



Verslag hoorzitting 2268

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 het op eigen kosten moeten aanleggen van een perilex aansluiting voor de overgang naar elektrisch koken door klager.

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 oktober 2022 heeft klager een elektrisch fornuis aangeschaft in verband met de stijgende gasprijzen. Klager constateerde toen hij negen jaar geleden in de buurt kwam wonen dat de corporatie bij woningen aansluitingen plaatste om elektrisch koken mogelijk te maken. Na het aanschaffen van het elektrisch fornuis heeft klager daarom contact opgenomen met de corporatie voor het laten plaatsen van de juiste aansluitingen. Klager heeft foto's gemaakt van de meterkast en naar de corporatie gestuurd. Een week erna heeft klager de corporatie gebeld om te vragen wat de stand van zaken was. Klager is uiteindelijk verteld dat de corporatie niet verplicht is tot het plaatsen van de aansluiting en dat hij hiervoor zelf een erkende installateur moet benaderen. Via e-mail heeft klager alles duidelijk opgeschreven, waarop klager als antwoord kreeg dat de perilex aansluiting niet geplaatst zou worden door de corporatie. Wel kreeg klager toestemming om deze te laten plaatsen, met de voorwaarden dat hij hier zelf de kosten voor moet dragen en de plaatsing ervan door een erkend installateur moet plaatsvinden. Klager is het daar niet mee eens en vindt dat de kosten gedragen zouden moeten worden door de corporatie.

Voor het overige gaf klager aan een tweetal buurtbewoners te kennen waarbij de corporatie in het verleden wel de omzetting naar elektrisch koken mogelijk heeft gemaakt en heeft bekostigd.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe kookt u nu?

A: Ik kook nog steeds met gas.

V: Kwam u er na aanschaf van het elektrisch fornuis pas achter dat er meer moest gebeuren dan u dacht?

A: Ja, dat klopt.

V: U stelt dat bij andere woningen bij u in de buurt op niet-projectmatige basis wel perilex aansluitingen zijn geplaatst op kosten van de corporatie?

A: Ja, dat klopt. Er zijn twee mensen die, toen ze daar kwamen wonen, zonder renovatie of iets dergelijks meteen een perilex aansluiting kregen vanuit de corporatie. Dit is ongeveer drie tot vier jaar geleden.

V: Kent u hen?

A: Dat zijn mensen in de buurt. Bij één heb ik het gezien en van één heb ik het gehoord.



Zienswijze van de corporatie

Klager heeft inderdaad een verzoek gedaan voor de overgang naar elektrisch koken. Wij zijn echter een jaar geleden gestopt met het toestemming geven op adresniveau. Dit omdat wij ons zorgen maken over de infrastructuur van Stedin. Projectmatig kunnen wij wel gasloos koken aanbrenge, maar dan betrekken wij bijvoorbeeld Stedin bij het project om ook de infrastructuur aan te (laten) passen. Eigenlijk wilden we in dit geval 'nee' zeggen, maar omdat de klager al de investering had gedaan en omdat het om een twee fasen fornuis gaat, achten wij de kans klein dat dit voor veel storing op het net zou zorgen. We hebben wel aangegeven dat meneer het aansluiten, uitgevoerd door een erkend installateur, zelf moet bekostigen. Er is in principe niks mis met de woning, dus er is geen noodzaak voor reparatie of onderhoud. Vanuit de gedachte dat wij nog volop in overleg waren met Stedin over de mogelijkheden, hebben wij dan ook niet toegezegd dat wij het voor de klager zouden aansluiten. Dit omdat daarmee anders een precedent zou worden gecreëerd richting onze andere klanten (*doelend op de huurders van de corporatie*).

Verder klopt het dat we in de afgelopen jaren woningen hebben uitgerust om elektrisch te koken. Uiteindelijk is om spanningen op het net te voorkomen besloten dit stop te zetten. Wel moet ik erbij zeggen dat hedenochtend een beleidswijziging is besproken die per april dit jaar zal worden doorgevoerd. Deze beleidswijziging houdt in dat vanaf dat moment huurders een aanvraag kunnen indienen bij de corporatie voor de overgang naar elektrisch koken – en wij als corporatie daarvoor zullen zorgdragen, inclusief het kostenaspect dat wij op ons zullen nemen. Uiteraard geldt wel dat wij dit niet tegelijk voor eenieder kunnen doen, maar dat het op volgorde van binnenkomst zal moeten worden afgehandeld. Daarbij zal eveneens afstemming met de relevante stakeholders noodzakelijk zijn. Wat dat betreft kan ik dan ook goed nieuws meedelen aan klager. Wij zullen diens overgang naar elektrisch koken op ons nemen, en ik zal in dat kader achter de schermen het een en ander afstemmen met klager. Overigens vind ik het wel belangrijk dat de commissie haar advies uitbrengt, toegespitst op de situatie (en beleid) die gold op het moment dat klager zijn klacht had ingediend. Dit om de juistheid van ons handelen te laten toetsen door de commissie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U geeft aan dat hedenochtend is vastgesteld dat het beleid zal gaan wijzigen. Wat was het algemeen geldend beleid tot dan toe?

A: Als er een enkele aanvraag tot de omschakeling naar elektrisch koken binnenkwam, honoreerden wij deze. Maar we legden het niet aan. Ook in dat geval bekostigde de huurder zelf de aanleg en overgang naar elektrisch koken. Enkel wanneer wij op projectmatige basis aan de slag gingen, namen wij de kosten voor onze rekening. Wel moet ik erbij zeggen dat dit voor de energiecrisis het geval was. Nadien hebben wij geschakeld met Stedin wegens de belastbaarheid van het net, en hebben wij de aanvragen tot nader order tijdelijk stopgezet.

V: Op de website van de corporatie staat dat de wens bestaat van het aardgas af te willen gaan voor alle woningen. Dit gaat klaarblijkelijk niet zo ver dat de corporatie ook op individuele basis de kosten hiervoor draagt?

A: Op basis van intern overleg is besloten om vanaf 1 april 2023 het beleid aan te passen. Dit houdt in dat wij bij iedere mutatie het elektrisch koken gaan aanleggen. Bij een keukenrenovatie doen we het meteen met weggewerkte leidingen en anders doen we 'opbouw' totdat er wel gerenoveerd wordt. De individuele aanvragen die we tot nu toe hebben ontvangen gaan we honoreren, maar we vinden het niet verstandig als mensen het zelf moeten doen – dus gaan we het voor de klanten aanleggen.



V: Is het beleid van de corporatie dat wanneer iemand veranderingen aan het net wil aanbrengen, daar toestemming voor gevraagd moet worden bij de corporatie? – en op het moment dat iemand dit vraagt, zou de corporatie dan ook adviseren over andere mogelijkheden?

A: In het geval van klager was het verzoek achteraf (na aanschaf van het elektrisch kooktoestel) ingediend. Als meneer vooraf toestemming had gevraagd, dan had meneer of geen toestemming gekregen of wij hadden een andere kookplaat geadviseerd.

V: Hoe zit het met andere bewoners die vóór de nieuwe beleidswijziging wel zelf de nieuwe aansluiting hebben bekostigd, hebben zij recht op een tegemoetkoming vanuit de corporatie?

A: Ik denk zelf dat mensen die toestemming hadden gevraagd onder het voormalig beleid, het hun eigen keus was en zij de kosten daarvan moeten dragen. Als mensen geen toestemming hebben gevraagd, dan zijn wij daar ook niet van op de hoogte. De formele weg is toestemming te vragen. Ik denk dat dit per casus zal moeten worden bekeken.

V: Wat doen jullie voor huurders die zonder een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) iets hebben aangesloten, en er iets fout gaat?

A: Dat zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld. Als wij een woning opleveren, dan voldoet deze aan de net norm. De woning is dan technisch in orde. Als men daarna aan de woning gaat sleutelen, dan lijkt mij dit een verzekeringstechnische vraag. Ik ga ervan uit dat dat het risico betreft voor degene die de aanpassing heeft gedaan.

V: Waarom is het zo dat de corporatie altijd met Stedin moet optrekken?

A: Op een gegeven moment maakt de corporatie zich zorgen over de aansluitingen van bepaalde wooncomplexen. Wij hebben een leveringsplicht; wij moeten een woning 'leveren' waar de basisvoorzieningen in orde zijn. We hebben met de productmanager gasloos koken gesproken en die heeft gezegd dat twee fasen goedgekeurd mag worden tot zes adressen tegelijk, anders moet het op projectmatige basis worden aangesloten in samenwerking met Stedin.

V: Heeft de bij de commissie ingediende klacht tot de uiteindelijke beleidsverandering geleid?

A: Nee, dat liep al 10 tot 12 maanden voordat klager in beeld kwam.

Laatste woord door de klager

Klager heeft geen laatste woord.

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.

Hoorzitting, 17 januari 2023

Verzenddatum, 29 januari 2023