



Verslag hoorzitting 2307
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 het niet plaatsen van een toegezegde toiletput verband houdende met de lichamelijke beperkingen die klager ondervindt alsook ontstane schade aan klagers laminaat.

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 had problemen met de buurman op het vorige adres. De politie en de corporatie waren daarvan op de hoogte. Klager moest gedwongen verhuizen. Klager had een aangepaste woning. Er is een opzichter geweest bij klager en die heeft aangegeven dat ze dezelfde toiletput zou krijgen als in haar vorige woning. Klager heeft contact gehad met de gemeente (WMO) en zij gaven aan dat de corporatie de aanpassingen moet verzorgen, omdat de vergoeding vanuit de WMO slechts eenmalig is. Klager wilde hetzelfde toilet als in de vorige woning, omdat die hoogte voldeed aan haar lichamelijke behoefte. Er werd klager verteld dat het dezelfde toiletput zou zijn als in de vorige woning. De toiletput uit de vorige woning kon niet worden overgezet vanwege hygiënische redenen. De toiletput in de huidige woning was veel te hoog en klager wilde een andere toiletput. De maat die klager wilde, bleek niet meer leverbaar te zijn. Klager heeft de afspraak voor de plaatsing van een andere toiletput afgezegd. De hoge toiletput moest worden weggehaald en een toiletput van 39 cm moest worden geplaatst. Klager werd er erg verdrietig van. Klager heeft de heer XXXX gebeld over de toiletput. Bij het wisselen van de toiletput is er geknoeid met water in de gang. Er staan zaken in het verslag die niet kloppen volgens klager. Het toilet was helemaal nat en klager heeft het droog geföhnd. De heer XXXX heeft aangegeven dat het netjes moest worden opgeknapt *[door de corporatie]*.

Tijdens het gesprek werd klager niet leuk bejegend. De toiletput is uiteindelijk geplaatst, maar die toiletput wilde klager niet. Vanuit de WMO wordt een aanpassing slechts eenmalig gedaan en tegenwoordig moet je dat allemaal zelf betalen. Klager is ontevreden en wenst een toiletput geplaatst te hebben die zij nodig heeft en qua hoogte voldoet aan haar lichamelijke behoefte, zoals dat eerder beloofd was door de corporatie.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft op 5 september van dit jaar een brief geschreven waarin staat vermeld dat er een verkeerde toiletput is geplaatst. Eerder had uw toiletput een hoogte van 43 tot 46 cm. Zegt u nu dat de huidige toiletput van 39 cm hoger zou moeten zijn?

A: Ja, dat is nu de hoogte, maar dat is dus te laag.

V: Waar was de schade ontstaan aan het laminaat?

A: In de gang.

V: Kunt u aangeven waarom het op die plek nat was?



- A: Dat was afkomstig uit de vorige toiletput die op de gang was geplaatst bij de vervanging daarvan.
- V: Kunt u toelichten hoe er schade heeft kunnen ontstaan als het water direct is weggehaald door u?
- A: Dat weet ik niet. Ik was er niet constant bij.
- V: Heeft u uw inboedelverzekering ingeschakeld voor het maken van een melding over de schade aan uw laminaat?
- A: Ik wist niet dat dat kon en dat heb ik dus niet gedaan. Ook zou ik in dat geval een eigen risico hebben van ongeveer € 150,-.
- V: Is er tijdens de verhuizing tegen u gezegd dat u exact dezelfde type toiletput zou krijgen?
- A: Ja, dat is besproken.
- V: Is dat schriftelijk vastgelegd?
- A: Dat hoefde niet. Ik hoefde me daarover niet ongerust te maken.
- V: Wanneer heeft u de schade aan het laminaat gezien?
- A: In de middag.
- V: Hoe groot is de plek van de schade aan het laminaat?
- A: Ongeveer 50/60 cm groot.
- V: Wat vindt u van de aangedragen oplossing van de corporatie inzake het laminaat?
- A: Ik kan niet een nieuw pak laminaat kopen. Dat kost ongeveer € 60,- en dat geld heb ik niet.
- V: Heeft u geen reserve laminaat liggen, dat over was bij het leggen van het laminaat in uw woning?
- A: Nee, dat heb ik niet.
- V: Wat was de hoogte van de oude toiletput?
- A: Die was 43 cm, inclusief de toiletbril.
- V: Welk type toiletput was dat? Betrof dat een staand of hangend toiletput?
- A: Een staande toiletput.

Zienswijze van de corporatie

We richten ons op twee punten.

De situatie van de toiletput in de oude woning ken ik niet. Met het verplaatsen van een toiletput naar een nieuwe woning hebben we geen goede ervaring. Er is dan geen garantie te geven over een goede aansluiting daarvan en er komt meestal gedoe van.

In de nieuwe woning stond een verhoogde 6+ toiletput – refererend aan een standaardmaat van 40 cm, verhoogd met nog eens 6 cm, waarmee de hoogte uitkomt op 46 cm. Dat was te hoog zei klager. Vanuit onze service hebben we een standaard toiletput geplaatst. Die toiletput vond klager weer te laag. Klager wilde haar oude toiletput. Voor WMO-opdrachten schakelen wij de 'Klusrvrouwen' (aannemer) in. We hebben de Klusrvrouwen gevraagd te kijken wat zij konden betekenen voor klager. De Klusrvrouwen hebben de hoogte opgelost met een verhoogde toiletbril. Echter, de toiletbril was niet goed voor klager. De toiletbril is er weer afgehaald en er is een standaard toiletbril geplaatst. De Klusrvrouwen konden verder niets meer doen voor klager. Vanuit onze dienstverlening zijn wij niet verplicht WMO-aanpassingen uit te voeren. Dat is een extra service die we aan klager hebben verleend. We proberen aan de wensen van klager te voldoen, maar dat is niet helemaal gelukt. Helaas kunnen we wat dat betreft niets meer doen voor klager.

Dan is er nog de kwestie van het laminaat. Het verhaal van het laminaat gaat over en weer. We heb de Klusrvrouwen aangesproken en zij geven aan dat er geen waterschade kan zijn ontstaan door hun handelen, omdat de toiletput direct buiten is gezet. Ik heb de situatie zelf



bekeken bij klager en ik moest heel goed kijken, ook met een bepaalde lichtinval, om iets in de naad van het laminaat te zien. Wellicht zat de beschadiging al in het laminaat, maar dat laten we in het midden. Klager geeft de Klusvrouwen hier de schuld van, maar we vinden dit een moeilijk verhaal. Hoe we klager hierin tegemoet kunnen komen? Als mevrouw zelf laminaat regelt, kunnen wij deze erin laten zetten. Op dat gebaar hebben we geen reactie ontvangen van klager. Echter, de beschadiging is zo minimaal dat het nog maar de vraag is of het mooier wordt als je planken gaat vervangen.

Verder hebben we ook een zitstoel in de badkamer laten plaatsen, die afkomstig is uit haar oude woning. Er waren wat kleine dingen die nog verholpen moesten worden in de woning en dat is allemaal geregeld. Er is ook nog een dorpel geplaatst in de badkamer. We hebben continu zaken opgepakt voor klager en we denken dan ook alles gedaan te hebben.

Klager laat een foto zien van het laminaat. Klager geeft aan geen foto te hebben van voor de beschadiging, omdat ze niet zomaar iets fotografeert of daar een reden toe had.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De corporatie heeft een aantal WMO-aanpassingen laten uitvoeren. Waren daar schriftelijke afspraken over gemaakt met klager?

A: De woning is 'standaard' opgeleverd, omdat we niet wisten wat de wensen van klager waren. Het overzetten van de douchestoel is mondeling afgesproken.

V: Wat is het verschil tussen de geplaatste toiletspot en de toiletspot die klager wil?

A: Het is een standaard toiletspot geworden van 40 cm en inclusief bril is dat 42 cm.

V: Klager heeft u op een eerder gedane uitspraak gewezen; dat de ingeschakelde partij verzekerd is voor ontstane schade en er een schadevergoeding zou worden uitbetaald als daar sprake van zou zijn. Kunt u daarop reageren?

A: Het kan gebeuren dat een aannemer schade toebrengt door het klussen. Daar is de aannemer voor verzekerd. Zij zullen daar niet voor uit de weg gaan.

V: Wat heeft u met klager besproken over de ontstane schade?

A: Dat de Klusvrouwen er zich niet in herkennen deze te hebben veroorzaakt.

V: Klopt het dan niet dat klager aangeeft dat de Klusvrouwen daarvoor verzekerd is?

A: Ik weet dat niet meer. Het is een standaardzin die wordt gebruikt.

V: Wat lijkt u een aannemelijke oorzaak van wat er is te zien op de getoonde foto door klager ten aanzien van de schande aan het laminaat?

A: Het is zo minimaal. Toen ik in de woning was, heb ik heel goed moeten kijken om het sowieso te zien. Het kan van alles zijn geweest. Ik durf niet te zeggen dat het van de toiletspot afkomstig is.

V: De afspraken over de toiletspot zijn niet vastgelegd. Kunt u zich voorstellen dat er wel is gezegd dat het dat type toiletspot zou worden?

A: We gaan uit van een standaard toiletspot. De heer Bavelaar zal het zo hebben gezegd wellicht.

V: De eerder geplaatste toiletspot betrof een verhoogde 6+ toiletspot, die later is vervangen voor een lagere pot die overigens niet voldoet aan de wensen van klager. Dit omdat deze met 39 cm hoog te laag zou zijn. Kijkend naar het verloop van de situatie, kunt u zich er dan in vinden dat er een aanvullende inspanning moet worden verricht om te komen tot de gewenste hoogte? Tenslotte voldoet de huidige toiletspot niet.

A: We hebben laatst weer de hoogte van de toiletspot gemeten met de Klusvrouwen erbij. Het was nog maar een centimeter qua hoogteverschil. We kunnen niet begrijpen dat die ene centimeter zoveel verschil maakt. Mevrouw wil 45 cm en we zitten nu op 43-44 cm. De



Klusvrouwen geeft ook aan dat die maat toiletpot er niet is, althans door hen niet verkrijgbaar is. We hebben klager gemeld dat dit is wat we kunnen doen en mevrouw geadviseerd naar de gemeente (WMO) te gaan.

V: Waarom is er destijds gekozen om uiteindelijk weer naar de plaatsing van de lage (huidige) toiletpot over te gaan?

A: Klager wilde een pot van 45 cm, echter toen die was geplaatst vond mevrouw die te hoog. Vandaar dat er weer een lager toilet is geplaatst. Daarna kwam de brief dat ze een pot wilde van 45 cm en daar zaten we dus heel dichtbij.

V: Nu partijen het erover eens zijn dat de huidige toiletpot te laag is, staat de corporatie er in dat geval voor open om een nieuwe toiletpot te laten plaatsen die wel voldoet (en in dat kader refererend aan de eerder gedane toezegging van de corporatie)?

A: Daar staan we op zich wel voor open. We schakelen, zoals eerder aangegeven, de Klusvrouwen in voor dergelijke aanpassingen, maar zij hebben aangegeven niet meer naar klager toe te willen. Dan moeten we kijken naar een andere aannemer. Wellicht komt daar dan een andere oplossing uit.

V: Daarmee geeft u dus aan dat de corporatie die extra service wil verlenen, eventueel met een andere partij, maar niet de garantie geboden kan worden dat de gewenste hoogte op 45 cm uitkomt?

A: We willen hier zeker naar kijken en zullen er dan met een aannemer naar toe moeten.

V: Ten aanzien van het laminaat verkeren we in een impasse. U heeft aangeboden het te willen vervangen als mevrouw zorgt voor extra laminaat. Klager geeft aan daar geen budget voor te hebben. Het gaat hier, zoals wij dat begrijpen, € 60,-. Zou de corporatie er eventueel voor openstaan om die kosten te dragen?

A: Dat zou ik gevoelsmatig moeilijk vinden en zal moeten worden besproken met de leidinggevende. Het zit midden in de hal en één plank eruit halen is lastig.

V: Kunt u, bij de eventuele vervanging van het beschadigde laminaat, aangeven of het resultaat er beter van zou worden?

A: Soms wordt zoiets van kwaad tot erger. Misschien moet je dan de hele hal doen. Het vervangen van een strook is namelijk niet zo gedaan. Waar stop je bij de vervanging daarvan en is het dat allemaal waard?

Laatste woord door de klager

Mijn begeleider heeft in een eerder toegestuurde brief geschreven over een hoogte van 44-46 cm. Dat is niet goed; met deksel is het 44 cm.

Er is me gezegd dat het wel € 300,- zou kosten om het laminaat te leggen. Ik heb het met de heer XXXX besproken en gezegd dat ik de € 300,- wel wilde hebben en dan zou ik zelf zorgen voor de vervanging en plaatsing van het nieuwe laminaat. Dat zou dan ook goedkoper zijn voor de corporatie.

Hoorzitting, 21 maart 2023

Verzenddatum, 27 maart 2023