



1737 verslag
Corporatie: Dunavie

Corporatie: Dunavie

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

De klacht heeft betrekking op de lege batterij van de rookmelder. Het heeft twee dagen geduurd voordat de batterij werd vervangen door de corporatie. Het serviceabonnement is bovendien gewijzigd per 1 juli 2017 en daar is klager het ook niet mee eens.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door klager

Het gebeurde op woensdagochtend dat de batterij leeg was. Op vrijdagmorgen zou er iemand langskomen van de corporatie om de batterij te verwisselen. De corporatie vertelde me dat ik het zelf kon doen. Maar dat kan niet vanwege mijn ziekte want ik kan geen trapje op. De corporatie had geen tijd om bij mij langs te komen, werd me aan de telefoon verteld. Om de minuut ging het alarm af, het was een vreselijke herrie. Ik heb toen de brandweer gebeld op woensdagmiddag en zij hebben de rookmelder eraf gehaald voor mij. Ze kwamen met vier personen met de ladderwagen. Er is ook op koolmonoxide gemeten. Het alarm bleef maar afgaan. De brandweer pakte een emmer voor me en als het geluid zou blijven doorgaan dan moest ik het alarm in een emmer met water gooien en dan zou het wel stoppen. Ik heb de brandweer bedankt, maar zij hebben niet die batterij vervangen. Op vrijdagmorgen kwamen ze van Dunavie en zij hadden een batterij bij zich. Ik betaal voor die service. Mijn zoon woont in België, en één dochter in Hoogeveen en ik heb nog een dochter in het dorp wonen.

De burens op de begane vloer hoef ik ook niet om hulp te vragen. De burens boven mij wilden me helpen hadden ze gezegd, maar die waren die dag niet thuis.

Verder ben ik het niet eens dat het serviceabonnement is gewijzigd en de corporatie die batterij niet meer gaat vervangen. We hebben 46 woningen, met huurders tussen 60 en 95 jaar oud.

Sommige mensen hebben kinderen dichtbij, maar niet iedereen heeft dat.

Het abonnement kost € 5,50 per maand.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U woont in een complex?

A: Ja.

V: Heeft het complex een huismeester?

A: Het is een seniorenflat maar we hebben geen huismeester.



1737 verslag
Corporatie: Dunavie

Zienswijze van de corporatie

Een batterij vervangen heeft bij ons een lage prioriteit, met de wetenschap dat de batterij toch gaat piepen als die leeg is. Wij vinden het vervangen binnen 2 dagen een redelijke termijn. Toen ik mevrouw sprak begreep ik dat het een alarm was in plaats van een piepgeluid. Daarom vond ik 2 dagen inderdaad te lang. Mijn collega heeft in eerste instantie gedacht dat de prioriteit niet hoog was. Het is niet zo dat we dit zo bewust plannen. Het planbord was vol en een normale procedure bij spoed is het direct inschakelen van een aannemer en bij niet spoed kan het zijn dat er 2 of 3 dagen overheen gaan voordat we een vakman sturen. Later bleek dat het een alarm was dat telkens afging en achteraf geef ik toe dat we direct hadden moeten schakelen. In 2012 zijn we gestart met het serviceabonnement. Reparatieonderdelen zijn voor rekening van huurder zelf. We merkten een behoefte. Het abonnement is een aantal keren aangepast, soms kwamen er zaken bij en in dit geval zijn de vervanging van batterijen eruit gehaald.

Het is te kostbaar om alle rookmelders die we in ons bezit hebben, te vervangen. We gaan ervan uit dat huurders dat zelf kunnen of iemand in hun omgeving.

Het staat ook in de voorwaarden dat mensen het abonnement mogen opzeggen als ze het niet eens zijn met wijzigingen in het serviceabonnement. We hebben een en ander afgestemd met onze huurdersbelangenvereniging.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn er andere faciliteiten of organisaties die kunnen assisteren bij zo'n specifieke situatie?

A: Een optie zou kunnen zijn het inschakelen van de zorgpartij die aanwezig is in het complex. We zouden met de zorgpartij in overleg kunnen gaan. We hebben geen wijkmeester/huismeester in dit complex. Als er continue een wijkmeester zou zijn dan was het geen probleem, maar dat is niet zo en dan moet er een vakman op af worden gestuurd.

V: Ik kan me voorstellen dat een buurtbeheerder of huismeester bijvoorbeeld over anderhalf jaar alle woningen in dit seniorencomplex afgaat om de batterijen te verwisselen, om op die manier deze situatie te voorkomen. Wat vindt u daarvan?

A: Als we dit soort taken gaan geven aan de buurtbeheerder dan verschuiven we de werkzaamheden.

V: Wat is de functie van een buurtbeheerder bij Dunavie?

A: Hun voornaamste taak is het signaleren en ondersteunen bij conflicten. Het vervangen van verlichting gaan we bij ze weghalen omdat ze teveel met techniek bezig zijn terwijl we dat eigenlijk niet willen.

V: Zou mevrouw Van Muijen aan een externe partij, die Dunavie inschakelt voor periodiek onderhoud, mogen vragen de batterij te wisselen; bijvoorbeeld tijdens het cv-onderhoud?

A: Dat zou kunnen.



1737 verslag
Corporatie: Dunavie

Laatste woord klager

Niet iedereen heeft het serviceabonnement afgenomen. Sommige mensen zijn handig en kunnen het zelf. Maar wellicht kan er worden toegevoegd dat de corporatie dan toch vrijblijvend komt. De koolmonoxide-melder wordt ook elke 4 jaar vervangen. Misschien kan er aan toegevoegd worden dat, bij de mensen die het serviceabonnement hebben, om de twee jaar batterijen kunnen worden vervangen.

De stookketel wordt ook elke twee jaar nagekeken. Ik weet niet of het vragen aan iemand, die voor Dunavie langskomt voor ander onderhoud, een oplossing is. Ik ga niet meer in een bewonerscommissie zitten. Dat heb ik lange tijd gedaan maar is te vermoeiend voor me.

De voorzitter oppert mevrouw XXXX het idee om een batterij bij de hand te hebben zodat als een onderhoudsmedewerker, die namens Dunavie ander onderhoud verricht in de woning, kan worden gevraagd de batterij te vervangen.