



Verslag hoorzitting 2126

Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

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 het verhogen van de douchevloer als gevolg van lekkages na een renovatie zes jaar geleden.

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 geeft aan erg tevreden te zijn over de corporatie en huurt ongeveer 30 jaar een woning. Nu heeft zich echter een incident voorgedaan, er is een lekkage geweest. Er is een aannemer langs geweest en aan klager is gemeld dat hij een nieuwe badkamer zou krijgen. Bij de laatste renovatie een jaar of zeven geleden heeft klager ook een nieuwe badkamer gehad. Klager had een prachtige badkamer en deze nieuwe badkamer is kwalitatief minder. De badkamer is mooi geworden ondanks dat deze nu van iets mindere kwaliteit is. Klager kreeg te horen dat er een inloopdouche zou komen. In april begon de renovatie. Er is twee dagen gesloopt en op de derde dag werd er weer opgebouwd.

Klager constateerde dat de badkamer in zijn totaliteit kleiner was geworden. Er was een tegelwand geplaatst voor de bestaande tegelwand. Klager heeft aangegeven dat niet prettig te vinden en heeft gebeld met de aannemer en gemeld dat de werkzaamheden moesten stoppen. Klager wil het douchegebied teruggebracht hebben naar 90 cm met een douchebak. Klager heeft daar flink over moeten discussiëren en wilde graag de ruimte houden.

Er is ook tien centimeter beton op de vloer in de badkamer gestort vanwege de afvoer. Echter, hierdoor moet klager nu bij binnenkomst in de badkamer een opstapje maken van tien centimeter. De echtgenote van klager is in de badkamer gevallen. Klager vindt het onacceptabel dat er door de lekkage nu een gevaarlijke situatie in de badkamer is ontstaan. Er is met klager nooit gesproken over een open doucheruimte. Klager vindt dat zijn badkamer daar te klein voor is.

Klager heeft een spatscherm geprobeerd, maar dat is niet handig.

Er is ook een probleem met de afvoer. Het water liep vaak niet goed door in de douchebak. Er is klager gemeld dat ze dit zouden repareren, echter volgens klager is dat niet gedaan.

(Tijdens de hoorzitting toont klager een filmpje van het water in de badkamer)

(Tijdens de hoorzitting schetst XXXX op papier de badkamer)

Klager meldt vooral op te komen voor de veiligheid van hemzelf en zijn echtgenote.

De voorzitter meldt dat volgens klager de veiligheid gaat over de opstap van de overloop naar de badkamer, terwijl voorheen klager een opstapje moest maken in de douchecabine.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe groot is de badkamer?

A: Ongeveer twee bij drie meter.

V: Waar kwam de lekkage vandaan?

A: In de hoek van het douchegebied was de voeg lek.

V: Waarom heeft de corporatie dan zo'n hele ingreep gedaan voor een lekkage?

A: Dat weet ik niet.

V: U had voor de verbouwing een douchebak met cabine?

A: Ja, dat klopt. Ik stapte in de douchebak. Dat was ook met een verhoging van ongeveer tien centimeter. Nu is de opstap aan het begin van de badkamer.

V: Heeft u nog meer foto's?

A: Er is ook nog een probleem met de afvoer. Er zaten heel veel lagen op de badkamervloer over elkaar heen, maar het kwam niet boven de drempel uit.

V: Er is een renovatie uitgevoerd en daarna zijn er lekkages ontstaan. De corporatie heeft geconstateerd dat er een vaste betonnen vloer gemaakt moest worden.

A: De lekkage zat aan de zijkant, in de hoek van de douchebak. De voeg was kapot.

V: Nu na zeven jaar is er nieuw inzicht inzake de veiligheid in een badkamer en wordt het op deze manier gedaan. Wat vindt u daarvan?

A: Dat klopt, maar ik ben het er niet mee eens.

V: U noemt als klachten het veiligheidsaspect, de hoogte van de vloer, de afvoer en u wilt de douchecabine teruggeplaatst hebben. Moest u zelf een scherm neerzetten?

A: Ik heb geen inloopdouche gekregen en dat was me beloofd. Het is er nu drijfnaat. In een woning verderop hebben mensen zelf een douchecabine geplaatst.

V: U wilt een zeer ingrijpende oplossing, want u wilt de vloer er weer uit en de douchecabine terug.

A: Ja, dat klopt.

V: Zou u een glazen wand accepteren om het gespetter tegen te gaan?

A: Dan moet er wel heel goed gekit worden. Maar ik ben bang voor al het stoom in de badkamer en wat dat doet met de elektriciteit.

Zienswijze van de corporatie

De badkamerrenovaties zoals de corporatie ze nu doet, is beleid. Daar hoort een open douche bij. Iedereen wil wat anders vandaan dat we het open houden.

Er zijn openstaande punten die de corporatie nog moet oppakken bij klager. Echter, de corporatie heeft daartoe nog geen gelegenheid gekregen van klager.

Klager wil graag de oude situatie terug, maar dat kan niet en zal niet gebeuren. Al die lagen op de vloer op elkaar was aanleiding voor de lekkages, dus er is besloten dat weg te halen.

Voor extra veiligheid kunnen er ook beugels worden geplaatst in het douchegebied.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er een toilet aanwezig in de badkamer?

A: Die is niet in badkamer aanwezig.

V: Was er zeven jaar geleden een renovatie?

A: Ja klopt. We zijn destijds gaan renoveren omdat er steeds terugkerende lekkages waren bij eenzelfde adres. Er zaten vijf vloeren over elkaar. De lekkages kwamen van rottend zeil wat er onder lag.



V: Zijn er in andere woningen ook badkamerrenovaties gedaan?

A: We hebben er nu vier gedaan op dezelfde manier als destijds. Het zeil gaf condensvorming waardoor er houtrot in de vloer is ontstaan.

V: Hoe is er gecommuniceerd met klager?

A: We hadden te maken met een spoedsituatie die moest worden gerepareerd. Het was een lekkage en het lekte overal. Er is klager gemeld dat de badkamer eruit moest, rekening houdend met eerdere ervaringen. Er moest snel worden gehandeld. De aannemer was er ook bij, want die heeft ook de andere badkamers verbouwd.

V: Heeft u de afspraak gemaakt met klager?

A: Dat liep via de aannemer. Er is tijdens een afspraak hier op kantoor ook gesproken over tegelkeuzes.

V: Werd er vanuit de corporatie gecommuniceerd?

A: Nee, dat liep via de aannemer. Als er klachten zijn richting aannemers van bewoners, dan horen we dat wel. Ik heb wel gehoord dat klager de douche te klein vond en toen hebben we dat aangepast.

V: U schrijft: "In onze woningen passen wij uit veiligheidsoverwegingen geen douchebak toe". Maar u verhoogt wel de vloer zodat er alsnog een opstapje ontstaat.

A: Dat klopt, dat is beleid geworden. Er is gekozen geen douchebakken meer te plaatsen. Er moet dan wel hoogte worden gecreëerd op de vloer om het water af te voeren.

Het zijn antisliptegels in de badkamer. Een instap in een douchebak is ook glad. Er wordt eigenlijk nooit over dit probleem geklaagd.

V: Denkt u dat de badkamer nu veiliger is?

A: Dat proberen we nu op te lossen. Als de afvoer niet goed is, moeten we dat oplossen.

V: Heeft u aan klager een inlooptdouche gemeld of een open douche?

A: We hebben het op een plaatje laten zien.

(Klager zegt dat er is gesproken over een inlooptdouche, er is geen plaatje getoond)

V: Als klager toen niet akkoord was geweest met de verbouwing, wat was er dan gebeurd?

A: Dan waren we in gesprek gegaan. Echter, ik ben er nooit in meegenomen.

V: Het lijkt dat er gebrekkige voorinformatie is geweest. Wat vindt u daarvan?

A: Dit is de enige klacht die we hierover hebben gehad. Nu hebben we een folder die we kunnen tonen.

V: Had een douchecabine ook gekund?

A: Ja, dat kan, maar dan wordt het een andere situatie en zal er een meerprijs worden gehanteerd.

V: Hoeveel bedraagt dan de meerprijs?

A: Dat hangt af van de grootte. Dat moet ik uitrekenen.

Laatste woord door de klager

Ik zit hier voor mijn veiligheid en wil de drempel eruit hebben. Mijn vrouw is gevallen. Ik heb advies ingewonnen bij andere personen en er is mij verteld dat er op een houten vloer geen inlooptdouche kan worden gemaakt.

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, 14 september 2021

Verzenddatum, 13 oktober 2021