



Verslag hoorzitting 1519

Corporatie: Woonbron Dordrecht

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

Klager heeft extreem hoge stookkosten terwijl er nagenoeg niet wordt gestookt. Dit duurt al twee jaar en klager heeft er psychische en lichamelijke klachten van.

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. De commissie is niet bevoegd om zich over de servicekosten uit te spreken.

Toelichting klacht door klager

Op het formulier is het voorstel dat we willen doen aardig omschreven. Op dit moment is het voorschot voor beide jaren al betaald, dat is zo'n € 1500,00 in totaal. Klager is blind en hij heeft psychisch en lichamelijk last van deze kwestie. Zulke papieren hebben veel impact op hem. We begrijpen dat hij de vaste lasten moet betalen, maar het voorschotbedrag is al twee jaar te hoog voor klagers sociaal minimum-inkomen. We stellen voor de reductiefactor naar nul te brengen, want de stookkosten zijn nihil. Klager kan dat bevestigen.

Ik stook nooit, alle verwarmingen staan uit. Dat kunt u zelf controleren.

Daar is het verhaal met de kranen nog bijgekomen. In maart zijn twee kranen vervangen. Het duurt nu al zo lang, dat maakt het vervelend. Klager is 87 jaar en het zit hem erg hoog. Hij denkt er continu over na en vraagt zich af wanneer het wordt opgelost. Dat kan nog maanden duren, maar alles bij elkaar opgeteld moet er nu actie komen.

Ik snap de procedures ook wel, maar er is iets misgegaan. Er kwam ook een incassobureau bij, toen moest klager binnen vijf dagen betalen. De coulanceregeling, een geste van Woonbron, is eerlijk gezegd ook een beetje een zwaktebod. Dat hield in dat de bijkomende kosten voor het tweede stookjaar, die € 1000,00, gehalveerd zou worden.

Vragen van de commissie aan de klager

- U woont al langer in deze woning. Zijn de klachten pas in 2012 begonnen?

Ja, klager heeft nooit eerder ergens last van gehad. Maar ineens was het raak.

De vrouw die boven me woonde kreeg een heftige lekkage. Daardoor lekte het ook bij mij. Sindsdien heb ik deze problemen, maar bijvoorbeeld ook vaak kapotte lampen.

- U heeft op dit moment geen enkele navordering betaald?

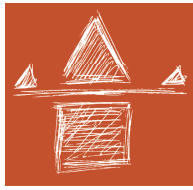
Nee, dat kan klager ook niet betalen. Het is vreemd dat iemand die op drie hoog woont en hetzelfde voorschot betaalt, wel geld terug krijgt. Klager, op één hoog, moet intussen veel bijbetalen. We hebben ook getuigen: er komt veel verzorging over de vloer en zijn dochter houdt het in de gaten, maar de verwarming staat altijd uit.

Ik betaal altijd al mijn kosten. Het zal wel een vergissing zijn.

- U woont nu zeven tot acht jaar in deze woning. Hoe hoog waren de stookkosten voor dit alles plaatsvond?

Ik heb nooit problemen gehad, tot die lekkage. Daar heb ik geen vergoeding voor gehad, maar dat heb ik ook niet gevraagd. Met de stookkosten deed ik altijd mee: als anderen een verhoging van een voorschot hadden, kreeg ik dat ook. Ik heb geen schulden.

Dat was hooguit tientjeswerk, het voorschot zat altijd rond de € 800,00 per jaar.



Verslag hoorzitting 1519

Corporatie: Woonbron Dordrecht

Zienswijze van de corporatie

Ik vind het enerzijds heel vervelend dat we nu bij de Geschillencommissie zitten, maar anderzijds is het prima: als er een uitspraak komt, kan ik daar ook intern iets mee doen. Om even een beeld te geven van het gebouw: het complex heet Het Waterwiel. Het is een ouderenencomplex dat in bezit is van Woonbron, maar wordt beheerd door Stichting Wielborgh. Zij dragen huurders aan, geven voorlichting, etc. Intussen is de zorg op een dusdanig niveau gekomen, dat men inkrimpt. Woonbron levert hierdoor ook kandidaten. Door de nieuwe instroom vindt er ook enige verjonging plaats. De rol van Woonbron is dus iets groter dan in het verleden.

Door herverdeling behandel ik sinds vorig jaar ook service- en stookkosten in het algemeen. Ik heb gezien dat de extremen in het complex bijzonder groot zijn, zowel positief als negatief. Klager is niet de enige. Je zou kunnen zeggen dat het voorschotbedrag niet goed is, dat komt in een enkel geval voor. Maar het kan niet dat iemand die constant normaal bijbetaalt ineens extreem wordt. Ik kreeg van de huurincasso te horen dat ze wilden incasseren en een deurwaarder hadden ingeschakeld, enzovoorts. Dat loopt sinds vorig jaar. Ik heb toen gezegd dat beter een aantal dingen bevroren kunnen worden, want er lijkt meer aan de hand.

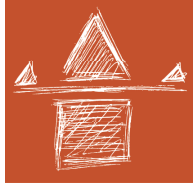
In de zomerseizoenen moeten huurders zelf zorg dragen voor het dichtdraaien van de kranen. Maar als de kraan defect is, blijft er toch een toestroom van energie bestaan waarvoor de huurder dan moet betalen. Het kost tijd om daarachter te komen, de afrekening vindt achteraf plaats. Ook afgelopen jaar bleek er sprake van hetzelfde probleem. Het bedrag was iets lager maar nog steeds behoorlijk fors.

Omdat het een behoorlijke onderzoeksklus gaat worden, heb ik toen voorgesteld een voorlopige compensatie van € 500,00 aan te bieden. Dat vond ik op dat moment redelijk, waarop we de zaak verder wilden bevriezen. Het is vervelend dat klager een hoge leeftijd heeft, maar dit probleem heeft vele consequenties. Als bij de één een probleem bestaat, is dat misschien ook zo bij de ander. Het hele complex heeft mogelijk defecte kranen.

In januari ben ik naar Techem gegaan, om te vragen hoe de berekening van stookkosten in elkaar zit. Ze hebben toen het een en ander uitgelegd en ik heb gezegd dat klager voorlopig voorrang moest krijgen. Ik wilde daar liefst zo snel mogelijk de kranen laten vervangen, zodat er nog een stukje winter kon worden meegepakt om te zien wat het effect is.

Helaas konden de kranen pas in de derde week van maart worden geplaatst, maar dan gaan de temperaturen alweer omhoog en is het verbruik dus minder. Ik ben toen nog thuis bij klager langsgegaan. Voor mij was dit een vervelend gesprek, omdat ik ook intern moet aantonen wat het probleem is en hoe dit moet worden aangepakt. Het kan enorm veel effecten hebben. Ik heb gezegd dat ik ermee verder ga en het aan het onderzoeken ben, want ik moet wel weten hoe het met de telling gaat nu de nieuwe kranen er zijn. Als het hoog blijft, ligt het niet aan de kranen. De financiële consequenties voor de huurder zijn ook van belang.

Per 1 juli gaan alle tellers op nul, dus dan kunnen we kijken naar het effect van de nieuwe kranen. Vorig jaar bleek dat de meter bij klager voor sommige kranen na 1 juli doortelde. Ik heb nu gevraagd me zo snel mogelijk te laten weten hoe het met de telling gaat. Ik heb gisteren reactie gekregen: beide vervangen kranen geven een ander beeld dan vorig jaar. Er lijkt dus wel degelijk iets met de kranen aan de hand te zijn. De timing van deze zitting is gunstig, ik heb de net binnengekomen afrekenstaat meegenomen.



Verslag hoorzitting 1519

Corporatie: Woonbron Dordrecht

Met dit gegeven ga ik intern een dossier maken, om te bepalen wat we nu moeten doen. Enerzijds is er een technische kant: als er zo'n tachtig woningen zijn met elk vijf kranen, tikt het behoorlijk aan als elke kraan € 30,00 kost. Ik ga wel voorstellen om alle kranen in het hele complex te vervangen. Ze zijn niet allemaal kapot, maar als ze niet werken ligt de uiteindelijke rekening bij de huurder. Dat vind ik niet netjes. De vraag is ook in hoeverre bewoners vanuit het verleden tegemoet gekomen kunnen worden. Dat is de financiële kant. Zolang deze zaak loopt, zijn alle vorderingen bevroren. Ik kan de ongerustheid helemaal begrijpen, maar ik kan niet sneller werken. Ik weet sinds gisteren dat er iets met de kranen aan de hand is, maar dat moet ik ook naar mijn directie hard maken. Dat is voor mij de volgende stap. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de bewoners om de kranen dicht te draaien, maar dan moet de techniek wel in orde zijn. Dit speelt de laatste twee jaar, daarvoor leken de afrekeningen en dus ook de voorschotten normaal. Als er nu een defect is, moet dat voor hele gebouwen worden verholpen. Anderen hebben mogelijk hetzelfde probleem, maar hebben nooit gereageerd.

Vragen van de commissie aan de corporatie

- Vorig jaar is de nieuwe Warmtewet in werking gegaan. Zijn de meters toen gekeurd? Dat weet ik niet, maar de meters zijn goed. Ik heb nog gevraagd of de meters niet defect kunnen zijn, maar Techem zegt dat ze geen enkele ervaring hebben met kapotte meters. Ze lijken dus heel betrouwbaar. Dan moeten het wel de kranen zijn, wat ook blijkt uit de staat die ik gisteren heb ontvangen. Ik heb zelfs nog gebeld of ik het op de juiste manier heb gelezen, maar dat klopt.

- Vanaf 1 juli 2015 waren er een aantal erg warme dagen. Staan de meters daardoor niet op nul?

Zulke dagen waren er vorig jaar ook, maar in juli 2014 begon de meter toch door te tellen. Als de kraan niet helemaal dicht is, blijft er energie doorheen lopen. Dat heeft niks met de warmte te maken. De meter geeft nu wel nul aan. Vooral in de badkamer was het vreemd dat er op 30 juni 2014 nog 2105 eenheden op stonden, maar op 15 juli 2014 alweer 14. Op 31 maart 2015 stond de meter op 1591, maar na vervanging van de kraan op 15 april 2015 op nul.

Er kwam niks meer bij. Ik heb de meterstand van 15 juli 2015 nog niet, maar bij de vervangen kranen zie je nu al verschil. De andere kranen geven heel normaal gebruik weer, je hebt gewone vaste lasten. Voor klager lijkt het verbruik nu dus normaal te zijn.

- Is er iets bekend over de lekkage waar klager over spreekt? Is er mogelijk water tussen het plafond blijven staan?

Dat weet ik niet.

- Is het hele bedrag nu bevroren, inclusief de voorschotten met de € 500,00 korting?

Ja. Het gewone voorschot wordt betaald, maar de rest is bevroren. De korting is een aanbod, zolang de zaak nog loopt.

- Wat is de relatie tussen de rest van het complex en het vervangen van twee kapotte kranen bij klager?

De kranen zijn ooit allemaal tegelijkertijd geplaatst. Alleen als ze defect zijn, worden ze vervangen. Nu lijken ze heel sluipend te zijn versleten. Als dat bij klagers woning het geval is, komt dat misschien ook bij anderen voor. Dan is dit geval wel technisch opgelost, maar er zijn ook drie kranen nog niet vervangen die mogelijk later voor problemen gaan zorgen. Hiermee is aangetoond dat er kranen defect zijn, dus er zijn meer woningen met hetzelfde



Verslag hoorzitting 1519

Corporatie: Woonbron Dordrecht

probleem. Het is veel duurder om per woning uit te zoeken welke kranen defect zijn, dan alles te vervangen.

- Toch is voor klager aangetoond dat de kapotte kranen zijn vervangen, nadat ze tot hogere kosten hebben geleid. Dit staat los van de rest van het complex. Waarom moet klager dan het onderzoek naar de rest van het complex afwachten?

Door dit onderzoek is gebleken dat de kranen het probleem waren. De tweede vraag is wat Woonbron met de openstaande vorderingen gaat doen. Dat geldt ook voor anderen, dus dat zit in het hele voorstel. Misschien moeten we ook Wielborgh hierbij betrekken. Naar aanleiding van dit voorbeeld zal er in ieder geval een technische oplossing moeten komen, maar ook een financiële uitspraak. Klager is hierin leidend, maar de uitspraak over zijn situatie geldt ook voor overige bewoners.

- Is ook richting het incassobureau gecommuniceerd dat de vordering is bevroren?

Ja. Ze vragen regelmatig hoe het gaat, dus als het goed is komen er ook geen brieven meer.

Laatste woord klager

Klager is het voorschot eigenlijk al kwijt. Het nieuwe voorschot is wel bevroren, maar van beide eerdere stookjaren is maandelijks een voorschot op de jaarlijkse kosten betaald. Daar heeft klager niets van teruggekregen. Mensen die op drie hoog woonden kregen geld terug van hun voorschot, maar klager moest alleen maar bijbetalen. Deze voorschotten lijken achteraf foutief. We hopen dat klager zo spoedig mogelijk met een schone lei kan beginnen en dat er van Woonbron een vergoeding komt.

Ik begrijp niet waarom anderen hier nooit problemen mee hebben, ik hoor ze er nooit over. Sinds die lekkage boven mij is de ellende pas begonnen. Ik heb genoeg andere problemen, maar geen schulden. Ik moet ook maar rondkomen van € 1000,00, ik heb geen pensioen.