



1830 Verslag

Corporatie: Haag 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 corporatie houdt zich niet aan de afspraken bij de keukenrenovatie.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Klager heeft op 16 oktober 2017 over losse tegels in de keuken geklaagd. Klager voegt toe dat de tegels verouderd zijn en de muren gaten hebben. Op 20 oktober mailt klager dat een stopcontact bij het aanrecht nodig is, want gebruik van een verlengsnoer in de keuken is gevaarlijk. De corporatie kende dus alle gebreken. Klager werd gebeld door de corporatie die meldde dat de opzichter langs kwam om de schade aan muren en tegels op te nemen. De opzichter heeft herstel toegezegd en een bon aangemaakt. Klager heeft 2 maanden voorafgaand aan het herstel aangegeven eenzelfde renovatie als bij zijn broer te willen, namelijk rondom betegeling en een stopcontact bij het aanrecht. Klager meende dat de corporatie zonder tegenbericht hiermee akkoord was. De bewering dat op 9 januari 2018 het herstel was afgerond is onjuist en de corporatie kan geen facturen of getekende bon tonen. Volgens afspraak kwam op 9 januari de aannemer langs voor de start van het herstel, maar die dag is er geen werk verricht. Aannemer kon niet meer doen dan op de bon stond vermeld: keuken deels betegelen en deels stuken, plaatsing van een stopcontact was hem onbekend. Klager heeft meteen geklaagd over de onvolledige werkbbon. De opzichter is direct gekomen en is samen met de aannemer de woning ingegaan. De opzichter heeft een nieuwe bon gemaakt, de aannemer kon het werk niet meteen uitvoeren. Klager heeft een klachtbrief aan de corporatie gestuurd en geen reactie ontvangen. Op 9 januari verleende de corporatie een andere aannemer de opdracht om werkzaamheden uit te voeren. Deze aannemer startte na twee weken. Klager heeft vervolgens een schadeclaim ingediend vanwege het langere tijd niet leefbaar zijn van de keuken. Op 23 en 24 januari heeft een onderaannemer alle werkzaamheden uitgevoerd volgens de aangepaste bon. Op 13 februari, na herstel van de kortsluiting, was het werk gereed. Klager heeft bewijs dat de onderaannemer zijn afspraken niet nakwam. De elektricien heeft het stopcontact niet op de juiste plek geplaatst.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft aan dat u maanden heeft gewacht, hoewel u zelf pas in januari de renovatie wilde i.v.m. zwangerschap van uw vrouw. Dat is dan toch op eigen verzoek?

A: Het werk is inderdaad op eigen verzoek in januari uitgevoerd. Met lang wachten bedoel ik dat met het herstel werd gestart op 9 januari en dat dit pas op 14 februari gereed was.

V: U vraagt een schadevergoeding van € 5.000,00, kunt u dit bedrag onderbouwen?

A: Via internet heb ik verschillende cases onderzocht en vergeleken, in vergelijkbare cases werd dit bedrag gevraagd. Mijn redenen zijn een onbruikbare, vieze keuken, gedeerd woongenot, een onveilige situatie voor mijn gezin, extra reiskosten en ik heb het ongemak als mentaal zwaar ervaren.



1830 Verslag

Corporatie: Haag Wonen

V: Wilt u hier bedragen aan koppelen?

A: Dit betreft ongeveer € 400,00 per maand voor huur gedurende 2 maanden, kosten voor benzine en eten. In overleg met Juridisch Loket kan ik dit kostenoverzicht later aanleveren.

V: Is de aannemer tussen 17 oktober en 9 januari langs geweest?

A: Nee.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie staat achter haar zienswijze. Klager denkt te kunnen aangeven wat hij zelf graag wenst. De opzichter beoordeelt de situatie en alleen technisch noodzakelijk werk wordt uitgevoerd. De aanvullende werkzaamheden zijn later uit coulance uitgevoerd. De aannemer heeft het noodzakelijke werk uitgevoerd. De aannemer wilde op 9 januari niet terugkomen vanwege discussies met klager, waardoor hij werd belemmerd in de uitvoering van het werk. De situatie is geëscaleerd, daarom is voor een andere aannemer gekozen om het werk uit te voeren.

Op 9 januari was de aannemer voor de woning aanwezig toen de opzichter aankwam bij de woning, maar hij is vervolgens niet meer mee naar binnen gegaan. De aannemer wenste niet terug te komen voor de werkzaamheden. Een nieuwe aannemer betekende een nieuwe afspraak voor het werk. Dit werk begon op 25 januari en na onderbrekingen zijn deze werkzaamheden op 9 februari gereed gemeld. Op 9 februari was er nog kleurverschil, maar de hoofdopdracht aan aannemer was afgerond. Daarna zijn nog werkzaamheden uitgevoerd door onderaannemer. Na overleg heeft klager op 14 februari de bon afgetekend.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De opdracht zal niet altijd overeenkomen met de wensen van de klant. Heeft u niet van tevoren geweigerd alles op de bon te zetten?

A: Doel was wel om een volledige bon te maken, maar tegelwerk en wandcontactdoos (als meerwerk) waren niet aangevinkt. Niet alle werkzaamheden zijn op de bon gezet, want er was geen sprake van een volledige renovatie.

V: Er is alleen gesproken over tegelwerk, niet over een wandcontactdoos of ander meerwerk?

A: De melding betrof alleen de loszittende wandtegels. De opzichter gaat dit dan beoordelen.

V: De broer van klager heeft een andere renovatie gehad, hoe kan dat?

A: Elke woning is anders, per woning zijn er diverse afspraken over wat op dat moment nodig is. Het extra wandje betegelen en het plaatsen van de wandcontactdoos was uit coulance gedaan. Dit betrof extra werkzaamheden die niet op de bon stonden, daarom moest huurder 14 dagen wachten.

Laatste woord door de klager

De corporatie geeft aan dat op 9 januari de werkzaamheden zijn afgerond, maar klager heeft niet daarvoor getekend. Er zijn tussen oktober en januari geen werkzaamheden verricht, want tussen kerst en oudjaar wordt nooit gewerkt en zijn vrouw was net bevallen.

Waar is het bewijs van de corporatie dat de aannemer in die periode tussen oktober en januari langs kwam? De data kloppen niet. Pas op 14 februari heeft hij zijn handtekening gezet bij de onderaannemer.