



1742 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

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

Ik ben niet tevreden met deze situatie waarbij Haaglanden mij achter heeft gelaten tijdens de renovatie in mijn huis. Hierdoor heb ik heel veel kosten gemaakt nadat ik terugkwam van het zorghotel.

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.

Toelichting klacht door klager

Er zijn veel problemen geweest tijdens de renovatie. Ze hebben me veel aangedaan van de corporatie en ze hebben me pijn gedaan. Ze hebben me niet goed behandeld. Ik heb hen vaak thuis uitgenodigd, maar telkens hadden ze geen tijd. Hoe ze me hebben achtergelaten is niet goed. Ik vraag dan ook steun aan deze commissie. Ik wil weten of ik compensatie kan krijgen. Ik heb veel kosten gehad in het zorghotel.

Ze hebben veel geschreven maar daar ben ik het niet mee eens. Zij hebben niets teruggeplaatst want dat hebben mijn zoon en mijn broer gedaan. Mijn vloer moest steeds opnieuw gesausd worden.

Toen ze bij me kwamen in huis vertelden ze me dat ik naar een zorghotel ging. Ze vertelden me dat ik er van 11 tot 25 september zou verblijven. Op de 11^e dag kwamen ze naar me toe van het zorghotel en waren verbaasd dat ik nog aanwezig was. Er was me door de corporatie niet verteld dat mijn huis klaar was. Mijn zoon en ik zouden dan die maandag weer naar huis gaan. Eenmaal thuis zag ik dat het vinyl eruit was gehaald en het was een rommel. Ik heb de corporatie gevraagd wat er aan de hand was, maar ze konden me niet goed antwoord geven. Ineens moest ik het boekje van groot onderhoud lezen. Er bleek asbest te zijn gevonden. Ik heb de corporatie gevraagd of ze me financieel konden helpen, want ik had heel veel kosten. Ik moest ook vinyl kopen en dat zouden ze 9 oktober plaatsen. Daarna hebben mijn zoon en mijn broer alles zelf teruggeplaatst.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Woont u op de begane grond?

A: Nee, op de eerste verdieping met een traplift.

V: U mocht in het zorghotel verblijven op basis van de doktersverklaring? Is er gezegd hoe lang?

A: Nee. Ze zijn bij mij thuis geweest en ik heb gezegd dat ik niet goed kan lopen. Ik wist toen nog niet dat het een zorghotel was. Dat vertelden ze me later en ik was er erg blij mee. Later bleek dat ik daar zelf dingen moest doen. De kookplaat was heel klein en daar kon ik niet op koken. Ik heb eten moeten kopen en dat was niet gratis. Ook moest ik mijn eigen potten en pannen meenemen. Ik kon er alleen slapen.

V: Was de keuken in uw woning te gebruiken op 25 september?

A: Nee, er was nog geen gasfornuis. Er moest nog gesausd worden op de vloer. Er was slordig werk geleverd. De volgende dag was het allemaal in orde.

V: Zijn de gebreken opgelost?



1742 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

A: Mijn aanrecht is nog niet helemaal waterpas. De bel was ook kapot, maar dat is nu opgelost. De stopcontacten zijn nu ook wel gemaakt. Ik heb overal hulp gevraagd.

V: Wanneer is de vloer voor de tweede keer geëgaliseerd?

A: Op 1 oktober is het nog een keer gedaan.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw heeft gedurende een periode in het zorghotel gezeten. Vooraf was duidelijk welke periode. Er is duidelijk gezegd tegen mevrouw dat eten en drinken niet wordt vergoed. Het opwarmen van eten kon, maar niet uitgebreid koken. Dat wist mevrouw van tevoren.

Mevrouw is de mogelijkheid geboden om korting te krijgen op de maaltijden in het zorghotel. Mevrouw wilde dat niet gebruiken, maar er worden geen vergoedingen gegeven is mevrouw verteld. Op 25 september kwam mevrouw terug in de woning. Ik heb aangegeven dat als ik het van tevoren had geweten, ik dan had gekeken of ik nog iets kon doen.

Er zou veel gehakt en gebroken worden en daarom mocht mevrouw naar het zorghotel. Na 25 september waren die werkzaamheden niet meer zo groots. Ze kon gebruikmaken van de douche. Haar WMO voorziening was echter nog niet geplaatst.

Dat wilden we doen met mevrouw erbij en daarom is dat pas op de 27^e gedaan. Toen is ook de wasmachine geplaatst en kon de badkamer worden gebruikt. Het toilet kon op de 25^e al gebruikt worden. De rugleuning van het toilet zat niet helemaal goed en dat is de 27^e hersteld. Verder waren er nog wat kleine puntjes, zoals het plaatsen van plinten.

Op de 28^e of 29^e moest de vloer nog worden geëgaliseerd vanwege de verwijderde asbest. Nu zou dat anders gaan. Daarom was het vinyl verwijderd.

De vloer moest drogen en dat duurt 4 tot 6 uur. Mevrouw moet door de keuken naar de douche. Mevrouw wist dat het geheel vinyl vergoed werd. Op 30 september is het gekocht en we vertelden mevrouw dat als het vinyl geplaatst zou worden op 9 oktober de spullen dan teruggeplaatst konden worden.

Op 6 oktober heeft mevrouw haar kookplaatje gekregen. Mevrouw wilde ook niet ergens anders wassen. Dat kon mevrouw misschien niet, maar dat zou haar zoon wel kunnen doen. Ik heb geprobeerd mevrouw daarin goed te ondersteunen. We merkten dat mevrouw iedereen hetzelfde vroeg en we hebben gezegd dat ze met Marco moest communiceren, anders kwamen de vragen overal terecht.

De keuken is op haar verzoek lager geplaatst, maar dan doen we echter nooit. De stopcontacten zijn op haar verzoek hoger gezet, maar dat had consequenties voor het tijdverloop. Na het zorghotel kon mevrouw bijna alles doen in huis. Het zijn geen renovatiewerkzaamheden, maar dringende werkzaamheden. Het is een groot onderhoudsproject.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat was het bedrag voor de warme maaltijd per persoon?

A: € 3,00.

V: Was de grootste hobbels de vloer? Heeft u niet gedacht dat het toch niet handig was dat mevrouw op 25 september al in de woning was?

A: De reden dat we haar hebben ondergebracht in het zorghotel komt voort uit de grote werkzaamheden. Daarna waren het kleine zaken, zoals plintjes. De vloer egaliseren is het meest storende, maar dat was maar voor een paar uur. Als mevrouw op 25 september een kookplaatje had gewild dan had ze het gekregen.



1742 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

V: Hebben jullie nog nagedacht over een compensatie voor mevrouw?

A: Nee, we hebben aangegeven aan mevrouw om ergens anders gebruik te maken van een wasmachine of de keuken in de rustwoning te gebruiken. We vinden dat we genoeg alternatieven hebben aangedragen.

V: Wat is de leeftijd van de zoon?

A: Hij 18 jaar.

V: Zijn de werkzaamheden in 2 werkweken uitgevoerd, dus tot en met de 22^e?

A: In onze beleving hebben we zelfs gezegd tot en met de 26^e, maar dat heb ik niet gecheckt.

V: Is het groot onderhoud in de rest van het complex hetzelfde gedaan?

A: Alle werkzaamheden werden gedaan in bewoonde staat. Voor mevrouw werd het dus het zorghotel vanwege haar gezondheid.

V: Is de vloer twee keer geëgaliseerd?

A: Dat weet ik niet.

Laatste woord klager

Ze zegt dat ik het eten heb geweigerd, maar dat is niet waar. Mijn wasmachine hebben ze ook niet geplaatst. Ze hebben twee keer geëgaliseerd. Daar moest ik dus op wachten. Ik kan niet koken met heel veel stof en daar kan ik niet wonen. Ik heb er heel veel verdriet van. Marco heeft me heel goed behandeld en die zei ook dat het zo niet kon.