



Verslag: 2261

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**

De klacht heeft betrekking op de toiletrenovatie die nog niet heeft plaatsgevonden.

*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**

Klager vertelt dat ze in februari 2022 een e-mail naar de corporatie heeft gestuurd met het verzoek voor een toiletrenovatie. Klager werd verzocht foto's te sturen van het toilet. De heer XXXX is met een collega bij klager thuis geweest. Er werd klager verteld dat ze zouden renoveren. Het was erg druk dus er werd aangegeven dat het wel enige tijd kon gaan duren. Twee weken later nam de aannemer contact op met klager om de opname te doen en een afspraak te maken. Het zou ongeveer nog 5 á 6 weken duren.

Klager had later nog enkele vragen en heeft de corporatie gebeld.

In het toilet zouden dezelfde vloertegels komen als die klager in de badkamer heeft. Echter, klager is niet tevreden over die vloertegels. Klager heeft verzocht of ze de vloer in de wc onbetegeld wilden laten zodat klager zelf een tegel kon leggen. Er werd klager verteld dat dat niet kon en dat alles geleverd moest worden bij klager, zo ook het leggen van de vloer. Klager kon dan daarna zelf de vloer er weer uitslopen nadat zij hadden getegeld. Klager vindt dat raar en is het daar niet mee eens.

Daarna werd klager gebeld door een onderaannemer inzake een asbestinventarisatie. Er moesten tegels eruit worden getikt en daarna zouden die worden terug geplakt.

De tegels zijn na afloop teruggeplaatst met duct tape. Het zag er niet mooi uit, maar dat zou worden opgelost als de nieuwe tegels erop zouden komen.

Klager heeft ook gevraagd aan de heer XXXX of de muur in het toilet gestukt kon worden.

Na een paar dagen hoorde klager dat ze niet gingen stuken. Uiteindelijk wilde klager alles in de oude staat teruggebracht hebben, want er was toch niets mogelijk. Echter, terugbrengen in de oude staat kon ook niet meer zeiden ze. Met de wandtegels is klager akkoord gegaan maar niet met de vloertegels. Klager heeft wederom met de heer XXXX gesproken en gevraagd of ze een andere vloertegel mocht uitzoeken. Klager heeft allerlei alternatieven aangedragen, maar niets was mogelijk.

Er werd klager verteld dat ze alles in het toilet zelf kon doen en het dan ook zelf moest betalen of ze zou het laten doen door de corporatie en dan was het standaardpakket.

Daarna heeft klager de klacht ingediend bij de corporatie.

Op de website werd vermeld dat klager binnen twee weken een reactie zou krijgen, echter dat gebeurde niet. Klager heeft daarna diverse reminders gestuurd naar de corporatie. Op 1 juni heeft klager gebeld met de corporatie en gemeld dat ze haar klacht zou doorzetten naar de KCWZH. Klager werd daarop gebeld door de klachtenfunctionaris van de corporatie. De dag erop is klager akkoord gegaan en heeft gevraagd of ze zo snel mogelijk zouden beginnen. De klachtenfunctionaris zou contact opnemen met de heer XXXX.



Klager heeft de tegelkeuze doorgegeven. Daarna volgde er een periode waarin klager alsmaar niets hoorde. Klager heeft daarop wederom diverse keren gebeld met de corporatie. Eind augustus heeft klager gebeld en gevraagd naar de status.

Klager was helemaal klaar met de situatie en meldde de corporatie dat als ze de volgende dag voor 12.00 uur nog niets had vernomen ze de klacht zou indienen bij de KCWZH. Om 11.57 uur sprak de heer XXXX klagers voicemail in met het verzoek of klager terug wilde bellen. Klager belde terug, werd doorgeschakeld en er werd een terugbelverzoek neergelegd.

De week erna had klager nog steeds niets vernomen en heeft de klacht bij de KCWZH neergelegd.

Op 12 september nam de aannemer contact op met klager. Klager heeft aangegeven dat ze te laat waren en dat ze uitspraak van de KCWZH wilde afwachten.

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: U wilt het toilet nog steeds gerenoveerd hebben?

A: Jazeker, ik wil het wel gedaan hebben.

V: U heeft een tegelkeuze doorgegeven?

A: Ja dat heb ik.

V: Welke vloertegel kon u kiezen?

A: Ik had de keuze uit een zeer beperkt pakket aan vloertegels. Op de muur wilde ik een witte tegel.

V: Had u voor de vloertegel maar één keuze?

A: Het zijn er wel meer, maar het is dezelfde tegel met een andere kleur. Die tegel vinden we heel lelijk.

V: Er is toch ook PVC aangeboden?

A: Ik wil gewoon een tegel, want die is slijtvaster.

#### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan dat klager het keurig verwoord heeft en heeft er dan ook niet veel meer aan toe te voegen. In het begin heeft klager zelf de stekker eruit getrokken. Het is de bedoeling dat een aannemer ontzorgt. Echter, die persoon is niet meer werkzaam bij de aannemer. Het is niet goed te praten maar zo is het wel gegaan. We hebben intern zeer veel personeel tekort. Helaas blijven terugbelverzoeken erg lang liggen. We willen graag het toilet renoveren. Die bewuste tegel ligt bij al ons woningbezit. De zwarte tegel van die serie gaf problemen maar die is uit ons bezit gehaald.

Het assortiment is beperkt, maar deze leverancier heeft een na-lever garantie van 25 jaar.

#### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Wat kunt u zeggen over het extra aanbod inzake het stuken?

A: Dat is een soort van compensatie omdat klager zo lang in de troep hebben gezeten. Dat zit niet in de opdracht voor de aannemer, daar hebben we een vaste prijs voor. We willen klager graag compenseren. Excuses vanuit onze kant zijn dan ook op hun plaats. Klager mocht het allemaal zelf doen, maar dan moet er een ZAV voor worden aangevraagd. Die kosten hoefde klager dan niet te betalen als bij mutatie de wc weer in de standaard zou worden teruggebracht door ons. Ook daar wilde klager geen gebruik van maken.

V: Zit er in de collectie van Mosa alleen die ene tegel?

A: Het zou kunnen dat ze andere tegels hebben, dat weet ik niet.

V: Kan er echt geen overleg zijn met een onderaannemer?



A: Dat is een besluit op managementniveau. Dit is het tegelpakket waaruit moet worden gekozen.

V: Een ZAV kan dan dus wel, want er is gezegd dat als klager de woning verlaat er wordt gemuteerd.

A: Dat klopt in dit geval van klager.

V: Dus bij een ZAV en bij verhuizing brengt u terug in de standaard. Waarom zou u dan niet iets kunnen regelen binnen het mosapakket als het binnen die prijs valt? Wat als mevrouw een ZAV aanbrengt en de kosten zelf heeft betaald? Als er een gebrek komt aan een tegel of aan het leidingwerk dan is er toch ook een probleem?

A: Dan is er een probleem voor de tegels, niet voor het leidingwerk.

V: Is er geen mogelijkheid om een kleine aanpassing te doen in het tegelpakket met een tegel die ook een lange na-levertijd heeft, eventueel tegen een meerprijs?

A: Wat deze familie mooi vindt, vindt een ander weer niet mooi.

V: Is er in de collectie wellicht een betere tegel?

A: We passen die betreffende tegel in ons hele bezit toe. De blauwe en de zwarte tegel hadden die waas en zijn uit het pakket gehaald.

V: Het alternatief van mevrouw om de vloer te slopen en een nieuwe vloer zelf leggen, is dat een idee? Dat de aannemer het tegelklaar maakt en dat klager zelf tegelt. Dan heb je niets te maken met het standaardpakket. Is die tussenoplossing mogelijk?

A: Nee want dan hebben we nog steeds dubbele kosten. Dan moet er nu worden gesloopt en tegelklaar worden gemaakt maar bij beëindiging van de huurovereenkomst moeten deze weer worden teruggebracht naar standaard en zijn er dus dubbele kosten.

V: U zegt zelf dat een ZAV mogelijk is.

A: Jawel maar dan maakt klager zelf de kosten in het geheel.

V: Maar als het toilet gesloopt wordt en klaargemaakt wordt om te tegelen, dan heeft klager zelf die kosten voor de tegels. Ze wil dat de voorwerkzaamheden worden verricht door de aannemer.

A: Dan doen we normaal gesproken ook de sloop. De renovatie is vanuit ouderdom en niet vanwege een technisch gebrek. We hebben eenheidsprijsafspraken gemaakt. In het pakket zit niet alleen het sloopwerk, het is een totaalpakket.

V: Zijn het antislip tegels?

A: Ja, met een reliëf.



### **Laatste woord door de klager**

We hadden voorgesteld om het volledige toilet op te leveren, behalve de vloer. Voor die constructie wilde ik tekenen, maar daar gingen ze ook niet mee akkoord.

Het is niet zo dat ik een zeer vreemde tegel wil. Het enige wat ik wil op de grond is een houtlooktegel. Dat is een vrij normale tegel.

De wanden horen glad gestukt opgeleverd te worden. De vorige bewoner heeft een soort spachtel aangebracht. Dat willen ze nu dan gelukkig wel aanpassen.

We hebben overleg gehad met burens aan de overkant. Zij vonden de tegels ook niet prettig.

Ze kregen de keuken zonder tegels geleverd. Daar kon het wel en waarom dan bij ons niet?

Dat vind ik raar. Op 21 april heb ik een officiële klacht ingediend bij de corporatie en op 1 juni was er nog geen reactie. Dat is niet goed.

Ik heb er verder geen woorden voor. We willen graag onze eigen tegels erin.

*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 november 2022

Verzenddatum, 28 november 2022