



1824 Verslag

Corporatie: Wooninvest

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

Mevrouw XXXX heeft een lekkage gehad onder de betonnen vloer en daardoor is er onnodig veel water verbruikt met als gevolg een hoge waterafrekening.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Er werd me vaak verteld door de corporatie dat ik me geen zorgen hoefde te maken. Ik heb diverse keren gebeld en heb ook gesproken met secretaresses.

Ik huur een huis met een stukje zekerheid. Ik heb een advocaat gebeld en ook de Wetswinkel. Er werd me verteld dat ze pienter zijn bij de corporatie en dat ze geen zaak kunnen beginnen onder de € 550,00. Bij een rekening boven de € 550,00 had ik een advocaat van onvermogen kunnen krijgen. Er is me zeker een keer of zes toegezegd dat ik me geen zorgen hoefde te maken.

Een beetje coulance zou fijn zijn. Ik heb geen schulden. Het is voor mij een hoop geld. Ik heb geen zin om in de problemen te komen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Medewerkers van de corporatie zeiden tegen u dat ze zouden betalen?

A: Ze meldden me dat ik me geen zorgen hoefde te maken. Met verschillende secretaresses heb ik gesproken. Data en tijden heb ik genoteerd maar die lijst heb ik niet bij me. Het is me zeker zes à zeven keer toegezegd dat ik me geen zorgen hoefde te maken.

V: Welke functie hadden die mensen van de corporatie die u sprak?

A: Medewerkers van de klantenservice en secretaresses heb ik gesproken. Er heeft zelfs een keer iemand van de firma Frauenfelder bijgezet toen me dat werd verteld.

V: Weet u van burens dat ze ook problemen hadden met de waterleiding?

A: Nee wel over de riolering en dat de gootsteen niet goed doorloopt. De grond is erg verzakt de afgelopen jaren.

V: Hoe oud is de woning?

A: De woning is van begin 2000.

V: Hebben andere burens ook geklaagd over de waterleiding dat u weet?

A: Voor zover ik weet niet. Wel over achterstallig onderhoud, maar verder niet.

V: Is er verder nog iets wat u wilt zeggen?

A: Nee verder niets.

Zienswijze van de corporatie

Wij werken met de firma Jansen Huijbregts en die werken weleens samen met de firma Frauenfelder.



1824 Verslag

Corporatie: Wooninvest

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn er eerder klachten geweest over de waterleiding?

A: Voor zover ik weet niet. Afgelopen jaar heb ik ze niet gezien.

V: Is er meerdere keren gezegd dat mevrouw XXXX zich geen zorgen hoefde te maken over een vergoeding?

A: Ik heb het nagevraagd bij de klantenservice en bij de aannemers. Ik kon het niet bevestigd krijgen.

V: Hoeveel mensen werken er op de klantenservice?

A: Acht personen.

V: Zijn er aantekeningen bijgehouden?

A: Ja in ons systeem en daar stond niets in over een vergoeding.

V: U betwist de lekkage niet?

A: Nee die is er geweest en verholpen?

V: U bent op de hoogte van de gevolgschade van € 387,82?

A: Ja die brief heb ik gezien.

.