

# (G)EEN ONBESCHREVEN BLAD

**Bewoners van een huis in de Haarlemse binnenstad lieten hun oog vallen op een terrazzo aanrecht- en keukenblad. Terecht, want zo'n blad maakt van een keuken echt een plaatje. Maar toen het blad gemaakt was, waren ze niet tevreden met het resultaat. Een waslijst aan klachten, waar het TBA een onafhankelijke beoordeling over mocht geven...**

Ze schakelen Onno de Vries van Technisch Bureau Afbouw (TBA) in om te beoordelen of hun klachten gegrond zijn en zo ja, of de mankementen dan nog hersteld kunnen worden door het gespecialiseerde terrazzobedrijf. In de Haarlemse woning aangekomen krijgt senior technisch adviseur en gerechtelijk deskundige De Vries een lijst met negen klachten over de geplaatste terrazzo keukenbladen. Zo zouden er gaatjes in zitten, lijken de hoeken niet haaks, golft het oppervlak, zijn de gaspitten niet netjes in het blad verwerkt en bovendien te dicht bij de rand, is op sommige plekken het onderliggende beton zichtbaar, zijn er keukenkastjes beschadigd door schuurwerk, druipt er water van het aanrecht op de grond en wijkt de kleur van de keukenbladen af van het voorbeeld dat de klanten in de showroom hebben gezien. De eigenaar van het terrazzobedrijf weersprekt niet dat de keukenbladen nog enig naloopwerk behoeven, maar voert ook aan dat de door hem geïnstalleerde gaspitten keurig op de door bewoners aangegeven plaats zitten. En dat de kleur van de bladen toch echt dezelfde is als die van het referentieblad in de showroom.

## Gaping

De Vries pakt zijn meetgereedschap erbij en gaat aan het werk. Hij stelt vast dat “de bovenzijde van het keukenblad inderdaad enigszins onvlak is. Een gaping van maximaal 2 millimeter over een lengte van 800 millimeter onder een rei van 1000 millimeter kwam voor.” Langs de voorzijde van het keukenblad meet De Vries een gaping onder de rei van 1,8 tot 2,1 millimeter. De hoeken in de omtrek van het blad zijn keurig haaks, maar De Vries constateert wel dat de onderzijde van de rand iets meer naar binnen is geschuurd, waardoor in verticale stand over een hoogte van 70 millimeter een afwijking van 3 millimeter te meten is. Volgens de technisch adviseur moet het met extra schuurwerk mogelijk zijn om de oneffenheden op te lossen. Ook treft De Vries in beide bladen gaatjes aan. “Niet ongebruikelijk

in terrazzo overigens. Zulke gaatjes moeten gestopt worden en het was me duidelijk dat dit onder het naloopwerk viel.” De zijkanten van zowel aanrecht- als keukenblad blijken na meting niet volledig verticaal geschuurd. De eigenaar van het terrazzobedrijf geeft aan dat dit wellicht veroorzaakt is door vermoeidheid tijdens het werk. De Vries denkt dat het euvel met wat extra schuurwerk is op te lossen, maar relativeert de klacht ook: “Het was visueel niet heel erg opvallend.”

## Reparatiemortel

Dan de gaspitten. Bij meerdere van de zogenoemde Pitt Cooking branders - gaspitten van het merk Pitt die geïntegreerd zijn in het aanrechtblad - zijn de gaten te groot uitgefreesd, stellen de bewoners. De Vries verwijderd de afdekkende ring en constateert een naad van enkele millimeters breed. De naad gaat echter schuil achter de afdekring. De Vries adviseert toch om de naden dicht te zetten met een minerale reparatiemortel. “Dit vanwege de hittebestendigheid. En dichtsmeren voorkomt dat er vocht kan binnendringen als er eens iets overkookt.” Ook hier relativeert De Vries de klacht van de bewoners: “De aanwezigheid van enige tolerantie in een vooraf te vervaardigen opening in een ter plaatse vervaardigd blad acht ik normaal. En de herstelmaatregel zou ik ook willen classificeren als ‘naloopwerk.’” “En het feit dat één van de vier gaspitten te dicht bij de rand van het aanrecht zit dan?”, vraagt de vrouw des huizes. In haar ogen verhoogt dit de kans op scheuren en is de pit in feite onbruikbaar. De Vries moet erkennen dat de gaspit inderdaad wel erg dicht tegen de rand van het aanrecht zit. Maar tegelijkertijd vraagt hij zich af hoe het anders gekund had. Het onderliggende keukenkastje bood immers weinig ruimte om de pitten anders te ordenen. “Dan had deze ondernemer de gaspitten niet moeten plaatsen en samen met de consument een andere indeling van het aanrecht moeten bedenken. Maar eerlijk gezegd vind ik dat niet tot de competenties van een terrazzowerker behoren.” Over



Linker Pitt-cooker ligt naar de mening van de consument te dicht bij de rand en is onpraktisch.



Is het nu wel of niet hetzelfde? Links de trog in de showroom en los het deel dat wél de goede kleur zou moeten hebben.

scheuren maakt De Vries zich weinig zorgen: “Gezien de dikte van de rand en de normaliter daarin opgenomen wapeningsstaven hoeft dat niet te gebeuren.” De Vries oordeelt dat de gaspit kennelijk op een onpraktische plaats zit, maar dat er technisch geen reden is om de Pitt Cooker niet op deze plek te plaatsen.

### Stopwerk

De bewoners wijzen vervolgens op meerdere plekken waar de grijze onderbetonlaag en kiezels zichtbaar zouden zijn. De Vries kan ze echter geruststellen: “Het betreft reeds uitgevoerd stopwerk waarbij een wat afwijkende tint materiaal is toegepast en er nog niet netjes is geschuurd.” Maar De Vries oordeelt echter ook dat de kleurkeuze van het stopmateriaal onnodig veel afwijkt van het aanrechtblad en dat de werkzaamheden duidelijk nog niet goed zijn afgerond. “Het stopwerk is voor verbetering vatbaar. Maar het zal nog niet makkelijk zijn om het er netjes uit te krijgen.” De Vries ziet tegelijkertijd dat het aanrechtblad vanaf de spoelbak iets afloopt, waardoor er inderdaad water op de grond kan druppelen. “Maar dat heeft meer te maken met de generaliseerde vlakheid dan dat het een apart euvel is. Bovendien zit de spoelbak mijns inziens ook vrij dicht op het werkblad, waardoor er sowieso water op terecht zou komen. Extra schuurwerk moet ervoor zorgen dat het keukenblad vlakker wordt.” Aan weerszijden van het aanrecht ziet de technisch adviseur van TBA flinke krasen in de houten kastenwand, duidelijk veroorzaakt door het schuren van het terrazzo blad. “Dat moet hersteld worden, maar ik heb aangeraden dat dit niet door het terrazzobedrijf gedaan wordt. De voorgestelde oplossing - een kitvoeg - is wat mij betreft geen nette oplossing.”

### Lichtval

De laatste klacht van de bewoners van het Haarlemse pand betreft de kleur van de beide keukenbladen. Ze hadden van te voren in de showroom een terrazzo was-

trog aangewezen: hun aanrecht moest dezelfde kleur krijgen. Het resultaat is echter niet hetzelfde, stellen ze. De Vries bezoekt daarom samen met de bewoners en de directeur van het terrazzobedrijf de showroom. “De consument bleef in eerste instantie bij haar standpunt dat de trog een andere kleur en samenstelling had dan haar aanrecht. Ze wees vervolgens op een referentiemonster elders in de showroom dat volgens haar wel de juiste kleur had.” De Vries houdt het monster daarop naast de wastrog en constateert dat zowel kleur als samenstelling exact overeenkomen. “Door een iets andere lichtval kan de kleurervaring van terrazzo enorm verschillen”, legt De Vries uit. “Zelfs in de showroom zag het oppervlak er op verschillende plekken anders uit. En de lichtval in de woning van de consumenten was wéér compleet anders. Op grond van referentiekaarten heb ik vastgesteld dat van een afwijkend kleurmengsel - behoudens normale toleranties - geen sprake was. Herstel was mijn inziens dus niet aan de orde, maar zou ook praktisch niet mogelijk zijn geweest zonder de bladen volledig te vervangen.” De Vries kon de meeste klachten weerleggen, maar dan moest het terrazzobedrijf van de bewoners de klus nog wel netjes kunnen afronden.



Het managen van de klantverwachting is een vak apart... Vooral consumenten moet duidelijk uitgelegd worden hoe de vervaardiging van terrazzo in zijn werk gaat en wanneer een werk als 'af' kan worden gezien. Dat kan veel onterechte klachten voorkomen.