



Verslag 2151

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 een verstopping van de gootsteen. Klager heeft op advies van de corporatie op eigen initiatief een loodgieter laten komen. Dit bleek een oplichter waardoor een buitenproportioneel hoog bedrag betaald is voor de werkzaamheden. Het verstoppingsprobleem is echter wel verholpen. De corporatie wil het bedrag dat betaald is voor de loodgieter niet vergoeden, omdat dit niet volgens het door de corporatie gehanteerde beleid is.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.*

*Klager stelt een aantal vragen over praktische zaken.*

### **Toelichting op de klacht door de klager**

Het verhaal klopt zoals beschreven. Wat echter niet klopt is dat aan de bewoner geadviseerd zou zijn om tijdelijk een emmer onder de verstopte gootsteen neer te zetten. Het telefoongesprek tussen de klager en de corporatie is opgenomen, zo vertelde het automatisch afgespeelde bandje. De klager denkt dat dit gesprek echter nooit is afgeluisterd. Klager heeft de opzichter verzocht het bandje af te luisteren.

Klager heeft in eerste instantie op vrijdagavond naar de corporatie gebeld om te melden dat de gootsteen verstopt zat. Klager is ook zelf naar de Praxis geweest voor het halen van een ontstoppingsveer, die werkte echter niet. Op zaterdag heeft klager opnieuw gebeld voor het maken van een afspraak. Er werd klager verteld dat er op woensdagochtend iemand langs kon komen om de verstopping op te lossen. Klager vond dit te laat, omdat de flat bewoond wordt door een gezin van vijf en de klager geen andere optie heeft voor het afwassen van de vaat.

Klager gaf tijdens het gesprek aan zelf een loodgieter te willen bellen en de kosten in mindering te zullen brengen op de huur. De telefoniste gaf aan dat hij dat maar moest doen. Klager heeft vervolgens gegoogeld op "loodgieter Rotterdam" en de eerst getoonde optie gebeld. Deze loodgieter heeft het probleem spoedig opgelost. Echter, klager moest direct via een betaalverzoek € 700,- betalen. Klager schrok van het bedrag, maar hij was ook blij dat het probleem opgelost was en heeft ter plekke betaald voordat de loodgieter het pand verliet. Achteraf gezien dom, aldus klager, want deze prijs was te hoog. Het vakantiegeld was recent gestort en daardoor was klager in de gelegenheid tot het betalen van dit hoge bedrag. Klager heeft achteraf nog gebeld naar de loodgieter, maar dit bedrijf hing toen lachend de telefoon op.

Klager meldt dat Zegwaard van mening was dat er geen sprake was van een calamiteit. Er is klager gemeld zijn vaat in een andere wasbak in huis te doen. Dit kan echter niet, de wasbak in de douche is veel te klein voor het afwassen van vaat. Klager heeft zelf actie ondernomen



en heeft geprobeerd de verstopping op te lossen. Een emmer kopen en deze eronder zetten was geen probleem geweest, dit advies heeft hij echter niet gekregen.

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Kwam u er pas naderhand achter dat deze loodgieter dit hoge tarief hanteerde?

A: Ja.

V: Was de afspraak gemaakt dat de corporatie de rekening zou betalen?

A: Ja, dit bedrag zou van de huur afgetrokken worden. Zo is dit besproken met de corporatie. De medewerker van de corporatie die klager aan de telefoon had begreep de situatie en stemde in met het feit dat klager niet tot woensdag met de verstopping kon blijven zitten. Klager is van mening dat het niet het probleem is van de corporatie, maar van Zegwaard (het met de corporatie gecontracteerde riool-ontstoppingsbedrijf) omdat zij niet binnen de termijn aan de vraag konden voldoen.

*De voorzitter legt uit dat klager een bijdrage betaalt aan het rioolfonds. Een huurder betaalt maandelijks een euro aan de corporatie voor het verhelpen van eventuele rioolverstoppingen, daar valt deze situatie normaliter ook onder.*

#### **Zienswijze van de corporatie**

Mevrouw XXXX vindt de situatie allereerst heel vervelend, zeker gezien het feit dat het een weekend betrof. Ze legt uit dat het zo is dat de corporatie een contract heeft met Zegwaard. Daarin staat duidelijk benoemd bij welke calamiteiten er meteen uitgerukt moet worden en wanneer er een afspraak ingepland dient te worden. Als een voorval zich op vrijdag voordoet, moet dit volgens het contract uiterlijk op de eerstvolgende dinsdag verholpen worden. Zegwaard zat echter overvol, waardoor de afspraak voor woensdagochtend ingepland moest worden. Mevrouw XXXX geeft aan het ook vervelend te vinden dat er niet conform de afspraak is ingepland en de klant langer dan gebruikelijk zou moeten wachten. Dit geldt zeker met een gezin met drie kinderen.

De corporatie spreekt echter nooit af met huurders dat zij zelf een aannemer kunnen contacteren en de kosten hiervan kunnen inhouden op de huur. Een huurder die zelf een aannemer inschakelt om een reparatieverzoek op te lossen, is iets wat de corporatie niet vergoedt en ook vooraf geen toestemming voor geeft. Ook het inhouden van kosten op de huur is iets waar de corporatie nooit toestemming voor geeft; dit kan niet conform de afspraken. Kleine verstoppingen dienen door de bewoner zelf opgelost te worden. Voor grote verstoppingen plant de corporatie een afspraak in.

Interswitch neemt in de avonden en weekenden de telefoon van het klantcontactcenter van de corporatie over. De medewerker van Interswitch heeft niet gezegd dat als tijdelijke oplossing de afvoerbuis eraf geschroefd kon worden en er een emmer onder de afvoer geplaatst kon worden. Zegwaard heeft de corporatie gemeld dat zij klager dit advies hebben gegeven.

De corporatie legt uit dat zij al een keer betaald heeft voor de dienstverlening en dat het dus niet voor de hand ligt dat medewerkers aangeven dat deze dienstverlening uitbesteed kan worden.



### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Kunt u reageren op de opname?

A: Mevrouw XXXX geeft aan niet te weten waar de opnames opgeslagen worden en of ze nog teruggehaald kunnen worden. Zij is hier ook niet achteraan gegaan. Zij heeft dit niet goed teruggelezen in de stukken.

V: Hoe werkt het als iemand buiten kantoor tijd belt? Hoe weet zo'n bedrijf (Interswitch) wat ze moeten doen?

A: Dit wordt bepaald op basis van beslisbomen en draaiboeken. Op basis van wat de klacht is, wordt bepaald of er sprake is van een calamiteit. In dit geval was de klacht geen eis om het probleem binnen één à twee dagen op te lossen.

V: Gaat het weleens mis, qua communicatie aan de telefoon?

A: Er is niet conform het contract een afspraak gemaakt, maar pas een dag later (zaterdag).

V: Dat bedoel ik niet. Kan het zijn dat er niet gecommuniceerd is dat er een emmer onder gezet moest worden? Is er weleens eerder voorgevallen dat er door Interswitch dingen gezegd zijn die niet de bedoeling zijn en wat in strijd is met de instructies van de corporatie?

A: Ik heb hier zelf geen ervaring mee. We zitten ook niet vaak bij de klachtencommissie met gevallen betreffende Zegwaard. Echter, het kan niet uitgesloten worden dat er nooit fouten gemaakt worden.

V: Was er een negatief emotioneel gesprek?

A: Klager was wel boos, maar heeft niet vervelend gedaan.

V: Is er bij de corporatie gedacht aan het geven van een compensatie aan meneer en mevrouw omdat het inderdaad niet klopte dat de afspraak pas op woensdag gemaakt zou kunnen worden?

A: Nee.

V: Is dat een overweging waard?

A: Ja. Wat ik wil benadrukken is dat het in de toekomst vaker voor kan komen dat een klant een paar dagen moet wachten op een reparatieverzoek. Dat is vervelend voor de klant, maar het is niet iets wat wij anders kunnen regelen met onze onderhoudspartijen. De klachten worden gesorteerd naar de aard van de klacht en vervolgens wordt er een afspraak ingepland. Ook in de toekomst kan dit lang duren.

Bij een technische klacht reageren wij adequaat en lossen we het op. Het is in dit geval gebeurd dat er niet eerder een afspraak ingepland kon worden met de aannemer. Dat hebben wij niet gedaan om klager tegen te werken. Het maakt daarvoor niet uit hoeveel huur klager betaalt, alle huurders worden gelijk behandeld.

### **Laatste woord door de klager**

Klager geeft aan niet van tevoren geweten te hebben dat de loodgieter een bedrag van ruim € 700,- zou hanteren.

*De commissie geeft de corporatie tijdens de hoorzitting de gelegenheid om te zoeken naar de opname of een gebaar te maken richting klager, aangezien het hier gaat om een heel hoog bedrag. Klager zal op dit voorstel reageren.*

*De corporatie heeft vervolgens een voorstel gedaan van een vergoeding van € 130,-. Klager heeft dit afgewezen en verzocht aan de commissie om een advies uit te brengen.*

*Hoorzitting, 8 februari 2022*

*Verzenddatum, 23 februari 2022*