



Verslag 1926  
Corporatie: Haag Wonen

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

Door slechte uitvoering van de werkzaamheden en het niet nakomen van afspraken heeft klager veel vrije dagen moeten opnemen en wenst daar een vergoeding voor.

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 meldt een getuigenverklaring te hebben. Mijn vader was overleden en toen moest iemand anders de zaken regelen.

Sinds 2018 november begint de zaak. De renovatiewerkzaamheden zijn tot op heden nog niet afgerond.

Er was een lekkage en de corporatie moest komen kijken. Het gebouw is oud genoeg om wat zaken te renoveren. Ze begonnen met de keuken.

Degene die ze stuurden, sprak geen Nederlands. Ook werkte hij alleen en had geen collega bij hem.

Hij zei dat hij alleen wilde werken omdat hij anders 50% moest delen van de inkomsten.

De hele keuken moest eruit en er zou een nieuwe worden ingezet. Die meneer beschadigde van alles aan de keuken. De deur was beschadigd.

Door zijn toedoen was er ook een lekkage in de keuken. De koppelingen zaten niet goed. Ik heb gebeld naar de corporatie en ze zouden langskomen. Die medewerker kwam zonder afspraak. Hij maakte de lekkage, maar het lekte nog steeds

Het is allemaal begonnen met het renoveren van mijn woning. Dat regelde ik via de corporatie.

Er zijn vijf afspraken geweest. De lekkage is wel verholpen. Ik ben ook een paar keer op kantoor van de corporatie geweest. Ik heb vaak vrij moeten nemen.

De muur van de kamer van mijn dochter hebben ze ook beschadigd. Er zitten drie gaten in. Ik heb de corporatie gezegd dat ze verkeerde mensen sturen. Ze zouden mij bellen binnen 48 uur, maar dat doen ze nooit.

Er zijn drie opzichters gestuurd. Ze sturen allerlei mensen en ze zeggen allemaal dat het goed komt.

Toen begon de lekkage van het plafond. De opzichter is geweest en weer zouden ze iemand sturen. Het complete plafond zou moeten worden gestuukt en geleverd. Ik kreeg maar geen telefoontje en heb uiteindelijk zelf gebeld.

De opzichter zou komen kijken en ik moest telkens vrij nemen. Hij heeft gekeken en zei dat hij terug zou bellen. Die opzichter heeft de corporatie gebeld. Er werd gezegd dat ze met zijn tweeën zouden komen, maar uiteindelijk kwam hij alleen.

Hij ging beginnen met lijmen, maar ik vertelde dat dat niet de afspraak was. Dat alles gestuukt en geleverd zou worden. Hij meldde dat hij dat niet alleen kon doen omdat hij nog



een andere afspraak had. Terwijl de opzichter bij mij was geweest om te kijken hoeveel personen er zouden moeten komen. Dat heeft me al drie keer vrij nemen gekost.

Ik ben gelijk begonnen met het maken van foto's.

Ze kwamen van de corporatie weer kijken en zeiden inderdaad dat het moest worden afgestoken. Ze stuurden weer iemand en die vroeg of ik een trap had. Hij wilde allemaal gereedschap lenen.

Hij heeft maar een apart stukje gedaan, hij was alleen en niet met een collega.

Ik word er moe van. Ik heb telkens geklaagd dat ik elke keer vrij moest nemen. Zij sturen telkens de verkeerde mensen. Dat kost geld, maar ze doen niets.

Het plafond van de slaapkamer hoefde niet te worden afgestoken, maar alleen worden geleverd. De muur van de slaapkamer van mijn dochter is doorboord. Er zijn stukjes afgevallen. Die muur moet worden gerepareerd.

De woning huur ik van de corporatie en zij moeten komen kijken. Kom gewoon eens kijken bij mij thuis. We zijn een jaar verder. Ze komen nooit controleren. De aannemers zijn gewoon oplichters. Ze werken maar twee uurtjes en declareren waarschijnlijk de hele dag. Ze zijn niet te vertrouwen.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Waar zat de lekkage precies?

A: Boven mij was een lekkage, maar dat is een andere zaak. Er zijn dus eigenlijk twee lekkages.

V: U heeft twee foto's ingediend. Één van een vochtplek op het plafond. Is dat een lekkage van de bovenburen?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat wilt u laten zien op de foto van de keuken?

A: Dat is een foto van de corporatie.

V: Wat is er op dit moment nog niet klaar?

A: Het reservetoilet is nog niet klaar. Op 28 augustus heb ik daar een afspraak voor. Er moesten wat dingen in de woonkamer worden gedaan, de kozijnen en een nieuwe deur in de kamer van mijn zoon.

V: Er zijn diverse afspraken gemaakt waarbij u thuis moest zijn. Moet u dat altijd zelf zijn?

A: Mijn zoon is autistisch en mijn vrouw moet bij hem zijn. Zij spreekt ook niet goed Nederlands. Ze belt me weleens en dan zegt ze dat er ineens iemand is. Ze zeggen dan dat ze in de buurt zijn en bijvoorbeeld even een gaatje dicht willen maken.

V: Kan uw vrouw aanwezig zijn?

A: Als mijn vrouw niet kijkt wat er gebeurt, dan doen ze maar wat. Ze doen niet wat er moet gebeuren. Mijn vrouw begrijpt dat niet.

V: Is het plafond in de slaapkamer geschilderd?

A: Ja, maar het plafond in de keuken moet gestuukt en geleverd.

#### Zienswijze van de corporatie

Het begint voor ons begin januari 2019 met de lekkage van het plafond. We waren niet gefocust op de keuken, maar op de lekkage in het plafond.

Op werkbonden is te zien dat er meerdere afspraken zijn geweest. In eerste instantie is er een inschatting gemaakt wat er moest gebeuren. Er moest worden gekeken of verven wellicht genoeg was. Uiteindelijk is er besloten om het plafond opnieuw af te steken, opnieuw



te stuken en opnieuw te verven. Er werd ook een inschattingfout gemaakt over het aantal m<sup>2</sup>. Het kan een inschattingfout zijn, maar het kan ook zijn dat als je eenmaal bezig bent, het toch slechter is dan gedacht en het dus meer werk is.

Dan hebben we het uiteindelijk over 8m<sup>2</sup>. Het plafond in de slaapkamer moet worden gedaan en dat plafond is zelfs meer m<sup>2</sup>.

Als je gaat stuken en je weet het aantal m<sup>2</sup> dan is dat in te plannen. Bij een lekkage is maar te bezien wat de kwaliteit is.

Het had wat strakker gepland kunnen worden. Er werd gedacht dat het om een klein plekje ging.

Ik snap dat het vervelend is. Ik heb ook het idee dat de opzichter wat nalatig is geweest. Wij zijn niet aanwezig als de opzichter gaat kijken. Bouwmeester is inderdaad een aantal keren terug geweest. Zij stuurden een schilder en een stukadoor die voor te weinig tijd was ingepland. Daarna is er weer iemand anders langs geweest. Er zijn meerdere afspraken geweest.

Klager zegt dat hij er moet zijn om mensen aan te sturen, maar dat is wellicht niet nodig. De werkzaamheden kunnen echt wel worden gedaan door de betreffende aannemer. Als er discussie is over de uitvoering dan moeten we dat aanpakken met de opzichter of de aannemer.

We zitten hier voor schadevergoeding van een aantal dagen. Dat heb ik uitgezocht. Aannemers maken wel eens fouten, dat zouden we wellicht beter kunnen sturen. Maar dat is wat anders dan een schadevergoeding geven voor het opnemen van vijf vrije dagen. De oplevering moet nog gebeuren, want het toilet moet nog opgeleverd worden.

Je kunt er iets van vinden dat ze zonder afspraak komen. Wellicht zit de gedachte erachter dat het ook efficiënt is als de aannemer toch even een uurtje tijd heeft voor een andere klus en onaangekondigd naar iemand toegaat.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wie constateert de hoeveelheid werk? Is dat Bouwmeester?

A: In eerste instantie wel zag ik in het dossier. De opzichter is waarschijnlijk voor de keukenrenovatie al eerder geweest i.v.m. de keukenvervanging. Ik zie ook de plafonds in de slaapkamer en de keuken in het dossier staan. Er is veel meer werk uitgevoerd. Dat is van dien aard dat er eerst een opzichter moet kijken om dat te bepalen.

V: Nu u het verhaal van meneer zo aanhoort en ook hoort over de schade in de keuken, snapt u dan dat zijn vertrouwen weg is? Begrijpt u dat hij denkt echt aanwezig te moeten zijn tijdens de werkzaamheden?

A: Ja en nee. Er kan door een werknemer van de aannemer een fout worden gemaakt. Er kan vervolgschade ontstaan, maar ik begrijp dat die fouten wel zijn opgelost. Ik snap dat je er wellicht bij wilt zijn, maar dat hoeft niet per se.

V: Het is niet aan de orde geweest om te kijken en te volgen of alles goed is gegaan bij meneer?

A: Ik heb dat niet terug gehoord.

V: Men mag toch verwachten dat er deskundigheid is bij een aannemer?

A: Ja, maar dan nog kun je in een oudere woning een slecht stuk aantreffen.

V: U stelt voorwaarden aan de deskundigheid van de aannemer? Hij had geen trap bij zich.

A: Ja, het lijkt mij dat die aannemer de trap bij zich zou moeten hebben.

V: Mag Bouwmeester onderaannemers hebben?



A: Ja, dat mag wel. Maar volgens mij waren het in dit geval wel werknemers van Bouwmeester. Bouwmeester heeft zijn eigen personeelsbestand. Een onderaannemer heeft zich ook te houden aan de gemaakte afspraken.

V: Omdat alles zo moeizaam is verlopen heeft het meneer vijf vrije dagen gekost. Hoe kijkt u daar tegenaan?

A: Ik durf niet te garanderen dat het wellicht niet nog eens zou kunnen gebeuren. Ik ben van mening dat er ook iemand anders aanwezig zou kunnen zijn tijdens de werkzaamheden. 8m2 stuken is geen volledige dag werk. De andere werkzaamheden konden wellicht niet in één keer, maar dan had meneer wellicht terug kunnen gaan naar zijn werk. Ik snap dat het vervelend is als je denkt dat het werk wordt gedaan, maar het niet wordt gedaan.

V: Als u nu de discussie hoort over het proces blijft u dan bij uw mening dat er geen compensatie hoeft te zijn?

A: Gezien het vertrouwen dat weg is en dat er nog werkzaamheden moeten plaatsvinden is het van belang dat we gaan kijken wat er allemaal is gedaan en dat we monitoren dat de rest ook wordt gedaan. Daar vraag ik wel extra aandacht voor.

V: Heeft u inzicht wat Bouwmeester heeft gedeclareerd?

A: Nee, dat heb ik persoonlijk niet. Een volgende keer kan ik wellicht een collega van afdeling Onderhoud meenemen.

#### Laatste woord door de klager

Ik heb een getuigenverklaring bij me. Ik heb meer vrij genomen dan de vijf dagen, het zijn veel meer dagen. Mijn baas vindt dit ook allemaal niet fijn.

Ik wil graag een compensatie en excuses voor alle hoofdpijn en stress. Ook wil ik een cadeau.

*De voorzitter meldt dat de getuigenverklaring die klager wil inbrengen niet kan worden gebruikt. Stukken moeten vooraf worden ingebracht zodat alle partijen zich erop kunnen voorbereiden en een en ander kunnen toelichten tijdens een hoorzitting.*

*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.*