



Verslag hoorzitting 2368

Corporatie: Trivire

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 afwerkingsniveau van de renovatiewerkzaamheden uitgevoerd in 2022.

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

Het betreft de periode tussen 2018 en 2022. Er kwamen telkens mensen die de Nederlandse taal niet spraken en verstonden, waardoor klager niet goed met ze kon communiceren.

Klager is van mening dat het huis gewoon in de goede staat moet worden opgeleverd. De gebreken zijn nog steeds niet gemaakt. Er zitten overal gaten in de vloerbedekking en de muren in de slaapkamer hebben ook gaten.

Het kost klager veel geld dat allemaal te laten repareren en klager wenst dat niet te betalen. Klager wil zijn recht hebben.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Er is een oplevering geweest. Heeft u die punten toen niet aan de orde gesteld?

A: Ze zeiden dat er niets ging gebeuren, ik klaagde er wel over. Ze kwamen alleen kijken.

V: Wat kunt u zeggen over de ongeriefsvergoeding die u heeft gehad?

A: Dat heeft daar niets mee te maken. Ik moest platen kopen en dat kost veel geld. In de gang zitten er ook gaten in de muur.

V: Klopt het dat u ook overlast ervaart?

A: Ik heb al zes jaar overlast van de buurvrouw. Ze tikt allemaal op haar vloer en dan hoor ik dat boven me. Ze zijn ook erg agressief.

V: U heeft destijds een dagboek bijgehouden. Wanneer heeft u dat aan de corporatie overhandigd?

A: Ik heb dat ooit wel overhandigd, maar nu niet meer. Er is destijds een geluidspecialist geweest voor mijn zogenaamde overlast. Nu heb ik last van de buurvrouw.

V: Wat heeft de corporatie met u afgesproken?

A: Er wordt geluidsapparatuur geplaatst en daar volgt een rapport uit. Met dat rapport ga ik naar de rechter. Ik accepteer die overlast niet. Ik weet niet wanneer ze de geluidsmeting zullen starten.

V: We zien in het dossier ook een offerte van allerlei materialen.

A: Dat is om te laten zien wat ik moet betalen als ik het ga laten herstellen.

V: Waar heeft u bij de oplevering voor getekend?

A: Als een aannemer iets opknapt dan moeten ze het goed opleveren.

V: Waar heeft u dan voor getekend?

A: Er werd gepusht dat ik moest tekenen. Als ik niet tekende, zouden ze niet terugkomen. Nu heb ik getekend en reageren ze niet meer.

V: U heeft de aannemer beoordeeld met een 9,5.



A: Ik dacht dat ze goed werk hadden geleverd.

V: Was u in de woning tijdens de werkzaamheden?

A: Ja ik woonde er gewoon. Ik zag ze die gaten maken. Je moest tekenen want anders doen ze niets.

V: U bedoelt dat u heeft getekend voor de akkoordverklaring?

A: Ja dat klopt.

V: Toen de werkzaamheden klaar waren, heeft u wederom getekend voor de oplevering?

A: Ja, maar in tussentijd heb ik weer geklaagd.

Zienswijze van de corporatie

Wat betreft de overlast kan ik helaas niets melden, dat heeft mijn collega in behandeling. Het gaat over opleverpunten die steeds terugkomen en er komen steeds nieuwe bij. Tevens is er een probleem met het toilet.

De oplevering was op 4 mei 2022. Klager heeft getekend voor akkoord en gaf de aannemer een 9,5.

Er is een zwevend toilet in de woningen geplaatst. Er is bewoners gevraagd of men een seniorentoilet wilde of een toilet met een normale hoogte. Een normale hoogte is 40 cm en verhoogd is de toiletpot 46 of 50 cm. Klager gaf aan een standaard hoogte te willen en die heeft hij ook gekregen. Echter, later bleek dat in de oude situatie klager een verhoogd toilet had. Toen de toiletpot hing, kwam de vraag of het veranderd kon worden.

De aannemer gaf aan dat de toiletpot een paar centimeter omhoog kon. We gaan niets slopen, want we hebben gedaan wat klager heeft aangegeven.

Er is een toiletverhoger gebruikt en daar is een aanbod voor gedaan. Daar kwam geen reactie op. De aannemer vroeg zich daarom af wat hij moest doen.

Later is de opzichter wederom door de woning gelopen en heeft klager toch nog wat opleverpunten doorgegeven. Op 24 augustus 2022 heeft klager wederom getekend voor de oplevering. Er is toen wederom een aanbod gedaan voor het toilet maar dat wil klager niet. Daarna kwam de klacht in november 2022. Een andere collega is toen langs geweest bij klager en die vond een oplossing voor het toilet. Het toilet is inmiddels aangepast.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager heeft het over gaten in de muur, behang wat eraf is en kapotte vloerbedekking. Wat zegt u daarop?

A: De cv leidingen die langs de gevel liepen, zijn weggehaald en er is een nieuwe cv leiding binnengekomen. Nu komt er één leiding binnen en kun je je eigen stookgedrag bepalen. De pijpen zijn afgezaagd en je kunt betwisten hoe netjes dat is gedaan. Bij de ene woning is het netter afgewerkt dan bij de andere. Bij de oplevering had klager daarover moeten beginnen.

V: Klager is niet de opdrachtgever. Het is uw renovatie, u dient bij oplevering te controleren of de kwaliteit is gerealiseerd zoals deze met de aannemer is afgesproken. Waarom heeft u niets gezegd bij de oplevering?

A: De oplevering is rechtstreeks met de aannemer geweest, daar was ik niet bij aanwezig.

V: Waarom was u niet aanwezig?

A: Dat is een keuze geweest.

V: Klager is in dit proces de leek. Klager weet niet wat er contractueel is afgesproken met de aannemer.

A: Ja, daar weet ik het antwoord niet op.

V: Wordt er informatie verstrekt aan huurders inzake gemaakte keuzes?



A: Er had beter gecommuniceerd moeten worden dat de standaard hoogte van een toiletpot 40 cm is. Dat is een leerpunt achteraf. We hebben de uitvoering en de communicatie uitbesteed aan de aannemer. Bij een volgende keer moeten we van tevoren beter afspreken hoe een woning moet worden opgeleverd.

V: De onkostenvergoeding zou dan toch dekkend moeten zijn om de problemen zelf op te lossen?

A: Dat is inderdaad niet goed omschreven.

V: Waar is de ongeriefsvergoeding op gebaseerd?

A: Ik weet dat niet. Het is een vrij veel voorkomend bedrag. Het is een bedrag dat gebruikt kan worden om kleine beschadigingen te verhelpen.

V: Hoe kwalificeert u dan een vlek in de vloerbedekking?

A: Als er vloerbedekking is beschadigd, kan men een schadeclaim indienen bij een aannemer.

V: Was er voorheen collectieve verwarming en nu niet meer?

A: Dat klopt.

V: Er is nog een extra bedrag uitgekeerd?

A: Tijdens de werkzaamheden in de flat is er asbest geconstateerd waardoor de werkzaamheden zijn stopgezet. Er is een vergunning aangevraagd om het te verwijderen. Als er asbest uit badkamers weggehaald moet worden, moeten de vloeren eruit. Bewoners kregen daar extra € 100,- voor.

V: Hoe lang hebben de werkzaamheden geduurd?

A: Per woning ongeveer twee weken.

V: Was er niet in alle woningen asbest?

A: In het eerste blok niet maar bij het tweede blok woningen wel.

V: Wat kunt u zeggen over het kooktoestel?

A: Ik heb per abuis gemeld dat klager een kooktoestel had gehad. Alle bewoners die op gas kookten, hebben een kooktoestel gekregen. Klager kookte echter al op stroom en heeft dus geen recht op een ander kooktoestel.

V: Klager gaf een 9.5 aan de aannemer zei u. De opleverpunten die nadien op het lijstje kwamen, bekijkt u in het licht dat de oplevering al is geweest en u er niets meer mee kunt. Kunt u dat nog eens bekijken met een andere bril?

A: Dat is tot twee keer toe gedaan. We hebben gevraagd wat klager dwars zit.

V: Dus niet alles is opgelost?

A: Ik weet niet wat er niet is opgelost.

V: Wat is de reden daarvan?

A: Nee, dat weet ik niet. Er is daarna nog een keer een ronde gedaan in de woning van klager.

V: Waarom zou u nog een keer kijken in de woning als de oplevering al was geweest en klager had getekend voor de oplevering?

A: Het waren twijfelachtige punten en daarom hebben we ze afgehandeld. We willen het dossier kunnen sluiten.

Laatste woord door de klager

Ik ben het er allemaal niet mee eens. De woning moet in nette staat worden opgeleverd. Ik heb niet getekend voor gaten in muren. Als hier niets uitkomt, ga ik in hoger beroep. In 2014 kwam ik in de flat wonen en zo netjes moet het weer worden. Ik wil het wel zelf doen, maar dan wil ik een schadevergoeding. Mijn visite ziet al die gebreken ook allemaal.



Mevrouw XXXX vraagt ook nog wat spreektijd nadat de voorzitter de hoorzitting heeft gesloten. Mevrouw XXXX geeft aan dat er op haar brieven ook nooit is gereageerd door de corporatie. Ze heeft zelfs meerdere keren de corporatie gesommeerd. Na het indienen van een klacht bij de KCWZH, komt de corporatie met een zienswijze. De corporatie had eerder kunnen reageren.

De voorzitter vraagt mevrouw XXXX waarom ze dit niet eerder tijdens de hoorzitting heeft aangegeven. Mevrouw XXXX geeft aan dat ze dacht dat ze nog spreektijd zou krijgen.

De voorzitter meldt dat advocaat en klager in hetzelfde team zitten en zij dus eerder had kunnen spreken, op het moment dat klager werd gevraagd de klacht toe te lichten.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 10 oktober 2023
Verzenddatum, 16 oktober 2023