



Verslag 1914  
Corporatie Wassenaarsche Bouwstichting

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 betreft diverse geschilpunten in verband met de vervanging van een bestaande aanbouw/uitbouw aan de woning van klagers. Klagers stellen hierbij dat diverse zaken niet volgens afspraak zijn uitgevoerd en dat gevolgschade door de bouwwerkzaamheden niet door de corporatie is verholpen.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

De voorzitter inventariseert de stukken, die partijen hebben ontvangen, en concludeert dat in het aan klagers toegestuurde dossier een pagina van de zienswijze van de corporatie ontbreekt. Deze pagina wordt ter plekke aan klagers uitgereikt, de voorzitter vat de inhoud van die pagina samen.

#### Toelichting op de klacht door de klagers

Op basis van de brief van de corporatie van 16 mei 2018, die door klagers op 22 mei 2019 getekend retour is gestuurd, geven de klagers aan dat hun klacht betrekking heeft op de volgende punten:

- het herplaatsen van de radiator in de aanbouw en plaatsen van een nieuwe radiator in de bestaande bouw is niet uitgevoerd;
- de bestrating bij de aanbouw is aangeheeld maar pas nadat klagers hiervoor een reparatieverzoek hebben gedaan bij de corporatie;
- het verplaatsen van de muur na het verwijderen van de oude keuken is niet uitgevoerd.

Klagers geven aan dat de gerealiseerde uitbouw niet is uitgevoerd op de manier zoals aan hen is toegezegd. Mondeling is bijvoorbeeld toegezegd dat er een groter toilet zou komen. Klagers verwijzen daarbij naar een van de corporatie ontvangen tekening waarop de situatie anders staat aangegeven dan bij klagers is uitgevoerd. Op de tekening is ook te zien dat de buitenmuur van de aanbouw een gemetselde spouwmuur is. Klagers stellen dat zij hun besluit om te kiezen voor de nieuw aanbouw wel op basis van deze informatie hebben gemaakt en zijn teleurgesteld dat het nu anders is geworden dan is voorgespiegeld.

#### Vragen van de commissie aan de klager en de corporatie

V: Hoe lang hebben de bouwactiviteiten geduurd?

A: Van 22 oktober t/m 6 december, ca. 7 à 8 weken.

V: Waarom zijn de radiatoren nog niet geplaatst/herplaatst?

A: Dat weet ik niet.

V: Kunt u aangeven wat het bezwaar is tegen de houtskeletwand als buitenmuur van de aanbouw?

A: Er is ons een spouwmuur beloofd. Klagers verwijzen daarbij naar de tekening. Toen wij constateerden dat er geen spouwmuur werd uitgevoerd hebben we de bouw tijdelijk stilgelegd.

V: Waar kunnen we in de stukken de afspraken vinden over de grootte van het toilet?



- A: Klagers verwijzen naar de ontvangen tekening en laat een foto zien van een andere tussenwoning in de wijk waar een soortgelijke aanbouw is geplaatst. Bij de woning is een groter toilet gemaakt.  
De getoonde aanbouw met groter toilet is pas na de aanbouw van klagers gebouwd. Het verschil in grootte is dus door klagers pas achteraf geconstateerd.
- V: Kunt u de punten opsommen die in uw ogen niet in orde zijn?
- A: - De deurkruk die tegen het raam aankomt.  
- De vergoeding voor gebruik van stroom en water door de aannemer.  
- De spouwmuur is niet conform de tekening uitgevoerd.  
- Het toilet heeft niet de afmeting die was beloofd.  
- Er is geen berekening gemaakt van de capaciteit van de radiatoren (klagers verwijzen naar de e-mail corporatie van 22 mei 2019).
- V: Is er nog schade veroorzaakt bij de bouw die nog hersteld moet worden?
- A: Het plafond is niet afgewerkt na de sloop van de tussenmuur. Het laminaat is beschadigd door vocht omdat het niet goed was afgedekt. De vensterbanken in de bestaande bouw zijn beschadigd door het weghalen van de oude keuken. De plinten in de bestaande bouw zijn weggebroken en niet vervangen.
- V: Realiseert u zich dat de corporatie mogelijk niet aan alle restpunten op uw lijst wil voldoen?
- A: Ja dat realiseren we ons.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

- V: Waarom is het verwijderen van de muur niet uitgevoerd?
- A: De werkzaamheden zijn zeer moeizaam verlopen. Wij willen eerst het huidige werk opleveren. Als het huidige werk is opgeleverd dan willen wij beginnen aan de muur.
- V: Kunt u aangeven waarom een houtskeletwand is gebouwd in plaats van een gemetselde spouwmuur?
- A: De tekening die de klagers hebben ontvangen was puur ter indicatie van de uitvoering. Die tekening is van een hoekwoning. Klagers wonen in een tussenwoning. In een hoekwoning kies je in verband met de afwerking van de eindmuur wel voor een gemetselde spouwmuur. Omdat de woning van klagers een tussenwoning is, is daar een houtskeletwand toegepast.
- V: Is de isolatiewaarde van de uitgevoerde houtskeletwand gelijkwaardig aan een gemetselde spouwmuur?
- A: De houtskeletwand voldoet aan het Bouwbesluit. De isolatiewaarde van de houtskeletwand is gelijkwaardig aan een gemetselde spouwmuur, aangezien in de houtskeletwand een hoogwaardiger isolatiemateriaal wordt gebruikt dan in een gemetselde spouwmuur.
- V: Waarom is de houtskeletwand op deze manier uitgevoerd?
- A: Dat was nodig om te zorgen voor een goede aansluiting op bestaande wand en voor het aanbrengen van dampfolie.
- V: Kunt u de afmeting van het toilet toelichten?
- A: De tekening, waar klagers naar verwijzen, is indicatief. Het toilet is groter dan de minimale eis in het Bouwbesluit voor bestaande bouw. Klagers pretenderen dat de afmeting zou moeten voldoen aan het Bouwbesluit voor nieuwbouw (0.90 x 1.20 m) maar dat is niet juist. Een bouwinspecteur van de gemeente heeft geconstateerd dat de aanbouw voldoet aan alle eisen. Enkel een opmerking is geplaatst over de loodloketten.



- V: Heeft u een verklaring waarom het toilet bij klagers anders is geworden dan bij de door klagers genoemde andere aanbouw?
- A: Er zou gemeten moeten worden om te kunnen constateren of er echt een verschil is. Als er een verschil is, dan kan op dit moment geen reden voor worden gegeven.
- V: Welke afmetingen voor het toilet stonden er op de tekening die de aannemer heeft gebruikt?
- A: Dat kan nu niet worden nagegaan maar heeft ook te maken met de afmeting van de keuken.
- V: Waarom is het werk aan de radiatoren niet gedaan?
- A: Het gaat hier om twee zaken: enerzijds het plaatsen van een radiator in de aanbouw, anderzijds het plaatsen van een radiator in het halletje (bestaande bouw). Vanwege de onredelijke hoeveelheid klachten heeft de corporatie zich uitsluitend gericht op realisatie van de aanbouw en de werkzaamheden in het halletje (muur) nog niet uitgevoerd.
- V: Wat is de stand van zaken met betrekking tot de door klagers genoemde en nog niet uitgevoerde punten?
- A: Over het gebruikte water en stroom worden bij oplevering afspraken gemaakt. De corporatie heeft al wel een berekening laten maken door de aannemer en overlegt deze aan commissie en klager. Op basis van deze berekening bedraagt de vergoeding € 46,08. In verband met het aanhelen van de bestrating is door de corporatie opdracht gegeven en dit zou ondertussen gebeurd moeten zijn. De corporatie kan dit niet controleren omdat ze geen toegang krijgt tot de woning. Het probleem met de deurkruk tegen raam kan worden opgelost door een deurstopper of deurtelescoop.
- V: Hoe kan de door klagers genoemde schade veroorzaakt door de bouw worden opgelost?
- A: Dit soort zaken wordt opgenomen bij de oplevering van de aanbouw, maar dat was tot nog toe niet mogelijk. De corporatie geeft aan dat de externe bouwbegeleider alleen kijkt naar punten met betrekking tot de uitvoering van de uitbouw. In het halletje is niets uitgevoerd dus valt buiten de verantwoordelijkheid van de externe bouwbegeleider.
- V: Wat is er concreet nodig om zaken op te lossen behalve toegang tot de woning?
- A: Overleg met de klagers wat hun specifieke klachten nog zijn. Vervolgens wil de corporatie deze punten ook zelf kunnen constateren. Als de corporatie het er mee eens is dan wil de corporatie de uitvoering/repairatie van deze punten combineren.

#### Laatste woord door de klagers

Klagers willen graag de bouwtekening ontvangen die door de aannemer is gebruikt. Klagers stellen, dat de corporatie in de woning mag komen kijken. Ten aanzien van de mislukte oplevering geven klagers aan dat toen de corporatie met aannemer en de externe bouwbegeleider voor de deur stond, door klagers is gevraagd of zij de lijst met door klagers geconstateerde gebreken bij zich had. Toen dat ontkend werd hebben klagers gevraagd om die lijst te gaan halen en dan terug te komen. De corporatie heeft dit ten onrechte uitgelegd als "niet meewerken". Klagers stellen dat zij helaas niet kunnen aantonen wat destijds mondeling is afgesproken. Klagers zijn er vanuit gegaan dat het uitgevoerd zou worden zoals mondeling besproken. Het vertrouwen in de corporatie is nu onherstelbaar beschadigd.

De voorzitter vraagt de corporatie om nog te reageren op het punt van klagers over de laatste oplevering en de lijst met gebreken. De corporatie antwoordt dat een oplevering iets is wat je doet in gezamenlijkheid en niet op basis van de door bewoner vooraf gemaakte lijst met gebreken.



De corporatie zegt toe dat zij bereid is eerst met klagers afspraken te maken over de genoemde gebreken en dat klagers niet hoeven te tekenen voor oplevering om die gebreken te laten verhelpen.

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

### **Na de hoorzitting**

Partijen hebben de commissie na de hoorzitting van 4 juni 2019 kennis laten nemen van de e-mail van klagers van diezelfde dag aansluitend aan de hoorzitting verzonden aan de corporatie. In deze e-mail geven klagers op enigszins dwingende toon aan dat zij bepaalde stukken (bijvoorbeeld: de bouwtekening) van de corporatie wensen te ontvangen. Ook wordt aangegeven in verband met de houding van de medewerkers van de corporatie tijdens de hoorzitting *“als zeer grievend ervaren dat u zich beiden (toevoeging commissie: de medewerkers van de corporatie) heeft bediend van leugenachtig gedrag tijdens deze hoorzitting”*

De corporatie heeft een dag later aan de commissie per e-mail laten weten dat na afloop van de hoorzitting klager, XXXX bij het verlaten van het pand (waar de hoorzitting werd gehouden) een van de medewerkers van de corporatie bedreigend heeft bejegend met de tekst dat die medewerker op zo kort mogelijke termijn moest zorgdragen voor het verstrekken van de tekening van de aannemer en deed die medewerker dat niet, dan zou die medewerker dat wel gaan merken.