



Verslag: 2211
Corporatie: Vidomes

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 de tijdsduur van de afhandeling van de lekkage.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. De voorzitter meldt tevens dat klager zonder afmelding niet is verschenen.

Zienswijze van de corporatie

Op een maandag is er preventief onderhoud aan de cv-ketel uitgevoerd. De monteur beoordeelde daarbij wel dat de kraan moest worden vervangen, maar het lekte op dat moment niet en hij beoordeelde de situatie niet als zijnde 'spoed'. Er is voor de daaropvolgende vrijdag een afspraak gemaakt met klager. Op woensdag bleek er toch iets te lekken. Klager vond het een spoedeisende situatie en belde met de corporatie. De lekkage kwam uit een onderdeel van de firma Breman en dus kon klager zelf bellen met Breman. Zij beoordeelden de situatie als niet spoedeisend. De kraan druppelde wel, maar het water was op te vangen met een emmer. Klager heeft ook gebeld met het Klant Contact Centrum (KCC) van de corporatie. Daar werken geen technische mensen. De KCC-medewerker dacht wel dat het misschien toch als spoed voor Breman bestempeld kon worden en gaf de melding daar door. Breman heeft met klager contact opgenomen, maar op basis van de door klager gestuurde foto's leek het geen spoedgeval te zijn. Breman zag daarom geen noodzaak om de afspraak aan te passen, die voor de vrijdag gepland stond. Die avond heeft klager via de buurvrouw contact laten opnemen en toen is de afspraak een dag vervroegd. Op donderdag is de lekkage verholpen. De corporatie hanteert een afwerktermijn van vijf werkdagen na melding, als het niet als spoedeisend te kwalificeren is. Dit werd als niet als spoedeisend beoordeeld. Het bleek een lekkende kraan te zijn. Klager kon wel gewoon water tappen. Het is een beetje behelpen, maar het kan. De situatie is technisch beoordeeld en op basis van de door klager gestuurde foto's aan Breman is geoordeeld dat het geen spoedgeval betrof. De corporatie werkt samen met deskundige bedrijven die het zekere voor het onzekere nemen. Als klager schade heeft ondervonden, dan kan klager via de website een formulier invullen dat vervolgens intern wordt beoordeeld.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er geopperd om de hoofdkraan dicht te draaien en deze alleen te openen als er water nodig is?

A: Je rekent op de zelfredzaamheid van huurders. Het klinkt alsof het een inhumain advies was aan klager. Ik kan me niet voorstellen dat mijn collega's inhumain reageren.

Als klager had gezegd dat het water uit de muur was 'gespoten', hadden we zeker gezegd de hoofdkraan dicht te draaien en gemeld dat we naar hem toe zouden komen.

V: Wat voor kraan was het?

A: Een plastic wasmachinekraan die na verloop van tijd is gaat slijten. Het water is in de meterkast gelopen.



V: Waarom zit er een wasmachinekraan in de meterkast?

A: Nee, de kraan zit niet in de meterkast, maar in de ruimte boven de meterkast. Er zit waarschijnlijk een standleiding en het water is terug de schacht ingegaan. Het water liep naar beneden. Het is een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Het is een heel bijzonder kraantje. Het is overigens ook bijzonder dat wij zo'n soort kraantje in huis hebben. Het kraantje is nu vervangen door een stalen kraan.

V: Het betreft hier dus geen oorzakelijk verband?

A: Nee. De meterkast op de foto is die van klager zelf.

V: Wat is dan de klacht van de buurvrouw?

A: De buurvrouw heeft geen klacht, maar is erbij betrokken voor klager. Zij had geen waterschade, maar wilde haar buurman helpen.

V: Was er een gevaarlijke situatie in de meterkast, in die zin dat er kortsluiting had kunnen ontstaan?

A: Water en elektra is altijd gescheiden. De aardlekschakelaar zou er dan 'uitschieten'. Het was niet gevaarlijk, gelet op de situatie, en daarom is het advies gegeven om een emmer neer te zetten.

V: Is de situatie naast een beoordeling door Breman ook beoordeeld door de afdeling intern technisch onderhoud?

A: Nee. Op het moment dat het KCC vindt dat het toch bijzonder is, dan kunnen ze een opzichter sturen of een derde partij inschakelen.

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

Hoorzitting, 5 april 2022

Verzenddatum, 20 april 2022