



Verslag 2359

Corporatie: Woonbron Delft

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 verloop rondom de renovatie van de keuken van klager.

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 heeft een klacht ingediend over de renovatie van zijn keuken. Bij de start van de renovatie ging er veel mis. Er waren wisselingen van opzichter, er was een asbestonderzoek en er waren gaslekkages. Klager heeft meerdere keren gebeld met de corporatie dat een en ander niet goed verliep. De oplevering zou vrijdag 30 juni 2023 zijn. Dat werd echter uitgesteld, omdat bij de oplevering de opzichter hem had aangegeven dat de renovatie niet goed was uitgevoerd. Alles moest er weer uit, omdat de keuken werd afgekeurd. Klager heeft vaak gebeld met de uitvoerder, die de afspraken niet nakwam.

Klager woont nu tijdelijk elders en dat is erg lastig. Er wordt telkens gezegd dat XXXX (de persoon die als aanspreekpunt fungeert) het moet oplossen, maar er zijn meerdere aannemers.

Klager heeft ook contact gezocht met een advocaat. De advocaat adviseerde opschorting van de huur en toen kon er ineens wel van alles. De opzichter kwam toen wel langs en meldde dat het allemaal anders moest.

XXXX heeft klager toegezegd dat er een soort tegemoetkoming zou worden geregeld met een keuken, van muur tot muur. De communicatie met de aannemer gaat slecht. Er zijn afspraken gemaakt over de door hen te plaatsen keukenapparatuur, maar de aannemer is niet op de hoogte van de afspraken die klager heeft gemaakt met de opzichter. Klager moet nu weer contact opnemen met een aannemer, maar is van mening dat de corporatie dat zelf moet doen.

Klager heeft ook veel vrij moeten nemen en woont ook al een tijdje niet meer in zijn woning. Klager heeft vaak en lang gebeld met de corporatie en vraagt zich af wat er met zijn registraties gebeurt. Klager vraagt zich af waarom hij niet rechtstreeks iemand kan benaderen. Klager heeft veel extra kosten moeten maken en heeft veel stress van de situatie. Klager heeft ook geen thuisgevoel van zijn eigen woning. Klager weet niet waar hij aan toe is en heeft het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

De klachtenbemiddelaar van de corporatie zegt dat er na afloop van de renovatie een compensatie komt. Klager vraagt zich af wat er in de tussentijd wordt gedaan.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is de aanleiding geweest dat u een klacht heeft ingediend voor aanvang van de renovatie van uw keuken?

A: Dit had te maken met loszittende keukentegels. Ze zouden in mei starten. Omdat het heel lang heeft geduurd voordat de renovatie werd ingepland. De aannemer zei dat hij niet in die regio werkte. Er kwam een nieuwe aannemer.



V: Weet u waarom de eerst opgeleverde keuken werd afgekeurd?

A: De uitvoerders zeiden dat het niet conform de kwaliteitseisen van de corporatie was. Er zaten veel koppelingen in de muur en de gasleiding zat niet diep genoeg in de muur. De corporatie had er veel opmerkingen over.

V: Waarom kunt u niet thuis wonen?

A: Er is veel stof en troep in de woning. Er is schade in mijn toilet. Ik heb geen boiler, geen wasmachine en geen koelkast. Ik kan niet koken. De kookplaat is te groot voor het aanrecht, waardoor er water bij kan komen – wat weer zorgt voor een gevaarlijke situatie thuis. Er waren geen basisbehoeftes en de keuken kan ook niet worden schoongemaakt.

V: U heeft een tijd geen gebruik kunnen maken van de wasmachine. Hoe komt dat?

A: De aansluiting zit in de keuken.

V: Zit die aansluiting er nog?

A: De afvoer van de wasmachine is afgekeurd. De wasmachine kan wel worden neergezet, maar dan staat de wasmachine op de betonnen vloer. Daar kan nu geen wasmachine op staan.

V: Waarom kunt u de wasmachine daar nu niet neerzetten?

A: De vloer is niet stabiel genoeg. Dit heeft te maken met een deels open vloer in de keuken, die nog niet dicht is gemaakt.

V: Hoort de wasmachine thuis in uw keuken (refererend of dat de geëigende plek van de wasmachine betreft)?

A: Hij hoort in de keuken thuis, maar de keuken is afgekeurd. Ik maak me zorgen over het leidingwerk, wat nu openligt.

V: Begrijpen wij goed dat u vijf weken zonder warm water heeft gezeten?

A: Ja, dat was ook in de douche. Dat heeft tot halverwege augustus geduurd.

V: Sinds wanneer woont u niet meer in de woning?

A: Van 14 juni tot 3 juli waren er werkzaamheden. Vanaf begin juli woon ik er niet meer.

V: Heeft u dat gemeld aan de corporatie?

A: Jawel, dat heb ik.

V: Is er vanuit de corporatie met u meegedacht over een tijdelijk andere woning?

A: Nee, maar ik heb het wel gevraagd. Ik heb gevraagd of er iets vanuit de kant van de Sociale Dienst te regelen is in zo'n situatie. Er is ook gevraagd of ik in een hotel kan worden geplaatst. Daar is niet op gereageerd.

V: We hebben een lijst met opleverpunten gezien. Zijn er nog steeds punten die in oktober moeten worden verholpen?

A: Ja, maar ik heb die lijst aangevuld, want ik heb nog meer schade dat hersteld moet worden.

Zienswijze van de corporatie

De klacht is behandeld en begin juli ontvangen. Mevrouw XXXX geeft aan het dossier te hebben overgenomen. Met de aannemer is jaren samengewerkt, maar zaken zijn niet goed verlopen. Het contract met deze aannemers is gestopt. Er is een andere partij gezocht en dat is besproken met klager. Er is meer gedaan voor klager dan gebruikelijk is. Op 4 oktober aanstaande staat de afspraak en zal de nieuwe aannemer starten met de geplande renovatie. We hebben gevraagd aan klager om te sparren met de aannemer over de oven. Het model dat er nu is, past niet volgens het formaat.

Als alles klaar is, gaan we kijken wat een gepaste compensatie is. Vooraf daar afspraken over maken heeft geen zin. We kijken achteraf wat we moeten compenseren aan klager.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom is er geen vervangende woning aangeboden?

A: Dit omdat wij de woning bewoonbaar achtten. Er is een keuken en er kan in worden gewerkt. Een slaapkamer kan gebruikt worden. We hebben ook niet veel woningen om aan te bieden.

V: U bent het dus niet eens dat klager de woning niet kan gebruiken?

A: Nee. De woning kan worden bewoond, alleen is het een en ander niet goed.

V: Is alles duidelijk wat betreft de te leveren apparatuur aan klager?

A: Er is gisteren contact geweest met de aannemer en die heeft aan klager laten weten welke oven het wordt. Er is een oven besteld, maar klager moet beslissen of die goed is.

V: Kunt u aangeven wat voor soort compensatie u in de situatie van klager passend acht?

A: Dat is lastig en zal in samenspraak worden vastgesteld met klager.

V: Waar hangt dat vanaf?

A: Van de duur van het hele traject. We hopen dat het op 4 oktober aanstaande juist wordt opgelost.

V: Wat is gebruikelijk in dit soort situaties?

A: Dat verschilt per casus. Er is hier veel misgegaan en het heeft langer geduurd dan gebruikelijk is voor een renovatie. Achteraf wordt bekeken wat er niet gebruikt kon worden qua ruimtes. Als het op 4 oktober aanstaande niet wordt opgelost, dan duurt het nog langer voor klager en hebben we het over een andere compensatie.

V: Is de keuken een aparte ruimte?

A: Het is afgesloten ruimte.

V: Er kan dus een deur dicht als er wordt gewerkt?

A: Ik ben niet in de woning geweest. *(Klager zegt dat het een open ruimte is. De deur hangt er niet in. Er is wel een deurpost.)*

V: Bent u op de hoogte dat klager sinds juli niet thuis woont?

A: Voor ons is dat nieuw. Er is gezegd dat hij niet thuis wilde wonen. Wij zien niet in waarom je er niet kan wonen. Het is niet ideaal, maar wel mogelijk.

V: Vormt de huidige opstelling van de keuken een gevaarlijke situatie?

A: Er is aan klager geadviseerd de kookplaat op een meubelstuk te leggen. Nu staat die op het aanrechtblad. Ik mag ervan uitgaan dat de stekker waterbestendig is, want die moet voldoen aan veiligheidseisen.

V: Kijkend naar de foto van de keuken, acht u dit werkbaar?

A: Het is een tijdelijke oplossing. Het is onhandig, maar het kan wel.

V: U geeft aan dat het om een tijdelijke situatie gaat, waar klager mee van doen heeft.

Tijdelijk is in dit geval vanaf juli tot aan oktober. Hoe tijdelijk is tijdelijk in uw ogen?

A: De situatie met de aannemer is niet gelopen zoals we dat wilden. Ik had de kookplaat zelf anders geplaatst, op een tafeltje bijvoorbeeld.

V: En als klager geen tafel heeft?

A: We verwachten wel dat klager ook een beetje meedenkt. Water gebruiken tijdens het koken is niet handig.

V: Kunt u iets zeggen over de slechte bereikbaarheid van de corporatie?

A: Dat speelt inderdaad bij de corporatie. Het Klant Contact Centrum (KCC) is onderbemand. We zijn ons er bewust van en er wordt aan gewerkt. Soms is het heel druk en soms iets minder. We horen dit helaas ook van andere bewoners.

V: Is klager de enige die met deze renovatieproblemen heeft te maken?

A: Ja, het betreft een individuele renovatie.



Laatste woord door de klager

Degene die de kookplaat heeft geplaatst, heeft gezegd dat het niet veilig is. Afspraken worden niet nagekomen. Wat gaat er nu precies gebeuren? Er is geen overeenstemming. In de week dat de keukenrenovatie plaatsvond, heeft klager dagelijks aan de telefoon gehangen over de schade die werd gemaakt. Er werd telkens gezegd hij zou worden teruggebeld. Klager is van mening dat hij wel degelijk schadebeperkend heeft gehandeld. Je kunt niet zeggen dat mensen zelf voor een tafeltje moeten zorgen.

Ze kunnen nu toch alvast zeggen wat ze als compensatie gaan aanbieden? Dan kunnen wij daar rekening mee houden.

Klager had een gasfornuis wat goed werkte. De aannemer wist niet goed om welke oven het ging. De aannemer had dan moeten zeggen dat het niet mogelijk was. Dan had klager niets te maken gehad met levertijden.

We hebben wel degelijk gesproken over vervangende woonruimte, omdat de situatie niet oké is.

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.