



1822 Verslag

Corporatie: Woonbron Delft

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

Klager wil graag een tegemoetkoming in verband met alle ontstane ellende.

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

(Schoondochter van klager neemt het woord)

Het is eigenlijk vrij simpel. Het is heel erg wat er is gebeurd. Er wordt gezegd dat ze de boiler zelf heeft aangevraagd. Dat klopt, omdat de oude geiser eruit moest. Er moest een grote ketel in omdat het een 4 kamer appartement is. Het kost €10,00 per maand, maar dat is prima. Dat was ook de insteek. De ketel is compleet verkeerd opgehangen op een gipswand. De corporatie kon er niet veel aan doen, maar dat bedrijf is door de corporatie in de arm genomen. Met alle ellende van dien. Er was na het incident goed contact met de corporatie, ze waren vrij snel ter plekke. De meterkast werd ook afgekeurd en moest ook worden vervangen. Dat is allemaal netjes afgehandeld. Er was heel veel schade. De vloer is als verloren beschouwd. Dat is goed afgehandeld door de inboedelverzekering, maar met een dagwaarde. Zo werkt een verzekering. Daarnaast moest het hele huis leeg. Er lag overal water. Mijn schoonmoeder kon naar haar zus, want die woont ook op de galerij. Ze ging naar haar zus en ze heeft het allemaal zelf geregeld. Je probeert het met elkaar op te lossen. We vallen over het feit dat ze er twee maanden niet heeft kunnen wonen. Tien dagen heeft er dag en nacht een bouwdroger aangestaan. De vloer kon er pas later in worden gelegd. De vloer moest helemaal droog zijn en je bent ook afhankelijk van de planning van anderen. Twee maanden heeft ze rondgezworven met een tasje van haar huis naar haar zus. Wellicht had ze dat moeten aangeven bij de corporatie.

De corporatie had ook kunnen vragen hoe het met haar gaat. De schade is opgelost - dat ging goed. De ketel en de meterkast ging snel, maar daar bleef het bij. Er werd voorbij gegaan aan het menselijk aspect. We besloten om een klacht in te dienen. Het bed was eruit en alle spullen stonden bij het verhuisbedrijf. Toen kregen we problemen met het verhuisbedrijf. Ook dat is opgelost, maar de tijd liep door. Op een betonnen vloer met een tafeltje is niet prettig wonen.

Mijn schoonmoeder kon makkelijk naar haar zus. Maar het is niet goed dat je zes weken niet in de woning kan. In de zes weken is er geen vraag meer geweest vanuit de corporatie. In het begin is er paniek, maar daarna hadden ze nog kunnen vragen hoe het is. Ze heeft zes weken niet in de woning kunnen wonen. De drogers kosten ook energie. Er was een mooi parket, nu hebben we laminaat. De gordijnen zijn ook kapot. Menselijk gezien is de corporatie in gebreke gebleven.

(Klager)

Ik woon alleen. Als de werklui er waren moest ik vanaf 8.00 uur weer aanwezig zijn in de woning. Ik gaf de werklui koffie en thee. Je verwacht niet dat het zo lang gaat duren.



1822 Verslag

Corporatie: Woonbron Delft

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is de datum waarop alles weer terugkwam in de woning?

A: Op vrijdag 30 maart 2018.

V: Ging het over alle ruimtes waar het water stond?

A: Alles moest eruit, want de vloer was overal doorgelegd. Het water liep van voor naar achter. Alle meubels moesten worden opgeslagen. Het parket stond helemaal bol. Het was ook gevaarlijk

V: Is het nu weer naar uw zin?

A: Ja, nu is alles weer prima. Ik heb er al 20 jaar prettig gewoond.

V: Wilde de leggers van het parket de vloer pas leggen als alles droog was?

A: Ja, en ze moesten het plannen in hun agenda.

V: Is u door de corporatie aangeboden naar een andere woning te gaan?

A: Ik was erg van streek en kon terecht bij mijn zusje. Ik liep de hele dag met hoge schoenen. Tot aan de kelder toe is het water gelopen.

V: U eindigt uw brief van 22 maart 2018 dat u er vanuit gaat dat de corporatie met een passende oplossing komt. Wat bedoelt u daarmee?

A: Mijn schoonmoeder heeft zes weken huur betaald, maar heeft er niet kunnen wonen. Dat is al iets om mee te beginnen. We hebben gekeken naar de dagwaarde van de vloer. Daar komt ze zeker € 750,00 aan tekort. Het verhuizen heeft ook € 100,00 meer gekost dan de verzekering heeft betaald. Er is dus ook eigen geld bijgelegd. Al was het maar een bloemetje of een gebaar geweest van de corporatie.

V: Wat bedoelt u dat 'de gordijnen er niet in mee zijn genomen'?

A: In eerste instantie zag je niets aan de gordijnen. Die zijn niet meegenomen in de taxatie. Er was ook een wandje met behang. Je ziet de schade niet meteen, maar pas bij het drogen.

V: Bedoelt u met alle ellende de betaalde huur terwijl u er niet woonde en de extra kosten achteraf na de taxatie?

A: Ja, dat klopt.



1822 Verslag

Corporatie: Woonbron Delft

Zienswijze van de corporatie

Het is een erg vervelende situatie, dat vinden wij ook en dat weet mevrouw. Ik heb het advies uitgebracht over de ketel. Er was een zelf aangebrachte badkamer die niet voldeed en lek was. Dat was de aanleiding dat ik daar was. Open verwarmingstoestellen proberen we, wanneer mogelijk, te verwijderen. Er hing een geiser. We hebben geadviseerd een boiler op te hangen. Mevrouw betaalt nog steeds € 10,00 aan Eneco, maar nu voor een boiler. Woonbron neemt de verdere kosten daarvan op zich. Bij Woonbron hebben we beleid qua grootte van de boiler: die moet passen bij de grootte van het appartement. De briefstelling van mevrouw is dat ze een verzoek aan ons doet. Er is een besluit genomen in Nederland omtrent de openverwarmingstoestellen, vandaar dat de geiser eruit moest.

De boiler is verkeerd opgehangen, daar sluit ik me bij aan. Dan komt er een calamiteit en ik kreeg het telefoontje. Binnen vijf minuten stond ik bij mevrouw in huis. We hebben er alles aan gedaan om het in goede banen te leiden. Ik denk echt dat we een goed contact hebben gehad. Als mevrouw zelf aangeeft dat ze naar het huis van haar zus gaat, dan regelen we verder geen vervangende woning of een hotel. We hebben voor dit soort situaties wel faciliteiten. Als de calamiteit er is, dan is het vervelend. Zo hebben we het ook op papier gezet. Als er was gezegd dat het niet goed ging, dan hadden we wat geregeld. We staan als corporatie bekend als zeer sociaal. Als het gaat dan loopt het via de verzekering. Als blijkt dat daar een tekortkoming in is, dan kunnen ze contact met ons opnemen. Dan hadden we wat kunnen regelen.

Ik heb een reactietermijn nodig, want er is veel gebeurd en dat moeten we uitzoeken. Ik denk dat we adequaat hebben gehandeld. De zienswijze verandert niets aan de situatie zoals die was. Op 13 februari 2018 is het voorval gebeurd. Op 20 april 2018 ontvang ik een verzoek tot zienswijze van de commissie. Terwijl op 22 maart 2018 de vraag is neergelegd door mevrouw bij ons.

Als we lopende het proces alles hadden geweten dan hadden we er op kunnen inspringen. We zitten nu hier en we geven het nu uit handen om de geschillencommissie een advies uit te laten brengen. Dat is beslissend.

Om nu achteraf nog financieel een en ander te vergoeden terwijl we de faciliteiten hebben doen we niet. Daarom ligt het bij de commissie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Op 22 maart 2018 is er een brief gestuurd door mevrouw. Er was veel ellende en ze vroeg of jullie iets konden betekenen voor haar. Wat is uw reactie daarop?

A: De brief is door mij ontvangen op 28 maart 2018. Niet iedere brief wordt direct beantwoord. Drie weken daarna kregen we bericht van de geschillencommissie om een zienswijze aan te leveren. Een en ander heeft elkaar gekruist.

V: Wat bedoelt u met gekruist?

A: Op 20 april 2018 ontving ik het verzoek tot de zienswijze op de klacht. Ik ga er vanuit dat ik deze zienswijze mag beschouwen als antwoord aan mevrouw.

V: Tussen 22 maart en 3 mei 2018 is er door de corporatie niet gereageerd op de brief van 22 maart 2018. Als er geen klacht bij u was binnen gekomen van de geschillencommissie wanneer had u dan gereageerd?

A: Dan had ik pas na 3 mei 2018 gereageerd naar mevrouw. Het antwoord is de zienswijze.

V: Kunt u iets zeggen over de bewoonbare staat van de woning?



1822 Verslag

Corporatie: Woonbron Delft

A: De vloer in de woning heeft onder water gestaan. Schade wordt pas zichtbaar als de vloer begint te drogen. De woning moest leeg. Het was mogelijk om het herstel kamer voor kamer te doen, maar wij deden het in een keer.

V: Was de woning onbewoonbaar?

A: De vloer moest er weer in een keer in.

V: Klager vraagt om een compensatie, maar daar zegt u niets over in de zienswijze?

A: Volgens mij zeg ik dat we adequaat hebben gehandeld en daar had ik dan bij moeten zeggen dat we geen compensatie geven.

V: Als u het nu weet, leidt dat dan naar een ander aanbod? Mevrouw vraagt om een tegemoetkoming voor een periode van zes weken dat ze niet in haar woning heeft kunnen wonen.

A: Dat hadden we kunnen doen. Op 28 maart 2018 krijgen we de brief en op 30 maart 2018 ging mevrouw weer terug naar huis.

V: Nee, dat bedoelt mevrouw niet. Ze vraagt een tegemoetkoming voor de periode dat ze niet in de woning kon en een tegemoetkoming voor de ellende. Dus twee aspecten. Mevrouw vraagt niet om een hotelvergoeding, maar puur een vergoeding van de zes weken huur en de schade achteraf na de taxatie.

A: Dat klopt.

Laatste woord door de klager

Alles is duidelijk zo. Ik woon er prima.