



1713 Verslag  
Corporatie: Staedion

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.  
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Er is een renovatie geweest bij klager en er is beschadigd behang in de keuken en de slaapkamer en een scheur in de vinyl vloerbedekking op de slaapkamer.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

#### Toelichting klacht door klager

Er is schade veroorzaakt tijdens de renovatie. De projectleider is geweest en er zijn foto's gemaakt. Achteraf wordt gezegd dat de schade al aanwezig zou zijn. Ik ben het er niet mee eens en toen werd het stil aan de kant van de corporatie. Ze hebben de schade afgewezen. Er zijn kunststofkozijnen geplaatst, een nieuw toilet en in de keuken is een systeem plafond geplaatst.

Er was een grote reep behang weg, maar dat vind ik nog niet zo erg. De schade die je niet ziet, is veel erger. Op de vloerbedekking zag je dat er in was gesneden. Behang kun je wel repareren, maar een snee niet.

Er was een stuk beplakking over de vloer heen gelegd tijdens de renovatie maar dat is met een mes weggesneden.

Mijn klachten zijn de snee in het vinyl, het kapotte behang in de kleine slaapkamer en ook het behang in de keuken. Deze klachten heb ik de dag erna direct gemeld.

*Ten tijde van de hoorzitting wordt het rapport bekeken door de commissieleden.*

*Ten tijde van de hoorzitting laat klager foto's zien van de schade.*

#### Vragen van de commissie aan de klager.

V: U heeft een maand huur teruggekregen?

A: Ja dat klopt.

V: Waar gaat de klacht dan precies om?

A: Die gaat vooral over de snee van het mes in de vloer.

V: Het kan voorkomen dat bij een renovatie er schade is aan behang e.d. Daar is de ongeriefsvergoeding voor en deze is geaccepteerd in Nederland. Maar u klaagt over de snee in het tapijt?

A: Ik heb een brief gehad met foto's waarin werd gezegd dat die schade er al was voor de renovatie. Datzelfde geldt voor het behang in de keuken. Je ziet duidelijk dat de lijnen omhoog gaan en dat is gebeurd met het plaatsen van het plafond.

V: Wanneer heeft u de schade aan de vloer geconstateerd en gemeld?

A: Ik ben al sinds oktober bezig en heb het in de week na de renovatie direct gemeld. Er zit een snee in het vinyl van de slaapkamer. Er zijn foto's gemaakt met een mobiel door de heer Van Mill.

V: Staan de punten waar het over gaat op de foto?

A: Ja die staan zeker op de foto.



1713 Verslag  
Corporatie: Staedion

*(Er worden foto's getoond van de beschadigingen, maar de voorzitter geeft aan dat de schade niet goed zichtbaar is op de foto).*

V: Heeft u al die e-mails nog?

A: Ja die heb ik.

V: Kunt u de eerste e-mail naar de commissie sturen van na de renovatie waarin u de klachten noemt?

A: Ja dat kan ik want ik heb ze allemaal gearchiveerd. Het gaat over schade aan het behang in de keuken, schade aan het behang in de slaapkamer en schade aan vinyl.

V: Op welke plek is de snee in het vinyl?

A: In de slaapkamer, maar ik durf niet te zeggen hoe groot. De vinyl vloerbedekking stopt bij de deur.

#### Zienswijze van de corporatie

De heer XXX en ik zijn samen bij de oplevering geweest. De opzichter doet meestal de oplevering maar die heb ik overgenomen. Het rapport is opgesteld door de firma Smits. Het rapport is door de corporatie, de bewoner en de opzichter afgetekend.

De bewoner geeft aan dat de binnen kozijnen zijn vervangen, maar dat is niet waar. Het is alleen aan de buitenkant vervangen. Er zijn aluminium kozijnen geplaatst, maar dus niet aan de binnenkant van de woning.

Ik vond het geen onplezierige oplevering, klager was kritisch maar niet onaangenaam.

Er is altijd wel wat op te merken uiteraard. Er zal best lichte schade zijn ontstaan, dat is bijna onvermijdelijk. Huurders krijgen daar een standaard schadevergoeding voor.

Het is een vergoeding voor het vertrek uit de woning voor een periode van ongeveer 14 dagen. Meneer is 14 dagen naar een wisselwoning gegaan. Er is ook mechanische ventilatie in de woning aangebracht. Een aantal keukens is vervangen, maar niet bij meneer. Die keuken is teruggeplaatst.

Er zou schade aan het behang zijn, maar voor de renovatie was er ook al schade aan het behang.

Wij realiseren ons dat mensen tijdens de bezichtiging niet alles zien vanwege meubels die er staan e.d. Het is ook allemaal een heel gedoe natuurlijk.

We hanteren dan heus wel een andere termijn van bijvoorbeeld een week of 14 dagen om alsnog schade te melden. Maar niet na drie maanden, dat is niet acceptabel.

Op het rapport staan de volgende punten gemeld die opgepakt zouden worden:

- \* voordeur compleet aanbrengen
- \* in de hal en toilet MV ventiel aanbrengen
- \* in toilet naast schakelaar muur reparatie
- \* kitwerk opnieuw aanbrengen
- \* hardsteen onderdorpel voorzijde afwerken
- \* in badkamer MV ventielplaat monteren
- \* balkonlood aankloppen
- \* ontluchtingskapje kozijn aanbrengen
- \* in slaapkamer 1 onder aftimmering vlak en strak aanbrengen
- \* in woonkamer CO2 meter monteren



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1713 Verslag  
Corporatie: Staedion

\* in de keuken MV ventielen aanbrengen.

Ik doe niet moeilijk als sommige klachten later worden aangegeven, maar niet 3 maanden later.

Ik heb hier wel een mail van 6 februari 2017 waarin die klachten worden genoemd.

Als ik zie dat er echt een snee zit, dan moet ik dat met de aannemer opnemen, dat hoort.

Daar wil ik me hard voor maken.

We willen graag klantvriendelijk zijn. Onder de ongeriefsvergoeding valt wel de kleine schade aan het behang.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Staan de schades van klager vermeld op het rapport?

A: Nee, die staan er niet op.

V: Waar zijn de stukken van de heer Van Mill gebleven?

A: Dat moet ik navragen.

V: Hoe staat de ongeriefsvergoeding omschreven?

A: Die is erg algemeen. Dat zou wel wat uitgebreider mogen, vind ik.

V: Hoe heeft u gereageerd op die mail met de klachten?

A: Dat weet ik niet en dat moet ik checken bij de heer XXX.

### Laatste woord klager

Ik heb niets toe te voegen, ik ga de e-mail aanleveren.