



Verslag 2496

Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van wat 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 schade aan de vloer na een renovatie.

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

Er is een bedrijf geweest om te renoveren. Er is nu schade aan het tapijt in de slaapkamer en de keuken. Klager wil weten wie het tapijt gaat vergoeden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De corporatie geeft aan dat u gelijk na de renovatie had moeten aangeven wat er kapot was. Waarom heeft u dat niet gedaan?

A: Ik heb dat gelijk gezegd aan de telefoon. De aannemer stuurt me naar de corporatie en die stuurt me weer naar de aannemer. Ik ben ook naar het juridisch loket geweest. Zij vroegen ook om een bon, maar ik wil het tapijt terug.

V: Bent u na de renovatie met iemand van firma Era Contour door uw huis gelopen?

A: Ja, dat heb ik gezegd. Ze maakten buiten foto's.

V: Wie heeft voor u het klachtenformulier ingevuld?

A: Dat was iemand van Raadslieden.

De voorzitter laat het opname formulier aan klager zien.

V: U heeft het opnameformulier getekend. Waar staat op het formulier iets over de schade van het tapijt?

A: Ze vertelden mij dat ik kon ondertekenen.

V: Op 15 december, bij de opname, is er door u getekend en op 21 december is het formulier voor de tweede oplevering getekend. Er werd gezegd dat de gebreken die waren geconstateerd op 15 december afgerond waren. U heeft daar dus voor akkoord getekend. Wat zegt u daarvan?

A: Ze gaven aan dat de schade voor rekening van de corporatie was. Ze wilden 50 euro betalen. Alles in huis zat ook onder het stof. Era Contour ging echter weg, want zij waren klaar.

Zienswijze van de corporatie

Op 15 december 2023 is de woning opgeleverd. Er waren enkele aandachtspunten, maar die hadden geen betrekking op de vloer. Op 21 december is er na de tweede oplevering ook getekend door klager. Op 11 januari 2024 heeft huurder een schadeclaim ingediend. Op 28 februari is die brief over de schadeclaim beantwoord door mevrouw XXXX. Zij gaf aan dat er niet is gesproken over schade aan het tapijt. Tevens is er aangegeven dat klager tijdens de renovatie de schade had moeten aangeven bij Era Contour. Zij handelen eventuele schadeclaims af. Er is ook navraag gedaan bij de uitvoerder en de wooncoach. Er is 5x contact geweest via WhatsApp, maar er is nooit gesproken over schade aan tapijt. De schade is ook niet besproken bij het oplevermoment en er is ook geen schadeformulier



ingeleverd. Mevrouw XXXX heeft klager doorgestuurd naar Era Contour om het alsnog te melden, omdat zij wellicht iets voor klager konden betekenen. Op 8 maart heeft de corporatie officieel een klacht ontvangen van klager en deze is doorgezet naar Era Contour. Op 8 april is Era Contour bij klager thuis geweest.

Op 15 april is er door Era Contour een e-mail gestuurd en is klager gemeld dat zij het eerste contact zijn met huurders. Ze konden verder niets vinden in de correspondentie over schade aan de vloer. Er waren vooraf foto's genomen door Era Contour en zij gaven aan dat er op de foto's al schade was te zien aan de vloer.

Tien jaar geleden is de vloer geplaatst. In een schrijven van de verzekeringsmaatschappij is te lezen dat de vloer volledig afgeschreven is. Era Contour heeft 50 euro ter compensatie aangeboden. Op 24 april is het project officieel afgerond en klager heeft naar de corporatie of Era Contour geen reactie meer gegeven op de aangeboden schadevergoeding

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is het project in april 2024 opgeleverd?

A: Ja, dat was op 24 april en betrof het hele project. In de woning van klager was dat op 15 december en de controle op 21 december 2023.

V: Is klager voldoende ondersteund in de renovatie nu hij de Nederlandse taal minder begrijpt?

A: Huurders worden begeleid door wooncoaches.

V: Er staat op het opnameformulier dat klager niet wilde tekenen, omdat hij vond dat de wanden, kozijnen en deuren geverfd moesten worden. Wat vindt u daarvan?

A: Ja, dat staat erin, maar op 21 december is overeengekomen dat alles is hersteld en naar wens is uitgevoerd.

V: In januari 2024 heeft klager gebeld met de aannemer, die klager vervolgens heeft doorverwezen naar de corporatie. Kunt u dat bevestigen?

A: Rond de oplevering is er gebeld met het KCC over stof. Op 11 januari is de officiële klacht ingediend. We zien niet dat er over en weer contact is geweest tussen Era Contour en de corporatie. We hebben gecommuniceerd met de huurders dat schade moet worden doorgegeven aan Era Contour.

V: Klager is niet akkoord met 50 euro. Wat als hij die alsnog wenst te ontvangen?

A: Als hij akkoord is, dan kunnen we dat regelen. Klager kan zich dan bij ons melden.

Laatste woord door de klager

Het gaat me alleen om het tapijt. Ik kan geen bon aanleveren. Wie betaalt er nu voor? Er is ook veel water gebruikt.

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, 22 oktober 2024

Verzenddatum, 28 oktober 2024