



Verslag 2366

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 slechte verloop rondom het renovatieproject van de badkamer van klager en de daarbij behorende nog te verhelpen opleverpunten.

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

De grootste klacht is hoe er is gehandeld tijdens de renovatie. Klager begrijpt dat er zaken mis kunnen gaan. Er werden afspraken niet nagekomen. Klager moest overal zelf achteraan als er iets niet goed ging. Er werd van alles beloofd aan klager, zonder dat het werd nagekomen. Daar heeft klager zich het meest aan gestoord. Men is niet zorgvuldig omgesprongen met de kledingkast van klager. Als gevolg van ontstane waterschade is er schimmel ontstaan in onder andere de slaapkamer van klager met schade aan de kledingkast. De heer XXXX heeft in de woning gekeken wat de schade was.

Er werd op de muren geschreven door de werklui en er zaten vlekken op de muren. Het laminaat is beschadigd geraakt tijdens het afplakken ervan. In de douche is er nog steeds een probleem wat nog niet is opgelost. Er is een verstopping en ze doen er niets aan. De ventilator geeft ook problemen. Ze zouden het regelen, maar ook daar hoort klager niets meer over. Er wordt van alles beloofd, maar er gebeurt niets.

Klager heeft vaak e-mails gestuurd naar de firma Bouwmeester voor de afhandeling van zijn schade door de verzekeringsmaatschappij van de firma. Dat duurt inmiddels al bijna acht maanden. Er werd klager gezegd dat de betreffende medewerker op vakantie was. Dat zijn allemaal smoesjes vindt klager. Het project is van de corporatie. Zij geven de opdracht aan de firma Bouwmeester en die geeft het weer aan iemand anders. Echter, die weten het ook allemaal niet.

Een week na de renovatie raakte de douche verstopt. Er kwam iemand langs en toen bleek dat ze waren vergeten het afzuigdoopje weg te halen. Klager kreeg de schuld dat hij niet wist hoe het werkte en dat het zo zou horen. Na al deze ellende werkt de douche nog steeds niet naar behoren. De vloer zou er weer uit moeten en dat vindt klager niet fijn.

Er werd vooraf gezegd dat de renovatie 10 dagen zou duren, maar uiteindelijk werd het anderhalve maand. Klager had geen warm water en moest zelf naar de firma Paans bellen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Er is nalatig gehandeld, vindt u. Zo zijn er diverse schade ontstaan en is er getekend op de muur. Wat heeft de corporatie gedaan om dat te verhelpen?

A: Niets. Ze hebben na maanden zeuren iemand gestuurd. De kleerkast moest naar voren worden geschoven, omdat ze bij de leidingen moesten zijn. De koppelingen zijn niet goed dichtgedraaid en daardoor is het gaan lekken.

V: Hoe staat het met de verstopping in de badkamer?

A: Dat is nog steeds niet opgelost.

V: Wij begrijpen dat de badkamerrenovatie in gang is gezet, omdat de vloer los zat. Had u daarvoor geen lekkage?



A: Nee, daarvoor niet.

V: Is er een gespecialiseerd bedrijf bij u langs geweest voor het nagaan van de verstopping in uw badkamer?

A: Ja, de firma RRS is geweest en heeft een camera inspectie uitgevoerd.

V: Begrijpen wij goed dat u een tijd geen warm water heeft gehad?

A: Ja, bijna anderhalve maand niet.

V: Heeft u een eigen cv-ketel?

A: Dat weet ik niet.

V: Uit het dossier maken wij op dat u de corporatie een lijst met ongeveer 10 opleverpunten heeft toegestuurd. Wat is er daarvan afgehandeld?

A: Niet alles is opgelost. De schimmel is opgelost en dat hebben we zelf gedaan.

V: Lekt het nog steeds op de plek die we hebben kunnen zien op de meegestuurde video-opname?

A: Nee, niet meer. Dat is verholpen.

V: Heeft u een inboedelverzekering?

A: Ja, die heb ik.

V: Heeft u uw schade bij hen gemeld?

A: Ja. De claim is afgewezen. Zij zeggen dat de corporatie dat moet betalen. De firma Bouwmeester had een e-mail gestuurd waarin ze meldden dat het aan hun verzekering was doorgegeven. Maar dat was een smoes.

V: Begrijpen wij goed dat op 8 februari 2023 de werkzaamheden van start gingen met de oplevering van de gerenoveerde badkamer op 27 maart?

A: Ja, maar met de nodige opleverpunten.

V: Kunt u toelichten waarom u van mening bent de vloer van uw badkamer opnieuw aangepakt moet worden?

A: Dit begrepen wij van firma RRS. Zij waren langs geweest en uit de camera inspectie zou blijken dat de leidingen niet goed zouden zijn gelegd in de badkamer.

V: Hebben jullie het advies van de firma RRS teruggesproken aan de corporatie?

A: Zij gaven aan dat ze dat zelf zouden doen.

V: U heeft uw schade begroot. Het zou gaan om een nieuwe kast ter waarde van € 850 en vervangend laminaat ter waarde van € 500. De te verrichten schilderwerkzaamheden heeft u begroot voor € 50 per uur. Aan wie heeft u dat teruggesproken?

A: Dat heb ik aan de firma Bouwmeester gemeld.

V: Wat was hun reactie?

A: Zij gaven aan dat ze het bij hun verzekering hadden neergelegd, maar dat de betreffende medewerker die verantwoordelijk is voor de afhandeling ervan op vakantie was.

V: Uit het dossier maken wij op dat de corporatie zaken wil oppakken, maar daarin wordt gehinderd door uw houding. Ook zou er gescholden worden door u. Kunt u daar iets over zeggen?

A: De onderaannemer komt telkens met smoesjes. Ze zeggen er achteraan te gaan. Dat is zo vaak gebeurd. Ik werd heel boos en heb gezegd dat ik juridische stappen ging ondernemen. In maart hebben we de eerste klachten gemeld. We staan zeker open voor het aanpakken van de nog openstaande punten door de corporatie. Dat wat in de zienswijze staat klopt niet. Klager zou namelijk zijn uitgelokt. Ze hebben ook onbeschoft gedaan tegen de vrouw van klager; er werd geschreeuwd tegen haar. Zo ga je niet met je klanten om.

V: Wanneer heeft de camera inspectie plaatsgevonden van de firma RRS?

A: Ik weet niet meer wanneer precies, het was ergens in februari. Twee weken geleden zijn ze ook langs geweest.



Klager heeft later per e-mail teruggekoppeld dat dit halverwege maart van dit jaar betrof.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan dat het hen niet duidelijk was dat het tijdens deze zitting ook over de verstopping zou gaan. Als de corporatie dat had geweten, dan hadden ze de laatste status kunnen nakijken in het systeem.

De voorzitter merkt op dat de corporatie hier een terecht punt maakt. Op het klachtenformulier zelf staat namelijk niets vermeld over een terugkerende verstopping. Klager geeft aan daar wel degelijk last van te hebben. Hoewel de corporatie hier niet van op de hoogte is, staat het klager vrij diens klacht hiermee uit te breiden.

De heer XXXX heeft op 25 april contact gehad met klager. Klager wilde geen afspraken maken. Dit omdat hij juridische stappen zou ondernemen richting de corporatie. Een aantal dagen voordat klager de KCWZH aanschrijft, geeft hij dat weer te kennen. Hierdoor hebben wij niet de mogelijkheid gehad dit verder op te pakken.

Wat betreft de schadeclaim, begrijpen wij dat deze bij de verzekeraar van de (onder)aannemer ligt. Inmiddels is het oktober. De afhandeling daarvan duurt wel erg lang. Daar moeten we achteraan gaan.

De aannemer moet verder gaan met zijn werkzaamheden als klager daarvoor openstaat.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Begrijpen wij goed dat u niet op de hoogte bent van de terugkerende verstopping?

A: Nee, daarover staat niets in het dossier. Als een verstopping in februari al gemeld zou zijn, dan is het raar. Want in alle e-mailberichten die er zijn verstuurd wordt nergens gesproken over een verstopping.

V: Als er sprake zou zijn van een verstopping, dan zou de firma RRS dat toch terugkoppelen aan de corporatie, nietwaar?

A: Ja. Alleen is het ons niet bekend. Het klopt dat huurders met een servicecontract zelf contact op mogen nemen met de firma RRS. Als de firma RRS iets constateert wat niet goed is, dan krijgen wij daar een adviesrapport van.

V: De corporatie geeft opdracht aan de firma Bouwmeester. Er ontstaat schade en klager meldt dat bij de verzekeringsmaatschappij van de betreffende firma. Kunt u aangeven wat de corporatie in dit proces voor klager heeft gedaan?

A: We hebben meerdere keren navraag over de status gedaan bij de firma Bouwmeester.

V: Bestaat er een mogelijkheid dat de corporatie de schade die klager heeft (indien juist begroot) uitbetaalt aan klager en dat later verrekent met de firma Bouwmeester?

A: Daar hebben we aan gedacht. Alleen is het zo dat de verzekeringsmaatschappij van de aannemer niet zal uitbetalen aan de corporatie, maar aan klager zelf. Daardoor zou klager tweemaal zijn schade vergoed krijgen.

V: Kunnen jullie hierin een actievare rol nemen? – doelende op de opvolging richting firma Bouwmeester.

A: We proberen het goed op te pakken, want wij vinden dit ook vervelend. Normaal blijft dit niet zo lang liggen. We zouden kunnen afspreken dat klager met ons contact opneemt en wij met de firma Bouwmeester. Alleen doen we dat al op deze manier.

V: Stel dat de firma RRS constateert dat er ondeugdelijk werk is geleverd door de firma Bouwmeester of diens onderaannemer, wat dan?

A: Dan gaat de vloer eruit en gaan we dat oplossen.



V: Kan de renovatie dan op meerdere punten ondeugdelijk zijn uitgevoerd?

A: Dat zou kunnen.

V: Hoe zit de cv-installatie in elkaar?

A: De cv-leiding loopt langs het plafond en de badkamer in. De 'knetjes' zouden niet goed zijn aangedraaid. De radiator hebben ze leeg laten lopen en daarna is de koppeling hersteld.

V: Is tijdens de renovatie de cv afgekoppeld geweest, omdat de radiator eraf was?

A: Ik ga ervan uit dat de cv-installatie gewoon werkte en dat er afdichtingsdoppen op zijn gedraaid.

V: Klager zegt dat hij anderhalve maand geen warm water heeft gehad, klopt dat?

A: Het zegt me niets, maar dan had ik het graag gehoord. Ons is acht dagen bekend.

V: Gaan jullie de betreffende opname van de camera-inspectie opvragen bij de firma RRS?

A: Ja, dat ga ik gelijk morgen doen. Klager krijgt voor aanstaande vrijdag een terugkoppeling daarvan.

V: Wat is de gemiddelde renovatietijd van een badkamer?

A: Die ligt op 10 werkdagen.

V: Kunt u toelichten waarom de renovatie zes weken in beslag heeft genomen?

A: Dat kan verschillende oorzaken hebben. Tekort aan materialen bijvoorbeeld. Soms zit het tegen. Het kan ook aan bewoners hebben gelegen. Tegelleveringen gaan ook niet altijd snel.

V: Kan het zijn dat er met een renovatie wordt begonnen met de wetenschap dat de tegels er niet zijn?

A: Dat weet ik niet.

V: Klager hoort vanuit zijn relatie met de corporatie in beginsel niet met andere partijen te communiceren. De corporatie is immers diens aanspreekpunt. In de kwestie van klager lijkt het erop dat klager aan zijn lot is overgelaten. Kunt u dat begrijpen? – en kunt u aangeven wat er vanaf vandaag anders zou moeten worden gedaan?

A: We hebben als corporatie wel geprobeerd zaken op te lossen. Klager heeft op een gegeven moment erg verhit gebeld dat bepaalde zaken voor vrijdag 12.00 uur (binnen 24 uur) opgelost moesten worden. Omdat wij dat niet voor 12.00 uur in orde konden maken wilde klager alles stopzetten. We willen alles opgelost hebben. We willen ook met de firma Bouwmeester om tafel met de vraag waarom het niet wordt opgelost.

V: In het verlengde van uw antwoord, wat heeft u toen met de firma Bouwmeester besproken? – ervan uitgaande dat u hen heeft gesproken.

A: We hebben gebeld met de firma Bouwmeester en die zei dat er wel iemand om 14.00 uur zou kunnen zijn bij klager. Echter, dat wilde klager niet.

Laatste woord door de klager

Het was offerfeest op de betreffende vrijdag en we gaven aan dat het ons die middag niet lukte. We wilden geen schilder in de woning; zeker niet met zoveel mensen in de woning.

Het betrof een speciale gelegenheid. En toen kon er ineens niets meer.

Twee weken geleden waren ze bij ons voor de verstopping en nu zeggen ze dat ze het niet weten. Ik weet 100% zeker dat de corporatie afweet van de video-opname van de firma RRS.

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, 3 oktober 2023

Verzenddatum, 12 oktober 2023



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland