



Verslag 2223  
Corporatie: Qua 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**

De klacht heeft betrekking op de beschadigingen aan de achterdeur van klager en het niet willen vervangen van diezelfde achterdeur door de corporatie.

*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 wordt vals beschuldigd van vernieling van haar achterdeur met een priem. Klager geeft aan dat niet te hebben gedaan. In 2018 heeft er een renovatie plaatsgevonden. Niet alle werkzaamheden zijn goed verlopen. Er zouden ramen worden vervangen, tegelijkertijd met de vervanging van de deur. Later kreeg klager te horen dat de corporatie haar achterdeur niet wilde vervangen.

Klager vindt alles veel te lang duren. Haar oorspronkelijke brief met haar klacht dateert uit 2019. Voor die tijd heeft klager de corporatie nog telefonisch gesproken en zijn er punten aangegeven die opgelost moeten worden. Bepaalde zaken zijn uitgevoerd, maar niet alles. Inmiddels duur het meer dan vier jaar.

In maart van dit jaar zijn haar ramen vervangen. Klager dacht toen eveneens dat haar achterdeur zou worden vervangen. Het ging om vijf binnenramen. De aannemer is daarvoor drie keer bij haar langs geweest.

Tijdens het moment dat ze bij klager waren voor de achterdeur werd niet gezegd dat ze de deur niet zouden vervangen. Daarna kwam de beschuldiging dat klager zelf de deur had beschadigd.

Verder verzaakt de deur ook constant. Het wordt wel gerepareerd, maar om het jaar moet klager naar de corporatie bellen om hier melding van te maken. Bij andere bewoners gebeuren die dingen niet.

### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: U geeft aan dat er een deur constant verzaakt. Welke deur betreft dit?

A: De achterdeur in mijn huis.

V: Is dat een nieuwe deur?

A: Ja, in een kunststof kozijn. De deur piept tegen de herfst/winter. Er is iemand langs geweest en heeft een stukje van het scharnier verbroken. Ze hebben het gewoon kapot gemaakt en nu krijg ik de schuld. De deur is net nieuw notabene.

V: Was u in de woning tijdens de renovatie in 2018?

A: Ik ben een wisselwoning ingetrokken. We zijn astmatisch. Tussendoor ben ik af en toe wel teruggegaan naar de woning.

V: Kreeg u toen de nieuwe deur?

A: De renovatie zou in mei zijn. Na de zomer zijn de werkzaamheden weer opgepakt.

V: Verbleef u toen nog in de wisselwoning?



A: Ja, dat klopt. In de tussentijd moest ik in het ziekenhuis dingen doen. Ik ging ervan uit dat zaken goed werden opgepakt.

V: Had u een nieuwe deur toen u terugkwam in uw woning?

A: Nee, toen nog niet.

V: Was de deur direct beschadigd?

A: Ja, gelijk al en dat heb ik ook aangegeven.

V: Is er bij de oplevering van de woning een rondje gemaakt en zijn er zaken opgeschreven?

A: De aannemer was erbij en de corporatie ook bij sommige zaken. Ze waren het niet altijd met mij eens. Sommige zaken die aangepakt moesten worden zijn uitgevoerd.

V: U heeft geen idee hoe de beschadiging aan de deur is gekomen?

A: Nee. Ze zeggen dat ik het met een priem heb gedaan. Misschien is het een losgelaten strip. Ik weet het niet.

V: Is er een opnamestaat na de renovatie opgemaakt?

A: Dat heb ik niet.

V: Wat was de totale tijdsspanne van de renovatie?

A: Het was in 2018. In december was alles redelijk klaar. Daarna heb ik contact opgenomen met de corporatie.

V: Wanneer is de renovatie is opgeleverd?

A: Tussen 2018 en 2019. Op 19 augustus 2019 is de melding gemaakt. Tussendoor heb ik nog telefonisch contact gehad. Schriftelijk heb ik acht maanden na de renovatie gereageerd. In de tussenliggende periode zijn er mensen langs geweest om de staat op te nemen. Dit naar aanleiding van het telefonisch contact.

### **Zienswijze van de corporatie**

Wat klager schets klopt redelijk. In november 2018 was de oplevering met de opzichter en uitvoerder Wijman. Het opleverformulier zat bijgevoegd bij het dossier.

*De voorzitter geeft aan dat dit formulier de Klachtencommissie niet bekend is en als zodanig niet is ontvangen.*

Het opleverpunt was de keuken. Het bovenlicht zou aanlopen. Dat is verholpen. Het formulier is ondertekend door de uitvoerder en de opzichter. De ramen en de deur stonden er niet op vermeld.

Twee dagen voor de oplevering heeft klager een e-mail gestuurd met vele klachten, maar ook toen is de beschadiging aan de deur niet gemeld. Op 7 november 2018 is er een brief gestuurd en op 9 november was de oplevering. In de maand daarna zijn er veel huisbezoeken geweest bij klager om gezamenlijk tot een uitkomst te komen.

Vervolgens is er een lange tijd geen contact geweest, tot halverwege 2019. Klager maakte toen een schriftelijke melding met betrekking tot de deur. Het ging om de vervanging van de achterdeur en de zwarte vlekken die daarop zaten alsook de krassen op de binnenramen.

Wat betreft de krassen op het raam, was het lange tijd niet duidelijk welke partij verantwoordelijk was voor de veroorzaakte krassen. Dat geeft geen problemen voor het comfort en daarom zijn ze langer blijven zitten.

Het tochtte ook volgens klager. Een aannemers is langs geweest en heeft de deur gesteld.

Dat is ook gecommuniceerd met klager. Verder is er ook een extra opleverronde gedaan in de wijk. Klager is wederom bezocht en ook toen is er geen melding gedaan van de deur.

De heer XXXX geeft aan dat de nazorgronde is gedaan om te kijken of er klachten waren en dan met name gericht op de krassen op de binnenramen. Dat bleek een gevolg van de



werkzaamheden van de stukadoors. Aan de aannemer is de opdracht gegeven om te inventariseren waar welk probleem zat. De nazorgronde was in november 2019. De discussie over de ramen is pas een half jaar geleden beslecht. Halverwege 2021 kwam er opnieuw een e-mail van klager met vijf punten, waarvan klager vond dat het nog niet was opgelost. Het betrof de ramen en de achterdeur. Dit is bij Wijman neergelegd. Ze zijn bij klager langs geweest en hebben foto's gestuurd van de schade aan de achterdeur. Zij waren van mening dat ze zo geen deur afleveren.

*Er worden foto's getoond die gemaakt zijn door de aannemer.*

Na de gemaakte foto's heeft er intern overleg plaatsgevonden. De opzichter, de uitvoerder alsook de corporatie zijn op verschillende momenten bij klager langs geweest. Er werd aangegeven dat als deze beschadiging aan de achterdeur er bij de oplevering had gezeten, dat gelijk zou zijn aangepakt. De achterdeur zou niet in een dergelijke staat worden opgeleverd. Deze schade heeft de corporatie niet eerder gezien en is ook niet als zodanig na oplevering aan haar gemeld. De deur sloot slecht en ook daar is naar gekeken. Firma Wijman heeft niet gecommuniceerd dat de achterdeur zou worden vervangen. Met de voordeur was ook het nodige aan de hand dus wellicht heeft de aannemer gezegd dat die deur vervangen zou worden. Er is aan klager uitgelegd dat er niets gedaan zou worden met de achterdeur. Klager heeft daarna contact gehad met het juridisch loket. Wellicht is er bijvoorbeeld een priem tussen gezet, zei iemand van het juridisch loket. Er is met hem gemailld en er zijn ook foto's met hen gedeeld. Daarna diende klager de klacht in. Er zijn geen foto's van de achterdeur bij plaatsing aanwezig. Alle partijen zijn van mening dat deze schade er niet was toen de woning werd opgeleverd. De schade aan de achterdeur valt namelijk direct op. Klager of een derde partij heeft deze schade veroorzaakt aan de deur. Verder is het zo dat kunststofkozijnen 'werken'. Er is aan huurders gemeld de meerpuntssluiting te gebruiken zodat de deur minder zakt. De deur wordt dan namelijk op drie punten vastgehouden.

#### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Heeft firma Wijman toegezegd dat ze die deur zouden vervangen?

A: Nee, dat hebben ze niet toegezegd. Wellicht dat men dat dacht in de context van de voordeur.

V: Kan het zo zijn dat er iets tussen de deur heeft gezeten bij het sluiten van de achterdeur?

A: Dat is mogelijk. Er zit ook veel schade aan het klingschild. De beschadiging zit aan de binnenkant van de deur.

V: Hoe draait de deur?

A: De deur heeft een dubbele keerrichting. Hij draait naar buiten, tegen het kozijn.

V: Zijn er nog meer klachten over de achterdeur van andere bewoners?

A: Nee, een dergelijk geval ken ik niet. Er is een aantal deuren gesteld, maar dit soort schade is niet gemeld.

V: Wordt de verzakking, voor zover deze is gemeld, opgelost?

A: Ja, dat klopt. Dat is al gebeurd en er is aangeboden het nogmaals te doen indien nodig.

V: Kan het zijn dat een deur in beschadigde staat wordt geplaatst?

A: Nee, maar een huurder zou dat dan direct moeten melden. We hebben het ons echt ook wel afgevraagd. Als we gedacht hadden dat het zelfs een kans van 10% zou kunnen hebben dat het onze schuld was, dan hadden we het afgehandeld. We zijn heel zorgvuldig geweest



bij klager. Met 100% zekerheid durven we wel te zeggen dat de achterdeur niet deze staat had bij oplevering.

V: Wat gebeurt er als klager gaat verhuizen?

A: Dan moet de deur in nieuwstaat worden teruggebracht (lees: vervangen).

*Hardop nadenkend vraagt de voorzitter zich af of partijen tot een compromis kunnen komen. In die zin of de corporatie ervoor open zou staan om de deur te vervangen.*

*De corporatie geeft aan daar moeite mee te hebben. Daarmee zou een stap te ver worden gegaan, omdat het indruist tegen haar standpunt. Voor de corporatie is het een principekwestie.*

### **Laatste woord door de klager**

We hebben de klacht ingediend omdat ik de beschadiging niet heb veroorzaakt, maar daarvan wel wordt beschuldigd. In 2019 heb ik een bericht gestuurd. In 2021 kreeg ik tijdens een gesprek te horen van de opgesomde punten dat er vervanging van de beschadigde binnenramen en vervanging van de beschadigde achterdeur zou plaatsvinden. Bij het juridisch loket werd ook nog gezegd dat ik pas na drie jaar met dit verhaal kwam, maar dat is helemaal niet waar.

Ik vind het niet eerlijk. Ze verdraaien alles. Er zijn veel dingen gebeurd. Ik geef mijn huis over om te renoveren. Als ik bepaalde dingen niet had bekeken, dan waren vele zaken niet opgepakt. Ze hadden eerlijk moeten zijn. Ik schrijf niet zomaar een brief.

Verder weet ik niets te zeggen. We hebben het hier over de periode 2018-2021. Ik moet me aan afspraken houden en moet me houden aan hun tijden. Ze moeten niet ontkennen dat er fouten zijn gemaakt. Ik moest naar heel veel zaken kijken.

*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, 3 mei 2022

Verzenddatum, 19 mei 2022