



Verslag: 2129
Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 een ongelijke vloer.

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

De voorzitter meldt tevens dat er een afmelding is van een commissielid en legt de aanwezigen de keuze voor akkoord te gaan met de hoorzitting zonder het derde commissielid, of deze hoorzitting te verplaatsen.

Alle aanwezigen gaan akkoord met het houden van deze hoorzitting met twee commissieleden. Het afwezige commissielid zal wel haar opmerkingen bij het advies inbrengen.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager heeft het huis aangeboden gekregen als statushouder en moest direct haar handtekening zetten.

Later bleek dat de vloer niet gelijk (lees: egaal) was. Klager heeft dat gemeld aan de corporatie. De corporatie zou de vloer gelijk maken, maar dat hebben ze niet gedaan. Er werd verteld dat klager de ongelijke vloer zelf diende op te lossen. Daarna heeft klager de klacht bij de klachtencommissie ingediend.

De heer XXXX is bij klager geweest en heeft gezegd dat er een commissie zou komen om de vloer te beoordelen. Die commissie is echter nooit geweest bij klager. De vloer kan dan wel geschikt zijn voor tapijt, maar laminaat en tapijt zijn niet hetzelfde.

De voorzitter merkt op dat er ook met het leggen van laminaat oneffenheden kunnen worden verholpen. Daar waar het afloopt in de hoeken, kun je het opvullen. Een goede laminaatlegger had dat gedaan en niet direct verwezen naar de corporatie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Was het een kale betonnen vloer? Of lag het laminaat er al in?

A: Nee, dat hebben we zelf gelegd.

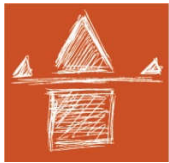
V: Zaten er op de vloer lijmresten?

A: Het was een kale vloer.

V: Is er op het mutatieformulier bij de sleuteloverdracht een opmerking gemaakt over de vloer?

A: Nee, want de gemeente vertelde dat wij als statushouder het huis moesten accepteren. Bij weigering zou klager ook niet meer welkom zijn in het asielzoekerscentrum (AZC) en daardoor op straat staan.

V: Zag u direct dat de vloer niet gelijk was?



A: De meneer van het laminaat zei dat de vloer niet recht was. Het is door ons niet met het 'blote oog' niet gezien, bij de acceptatie van de woning.

V: Hoeveel dagen zaten er tussen acceptatie van de woning en het leggen van de vloer?

A: De woning is verkregen op 21 juli 2020 en de vloer werd begin augustus gelegd.

V: Wie heeft de vloer gelegd? Was het een professioneel bedrijf?

A: Een kennis van klager heeft geholpen met het leggen van de vloer.

V: Is het iemand die een eigen bedrijf heeft? Of is het iemand die 'bijklust' met het leggen van vloeren?

A: Klager heeft laminaat gekocht en heeft via een kennis die persoon ingeschakeld.

V: Heeft u een factuur ontvangen?

A: Nee, er is geen factuur ontvangen.

V: U kreeg ook een inrichtingskrediet als statushouder bij het toekennen van de woning, klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: We hebben een filmpje gezien waarop iemand op het laminaat loopt. Daarop is te zien dat de vloer bolt. Op hoeveel plekken is dat?

A: Op 4 plekken is het ongelijk

V: U woont naar tevredenheid in de woning?

A: Klager geeft aan erg blij te zijn met de woning, behalve dan met de vloer.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX is bij klager thuis geweest. De commissie waar mevrouw over spreekt, is de heer Van Meggelen zelf. De vloer is tapijtwaardig opgeleverd en dat heeft nog nooit klachten opgeleverd. Als men laminaat wil, moet men zelf de vloer (laten) egaliseren.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Van welk bouwjaar is de woning?

A: De woning dateert tussen 1950 en 1970.

V: Is er geen onderzoek naar de vloer gedaan?

A: Dat was niet nodig, de vloer is tapijtwaardig opgeleverd.

De voorzitter vraagt zich af of er een mogelijkheid is dat de corporatie klager tegemoet kan komen en wellicht toch de vloer kan egaliseren. Het filmpje spreekt voor zich, de vloer is niet gelijk. We hebben hier te maken met statushouders, die onbekend zijn met Nederlandse regelgeving. Wat kan een corporatie nog voor hen betekenen?

V: Wat lag er bij de vorige bewoner op de vloer?

A: Die hadden ook laminaat maar met dorpels erin. Die laminaatvloer was van slechte kwaliteit en is door de vorige bewoner verwijderd.

V: Heeft de vorige bewoner eerder geklaagd over de vloer?

A: Nee, zij hebben niet geklaagd.

V: De vloer zou voldoen aan de geldende normering. Zou u kunnen toelichten wat de gelende norm dan betreft?

A: Ons kwaliteitsbeleid geeft geen exacte normering aan. Wij hanteren zelf de norm: vloerbedekking waardig. Tapijt kan wat golven, dat geeft niet. Ook bij de oplevering van een woning kijken we of een vloer tapijtwaardig is. Er zijn nooit klachten geweest over de vloeren. Het is een zwevende dekvloer.



De voorzitter vraagt aan klager of het duidelijk is geworden dat de voorzitter de corporatie heeft gevraagd een handreiking te doen.

Laatste woord door de klager

De zus meldt nogmaals dat de vloer niet recht is, maar dat haar zus verder tevreden is met de woning. Ze hadden in het begin aanwijzingen moeten krijgen van de corporatie. Ze komen uit een ander land en zijn daarom niet op de hoogte van de in Nederland gelende regels.

De voorzitter sluit de vergadering. Klagers en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Den Haag, 19 oktober 2021
Verzenddatum, 26 oktober 2021