

# WATERSCHADE

Bij SRV komt een mevrouw die waterschade heeft aan het laminaat in haar huur- woning. Volgens een ketenpartner van de woningcoöperatie kan de vloer voor €400,- worden gerepareerd. Er is alleen een probleem: het laminaat dat mevrouw nu in haar kamer heeft liggen, wordt niet meer verkocht.

Daarom zal een aantal vierkante meter door ander laminaat worden vervangen. Dit ziet mevrouw niet zitten en zij komt met het idee om samen met haar buurman de gehele vloer opnieuw te leggen met een ander, goedkoper laminaat. Zij vraagt daarom de woningcoöperatie om €400,- naar haar over te maken, zodat zij zelf alle benodigdheden kan kopen. Dit is echter niet mogelijk omdat de woningcoöperatie werkt met vaste onderaannemers. Toevallig kent de SRV-medewerker iemand van de woningcoöperatie uit eerdere zaken. Tijdens het gesprek met mevrouw belt zij deze contactpersoon. Hij reageert direct dat het idee van mevrouw geen probleem moet zijn, maar dat hij voor de zekerheid zal overleggen met het management. De volgende ochtend stuurt hij een whatsapp-bericht naar de SRV-medewerker: "het management is akkoord met de voorgestelde constructie! Afdeling vastgoed neemt contact op met [mevrouw] voor verdere afwikkeling". Mevrouw moet aantonen hoe zij aan het bedrag van €400,- komt. Dit doet zij door de mail van de ketenpartner met de geconstateerde schade door te sturen naar de woningcoöperatie. Zes dagen na het gesprek met mevrouw krijgt de SRV-medewerker van haar contactpersoon te horen dat het probleem is opgelost. Beiden, mevrouw en de woningcoöperatie, zijn blij met de gevonden oplossing