



Corporatie: Arcade Wonen
Verslag: 1855

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 vloer in de woning is niet goed gelegd en daardoor kan er geen laminaat in de hal worden gelegd.

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

Alles is gezegd via de formulieren. Ik weet niet goed de data meer op te noemen. Er is veel gebeurd. Mijn vader zit in een verpleeghuis. We hebben veel op ons dak gehad, ook met de corporatie. Ik vind het allemaal heel erg.

Mevrouw XXXX had hier graag bij willen zijn maar ze moest op vakantie. Ze heeft veel e-mails gestuurd. Ik had het heel erg druk met mijn vader. Ik was er altijd bij, maar zij heeft via e-mails gereageerd.

Ik hoor nu telkens dingen zeggen die niet kloppen. Als het gaat om communicatie en bereikbaarheid schort het nog al. Ik heb vaak geen contact kunnen krijgen.

Ik heb telkens gezegd dat er vaart achter gezet moet worden omdat mijn vader ziek is. Er werd telkens gezegd dat ik wat zou horen, maar dat duurde dan weer twee weken. Ik hoorde telkens niets en vraag me dan af of ik wel serieus word genomen.

Het heeft allemaal te lang geduurd. Toen ze er wat aan wilden doen, woonden we er al. Vanaf dag één heb ik gezegd dat er een inloopmat moest worden gelegd. Mijn vader heeft in een verpleeghuis gezeten. We wilden een feestje geven op het moment dat hij thuis zou komen. We wilden niet nog meer werklui in de woning. Het laminaat ligt tot in de slaapkamer. Mijn vader kan niet eens van zijn rust genieten.

We kregen van de aannemer te horen dat ook zij niet wisten wat de corporatie precies wilde. De aannemer adviseerde een inloopmat. Maar de corporatie zei telkens dat ze het op konden lossen.

Er is nooit tegen ons gezegd dat het een inloopmat moest zijn, want dan hadden we dat gedaan. De inloopmat was ons eigen idee, maar de corporatie gaf telkens aan dat ze het konden oplossen. De aannemer gaf op een gegeven moment aan dat er niet verder geschuurd kon worden, want dan zouden ze de leidingen raken.

Zij gaven de inloopmat als suggestie, maar de corporatie gaf zelf aan dat ze het konden oplossen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U geeft op het klachtenformulier aan dat u wilt dat de corporatie een schadeclaim toekent. U wilt een maand huur?

A: Ja, dat klopt. Ik heb meerdere malen om een oplossing gevraagd, maar die kwam er niet. We betalen altijd op tijd onze huur en nu vragen wij wat terug. Het huis is opgeleverd met



een gebrek. Alles is geregeld behalve het gebrek. Pas nadat ik kosten heb gemaakt, hebben ze het gebrek gemeld.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX meldt:

Op 8 oktober 2018 was de sleuteloverdracht. Op 22 oktober 2018 heb ik een mail gekregen van mijn collega. Hij is daar ook geweest op dat adres. Ik ben zelf ook op dat adres geweest en heb geconstateerd dat er een lichte bolling in de vloer zit. Ik ben op het project geweest naar aanleiding van diverse klachten van huurders. Ik ben ook bij andere mensen geweest waar het vloerprobleem speelde.

Vervolgens heb ik op maandag de 29^e melding gemaakt bij de aannemer. Ik heb gemeld dat vloeren te hoog waren en er onderzoek moest komen. Hij moest dat zelf onderzoeken. Er ontstond een discussie met de aannemer, want die zei dat het voldeed. Er is veel getouwtrek geweest. Uiteindelijk heeft de aannemer de adressen gehad en hij zou langs gaan. Ik heb drie adressen doorgegeven. Op één adres waren ze bereid af te zien van laminaat achter de deur. Bij één adres hebben we afgesproken dat we zouden schuren. In die week is er dus een melding aan de aannemer gegeven en heb ik het losgelaten.

In de week erna was er een telefoontje dat er nog niets was gebeurd. De aannemer zou zelf een afspraak maken. Ik heb toen zelf geïnformeerd bij de aannemer naar een datum. Dat wist hij nog niet en hij vertelde dat hij contact moest opnemen met de onderaannemer. Ook heb ik nog contact gehad met de huurders. In die week heb ik de aannemer onder druk gezet.

Het heeft wel even geduurd. Zelf heb ik de afspraak aan huurders bevestigd voor die donderdagochtend. Ze zijn ook gaan schuren. Op het ene adres naar tevredenheid en op nummer 23 lag het laminaat te ver naar de deur terwijl de vloer nog moest worden geschuurd.

Ik kreeg de melding dat het laminaat weg moest worden gehaald. Ik kon moeilijk contact krijgen met huurders. Die vrijdag was ik vrij en heb ik een collega ingeschakeld. Ik wist dat de vader uit het ziekenhuis zou komen.

Ik was een weekend weg, maar heb vanaf mijn vakantieadres mijn collega's ondersteund. De aannemer zou proberen alles op te lossen. Er was een probleem met het laminaat. Vanaf mijn vakantieadres heb ik de aannemer geadviseerd om te zorgen dat huurder met zijn rolstoel de woning binnen kon gaan.

De communicatie was erg lastig. Het ene moment had ik met de dochter van klager te maken en de andere keer met de schoondochter van klager.

Ik bespeurde dat hun communicatie onderling ook niet altijd 100% was. Dat is een gevoel dat ik heb, maar dat wilde ik toch zeggen.

Mevrouw XXXX meldt:

Ik geprobeerd huurder te helpen. Ik weet wat het probleem van de ziekte is; ik spreek uit ervaring. Ik heb veel contact gehad met de heer XXXX. Ik heb gevraagd waarom er geen inloopmat kwam, maar huurder wilde per se laminaat.

Ik heb nog voorgesteld om een stukje laminaat weg te laten halen door degene die het heeft gelegd. Klager werd boos en dan moesten ze dat allemaal zelf doen, zeiden ze. Maar we wilden zo snel mogelijk alles oplossen voordat vader terugkwam in de woning.

Uit de correspondentie is goed te lezen dat we ons best hebben gedaan om alles zo snel en goed mogelijk op te lossen. Men wilde geen inloopmat, maar dat hebben we wel geadviseerd.



Op de vrijdag zijn we nog bezig geweest alles te regelen. We hebben opdracht gegeven om bij te schuren en te schilderen in de gang. Zodat het dan weer allemaal in orde zou zijn. Onze eigen aannemer heeft contact gehad met de heer XXXX. Het lukte allemaal niet met de schuurmachine en toen hebben we de suggestie gedaan dat er een plank neergelegd zou worden zodat vader met de rolstoel de woning in kon. We hebben mevrouw XXXX nog gesproken en toen hebben we nog voorgesteld om in de vier uur van de dialyse nog een en ander te doen tijdens de periode dat vader al thuis zou zijn. Maar dat wilden ze niet. Helaas houdt het dan op een gegeven moment op. We hebben geprobeerd er alles aan te doen om het op te lossen

Mevrouw XXXX meldt:

Aan mevrouw XXXX heb ik nog een mail gestuurd en uit de mail kwam naar voren dat ik loog en dat ik niet op de hoogte was. Toen heb ik gezegd dat er een onafhankelijke partij naar moet kijken. Ik vind het jammer dat mevrouw XXXX hier niet aanwezig is.

De schoonzus heeft gezegd dat ze geen inloopmat wilde maar laminaat tot aan de deur.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u reageren op de vordering die er ligt?

A: We hebben geprobeerd alles op te lossen en suggesties gegeven. We hebben ook aangegeven dat we het verwijderen van het laminaat wilden betalen. Het plaatsen van de inloopmat wilden we ook voor onze rekening nemen. Als er dan bijvoorbeeld nog 2 m² betaald moest worden, zouden we daar ook niet moeilijk over doen. Huurrestitutie komt aan de orde als de woning niet bewoonbaar is. Een aflopende plank bij de voordeur is niet goed, maar de woning was bewoonbaar, meneer is er gaan wonen. De kwaliteit van de woning rechtvaardigt niet dat er een maand geen huur hoeft te worden betaald.

V: U had een geschil met de aannemer omdat de vloer niet vlak was?

A: Het was niet zozeer dat de vloer niet vlak was. We hadden een bouwtekening met een bepaalde maat dat er ruimte moet zijn onder de deur. Daar verschilden we over van mening. Zij rekenen de maat vanaf bovenkant dorpel en ik ga uit van onderkant deur. Aanvankelijk wilden ze niet schuren omdat de uitvoerder dat had gemeten bij een aantal woningen. Ik heb later een tekening gestuurd en toen gaven ze toe dat het niet klopte. Dat ging over een paar millimeter.

V: De zandcementvloer moet dan worden geschuurd?

A: Het is een anhydriet vloer. Met een speciale machine kun je dat afschuren. Omdat er boven de vloerverwarming nog zeker 2,5 cm aan anhydriet lag, hadden we voldoende ruimte. Bij de andere woning is het gelukt, maar daar had huurder zelf het laminaat weggehaald. Als huurder het laminaat weghaalt, kunnen wij verder schuren. In deze woning lag het laminaat er nog. Dat was voor de aannemer een reden om niet verder te schuren.

V: De vloer was bij oplevering niet correct?

A: Als het een andere vloerbedekking was dan had het gekund. Er zijn 117 woningen opgeleverd.

V: Wat als een volgende huurder laminaat wil leggen?

A: Dan gebeurt er niets.

V: Wat was het tijdsbestek van de gehele periode van oplossen van de twee andere appartementen, waar ook is afgevlakt?

A: Exact dezelfde tijd. Allebei de woningen zijn op 22 november geschuurd. Nummer 23 is niet opgelost omdat we niet ver genoeg met de schuurmachine de gang in konden. De



woningen zijn binnen een week opgeleverd. De klachten van de vloer waren ongeveer in dezelfde week. Sommige mensen moeten nog inhuizen, dus er komen nog klachten binnen.

V: In hoeverre reikt de inspanningsverplichting van de aannemer? Omdat hij dus niet verder kan schuren?

A: Er is dan een onderaannemer en geen timmerman. Dan duurt het weer een dag en is de schuurder dus niet meer aanwezig. We moesten nog 20-30 cm laminaat weghalen. Huurder legt dat zelf aan en laminaat hoort niet bij de woning.

Wij hebben de woning van de aannemer geaccepteerd en dat zien wij als een verborgen gebrek. De aannemer haalt het laminaat niet weg.

V: Hoelang duurt het om het laminaat weg te halen?

A: Daar heb je een deskundige voor nodig. Je kunt er niet zelf aan trekken. Daarom adviseerden we ook om degene die het heeft gelegd het weg te laten halen.

V: Vindt u dat er beperkt woongenot is geweest?

A: Nee, dat vind ik niet. Het is een verhuisperiode. Je woont er nog niet echt.

V: Huurder huurt de woning en het maakt dan toch niet uit of je er woont?

A: Ik heb zelf de aannemer nog gebeld die middag. Ik heb nog voorgesteld om een plank neer te leggen om het hoogteniveau recht te maken. Diezelfde dag heeft de aannemer dat nog gedaan om ervoor te zorgen dat de rolstoel naar binnen kan.

Ik snap dat het frustrerend is, maar de wanden zijn netjes geverfd in de gang. Het gaat om 2 m2 meter in de gang. Ik vind niet dat restitutie van een maand huur te rechtvaardigen is. Daar kan ik niet in meegaan.

We hebben altijd in ons hoofd gehad dat meneer netjes de woning in kon gaan. Dat hebben we altijd in acht genomen.

V: Wat is het totale oppervlak van de woning?

A: 72 m2.

V: Kan een klein stukje laminaat worden weggehaald?

A: Misschien moet er iets meer worden weggehaald, maar het kan wel.

Laatste woord door de klager

Ik vind het jammer dat het zo is gelopen. Ik had het zo niet gewild.

Ze zijn hier met zijn drieën tegen mij en ze helpen elkaar. Mijn ouders wilden netjes verhuizen. Dat was ook belangrijk geweest voor mijn ouders. We komen uit een oude woning. Ik krijg verschillende verhalen te horen, van zowel de aannemer als de corporatie. Ik heb er geen verstand van, ik ben geen aannemer. We willen een nette woning en we hebben kosten gemaakt. Nu ligt er een plank, maar het is geen gezicht, het is een tijdelijke oplossing.

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.