



Verslag 2355  
Corporatie: Stedion

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 proces rondom de vervanging van de niet juist werkende GJ-meters (GigaJoule) in de woning van klager.

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

*De voorzitter deelt mee dat klager om moverende redenen heeft aangegeven niet bij de hoorzitting aanwezig te zijn. Gezien diens afwezigheid heeft de voorzitter, alvorens met de zitting van start te gaan, de klacht van klager kort samengevat voor de aanwezigen, waarna de corporatie het woord heeft gekregen.*

### **Zienswijze van de corporatie**

Mevrouw XXXX geeft aan inmiddels 17 jaar bij de corporatie te werken en nog niet eerder een klacht te hebben ontvangen die is geëscaleerd tot behandeling daarvan bij de Klachtencommissie.

Medio 2022 ging haar collega van warmtetechniek weg bij de corporatie. Er werd mevrouw XXXX gevraagd de in behandeling zijnde klacht verder op te pakken en te kijken wat de status daarvan was.

In 2019, 2020 en 2021 is opdracht gegeven aan de firma Ista (met firma Breijer als uitvoerder) tot vervanging van warmte-units van huurders in het complex van klager en de plaatsing van nieuwe GJ-meters bij het niet goed functioneren daarvan.

Het traject liep al drie jaar en was pas voor de helft gevorderd. De andere helft van de bewoners had dus nog geen GJ-meter of een defecte GJ-meter. De collega van mevrouw XXXX heeft daarvan ook geen verslaglegging gedaan. Intern kon er dus niet worden opgeschaald. In overleg met de vorige teamleider is besloten een brief te formuleren aan bewoners dat men zich bewust moest zijn van de kosten die gemaakt zouden worden bij het niet kunnen uitvoeren van de werkzaamheden door firma Breijer. Maar ook dat er contact moest worden opgenomen met laatstgenoemde partij voor het maken van een afspraak wanneer de voorgestelde datum een huurder niet uit zou komen. Er moest pressie worden gezet, temeer omdat de corporatie geld moest terugvragen voor werkzaamheden die niet zijn uitgevoerd door de betreffende firma. Het traject moest worden afgesloten.

Klager heeft gemeld dat hij de 'toonsetting' in de brief niet fijn vond en hij gaf aan dat er meer bewoners waren die de brief niet prettig vonden. Klager was erg grof richting mevrouw XXXX. Er is klager uitgelegd dat het niet persoonlijk was. Klager gaf aan de juiste meter te hebben. Echter, er was vastgesteld dat deze niet of niet goed werkte, waardoor de meterstanden niet konden worden uitgelezen. Klager wilde voor de vervanging daarvan ook niet thuisblijven en de corporatie moest eerst maar eens orde op zaken stellen.

Klager meldde op een dag dat de firma Breijer niet was geweest. Dit na een dag thuis te hebben gewacht. Alleen was het zo dat klager eerder aan de corporatie had aangegeven niet thuis te willen blijven voor de te maken afspraak.

Mevrouw XXXX geeft aan niet door het stof te willen gaan als men niet wenst mee te werken aan een onderhoudsopdracht. De corporatie kan verder niets doen en klager is boos. Klager had een



brief moeten krijgen met de met hem gemaakte afspraken, maar dat is niet gebeurd. Er is opdracht gegeven om een nieuwe meter te plaatsen en klager wil nu meewerken. Het traject is niet chique geweest. Mevrouw XXXX is duidelijk geweest en heeft excuses gemaakt voor de toon van de brief. De andere bewoners, die de meter niet hebben, is gemeld dat de kosten niet doorbelast worden. Mensen kunnen niet in het oneindige zaken zelf doen. Naar aanleiding van de verstuurde brief heeft 60% van de bewoners medewerking verleend. Het is dus effectief geweest qua aanpak.

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

V: Wij begrijpen dat u nu het een en ander heeft afgesproken met klager. Is de GJ-meter inmiddels geplaatst?

A: Dat weet ik niet. Ik zou dat even moeten nagaan. De opdracht tot vervanging daarvan is wel al verstrekt. Dat is gedaan voor 13 juli.

V: We horen als commissie vaker dat er wordt gezegd dat huurders een excuus moeten maken voordat er weer werkzaamheden worden opgepakt door de corporatie. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Het is de manier van praten van klager. Ik ben wel wat gewend. Het werd vervelend toen meneer het persoonlijk maakte. Het lijkt dat huurders van alles mogen en wij als corporate zijnde dat hebben te dulden. Men heeft de verplichting mee te werken aan uit te voeren onderhoud. Dat laatste met het oog op het meerjarenonderhoudsplan.

V: Begrijpen wij goed dat 60% van de bewoners uit het complex hun medewerking heeft verleend na ontvangst van de aansprekende brief?

A: Ja, zij het dat het betrekking heeft op meerdere clusters. We geven per cluster opdracht de GJ-meters te vervangen.

V: Klager heeft in diens klachtenformulier aangegeven dat er meerdere huurders klachten zouden hebben over de handelswijze van de corporatie. Bent u daarvan op de hoogte?

A: Het kan zijn dat zijn burens er ook bij zaten.

V: De GJ-meter heeft dus een tijdje niet goed gewerkt. Dit heeft ertoe geleid het verbruik van de betreffende bewoners (waaronder die van klager) is geschat. Hoe is dan tegemoetgekomen aan het reële verbruik van klager?

A: Daar zijn we heel coulant geweest en een deel van de kosten hebben we simpelweg kwijtgescholden. Dat kan ook in andere omstandigheden gebeuren. Bijvoorbeeld wanneer het verbruik niet strookt met iemands huishouding en een huurder als gevolg daarvan de kosten van het verbruik niet kan dragen. Dit wordt per geval beoordeeld.

V: Begrijpen wij goed dat men het individueel verbruik zelf kan bijhouden?

A: Klager heeft inderdaad in bepaalde mate bijgehouden wat zijn verbruik is geweest.

*Om navraag te kunnen doen over de status van de plaatsing van de nieuwe GJ-meters in de woning van klager wordt de zitting enkele minuten geschorst door de voorzitter. Mevrouw XXXX deelt mee haar collega te bellen, zij het dat zij hem niet te pakken krijgt. Afgesproken wordt dat mevrouw XXXX de uitvraag achteraf zal toesturen aan de commissie.*

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

*Hoorzitting, 5 september 2023*

*Verzenddatum, 20 september 2023*