



1537 Verslag  
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.

De voorzitter meldt dat er volgens het reglement minimaal 3 leden van de commissie aanwezig moeten zijn tijdens de hoorzitting. Zowel de klagers als de aanwezigen van de corporatie worden gevraagd of zij akkoord kunnen gaan met het toch doorgang vinden van de hoorzitting. Het ontbrekende lid van de commissie zal de klacht dan beoordelen aan de hand van het verslag van de hoorzitting. Als klager of de corporatie deze werkwijze niet wensen dan zal een datum voor een nieuwe hoorzitting worden gepland.

Alle aanwezigen gaan akkoord met het laten doorgaan van de hoorzitting en dat het ontbrekende lid van de commissie zijn oordeel zal geven aan de hand van het verslag van de hoorzitting.

#### Toelichting klacht door klager

Ik was op vakantie geweest en toen ik terugkwam stonk het heel erg in mijn huis. Bij binnenkomst in de keuken zag ik overal maden lopen.

De dag dat ik terugkwam van vakantie was in het weekend en daarom kon ik de corporatie niet bereiken. Ik ben diezelfde dag nog wel naar mijn bovenbuurvrouw gegaan en die meldde dat er een stroomstoring was geweest. Het was de linkerkant van het gebouw die zonder stroom had gezeten. Die maandag heb ik direct gebeld naar de corporatie en op dinsdag hebben ze iemand gestuurd. De opzichter die langs kwam meldde niets voor mij te kunnen doen en wilde me verder niet helpen. De stank was ondraaglijk in mijn huis. Na aandringen is er een bedrijf ingeregeld, te weten Proper. Zij kwamen een dag later en zij raadden ons aan niet in de woning te blijven wonen op dat moment.

Ze wilden proberen de koelkast schoon te maken en de vloerbedekking eraf te halen. Er werd ons geadviseerd drie dagen de woning te verlaten. We hebben bij mijn schoonouders gelogeed.

Het schoonmaakbedrijf kreeg de stank niet uit de koelkast en het vinyl is van de vloer verwijderd.

Het schoonmaakbedrijf is na 4 dagen schoonmaken vertrokken. Toen ik weer in de woning kwam en het vinyl in de gang omhoog trok, zag ik dat er nog maden liepen. Er waren ook maden onder het tapijt in de kinderslaapkamer.

We werden aan alle kanten weggeduwd door de corporatie die ons niet meer wilde helpen.

Toen heb ik zelf een schoonmaakbedrijf ingeschakeld.

Het tapijt op kinderslaapkamer en het vinyl in de gang heb ik verwijderd. Er werd een apparaat neergezet om de stank te verwijderen. Ook de koel-vriescombinatie moest worden weggegooid. Toen heb ik mijn verzekering ingeschakeld.

Zij gaven aan het vinyl te vergoeden en de inhoud van de koelkast. Voor de inhoud van de koelkast € 100,00 en € 345,00 voor het vinyl in de keuken en de gang.

Mijn koelkast was pas 5 jaar oud. De huismeester heeft alles vanaf het begin gezien. Hij kon ook niets doen.

Pas op woensdag is de huismeester geweest en niet op 3 september. Op 5 september ben ik weer in de woning geweest om te kijken.



1537 Verslag  
Corporatie: Staedion

De stroom naar de kelder doet het nog steeds niet en dat is voor mij bewijs dat de stroom er ook echt is af geweest.

De verzekering zegt dat ze hier niet aansprakelijk voor is. Staedion heeft een fout gemaakt en dat moeten ze erkennen vind ik.

Ik heb telefonisch nog iets afgesproken met de corporatie en ik zou hen foto's sturen maar voordat ik de foto's had gestuurd kreeg ik al een afwijzing. Ik ben ook nog naar het Juridisch Loket geweest maar ook zij konden niets doen bij de verzekering voor mij.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wanneer is de stroom uitgevallen?

A: Op 31 augustus 2013 denk ik.

V: Wanneer bent u op vakantie gegaan?

A: Ik ben de eerste week van augustus op vakantie gegaan.

V: Hoeveel tijd heeft er gezeten tussen de eerste werkzaamheden en het moment dat de stroomstoring was?

A: Drie dagen voordat ik werd geholpen. Toen de burens geen stroom hadden hebben ze direct gebeld en zijn ze geholpen. Maar bij mij stond de aardlekschakelaar naar beneden. Ik was op vakantie dus ik kon die niet terugzetten.

V: Heeft u na het constateren van nogmaals de maden weer gebeld naar de corporatie?

A: Ja ik heb direct weer gebeld naar de corporatie.

V: Met wie heeft u gesproken?

A: Het is een 0800 nummer en je krijgt een receptioniste, maar die weet van niets. Ik weet niet wie ik aan de telefoon had.

V: Was de eerste melding op 3 september 2013?

A: Ja dat was telefonisch en op 5 september 2013 heb ik weer contact gezocht. Toen was het schoonmaakbedrijf van de corporatie al geweest.

V: Hoe lang bent u de woning uit geweest?

A: Drie weken ben ik het huis uit geweest.

V: Welke vergoeding wilt u voor de koelkast?

A: Destijds heb ik een opsomming gemaakt van de gemaakte kosten. Een nieuwe koelkast kostte me € 800,00. Ik kan de aankoopbon wel opzoeken.

V: Is het een koel-vriescombinatie?

A: Ja dat klopt. De deur was dicht maar het lekte onder de deur door.

V: De corporatie zegt op 3 september 2013 maatregelen te hebben genomen, zoals een schoonmaakbedrijf ingeschakeld, beschadigd vinyl verwijderd en afgevoerd. Is er niets vervangen?

A: Nee er is alleen schoongemaakt en afgevoerd. Normaal gesproken wordt dit door de inboedelverzekering vervangen.

V: Welke kosten wilt u nog meer vergoed hebben?

A: De schoonmaakkosten. Het vinyl is vergoed door de verzekering.

V: Hoe kan zo snel alles bedorven zijn geweest, dat is bijna niet mogelijk in drie dagen?

A: Volgens mij is de stroomstoring veel eerder gebeurd.

V: Wat is er precies allemaal gebeurd in de periode tussen september 2013 en heden?

A: Ik heb me gemeld bij de corporatie en ik ben destijds zelf een schoonmaakbedrijf gaan zoeken. De factuur wilde ik declareren bij Staedion, maar die meldde dat ik het bij de verzekering moest declareren. Daar ging weer een lange tijd overheen. Toen moest ik weer



# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1537 Verslag  
Corporatie: Staedion

bonnen opsturen, en ook daar ging weer een lange tijd overheen voordat er een reactie kwam.

Het duurde allemaal erg lang en ik ben in 2014 naar het Juridisch Loket geweest. Zij adviseerde me de Geschillencommissie in te schakelen alvorens naar de rechtbank te gaan. Ik wist niet eens van het bestaan van de Geschillencommissie af. Eerst dacht ik dat ik alles maar wilde laten zitten, maar besloot dat niet te doen. Het ergste vind ik dat de opzichter me meldde niets voor mij te kunnen doen.

V: Wanneer bent u naar het Juridisch Loket geweest?

A: Ergens in 2014.

V: Woont u prettig in de woning?

A: Ja ik woon er prettig.

V: Heeft de huismeester niet een directe lijn met de corporatie?

A: Jawel dat heeft hij wel.

## Zienswijze van de corporatie

Klager is aan de balie geweest op 3 september 2013.

Op 5 september 2013 is er door de corporatie een interactie aangemaakt. Na de melding hebben we geen officiële melding gehad dat het niet goed is schoongemaakt. Klager had niet op eigen initiatief een ander schoonmaakbedrijf moeten inschakelen. Normaal gesproken worden meldingen wel gedocumenteerd, maar ik kon het niet vinden in het logboek.

Het speelde zich allemaal af in september 2013. Ik moet het nu allemaal uit het dossier halen.

12 tot 14 augustus 2013 zijn de werkzaamheden uitgevoerd en in die periode is de stroomstoring geweest.



1537 Verslag  
Corporatie: Staedion

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Weet u exact de datum dat de melding is gedaan?

A: Klager is op 3 september 2013 aan de balie geweest.

V: Hoe lang is de stroom eraf geweest en op welke datum?

A: Ik weet het niet precies.

V: Op 3 september 2013 zijn er werkzaamheden uitgevoerd, maar er is niets vervangen.

Voelt u het niet als een plicht om wat u verwijderd heeft te vervangen?

A: Normaal gesproken gaan we er vanuit dat er een inboedelverzekering is. De verzekering hoort dat te vergoeden. Als de verzekering dat afwijst dan kunnen we daar weer een reactie op geven. En als de inboedelverzekering dan weer weigert dan kunnen we met de manager wellicht besluiten om uit coulance tegemoet te komen in de kosten. Maar dat is in deze zaak niet gebeurd.

V: Is er gedocumenteerd dat klager voor de tweede keer heeft gebeld?

A: Op 3 september 2013 is de eerste melding geweest. De huismeester is gebeld om polshoogte te nemen. De huismeester heeft gezegd dat de klager het huis uit moest. Toen kwam Proper op 3 september 2013. Er is een bouwdroger geplaatst en een ionisator.

V: Wanneer was de laatste melding?

A: Op 5 september 2013.

V: Naar aanleiding waarvan was deze melding?

A: Dat kan ik niet zien.

V: Wanneer was de laatste melding van onvrede van klager?

A: Op 10 maart 2015 was er weer een melding.

V: Worden alle meldingen altijd geregistreerd?

A: Voor zover ik weet wordt alles geregistreerd.

V: Zou het kunnen zijn dat klager heeft gebeld kort na 3 september 2013?

A: Ja dat zou wel kunnen, ik geloof de klager wel. Het blijft mensenwerk en het klantencontactcentrum kan het vergeten zijn te noteren. Nu durf ik daar mijn hand voor in het vuur te steken dat alles wordt genoteerd, maar toen niet.

Laatste woord klager

Het is me allemaal duidelijk. Ik vind het jammer dat de opzichter me destijds niet heeft kunnen helpen vanwege de stank en de rommel.