



Verslag 2445

Corporatie: Hof 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 de uitvoering van de keukenrenovatie.

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 begint met vertellen over de plaatsing van een nieuwe cv-ketel, die hij met moeite gekregen zou hebben van de corporatie. Uiteindelijk blijken de leidingen niet goed te zijn afgewerkt. De corporatie heeft ze uiteindelijk in de muur weggewerkt op verzoek van klager. Op 17 oktober 2023 begonnen de eerste werkzaamheden aan de keuken en bleek de gasleiding lek te zijn. Aannemer Bouwmeester heeft dit probleem doorgezet naar de corporatie. Tijdens de daaropvolgende werkzaamheden werd de waterleiding geraakt. Daardoor is de vloer in de keuken vergaan. Klager geeft aan dat hij niet begrijpt waarom er twee aannemers zijn. Hij heeft meerdere malen geprobeerd contact op te nemen met de corporatie, maar dat contact verliep uiterst moeizaam. Er waren steeds medewerkers ziek, op vakantie of gewoon niet aanwezig en daardoor heeft het lang geduurd. Eind januari 2024 zijn de werkzaamheden afgerond en begin februari 2024 was de keuken weer redelijk bruikbaar.

Klager heeft een darmziekte waardoor hygiëne heel belangrijk is en daarom wilde klager ook niet in de woning koken op dat moment.

Klager heeft nog om een tijdelijk elektrisch fornuis gevraagd, maar niet gekregen.

Klager geeft aan een huurachterstand opgelopen te hebben door het buiten de deur eten en heeft extra kosten gemaakt door de niet goed bruikbare keuken. Aannemer Bouwmeester heeft € 400,- ter compensatie aangeboden. De inboedelverzekering gaf aan dat het € 575,- was. De schadevergoeding die de corporatie heeft aangeboden als korting in de netto huur heeft klager niet gehonoreerd op dat moment.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De aannemer heeft u een tegemoetkoming geboden van € 400,- voor het laminaat en de gemaakte kosten voor uw levensonderhoud wat u niet geaccepteerd heeft?

A: Nee, want uiteindelijk kreeg ik € 575,- via mijn inboedelverzekering.

V: Er is schimmel ontstaan op de vloer na de lekkage. Wanneer is de vloer eruit gehaald?

A: De datum weet ik niet meer precies. Omdat een medewerker het water had opgezogen dacht ik dat het niet nodig was, maar dat bleek uiteindelijk toch wel nodig.

V: Loopt er een leiding door de vloer naar de keuken?

A: Ja, dat klopt.

V: Wanneer was er weer aansluiting voor gas in de keuken?

A: In januari 2024.

V: Per wanneer zat u zonder gas?

A: Vanaf 17 oktober 2023, omdat de leidingen verouderd bleken.



V: In de zienswijze staat dat de werkzaamheden gestart zijn op 29 oktober 2023 en dat deze 8 december 2023 gereed waren?

A: Nee, dat klopt niet volgens mij. Ik kon in februari pas weer fatsoenlijk mijn woning in.

V: De verwarming is wel geregeld uiteindelijk?

A: Ja, dat klopt.

V: Is op 4 december 2023 de keuken opgeleverd?

A: Ja, maar nog niet compleet.

V: Toen de stukadoor kwam was er nog geen leiding?

A: Ja, dat klopt, die moest terugkomen.

V: Wanneer kwam de tegelzetter?

A: Rond 20 december 2023. De condens afvoer zat niet in de muur, dus ze moesten opnieuw komen en toen heb ik een klacht ingediend op 20 december 2023.

V: U heeft nog om een elektrisch fornuis gevraagd?

A: Ja, dat klopt. Bouwmeester zou dat navragen, maar ik heb niets meer gehoord.

V: U vindt dat de corporatie onprofessioneel met uw klacht is omgegaan, weten zij ook van uw gezondheid?

A: Ja, dat weten ze. Toen ik over schimmel vertelde werd er gezegd dat er veel meer mensen zijn met dit probleem en dat er niet veel aan gedaan kan worden.

V: Waarin vindt u dat de corporatie tekort is geschoten?

A: Ze waren constant kortaf en er viel niet mee te onderhandelen.

V: € 2.400,- vindt u een redelijke vergoeding voor de gemaakte kosten voor uw maaltijden omtrent uw onderhoud?

A: Dat heb ik geschat.

V: Vindt u dat redelijk als u bedenkt dat u bijvoorbeeld ook bij u vader heeft gegeten?

A: Ik heb het geschat, onderhoud is duur.

V: Het gaat dus om de cv-ketel, leidingen, frezen van leidingen, tegeltjes, eigenlijk een opeenstapeling van dingen?

A: Ja, dat klopt.

V: U heeft het steeds over meerdere aannemers?

A: Ja, waarschijnlijk de onderaannemers van Bouwmeester.

V: Meestal is het wie eist die bewijst. Wij hebben geen bewijs gezien van uw gemaakte kosten met betrekking tot uw onderhoud. Wat zegt u daarop?

A: Dat klopt inderdaad, ik heb geen bonnetjes.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX zegt dat de klacht eind december 2023 is ontvangen. Begin januari 2024 is er een afspraak gemaakt om in de keuken te kijken. Bij de ingang zat toen al wat schimmel. Wat zaken konden netter en dat heb ik doorgegeven aan de firma Bouwmeester. Zij hebben niet snel genoeg doorgepakt vind ik.

Klager geeft aan niet te kunnen koken door schimmel, maar alles was gewoon te gebruiken.

Er waren wat gebreken, waarvoor klager een vergoeding in de huurprijs heeft ontvangen.

Omdat er zaken niet netjes waren afgerond, heeft de corporatie later uit coulance geuit dat de aannemer de fouten op moest lossen. Er zijn wat kleine mankementen, maar de corporatie ziet dat zeker niet als gebrek.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager zegt dat vanaf 17 oktober 2024 zijn gas was afgesloten, klopt dat?

A: Nee, dat klopt niet. Dat was volgens onze gegevens wat later, namelijk in december.



V: U bent zelf in de woning geweest?

A: Ja, ik heb een vochtmeting van de vloer gedaan in een ruimte van ongeveer anderhalve vierkante meter.

V: U bent op 4 januari 2024 in de woning geweest. Was de gasleiding toen in orde?

A: Ja, het was afdoende, maar eigenlijk niet zoals het hoort.

V: Er is uiteindelijk een lek in de gasleiding geconstateerd?

A: Ja, dat klopt. Tijdens deze werkzaamheden werd dat ontdekt. Daarna is er direct actie ondernomen om een nieuwe gasleiding aan te leggen.

V: Er staat een compensatievoorstel in de stukken, dat uiteindelijk nog opgehoogd is. Is die nu vervallen?

A: Ja, eigenlijk is dat finale kwijting. Het was onze insteek om onderling, zonder tussenkomst van de commissie, tot een overeenkomst te komen, maar het is nu nog wel te overwegen.

V: De compensatie van aannemer Bouwmeester werd niet geaccepteerd door klager, is dat nog van invloed op jullie aangeboden vergoeding?

A: Nee, ik vind dat niet nodig.

V: Wat zou u als corporatie voor bedrag aandragen als vergoeding?

A: Met € 345,- kan ik akkoord gaan, ondanks dat ik vind dat we niet nalatig geweest zijn.

De corporatie geeft nog aan dat klager eerder ook een compensatie heeft gekregen van € 1.500,- en wil graag weten hoe dit toen gegaan is.

Klager antwoordt daarop dat toen hij het huis heeft overgenomen er veel gebreken waren. Klager heeft met de toenmalige manager gesproken en deze heeft toen een vergoeding gegeven.

De corporatie wil ook nog aangeven dat zij niet op de hoogte was van een darmziekte bij klager.

Laatste woord door de klager

De € 20,- vergoeding per dag aan dagelijks onderhoud is aan de hand van informatie van de Woonbond geschat. Ik wil niet iedere dag bij mijn vader eten, dan had ik net zo goed thuis kunnen blijven wonen. Nu geniet ik weer van de woning, maar vorig jaar zeker niet. Als de corporatie iets wil dan gebeurt het, maar als ik het vraag gebeurt er niets. Alle communicatie verliep stroef. Ik heb geen bonnetjes meer van de gemaakte kosten. Fijn dat ik mijn stem heb mogen laten horen.

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, 14 mei 2024

Verzenddatum, 22 mei 2024