



Verslag 2471

Corporatie: Stedelink

Dit verslag is een weergave van wat 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 vervangen van de zonnecollector.

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

In 2022 zijn er onderhoud en werkzaamheden aan de zonnecollector geweest. Deze voorziet in warm water. De zonnecollector is afgekeurd in februari 2023. Klager heeft verschillende keren de firma Mampaey gebeld en zij gaven aan dat ze een en ander aan de corporatie hadden doorgegeven. Op 23 juli heeft klager bericht van de corporatie ontvangen en zij gaven aan in afwachting te zijn van de offerte. Sindsdien heeft klager niets meer gehoord. Klager is de firma Mampaey blijven bellen en die gaven telkens aan dat de actie bij de corporatie lag. De bewoners op nummer 1 en 3 hebben kort voor dat haar zonnecollector stuk ging een nieuwe gekregen. Klager vindt het vervelend hiervoor aanwezig te zijn met zoveel mensen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waren er al werkzaamheden aan de zonnecollector voordat deze kapot ging?

A: Ja, de sensoren zijn vervangen en onderdelen vervangen. Ze zijn op het dak geweest. Toen wisten ze direct dat de collector werd afgekeurd.

V: U constateerde zelf dat de zonnecollector niet werkten?

A: Ik zag deze niet goed oplaadde.

V: Wanneer was dat?

A: Dat was zeker al een half jaar ervoor. Ze zijn meerdere keren langs geweest om te repareren.

V: U hebt vaak contact gezocht met de corporatie. U kreeg geen enkele reactie terug?

A: Ja, heel vaak, maar ik krijg geen enkele reactie terug. Ze moeten gewoon zeggen wat er aan de hand is. Ik vind dit geen stijl.

V: Heeft u telkens per e-mail gecommuniceerd?

A: Ja, maar er kwam nooit een reactie.

V: Heeft u zelf ook gebeld met de firma Mampaey?

A: In het begin wel. Zij hebben me netjes benaderd en het opgepakt maar zij zeiden dat het bij de corporatie ligt. Als er iets is met mijn zonnecollector moet ik zelf contact opnemen met de firma Mampaey. Ik vind echter dat de verhuurder dat moet doen.

V: Heeft u de brief waarin de corporatie de compensatie aanbiedt aan u ontvangen?

A: Nee, die brief ken ik niet.

V: Kunt u nu dan reageren op het aanbod van € 400,--?

A: Ik ga daar niet mee akkoord. Ik wil een datum wanneer de zonnecollector wordt vervangen en het bedrag van de compensatie vind ik niet voldoende.

V: Wat wilt u dan?



A: Mijn gasverbruik is enorm omhoog gegaan. Ik ben zuiniger gaan leven. Ik moet dat laten uitzoeken. *(De corporatie merkt op dat ze de berekening kunnen toesturen aan klager waarop het bedrag van de compensatie is gebaseerd.)*

Zienswijze van de corporatie

De klacht is door klager terecht ingediend. De melding was tijdig gedaan. Het valt niet te repareren, dus er moet een nieuwe zonnecollector komen. De offerte was akkoord bevonden. We hebben vaak contact gehad met de firma Mampaey. Er werd constant gezegd dat ze er mee bezig waren. Meerdere keren is hun gevraagd naar de status.

De firma Mampaey heeft de opdracht gekregen om de zonnecollectoren op huisnummer 1, 3 en bij klager in een keer te vervangen. Die opdracht is gegeven. Op huisnummer 1, 3 en nog een paar adressen zijn er afspraken gemaakt. Er is bij de firma Mampaey gevraagd wanneer het zou gebeuren. Er zijn geen afspraken verder meer gemaakt. Er is nu ziekte bij de firma Mampaey en daardoor lopen de werkzaamheden niet goed. De opdracht is zeker wel gegeven. Ik snap mevrouw heel goed en wij zijn boos op de firma Mampaey.

De opdracht is in maart 2023 gegeven. In die set opdrachten zijn er dus twee huisnummers niet uitgevoerd helaas, waaronder klager.

Er is gevraagd om een berekening wat klager wellicht te veel zou hebben betaald. Er is klager een voorstel via e-mail gedaan en er is € 400,- uit coulance voorgesteld. We hebben na gebeld naar mevrouw om te vragen of ze akkoord is. Er is geen voicemail ingesproken. We kunnen als corporatie helaas niet zomaar een andere partij inschakelen vanwege ons beleid van een installateur en we zijn dus afhankelijk van de firma Mampaey.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom werken jullie met maar één vaste contractpartner?

A: De organisatie maakt soms bepaalde keuzes.

V: Er is een probleem en wat vindt uw bestuurder daarvan?

A: Ze zijn op de hoogte van het probleem. Door dit probleem hopen we met meer partijen in zee te kunnen.

V: Geeft de firma Mampaey een reden waarom het niet wordt opgepakt?

A: Nee, geen enkele.

V: Is er zicht op een oplossing?

A: Nee, helaas niet. De firma Mampaey heeft inmiddels een nieuwe medewerker, maar ook die reageert slecht.

V: Hoe moeten we de voorgestelde compensatie zien voor klager? Is de tegemoetkoming eenmalig?

A: Er is geen zicht op wanneer ze de zonnecollector vervangen. De compensatie betrof vorig jaar, maar nu moet de periode verlengd worden. Er is wel een tussenpartij, maar wij zijn natuurlijk eindverantwoordelijk.

V: U wilt dus eigenlijk een vergoeding achteraf?

A: Ja, dat klopt. Bijvoorbeeld een compensatie voor het afgelopen jaar en dan weer opnieuw bekijken.

V: Wat hebben jullie de afgelopen twee maanden gedaan om hier stappen in te zetten binnen Stedelink?

A: We hebben gesprekken gehad en gemeld niet verder te willen met deze partij. We zitten klem, maar we melden het continue.

V: Waar meldt u dat dan?



A: Bij onze leidinggevende. Zij overleggen met de andere partij. We weten niet wat er inhoudelijk wordt afgesproken.

V: Is het gemeld bij de bestuurder?

A: Ik meld het bij mijn leidinggevende en die moet het bespreken met de bestuurder.

V: Klager geeft aan dat ze helemaal niets hoort van de corporatie. Waarom niet?

A: Dat weet ik niet. Ik heb geprobeerd zaken terug te halen van mevrouw en heb een email gezien over de vraag van de offerte. In ons systeem zie ik alleen maar berichten naar de firma Mampaey. Van klager heb ik niets gezien.

V: Is er nog een rekening gestuurd door jullie naar de firma Mampaey en is die betaald?

A: Ja, dat betrof vervanging van cv ketels in de buurt. Daar is ook een planning voor. Ook die opdracht ligt er al heel lang.

V: Is de berekening gebaseerd op het moment dat de zonnecollector niet meer werkte?

A: Ja, dat gaat over de gehele periode dat de zonnecollector het niet deed. Vanaf maart en dan anderhalf jaar later. De berekening is vanaf maart. Het exacte bedrag was € 301,-- en we maakten er € 400,--.

Laatste woord door de klager

De opdracht voor de huisnummers 1 en 3 hadden al de nieuwe zonnecollector voordat de mijne stuk ging. Ik kan dat bewijzen. Ik zou graag de opdracht willen zien van de corporatie aan de firma Mampaey waarop is te zien dat er opdracht wordt gegeven om bij die andere huisnummers de zonnecollectoren te vervangen. Dan kan ik mijn melding erbij pakken en is te zien dat het niet klopt.

De corporatie geeft aan dat al eerder aan de zonnecollector is gesleuteld. Toen is de firma Mampaey gevraagd welke er moesten worden vervangen. Dat heeft geleid tot één opdracht voor de adressen waarvan de firma Mampaey aangaf dat ze niet meer konden worden gerepareerd. Het is ons nog niet duidelijk waarom die van klager en huisnummer 15 niet zijn vervangen. De firma Mampaey heeft klager later gemeld dat de zonnecollector afgekeurd is.

Klager geeft aan dat de zonnecollector was gerepareerd en zij ervanuit ging dat die weer werkte. Later bleek bij zonnig weer dat deze toch niet oplaadde. Dat was in de periode dat de burens op nummer 1 en 3 al een nieuwe hadden. Ze wil dus graag de opdracht zien van de corporatie en zal ook de hare laten zien. Dan is namelijk te zien dat het niet klopt.

De voorzitter merkt op dat als er bij beide partijen nog stukken zijn die belangrijk zijn voor het dossier de commissie die stukken deze week graag ontvangt.

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

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het vervangen van de zonnecollector;
- klager sinds ongeveer najaar 2022 klachten heeft aan de zonnecollector;
- de firma Mampaey in opdracht van de corporatie herstellwerkzaamheden heeft verricht aan de zonnecollector;
- aan de firma Mampaey opdracht is verstrekt om de zonnecollector te vervangen;



- klager nadien niets meer heeft vernomen en ook geen reactie heeft ontvangen op haar verzoeken om informatie over de voortgang;
- klager naast vervanging van de zonnecollector een compensatie vraagt voor de kosten die zij heeft moeten maken voor extra gasverbruik sinds najaar 2022 tot aan het moment van herstel;
- de corporatie erkent dat de firma Mampaey nalatig is in het vervangen van de zonnecollector;
- de corporatie na de zitting een werkbond heeft overlegt waaruit blijkt dat de corporatie in september 2022 reeds opdracht aan de firma Mampaey heeft gegeven voor het vervangen van de zonnecollectoren bij meerdere woningen, waarna dit niet bij alle gevraagde woningen is uitgevoerd;
- de corporatie hierover veel aanmaningen naar de firma Mampaey heeft gestuurd, maar daarop geen actie en reactie heeft ontvangen;
- de corporatie ook voor andere projecten tegen een slechte communicatie vanuit de firma Mampaey aanloopt;
- de corporatie stelt dat het huidige beleid geen ruimte geeft voor het inschakelen van een andere installateur;
- de corporatie stelt dat zij geen verzoeken om informatie over de stand van zaken van klager kan terugvinden in haar systeem;
- de corporatie klager per e-mail een voorstel tot compensatie van het afgelopen jaar van € 400,- heeft gedaan, maar dat zij daarop geen reactie heeft ontvangen.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- onweersproken vaststaat dat de zonnecollector vervangen dient te worden, maar dat dit door nalatigheid van de installateur tot op heden niet is uitgevoerd.
- de corporatie wegens het uitblijven van het herstel in de afgelopen anderhalf jaar had moeten afwijken van haar beleid door een andere installateur in te schakelen.

De commissie is van oordeel dat de door de corporatie aangeboden compensatie passend en geboden is.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Hoorzitting, 30 juli 2024

Verzenddatum, 20 augustus 2024