



Verslag 2343

Corporatie: Woonforte

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 afwijzen van een aangevraagde ZAV voor de badkamervloer.

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 vanaf het begin betrokken te zijn bij de nieuwbouw. Klager heeft bezwaar gemaakt tegen de te leggen vloertegels in de badkamer. Klager vindt de tegels niet mooi en ze zijn te klein. Omdat de tegels klein zijn, zijn er veel voegen die slecht schoongemaakt kunnen worden. Klager heeft diverse pogingen gedaan om andere tegels te krijgen en heeft aangegeven ze desnoods zelf te betalen. Klager zag op de website van de corporatie dat er een ZAV (zelf aangebrachte voorziening) kon worden aangevraagd. Klager heeft dan ook vooraf de ZAV aangevraagd. De corporatie was op de hoogte dat ze graag andere tegels wilde. Klager heeft de officiële weg bewandeld. De ZAV werd echter niet goedgekeurd door de corporatie. Eerst heeft klager telefonisch geprobeerd het voor elkaar te krijgen, maar dat lukte niet en daarom heeft ze een klacht ingediend.

In de zienswijze is te lezen dat klager een tegelkeuze heeft gemaakt. De corporatie suggereert daarmee dat klager akkoord is gegaan, aldus klager. Klager heeft gevraagd wat er zou gebeuren als ze niet akkoord zou gaan met de tegelkeuze. Hierop heeft de corporatie aangegeven dan zelf de keuze te maken. Klager is daarom van mening dat haar keuze niet vrijwillig is geweest.

Er waren wat vragen van huurders en daartoe heeft de corporatie een lijst met vragen en antwoorden opgesteld. Een van de vragen was of er een financiële compensatie zou komen als men zelf een badkamer of keuken zou plaatsen.

De corporatie meldde dat klager niet in aanmerking zou komen voor compensatie, maar dat vroeg klager ook niet. Er werd gezegd dat een badkamer zelf plaatsen, een uitbreiding van de keuken of het zelf plaatsen daarvan mogelijk was op eigen kosten.

Klager heeft per e-mail gevraagd of zij bij de leverancier zelf andere tegels mocht uitzoeken. Daar ging de corporatie ook niet mee akkoord.

De corporatie heeft klager gemeld dat de vloertegels niet zelf geplaatst mogen worden omdat de door de corporatie gekozen tegels veiligheid garanderen doordat ze stroef zijn. Tevens liggen de tegels op afschot bij de douchehoek.

Een tegelzetter weet volgens klager heus wel hoe tegels in een badkamer geplaatst moeten worden. Tevens heeft de corporatie een garantie van 20 jaar. Klager wil graag Mosa tegels in een ander formaat bestellen. Klager vraagt ook geen rare kleur tegels. Klager kan voldoen aan alle voorwaarden van de corporatie.

De aannemer van de corporatie garandeert waterdichtheid van de tegels. De aannemer van klager kan dat ook garanderen.



De corporatie geeft aan dat er een verschil zit tussen een ZAV voor nieuwbouw en oudbouw. Op de website is daar niets over te lezen aldus klager.

De corporatie zegt dat ze de tekst op de website hebben aangepast, maar bij de ZAV aanvragen op de website is alle tekst weggehaald aangaande tegels.

Klager heeft ruim van tevoren alles gemeld. Klager wil niet graag bikken in een vloer.

Klager is van mening dat er weinig wordt meegedacht met huurders.

Vanaf dag één is klager het al niet eens geweest met de keuze van de vloertegel.

Bij het plaatsen van een eigen keuken zijn er ook risico's en moet men voldoen aan voorwaarden. Klager mag dan wél leidingen verplaatsen. Klager is van mening dat het dan ook kan gelden voor een badkamer.

De corporatie heeft niet zoveel argumenten waarom een andere tegel niet mogelijk zou zijn behalve dan dat het een antislip tegel is.

Mevrouw XXXX meldt dat de vraag is wat is de onderliggende reden is waarom de corporatie heeft gehandeld en wat er aan klager is gecommuniceerd. Elk moment in het bouwproces is een precies proces en elke beslissing heeft consequenties. Het moment van de tegelkeuze was dus een essentieel moment.

De corporatie meldt dat het zelf mogen plaatsen van een bad vanuit de klankbordgroep een vraag was. Dat was echter maar één persoon. De keuzes zijn gemaakt in Corona-tijd en pas achteraf voorgelegd aan de huurders.

Ze melden dat ze ZAV's aan vloertegels van badkamers niet of bijna niet goedkeuren. Klager denkt dat als men kijkt in de archieven van de corporatie er te zien is dat er genoeg ZAV's zijn van badkamers die wel goedgekeurd zijn.

Er is nergens te lezen dat het niet zou mogen.

Het is een nieuwbouwwoning. Klager plaatst allemaal zaken zelf en betaalt dat ook. Klager wil er misschien wel 20 jaar wonen en doet dit voor de lange termijn.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Weet u hoe de huidige situatie nu is in de woning?

A: Ik ben er geweest toen ik de datum van de hoorzitting wist. Op dat moment was er nog niets betegeld. Hoe het nu is, weet ik niet.

V: U benadert de woning als een koopwoning, klopt dat?

A: Nee, helemaal niet.

Mevrouw XXXX meldt dat de corporatie gaat voor uniformiteit en dat er afspraken zijn met de aannemer. De corporatie is aansprakelijk als klager zelf zaken aanpast en er complicaties ontstaan.

V: Weet u hoeveel ZAV's er zijn afgewezen?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: U heeft voorwaarden toegevoegd aan het dossier inzake de ZAV. Daarin staat: 'als u toestemming heeft'. Er moet dus eerst toestemming zijn. U lijkt dat nu om te draaien.

A: Er stond op de website dat ik een ZAV kan aanvragen voor de vloertegels. Die tekst is weggehaald. Ik ben het niet eens met de reden waarom ze de ZAV niet hebben afgegeven. Als je beleid wilt aanpassen prima, maar ik heb de aanvraag gedaan in de oude situatie. Je kunt het dus wel allemaal weghalen op de website maar daar heb ik moeite mee.

V: Op de website stond dat er eerst toestemming moest zijn en dat het daarna moet voldoen aan voorwaarden.



A: De corporatie zegt dat ik de aanvraag helemaal niet had mogen doen.

V: U heeft geen toestemming gekregen toch? Dat is ook schriftelijk meegedeeld?

A: Nee, ze zeggen dat ik de aanvraag niet had mogen doen. Het is een welles nietes spelletje.

Zienswijze van de corporatie

We staan achter de zienswijze. Op enig moment is de tegelkeuze voorgelegd bij klager en is er voor akkoord getekend op een formulier. Dat is voor een aannemer een moment dat hij alles gaat regelen. Daarna ontvingen we de klacht en hebben we ook gereageerd richting klager.

De aannemer is doorgeshaan met de werkzaamheden en de tegels zijn inmiddels gelegd..

We mogen de woning pas opleveren als de woning helemaal klaar is en alles gebeurd in de juiste volgorde. Als corporatie hebben we dan de garantie dat alles waterdicht wordt opgeleverd.

De gekozen vloertegels worden op afschot gelegd. Er zit een soort laag op de tegels waardoor ze stroef zijn. Er zijn veel combinaties aangeboden aan huurders.

Tekstueel is inzake de ZAV een en ander aangepast op onze website omdat dat niet goed vermeld stond. Een ZAV wordt echt niet altijd goedgekeurd. Ook bij bestaande bouw mag een ZAV worden aangevraagd, maar ook dan beoordelen we of het mag worden aangebracht.

Er is door de Coronaperiode een lijst gemaakt met allerlei vragen van huurders. Er is een film van gemaakt, want het was Corona. Over de ZAV voor de keuken en de badkamer hebben we gemeld dat het uitbreiden van een keuken en badkamer geschiedt op eigen kosten. Er is een ruime keuze van tegels, keukens en een badkamer. Eventuele extra's kunnen bij Bruynzeel worden uitgezocht en betaald. Bij het aanbrengen van een bad, zal de corporatie zorgen voor de juiste voorzieningen voor aansluitingen, echter men betaalt zelf de kosten en plaatst het bad ook zelf. Dan dient er dus een ZAV te worden aangevraagd.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Op het klachtenformulier staat dat de klacht betrekking heeft op het beleid van de ZAV aanvraag. Wat zegt u daarvan?

A: Het ongelukkige was dat de tekst de indruk wekte dat het bij nieuwbouw was toegestaan. Dat is echter niet correct. Er is verschil tussen nieuwbouw en oudbouw.

In nieuwbouw is er ook vloerverwarming. Dat vraagt wat over hoe om te gaan met de woning. We willen er ook een aannemer op kunnen aanspreken. Kleurkeuzes zijn mogelijk maar verder kunnen er geen aanpassingen worden gedaan.

V: Er was geen compensatie mogelijk, maar wel een mogelijkheid tot uitbreiding op eigen kosten. Kunt u dat toelichten?

A: Het heeft te maken met het plaatsen van een bad. De klankgroep heeft gevraagd of we daar voorbereidende maatregelen voor wilden treffen. Het bad kan dus op eigen kosten worden geplaatst. Op de achtergrond hebben we wel maatregelen getroffen met leidingen zodat de vloer niet zal worden beschadigd.

V: Heeft u de ZAV afgewezen op basis van de handtekening op het formulier?

A: Dat is te kort door de bocht. Het heeft ook te maken met de contractuele afspraken met de aannemer.

V: Het is besproken in de klankbordgroep. Hoe is dat verlopen?

A: Daar is niet de mogelijkheid voor andere tegels besproken. Kleurkeuzes en het bad was belangrijk.



V: Wat is vanuit de corporatie de reden dat er niet bij dezelfde leverancier een andere tegel mag worden uitgezocht?

A: Dan krijgen wij meer bouwkosten en dat wilden we niet. Als er een aanpassing komt per woning komen daar meerkosten van.

V: En als klager die kosten zelf betaalt?

A: Het is lastig om dan de extra bouwkosten eruit te halen.

V: U wilt Mosa tegels om redenen. Echter, de technische specificaties kunnen andere tegels ook hebben. Als klager de meerprijs en de bouwkosten zelf wil betalen, wat is dan de reden dat het toch niet wordt goedgekeurd?

A: De projectleider heeft aangegeven dat het niet mogelijk was. Zulke veranderingen maken de kans op fouten groter tijdens de bouw. Het moet zo efficiënt mogelijk verlopen. Alle huurders kunnen uit dezelfde collectie een keuze maken en dat geldt ook voor nieuwbouw.

V: U heeft niet eens gekeken naar de keuze die klager wilde. Wat zegt u daarop?

A: We zijn van mening dat het keuzeaanbod erg ruim is. Doordat de vraag redelijk laat kwam zou er tijdnood kunnen ontstaan. De aannemer moest verder met de werkzaamheden.

V: De klacht is toch al ontstaan op 11 januari 2023?

A: Ja, maar de keuze voor de tegels is in september 2022 al gemaakt. We hebben ook te maken met levertijden.

Laatste woord door de klager

Ik heb alles gezegd, maar vind het erg naar om te horen dat de tegels zijn geplaatst zonder dat ik het wist.

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, 11 juli 2023

Verzenddatum, 19 juli 2023