



Verslag 2153

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.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op ondervonden overlast gedurende renovatiewerkzaamheden aan klagers woning, bestaande uit onder meer treiterijen, pesterijen en het missen van eigendommen.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Vanaf het begin van de renovatie in 2019 is alles misgegaan. Er zijn spullen vernield en gestolen. Dat heeft klager allemaal gemeld bij de corporatie. De corporatie heeft wat zaken vergoed. Er is ook een cadeaubon van € 50,00 aangeboden. Klager mist voor ongeveer € 2.000,00 aan spullen. Klager heeft dat bedrag niet als zodanig geëist, maar slechts de waarde daarvan aangegeven. Er zijn ook spullen van haar overleden vader en zus gestolen. Verder is er ook een internetkabel in haar woning doorgeknipt. Klager zat daardoor twee maanden zonder tv en internet. Volgens de door haar ingeschakelde monteur zou de kabel kapot zijn geknipt door iemand die daar verstand van moet hebben gehad. Dit lijkt dus met opzet te zijn gedaan. De monteur heeft het probleem verholpen en klager heeft de hiervoor gepresenteerde rekening betaald.

Klager heeft tijdens de renovatiewerkzaamheden ook gevraagd of de werknemers van de aannemer wat rustiger konden doen. Dit wegens haar wisselende diensten. Klager is naar aanleiding daarvan ook bedreigd. De dochter van klager heeft ook een keer gevraagd of ze een afspraak wilde maken, omdat haar moeder nachtdienst had gehad. Toen is er 'kankerhoer' geroepen. De werknemers zeggen dat niet te hebben gezegd, maar klager geeft aan het zelf te hebben gehoord.

Verder was de oven niet kapot aan het begin van de renovatie, maar na de renovatie bleek de ruit ervan gebarsten te zijn. Ook is er gesnuffeld in de spullen van klager.

Het waren spullen van overleden familieleden. Daarnaast is het balkon leeggeroofd. Klager moet hard werken voor haar spullen.

Klager geeft aan voor haar eigen grove taalgebruik excuses te hebben aangeboden aan de corporatie. Het zat haar allemaal erg hoog en toen heeft zij onaardige dingen gezegd. De politie heeft de aangifte van klager opgenomen naar aanleiding van de gemiste spullen, maar volgens klager doen ze er niets mee. Klager spaart nog voor haar nieuwe oven. Zij is een alleenstaande moeder en heeft nog geen geld om een nieuwe oven te kopen.

Klager geeft aan dat ze bij de oplevering van de werkzaamheden voor akkoord heeft getekend, maar toen in de haast niet alles heeft gecontroleerd. Klager zag op dat moment niet dat er planken weg waren gehaald of dat het internet niet werkte. Daar kwam ze later pas achter, maar heeft er toen geen melding van gemaakt.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan € 50,00 als cadeaubon te hebben ontvangen. Er is ook een vergoeding aangeboden van € 200,00 voor de beschadigde oven. Tevens is er bij de renovatie € 475,00



aangeboden aan alle bewoners van het complex en heeft de corporatie aan u, vanuit coulance overwegingen, tot slot een eenmalige vergoeding aangeboden van € 250,00. Heeft u deze bedragen ook allemaal ontvangen?

A: De cadeaubon heb ik geweigerd. Wat betreft de oven, deze was € 800,00 waard. Ik heb dus geen nieuwe oven voor dat geld. De corporatie heeft het telkens over de dagwaarde van zaken. De verzekering heeft het ook over de dagwaarde. De corporatie komt bij mij en maakt spullen kapot. Dat moeten ze dat volledig vergoeden, vind ik. Het bedrag van € 475,00 heeft iedereen gehad. Verder is het zeil in de woning vergoed. Van een vergoeding van € 250,00 weet ik niets af. Dit kan komen, omdat ik het dossier niet volledig heb kunnen lezen.

De voorzitter geeft aan dat de commissie over vermeende diefstal van spullen niets kan zeggen. Daar moet aangifte voor worden gedaan bij de politie.

V: Heeft u een inboedelverzekering?

A: Ja, maar zij geven aan niets te vergoeden, omdat het aannemersbedrijf bezig is met de afhandeling van mijn klachten. Zij vinden dat het bedrijf dat moet vergoeden.

V: U heeft een claim ingediend bij uw inboedelverzekering, maar die is afgewezen. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

De voorzitter merkt op dat op de videobeelden niet te zien is dat er spullen worden ontvreemd. Wel is er duidelijk te zien dat er iemand 'snuffelt' in de spullen van klager.

V: De camera in de berging maakt 24 uur beelden per dag. Als er dus iets meegenomen wordt, moet je dat toch kunnen zien. Klopt dat?

A: Alle spullen zijn uit de kelder gehaald en in de gang gezet. Dat had ik ook gedaan. Toen ik het terug kon zetten, miste ik dingen uit de kratten.

V: Het is een openbare ruimte, dus daar kan iedereen bij. Klopt dat?

A: Iedereen die er woont en werkt. De meneer die er in opdracht van de corporatie werkt, loopt daar. Mijn burens stelen dat niet. Niemand durft die steiger op, zelfs ik niet. Ze schuiven het nu af op andere mensen. Ik houd er niet van om andere mensen de schuld te geven. Je ziet duidelijk op beelden dat er iemand rondsnuuffelt.

De voorzitter geeft aan niet de schuld te willen afschuiven, maar alleen de opmerking wil maken dat iedereen bij die spullen kon.

V: Volgens de corporatie heeft u € 200,00 aangeboden gekregen tegen finale kwijting. Klopt dat?

A: Ik ben erover gebeld, maar ik heb het zo niet ervaren.

V: Wat betreft de doorgeknipte kabel, wanneer kwam u daar specifiek achter?

A: In oktober kwam ik daarachter. Ik heb eerst nog mijn modem verwisseld. Er is via de meterkast gezocht en toen bleek de kabel te zijn doorgeknipt.

V: Over de plank in de keuken kunnen we niets zeggen, daarvoor moet u bij de politie zijn. Begrijpt u dat?

A: Ik vind het geen ontvreemding. Het gaat om een stukje respect. Ik heb die planken zelf laten ophangen destijds. Ik had er een briefje opgeplakt met de vraag of ze deze wilden laten staan. Later bleken de planken weg te zijn.



Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan pas laat in het traject betrokken te zijn bij deze klacht. Ze heeft de stukken doorgenomen. Er is goed overleg geweest over de vergoeding van de oven.

In eerste instantie ging klager akkoord met de finale kwijting, maar later niet meer. Mevrouw XXXX geeft aan dat klager 'kankerwif' werd genoemd door een medewerker van het aannemingsbedrijf. Die termen zijn absoluut niet acceptabel. Echter, het taalgebruik van klager is ook doorspekt van lelijke woorden. Dan krijg je actie en reactie.

Van diefstal moet aangifte worden gedaan bij de politie.

Verder moet er een lijst komen van wat er is gestolen, zodat dat kan worden aangegeven bij de aangifte. Dit is een zaak voor de politie en niet voor de corporatie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u iets zeggen over de vergoeding? Er is € 200,00 overgemaakt ter finale kwijting.

Klopt dat? Heeft u zwart op wit dat mevrouw akkoord ging met de finale kwijting?

A: Daar was mevrouw in eerste instantie tevreden over. Dat is schriftelijk bevestigd aan klager.

De voorzitter geeft aan daarvan niets terug te hebben gevonden in het dossier.

V: Kunt u iets zeggen over de vergoeding van € 475,00?

A: Dat was een vergoeding voor alle complexbewoners verband houdende met de renovatiewerkzaamheden.

V: Wat kunt u zeggen over de additionele vergoeding van € 250,00?

A: Mevrouw geeft aan die laatste brief kwijt te zijn. In die brief staat dat we uit coulance nog € 250,00 willen geven. Mevrouw is daar niet mee akkoord gegaan.

V: Wat kunt u zeggen over de cadeaubon van € 50,00?

A: Daar weet ik niets over te zeggen.

V: Hoe is de vergoeding van € 200,00 verlopen? Loopt dat via aannemingsbedrijf Giesbers, en zo ja, hebben zij aansprakelijkheid erkend?

A: Firma Giesbers heeft geen aansprakelijkheid erkend. Zij zeggen dat de ruit al kapot was. Wij vonden het vervelend en daarom hebben wij uit coulance € 200,00 aangeboden voor de beschadigde oven.

V: Klopt het dat u aangeeft dat het niet duidelijk voor u is van wat er gestolen of kapot is?

A: Ja, dat klopt.

V: Er is een boor- en schuurmachine zoek, planken zijn weggehaald, spullen uit de kelder zijn verdwenen, er is een kabel doorgeknipt, tuinstoelen ontbreken, een bloempot en een zwembad zijn verdwenen. Is dat een juiste specificatie conform het dossier?

A: Ja, dat klopt, maar ik weet niet of dat bij de aangifte is aangegeven. *(klager beaamt dit)*

V: Blijft de corporatie bij haar standpunt dat de geboden vergoedingen voor de oven en het overige reëel zijn?

A: Ja, dat klopt.

V: Mogen wij vragen wat uw rol is in deze zaak, meneer XXXX?

A: Ik ben van de afdeling techniek.

V: Hoe kan het zijn dat er een kabel wordt doorgeknipt? Was dat noodzakelijk in het kader van de plaatsgevonden werkzaamheden?

A: Nee, maar dit bleek pas later, na de oplevering. Mevrouw is drie weken weggeweest uit haar woning naar de wisselwoning. Bij de oplevering zijn er wat zaken genoteerd. Die zijn later ook afgehandeld. Klager heeft dat ondertekend. De kabel is bij de oplevering niet genoemd en ook niet de vermissing van de planken.



V: Kunt u tegemoetkomen aan de kosten voor het vervangen van de doorgeknipte kabel?

A: Dat is meegenomen in het hele verhaal en is inbegrepen in de aangeboden € 250,00.

Laatste woord door de klager

Die € 250,00 kwam pas later ter sprake en vind ik een zoethoudertje. Er is me te veel weggenomen. Die € 250,00 is niet genoeg en daarom wilde ik er werk van maken.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 15 februari 2022

Verzenddatum, 23 februari 2022