaar onderhoud gepleegd en later om de twee jaar. De firma Lievers heeft gezegd dat er twee jaar gelden al een lekkage was. Ze hebben duct tape aangebracht. Het was allemaal erg verroest.

V: Wat lekte er?

A: Er lekte geen gas, er lekte water. Als je de verwarming aanzet, komt er druk.

V: Moest u de ketel vaak bijvullen?

A: Nee.

V: Heeft u de afrekeningen bij u?

A: Ja, dat heb ik (*klager overhandigt ze aan de commissieleden*).

V: Hoe lang heeft u problemen ondervonden?

A: Het heeft geduurd van maart tot aan december 2021.

V: Hoe zit het met de combiketel op dit moment?

A: Hij is vervangen, maar er bleek weer iets aan de hand te zijn. Er kwam uiteindelijk iemand langs en ik heb die meneer respect betuigd, omdat hij langskwam buiten werktijd. Ik belde ATAG op en de aannemers, want ik wilde graag weten wat er aan de hand was. Ik werd telkens doorverwezen naar de corporatie. Maar hoe kom ik dan aan de goede informatie als niemand me antwoord geeft?

De voorzitter meldt dat de commissie geen uitspraak doet over de hoogte of afrekening van servicekosten of van kosten van warmtelevering, omdat de commissie daartoe conform haar Klachtenreglement niet toe bevoegd is. Daarvoor moet klager bij de Huurcommissie zijn. De zaak beperkt zich in dit geval tot de dienstverlening van de corporatie.

V: Kunt u aangeven of er een andere/veranderde gezinssituatie is?

A: Nee, die is er niet.

V: Is het gasverbruik of het elektriciteitsverbruik veranderd?

A: Ja, sinds de lekkage is er veel verbruik; het zat vooral in het gas.

V: Waarom heeft u de jaarnota's niet opgestuurd naar de corporatie?

A: Ik moest ze navragen en ik vroeg opheldering. Er werd gezegd dat het door corona kwam, door het thuiswerken. Ze reageren nergens op, dus waarom zou ik ze opsturen als ze toch niet reageren, dacht ik.

V: Dan heeft u indirect zelf bijgedragen aan het langdurige proces, vindt u niet?

A: Nee, dat vind ik niet. Als ik blijf mailen en een mail terug zou krijgen dat ze iets zouden doen, dan zou ik wat opsturen. Maar je hoort niets en dan vraag ik me af of het wel te vertrouwen is.



V: Wat zagen uw collega's dan op de foto's, waar u zojuist terloops over vertelde?

A: Zij zagen dat het met duct tape is vastgezet en dat er daardoor een hoog verbruik zou moeten zijn. Mijn collega's hebben het me uitgelegd. Door de druk die werd opgevoerd, moest de verwarming nog hoger worden gezet.

V: Worden de prijzen niet jaarlijks ietwat verhoogd? Dat heeft toch niet per se iets te maken met meer verbruik. Ziet u dat ook zo?

A: Dat klopt, het maandbedrag was verhoogd en dat wilde ik weer omlaag hebben.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan de jaarnota's voor zich te hebben. De termijnbedragen lopen niet echt veel uit elkaar. Het wordt allemaal duurder en de heer XXXX vindt het verbruik meevallen. Er zal meer verbruikt zijn door klager. Het is maar € 40,00 gestegen en dat is niet heel veel.

Op 29 april kwam de eerste e-mail en de heer XXXX heeft op 20 mei gereageerd. De claim van klager wordt daarin afgewezen met de melding dat de corporatie niet verantwoordelijk is voor de toename van het verbruik en het wellicht door corona en het thuiswerken komt.

Klager heeft daarop gereageerd en gemeld een klacht in te dienen.

De heer XXXX heeft gevraagd om de afrekeningen, zodat er dan meer inzicht zou komen van het verbruik en waar het meerverbruik aan zou kunnen liggen. Hij heeft een overzicht bij zich van firma Lievers en leest data op waarop de firma Lievers is langs geweest en wat er is gedaan. De lekkage die er was, betrof water. Het mankement betrof de warmtewisselaar en daarom is de ketel vervangen.

De firma Lievers is verder elk jaar netjes langs geweest voor onderhoud. Bij firma Lievers is nagevraagd wat het probleem was. Ze zeiden dat het een scheurtje betrof in de wisselaar die kan leiden tot drukverlies. Dat heeft verder niets te maken met gasverbruik. Dat is wat de firma Lievers stelt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe kan het dat meneer zo vaak moet bellen, maar geen gehoor krijgt?

A: Is dat een visie of is het echt zo? Ik heb gereageerd op klager. We reageren uiteraard richting onze huurders. Er zit natuurlijk weleens speling in. Ik heb iets te laat gereageerd.

V: Er komt een verzoek in april en u reageert in mei. Kunt u aangeven wanneer de ketel is vervangen?

A: In mei heb ik gereageerd en de ketel is vervangen op 26 mei.

V: Klopt het dat u conform uw zienswijze bereid bent mee te kijken naar het geheel als u de achterliggende specificatie van de jaarnota van klager ontvangt?

A: Ja, dan moet meneer inderdaad inzicht geven met de onderliggende specificatie. Er is geen gaslekkage geweest. Op 20 mei heb ik meneer gevraagd om voor de periode van drie jaar het maandelijks verbruik aan te leveren. Dan kan er goed worden gekeken of er in bepaalde maanden/perioden een piek is in het verbruik.

De voorzitter geeft aan dat klager zich gehoord wil voelen. Klager heeft de specificaties meegenomen en wil graag dat daar door de corporatie naar wordt gekeken, zoals dat ook door de corporatie is voorgesteld.



Laatste woord door de klager

Ik heb de firma Lievers gesproken en zij zeggen dat ze werken voor de corporatie. Hun bevindingen gaan naar de corporatie toe. De corporatie kan van alles te horen krijgen van de firma Lievers. Zij kunnen alles met elkaar afstemmen en dan kan de derde partij de dupe zijn.

Op mijn werk zagen ze ook de foto's en mijn collega's zeiden dat er dan zeker hoog verbruik moest zijn geweest. Het is niet voor niks met duct tape vastgezet. De firma Lievers heeft zelf gezegd dat het met spoed gemaakt moest worden. Het waren geen kleinigheden.

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

Hoorzitting, 22 februari 2022

Verzenddatum, 7 maart 2022