



Verslag 2142  
Corporatie: Rijswijk 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.

### **Korte omschrijving van de klacht**

De klacht heeft betrekking op onjuiste plaatsing van de keuken, met name de detaillering, de behandeling van klager door de corporatie en schade in de berging welke is ontstaan als gevolg van de lekkage.

*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 huurt al diverse jaren van de corporatie en altijd met veel plezier. Tot aan de renovatie was het contact altijd goed. Klager had contact met de corporatie over de renovatie en ze waren erg transparant over alle werkzaamheden. Klager heeft akkoord gegeven op de renovatie want klager was er blij mee en zag alleen maar pluspunten.

De problemen zijn begonnen met het aannemersbedrijf. Afspraken werden niet nagekomen. De communicatie tussen klager en de corporatie over de keuken verliep goed. Klager mocht een keuken en extra's uitkiezen tegen een meerprijs. De keuken moest worden ingekocht bij Bruynzeel. Klager heeft de keuken uitgezocht en er is een offerte opgemaakt maar die heeft klager niet ontvangen. Het aannemersbedrijf ontving de offerte en die moest klager ondertekenen. Klager heeft de offerte ondertekend en opgestuurd. De heer XXXX en een collega zijn bij klager langs geweest en er werd verteld dat het aannemersbedrijf de offerte niet had ontvangen. Een medewerker van de corporatie verzocht toen om de offerte aan haar op te sturen. Dat heeft klager gedaan. Later kreeg klager te horen van het aannemersbedrijf dat ze de keuken niet zouden bestellen omdat ze geen getekende offerte hadden ontvangen. De echtgenote van klager moest gaan pinnen bij het aannemersbedrijf anders kon de keuken niet besteld worden. Klager vroeg of dit over het weekend heen getild kon worden, maar dat was niet mogelijk. Die correspondentie verliep met het aannemersbedrijf. Met de offerte is het uiteindelijk goed gekomen, er is ook netjes betaald.

Klager kreeg een wisselwoning toegewezen en daar zijn afspraken over gemaakt. De dochter van klager zou daar ook geboren worden. Bij de sleuteloverdracht bleek de woning niet te zijn zoals was afgesproken. Klager ontving daarna van de corporatie een dagvaarding omdat hij de wisselwoning niet wilde.

Klager wilde geen ruzie en wilde het oplossen met de corporatie. De advocaat van de corporatie belde klager en vroeg wat klager precies wilde. Klager gaf aan alleen even een woning ter overbrugging te willen die schoon en netjes was. De advocaat was verbijsterd met wat hij hoorde en heeft contact opgenomen met de corporatie met de mededeling dat het zou worden geregeld. De corporatie heeft het ook geregeld.

Op 12 mei is klager vanuit de wisselwoning naar de eigen woning gegaan en begon de ellende.

Er waren kozijnen geplaatst met als gevolg scheuren in de muren, vlekken op de muren, beschadigd laminaat. Het aannemersbedrijf wilde er niets van horen. Klager heeft gebeld,



gemaïld en met hen gesproken met het verzoek de problemen op te lossen. Ze kwamen niet langs. De corporatie verwees klager telkens weer terug naar de aannemersbedrijf. De heer XXXX is langs geweest bij klager en heeft gezorgd dat er weer werd geleverd en dat het laminaat werd hersteld. De corporatie steunde klager daarin en daar was klager blij mee. De keuken zoals die is geplaatst was niet waar klager voor heeft gekozen. De keuken was brandgevaarlijk en de aansluitingen waren niet juist geplaatst. Van 12 mei tot 28 juni 2021 heeft klager in een onbewoond huis gewoond. Klager ging elke week naar een wasserette om de was te doen. Klager kon niet koken thuis. De aannemer bleef telkens onaangekondigd langskomen. Klager heeft diverse keren vrij genomen van zijn werk en klager is daarvoor ter verantwoording geroepen op zijn werk.

Klager heeft de heer XXXX gebeld en gevraagd om langs te komen met de aannemer.

Klager is agressief benaderd door het aannemersbedrijf waarna klager de aannemer heeft gevraagd de woning te verlaten.

Nadien kwam het onbegrip vanuit de corporatie. Er werden aanpassingen gedaan omdat de keuken brandgevaarlijk was.

Er zijn kastjes boven de kookplaat geplaatst. Het water en het stopcontact zaten te dicht bij elkaar.

De corporatie gaf aan aanpassingen door te voeren en de gasleiding naar beneden door te trekken en ervoor te zorgen dat de wasmachine gebruikt kon worden.

Er werd klager door de corporatie verteld dat de wasmachine en de oven niet tegelijkertijd gebruikt konden worden. De keuken klopt niet volgens de offerte.

Er is een kastje van 45 centimeter opgehangen welke 60 centimeter zou moeten zijn. Klager heeft ook nog steeds geen oven. De voorziening voor de wasmachine en de oven werkt niet. De gasleiding is naar beneden getrokken maar nu is er een tegeltje met gaten. De watertoevoer is bedekt met een stuk plastic.

*De voorzitter geeft aan dat het dispuut, welke is ontstaan, niet tussen aannemer en klager zou moeten zijn maar tussen de corporatie en de aannemer. De keuken is namelijk bezit van de corporatie.*

Het is niet fijn om al die gebreken te zien en het is ook niet waar klager voor heeft betaald. De onderbuurman heeft ook een andere vergelijkbare keuken gekregen maar heeft een andere prijs betaald. Klager moest het volle pond betalen en klager wilde dat uitgezocht hebben. Klager is gefrustreerd na bijna zeven maanden. De keukenvloer is niet dicht en het stucwerk is ook niet klaar. Er zijn nog gaten met daarin stroomkabels te zien. In de kelderbox is een overstroming geweest en er is veel verloren gegaan. Echter, de corporatie stuurde klager wederom terug naar het aannemersbedrijf.

Klager kon niet wassen in de woning, dat was niet veilig. Een kennis van klager heeft dat nagekeken en geconstateerd. Het stopcontact zat naast de kraan en klager vond dat niet veilig om te gebruiken.

Klager geeft aan een lijstje van de stukken uit de berging te kunnen maken, want hij heeft alles laten staan. Klager heeft een afwijzing van de verzekering gekregen maar die zat niet bij het dossier gevoegd.

*De voorzitter geeft aan graag de afwijzingsbrief van de verzekeraar te willen ontvangen, de hoogte van het schadebedrag en waar de schade uit bestaat, zodat dit meegenomen kan worden in het advies.*



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

V: Hoe lang woont u al in de woning?

A: Ik woon er sinds 2014.

V: Wanneer werd er geschilderd in de woning?

A: Toen ik terugkwam in mijn woning was het schilderwerk gedaan maar de rest nog niet.

V: Heeft u de zienswijze gelezen? De corporatie zegt dat het is verholpen.

A: Nee dat klopt niet, er is nog steeds een overstroming. Ik heb de corporatie daarover gebeld en er werd me gezegd dat er eerdere afspraken waren gemaakt en ik me moest melden bij de aannemer.

V: U heeft een opgave gedaan bij AEGON wonen? Klopt het dat u één euro heeft ingevuld?

A: Dat klopt ja. Ik weet niet wat alles heeft gekost. De corporatie is de aansprakelijke partij en zij moeten hun verantwoordelijkheid nemen.

V: Wat wilt u van de corporatie?

A: Bescherming van huurders, wees er voor je huurders. De woning is van de corporatie, dus zorg dat het werk goed wordt gedaan. Zorg dat de keuken en de afwerking goed is. De schade hoeft niet in geld te worden uitgedrukt. Maar hoe gaat de corporatie hiermee om? Daar wil ik antwoord op.

V: Is de woning nu naar uw zin?

A: Nee.

V: Heeft u een overzicht van wat er nog moet gebeuren?

A: Ja, die heb ik.

V: U kon tussentijds kijken in uw woning. Mocht u toen nog in de wisselwoning blijven?

A: Nee ik moest terug naar de eigen woning.

V: Heeft u een lijstje van de inboedel van de kelder?

A: Ja dat kan ik zo maken want ik heb alles gelaten zoals het was.

V: U had de mogelijkheid om te wassen in uw woning, maar u deed dat niet?

A: Dat klopt, want ik vond het niet veilig.

V: De heer XXXX vraagt aan klager of de wasmachine niet gebruikt kon worden. Kan dat nu wel terwijl er niets is aangepast?

A: Die situatie is wel veranderd. De leidingen zijn naar beneden getrokken en nu is het wel veilig. Het heeft twee maanden geduurd voordat het werd opgelost. Het was niet veilig in die twee maanden om te koken of de wasmachine te gebruiken.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX meldt de eerste offerte te hebben gezien die in april was uitgegeven. De eerste offerte in april was te hoog en daarom zijn er wat aanpassingen geweest en zaken eruit gehaald waaronder het verleggen van de elektra, het aanbrengen van een extra elektra groep, het verleggen van de gasaansluiting en de afvoer voor de wasmachine. Voor die wijzigingen is getekend. Daar hebben wat maanden tussen gezeten omdat de aannemer zei dat het was verstuurd maar klager zei het niet te hebben ontvangen. Uiteindelijk is er wel getekend en is de keuken geplaatst.

De wasmachine stond voor een koef en daardoor stak deze 10 centimeter onder het aanrechtblad vandaan. De aannemer heeft besloten het blad te vervangen door een dieper model blad van 70 centimeter.

Daarna kwam het verhaal over de gaskookplaat onder het kastje en dan met name dat de slang door het blad naar boven kwam. De wasmachine aansluiting en het stopcontact



moesten ook door het blad naar boven. Echter, dit zijn punten die specifiek uit de offerte zijn gehaald door klager. Ondanks die keuze van klager hebben de corporatie en de aannemer toch alles naar beneden gebracht door het blad. Het gat voor de kookplaat moest ook weer naar rechts worden geplaatst. Er zijn extra kosten gemaakt zodat het toch gebruikt kon worden. De elektra aansluiting is expliciet besproken en vastgelegd in verband met het vermogen. Er is klager gemeld dat er maar één apparaat tegelijk gebruikt kon worden. Er is voor de kookgroep gebruikgemaakt van de voorbereiding van de Perilex aansluiting. Er is gezorgd dat er dan toch een stopcontact kan worden gebruikt. Echter, niet alles kan tegelijkertijd worden bediend vanwege overbelasting.

Het is een bewuste keuze geweest om het op die manier aan te sluiten.

Klager ging in eerste instantie niet akkoord met de wisselwoning omdat klager die te groot vond. De heer XXXX weet niet waarom klager dan toch in die woning is gaan wonen.

De vlek op de muur, de koof om de cv leiding, het stopcontact en wat beschadigingen in de gang zijn hersteld tijdens de werkzaamheden in de woning. De woonkamer is in zijn geheel gesausd.

Opleverpunten tijdens werkzaamheden die niet goed zijn gegaan moeten bij de aannemer worden gemeld zodat ze dat kunnen verhelpen.

Door Corona hebben de werkzaamheden allemaal langer geduurd.

*De voorzitter wil graag opmerken dat de corporatie ook veel zaken wel heeft opgepakt.*

De heer XXXX is van mening dat een corporatie een lekkage niet altijd voor kan zijn. Als het gebeurt, moet er adequaat worden gehandeld. De corporatie is juridisch niet aansprakelijk als er geen achterstallig onderhoud is. Echter, als klager er dan voor kiest om te claimen bij zijn verzekering voor een euro en tevens meldt dat er een aansprakelijke partij is dan wijst de verzekering dat op voorhand af. Als er een correcte claim wordt neergelegd door klager die dan wordt afgewezen, kan klager met de corporatie contact opnemen. Eerst een euro claimen en daarna de rest bij de corporatie proberen te verhalen, daarin gaat de corporatie niet mee.

De kelder is leeggezogen. De loodgieter is bij de bewoner boven geweest en de aansluiting naar het balkon is waterdicht gemaakt.

Met het spuiten van de isolatie is er ook wat gemorst, maar ook dat is schoongemaakt.

De heer XXXX ontvangt graag het lijstje van de werkzaamheden die nog opgepakt moeten worden zodat dat opgelost kan worden.

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

V: Klager geeft aan veel met de aannemer te hebben gesproken. Had u niet het contact met de aannemer moeten hebben?

A: Al het meerwerk moet worden besproken met de aannemer. In dit geval was dat de keuken. Aan de hand van dat gesprek komt er een offerte van de aannemer. Ik ben er in januari bijgekomen omdat bekend werd dat het plafond in de kelder nog niet was gedaan. anders hadden we ook nog niet in beeld gekomen. De eerste contacten voor extra werk lopen altijd via de aannemer omdat het hier een ZAV betreft. Er zou een standaard keuken inkomen maar klager wilde een grotere.

V: En als het een standaard keuken was geweest? Was u dan wel in beeld geweest?

A: Nee nog niet, want dan is het geen onderhandeling, maar een warme opname. Het enige wat klager dan te horen had gekregen was de keuken leeg te halen.

V: U komt dat toch allemaal overeen met huurder? De corporatie houdt toch de regie?



A: De heer XXXX geeft aan dat bij grotere projecten de aannemer de huurder begeleidt. Daar wordt de aannemer voor betaald. Dit gaat eigenlijk altijd goed, maar soms niet. De corporatie is zich aan het beraden om zelf meer aanwezig te zijn of zelf de huurdersbegeleiding te doen. Echter, bij dit project is er een andere keuze gemaakt.

V: Bent u op de hoogte van de werkzaamheden die nog bij klager moeten worden gedaan?

A: Ik kan me het niet goed herinneren. De schade aan het laminaat is hersteld en ook de wanden zijn hersteld.

V: Hoeveel tijd heeft er ongeveer gezeten tussen de buiten werkzaamheden en de binnen werkzaamheden?

A: Ongeveer zes maanden.

V: In uw zienswijze bij punt twee staat dat de kelder was volgelopen doordat de verbinding van de balkon doorvoer op het riool niet goed waterdicht was. Betreft het hier dan ook één van de renovatiewerkzaamheden?

A: Het was of de balkondoорvoer van het bovengelegen balkon of het riool.

V: Het kastje boven de kookplaat hing er niet recht boven. Stond dat verkeerd op de tekening, of heeft de aannemer dat zelf beslist?

A: De heer XXXX meldt dat de kookplaat meer naar rechts zou worden geplaatst bij de eerste keuze. De wasmachine zou ernaast worden geplaatst. Daar werd vanaf geweken omdat anders de oven niet zou passen vanwege de koof. Later is die situatie weer aangepast. Er is geen afzuigkap aanwezig. Eerst zou dus de oven uitsteken onder het blad vandaan en later werd dat de wasmachine die er onder uitstak.

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

Klager heeft 21 afspraken gehad met de aannemer. Alles is uitgezocht, er zijn veel uren ingestoken en klager heeft diverse keren gevraagd om met hem mee te denken. Telkens werd klager verteld contact op te nemen met de aannemer.

Klager heeft zelfs gezegd de keuken niet meer te willen en gevraagd om een standaard keuken. Klager wil rust in zijn huis.

Het is klager niet om geld te doen. Klager wilde een advocaat, maar schrok erg van de prijs. Klager heeft de klacht bij de KCWZH ingediend en wil graag rust en een eerlijk onafhankelijk besluit.

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

*Hoorzitting, 14 december 2021*

*Verzenddatum: 24 december 2021*