



1741 Verslag
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.

De klacht heeft betrekking op de herstelwerkzaamheden in de douche. Het water loopt volgens klager niet weg in het afvoerputje maar loopt weg naar de kant van de deur van de badkamer.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en betrokkenen stemmen daar desgevraagd mee in. Aanvullend meldt de voorzitter dat de heer XXXX als nieuw benoemde klachtencoördinator bij Haag Wonen een paar zittingen van de commissie als toehoorder bijwoont.

Toelichting klacht door klager

De schoonzoon van klager voert het woord.

Ik wist niet dat er zo'n zware delegatie zou zijn. Het is een simpel dossier. We zijn het niet eens met het eindresultaat van de renovatie in de badkamer. Er zijn werkzaamheden verricht. De opzichter kwam langs en die heeft e.e.a. geconstateerd. Dat is hersteld door aannemer, echter niet correct. Er is toen opnieuw een bezichtiging geweest. Weer werd geconstateerd dat de werkzaamheden niet naar behoren waren gedaan en er is wederom e.e.a. hersteld. Het is naar onze mening niet correct hersteld. We hebben er foto's van. De badkamer is circa 1,5 meter bij 3 meter. De vloer is niet helemaal egaal, er zit een soort bobbel in. Dat is de eerste keer ook gezien door de opzichter en de aannemer. Dat is hersteld maar het water loopt nu richting de deur onder de wasmachine. Mijn schoonvader kan niet telkens de wasmachine wegtrekken. Bij het doucheputje blijft nu ook alsmaar water staan. Wanneer er een douchegordijn wordt geplaatst, spat het water ook. Er is een extra tegellaag neergelegd en het water blijft er dus toch liggen. Dat was eerst niet het geval.

Klager laat tijdens de hoorzitting foto's zien op zijn mobiel.

Als we nu een douchegordijn ophangen, wordt de nis ook korter. We zullen de nis in douche opmeten want ik weet niet exact welke maat het is. De vloer is vlak en ik heb ook echt een glas water erop gegooid. Ik weet dus niet echt of het ook waterpas is.

Klager meldt zelf er al 22 jaar te wonen maar dat er nooit een probleem was.

Er zijn werkzaamheden verricht omdat er een vloer kwam. Die liep af en loopt nu nog steeds af. Wat is dan de oplossing? De vloer was eerst wel vlak. Dat hebben de opzichter en de aannemer geconstateerd. Er komt een oplossing maar waarom is er dan een nieuwe laag overheen gekomen?

Ik heb zelf een paar weken geleden mijn badkamer verbouwd en ik zou niet akkoord gaan met zoals het nu is opgeleverd bij mijn schoonvader.



1741 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waarom hangt u het douchegordijn niet een stukje terug?

A: Dat zou op zich wel kunnen. Het is een principe kwestie geworden. Het is vooral de manier van communiceren. Dat hoort niet zo volgens onze mening. De werkzaamheden zouden 2 weken duren en mijn schoonvader heeft daar verlof voor moeten nemen. In mijn geval zou ik de verlofuren terugbetaald willen hebben. Het douchegordijn kan worden teruggehangen maar voorheen liep het water af. We hebben zoveel moeite gehad. De vloer lijkt egaal maar het loopt echt af. Met een douchegordijn blijft er nog water liggen omdat de tegels te ver zijn doorgetrokken (douchegedeelte was 120 bij 90 cm, nu 90 bij 80 cm).

V: Er kan een opgerolde handdoek of rubberrol voor de wasmachine worden gelegd zodat daar geen water onder komt. En dweilen kan met een uitgeknepen dweil.

A: Maar eerst was dat niet nodig en nu loopt er opeens water die kant op.

V: Als er water in het douchegedeelte wordt gegooid waar loopt het water dan heen?

A: Dan loopt het voor een deel naar de wand toe. Wat naar het putje toeloopt, blijft voor een deel in de hoek staan.

Zienswijze van de corporatie

Er was geen verlaging, wel afschot richting doucheputje. Nu is er door egalisering van de vloer een lager gelegen douchehoek van 90 bij 80 cm. De vloer aan de voorkant is nu vlak en waterpas, er is een extra laag tegels opgelegd zodat dat gedeelte hoger is.

De renovatie duurde twee werkwerken. Soms loopt e.e.a. iets uit, daar kan ik nu niet over oordelen. Er is geconstateerd dat de vloer aan de voorkant op afschot lag en niet vlak was, daarom is die extra tegel gelegd.

We hebben advies gegeven een gordijn op te hangen en/of een drempeltje te maken. Je moet ergens beginnen met wat af te schermen.

De eerste badkamervloer was al een verdikte vloer. Dus die verhoogde vloer was er al met een verdiepte douchevloer. Die was al 1 tegel dikker dan het douchegedeelte.

De vloer aan de voorkant lag niet vlak en werd afgekeurd. Daar ligt nu een extra verhoging op, waardoor de vloer nu wel vlak ligt, dat gaf de laatste meting gaf ook aan.

De vloer moet vlak zijn op een rij van 2 meter. Er mag een afwijking inzitten maar binnen een bepaalde marge.

De voorzitter meldt dat de maat van het douchegedeelte is te herkennen aan het aantal tegels. Bouwkundig is het verplicht dat het douchegedeelte afloopt, het overige deel van de vloer hoeft niet op afschot te liggen.

Klager herhaalt dat er in de oude situatie, voor de renovatie, geen problemen waren.

De voorzitter zegt de frustratie te begrijpen. Maar de oplevering van een bouwkundig project kun je niet vergelijken met bijvoorbeeld de levering van een auto.

De vloer moet voldoen aan bepaalde regels. Deze heeft de corporatie opgevolgd door de rest van de badkamervloer met een extra rij en laag tegels te verhogen. Het is in principe al mooi dat de tegels eroverheen zijn gelegd om de 'bobbels' waar klager over spreekt recht te trekken.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

1741 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Dus als u in eerste instantie, voor de aanpassing van de vloer met een extra laag tegels, een klacht had ingediend, had u wellicht recht van spreken gehad. In dit geval heeft de corporatie datgene gedaan wat van haar verwacht mag worden en heeft zij goed gehandeld.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Je kunt het gordijn toch ophangen waar je wilt aan de bovenkant?

A: Ja, dat kan gewoon.

Laatste woord klager

De bobbel zit er nog steeds in de vloer. We hebben nog een andere klacht dus dat komt nog.

*Tijdens de hoorzitting tekent de schoonzoon op een flipover de situatie van de vloer.
De opzichter tekent daarna de aanpassing in.*