



Verslag: 1804  
Corporatie: Staedion

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

Er zijn veel extra kosten gemaakt omdat er in de badkamer en in de keuken werd gerenoveerd. Daardoor kon er niet worden gekookt.

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 hoorzitting is later begonnen omdat klager niet om 10.00 uur aanwezig was. Klager is gebeld en de voorzitter gaf aan de hoorzitting alsnog door te kunnen laten gaan als meneer binnen 20 minuten aanwezig zou kunnen zijn.

Tijdens de hoorzitting is gebleken dat meneer zeer gebrekkig Nederlands praat en de communicatie verliep daardoor moeizaam.

#### Toelichting op de klacht door klager

We hebben met 5 mensen 22 dagen in een restaurant gegeten. Het water en het gas was afgesloten. Ik betaal gewoon huur. Ik heb onkosten gemaakt voor deze 5 mensen, zeker € 75,00 per dag. Ik woon al 20 jaar in de woning. De douche stonk en ik heb een nieuwe douche gevraagd voor mijn dochter. De mensen hier aan de balie discrimineren mij. Dan moet er een andere hoorzitting komen dat mijn dochter kan meekomen. Ik wilde een andere woning tijdens de renovatie, maar die kreeg ik niet.  
Er was geen water en geen gas in de woning.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Uit hoeveel personen bestaat uw gezin?

A: Uit 5 personen. We moesten in een restaurant eten. Ze discrimineren me. Ik betaal € 650,00 huur. De mensen hier beneden aan de balie zijn niet eerlijk. Ze stuurden me weg toen ik om een andere woning vroeg.

V: Wie heeft u dat verteld?

A: Iemand hier beneden aan de balie.

V: U heeft zelf gevraagd om een andere keuken?

A: Ja, dat klopt. Ik wilde een andere woning tijdens de werkzaamheden en daarna weer terug komen.

V: Wie heeft het klachtenformulier ingevuld?

A: Mijn dochter heeft dat gedaan.

V: Was u alleen thuis toen de inspecteur bij u thuis kwam voor de inspectie?

A: Ja ik was alleen thuis.

#### Zienswijze van de corporatie

Meneer heeft melding gemaakt voor de keukeninspectie. Er is een monteur langs geweest om te kijken of de keuken vervangen zou worden. Er is uitgelegd wat de procedure is. Daar is een keukenformulier voor gemaakt, dat gaat niet naar klager maar naar de ketenpartner. De werkzaamheden worden dan gepland. De monteur heeft aangegeven 5 werkdagen nodig te hebben voor de keuken. Het is volgens de procedure gegaan. De start van de



Verslag: 1804  
Corporatie: Staedion

werkzaamheden is op maandag en klaar op vrijdag. Er worden afspraken gemaakt met de huurder en de corporatie. Er wordt een formulier aan huurder afgegeven hoe met de renovatie om te gaan. Mondeling wordt toegelicht hoe lang het duurt en de aannemer geeft de planning.

De keukeninspecteur heeft ook de badkamer laten beoordelen. Een keuken en een badkamer worden apart gedaan. Voor de renovatie van een badkamer is 12 werkdagen nodig. Er wordt door de aannemer een planning gemaakt. Ons protocol is dat de planning hangt in de woning zodat klager weet wat er wanneer wordt gedaan.

De werkzaamheden in de badkamer hebben 10 dagen geduurd en daarna zijn ze begonnen met de keuken. Toen de badkamer niet gebruikt kon worden, kon men zich wassen in de keuken.

Als een keuken, badkamer en toilet tegelijk worden gerenoveerd, halen we de huurder uit de woning. Er is besloten de huurders niet uit de woning te plaatsen naar een andere woning.

De keuken was oud en gedateerd, maar voldeed nog wel.

Tijdens de werkzaamheden ligt er een planning en een map. Als meneer geen goed Nederlands spreekt, wordt het lastig. We doen alles volgens een protocol, zoals andere corporaties dat ook doen.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Er zijn geen noodvoorzieningen getroffen voor het niet kunnen koken?

A: Nee, we voldoen aan het protocol. We starten op maandag en op vrijdag kan er weer worden gekookt. Er is water beschikbaar in de badkamer.

V: Hoe lang heeft de keuken er gestaan?

A: Zeker 25 jaar. Daarom is besloten deze te vervangen.

V: De badkamer is ook gedaan op verzoek van meneer?

A: Ja, dat klopt. Wij hebben klanttevredenheid hoog staan. We begrijpen dat het last met zich meebrengt. Het geeft stof, maar alles is ook weer schoongemaakt.

V: Weet u of er iemand aanwezig was toen de keukeninspecteur aanwezig was?

A: Nee, dat weet ik niet.

#### Laatste woord van de klager

22 Dagen hebben 5 mensen buitenshuis gegeten. We hadden geen douche en geen gas.