



**Verslag: 2202**

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.

**Korte omschrijving van de klacht**

De klacht heeft betrekking op de staat van de woning bij oplevering.

*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 heeft het huis in februari 2021 gekregen. Er bleken na een maand veel gebreken in de woning te zijn. Daar heeft klager over en weer veel over gemailld met de corporatie. De corporatie heeft zaken toegezegd uit te zullen voeren en er zijn zaken die niet werden toegezegd om op te pakken door de corporatie. Klager geeft aan het daar niet mee eens te zijn.

Er is dus voor een deel van de gebreken toegezegd dat die door de corporatie zouden worden afgehandeld en aan de andere kant zijn er werkzaamheden die niet zijn toegezegd door de corporatie. Klager wil van de commissie graag weten of ze het daar mee eens zijn.

De deur van de badkamer was betegeld aan een kant. In woonkamer was de schacht betegeld met een plantenbak door de vorige bewoner. Het gat is met schuim gedicht. In de keuken zat er op sommige plaatsen blauw tegelwerk. Een kast in de keuken was kapot. De intercom werkte niet, maar dat is opgelost. Deze zaken zijn allemaal toegezegd door de corporatie om op te pakken.

Het stucwerk brokkelde af, maar dat werd niet toegezegd door de corporatie om op te knappen. Er zaten gaten in deuren en die zijn dicht geplamuurd. De kozijnen hadden gaten van schroeven, maar dat hebben we allemaal zelf opgelost.

De corporatie wilde de klager tegemoetkomen in de kosten, maar klager vindt het aangeboden en betaalde bedrag te laag.

Klager meldt dat de corporatie spreekt over esthetische keuzes. Echter, het gaat niet over mooi, het gaat er vooral over dat zaken gewoon kapot zijn.

*Klager toont de commissie foto's van de plantenbak, zoals deze aanwezig was en laat tevens foto's zien van de gaten in de kozijnen.*

**Vragen van de commissie aan de klager**

V: Er is een bezichtiging geweest. Is er een opleverstaats getekend?

A: Dat weet ik niet zeker en zou ik moeten opzoeken. *(De corporatie overhandigt deze opnamestaat aan de voorzitter)*

V: We zien op de opleverstaats hoe de woning er uitziet en hoe die is overgedragen. U heeft daarvoor getekend. Waarom heeft u bepaalde zaken dan niet aangegeven?



- A: Het is menselijk, het was onze eerste woning en je kijkt met een roze bril naar de woning. Echter, na verloop van tijd waren we het met veel zaken niet eens.
- V: Gaat er in 2026 iets met de woning gebeuren?
- A: Ja, dat stond ook in de advertentie, de woning wordt dan gesloopt. Dat tijdspad is een indicatie en dat wil niet zeggen dat de woning nu niet aan bepaalde normen hoeft te doen
- V: U vindt € 500,-- niet genoeg, zegt u. Waar heeft u dat bedrag voor gehad? Voor de punten die u zelf heeft verholpen, maar die de corporatie zouden worden aangepakt?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Dit bedrag heeft geen betrekking op de punten die de corporatie niet heeft toegezegd?
- A: Nee, dat klopt
- V: Wat wilt u van de commissie?
- A: Een uitspraak dat de overige reparaties worden behandeld en beoordelen of ik gelijk heb. Ook wil ik graag weten of € 500,-- een redelijk bedrag is en of het terecht is dat ze de andere reparaties niet willen uitvoeren.
- V: Heeft u facturen van de reparaties die u heeft laten uitvoeren en waarvan de corporatie zei dat ze die werkzaamheden wel zouden uitvoeren?
- A: Ik heb een kosteninventarisatie gemaakt van de gemaakte uren. Ik kom uit op ongeveer € 1.200,-- en het bedrag van de andere reparaties is ongeveer € 5.000,--.
- V: De € 1.200,-- voor de toegezegde reparaties, is dat bovenop de € 500,--?
- A: Ja, dat komt er bovenop.
- V: Kunt u dat bedrag onderbouwen met facturen?
- A: Die heb ik niet paraat, maar ik kan eventueel zaken navragen of opzoeken.
- V: Zijn die werkzaamheden allemaal al gedaan? Dan heeft u toch facturen?
- A: Ja, maar ik kan niet met zekerheid zeggen of ik de facturen allemaal (nog) heb.
- V: U heeft het stucwerk, deuren en nog een aantal zaken laten opknappen?
- A: Ja, alles is gebeurd.
- V: Het houten plafond zat los en daar heeft u niets over gezegd.
- A: Jawel, dat heb ik beschreven in de e-mail.
- V: U bent akkoord gegaan met het plafond?
- A: Ja, dat klopt, maar twee weken later was ik er niet mee akkoord.
- V: U heeft een berekening gemaakt van de gemaakte kosten en uren? Heeft u uw zelfgemaakte uren ook meegerekend?
- A: De werkzaamheden zijn grotendeels door anderen gedaan. We hebben zelf ook werkzaamheden opgepakt.
- V: Wat heeft u door derden laten doen?
- A: De toegezegde reparaties, de deuren, het tegelwerk in woonkamer, het verwijderen van de plantenbak en het tegelwerk in de keuken zijn door derden gedaan. De keukenkast heeft ook iemand in elkaar gezet, daar moest een groot stuk vanaf om die passend te krijgen.
- V: Was dat een losse kast?
- A: Ja, dat klopt.

### **Zienswijze van de corporatie**

Klager heeft een aantal zaken aangedragen en daar is naar gekeken. We verschillen over de definitie van een gebrek. Dit zijn de punten die worden aangedragen voor zaken die al in de woning aanwezig waren bij het tekenen van het huurcontract.

Bij het tekenen van de opleverstaat waren die zaken al aanwezig. Misschien zijn bepaalde zaken esthetisch gezien niet mooi, maar het zit in de woning en de woning is technisch in



orde. Zo ook de schouw en de tegels in de keuken. Deze zijn beoordeeld en technisch in orde. Daarom is besloten ze te laten zitten.

Voor de andere gebreken, zoals de intercom en de deur van het balkon die niet goed sloot, is een vervolgactie in gang gezet en daar zijn reparaties aan uitgevoerd.

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

V: In hoeverre is het voortbestaan van de woning in de argumentatie meegenomen?

A: We kijken wat technisch noodzakelijk is om aan te passen en hoe lang het complex er nog staat. Op basis daarvan worden keuzes gemaakt. Dat doet echter niets aan af aan de basiskwaliteit. We kijken wel wat technisch noodzakelijk is om uit te voeren.

V: Waarom heeft u de € 500,-- gegeven?

A: De voorgestelde zaken zoals het dichtzetten van de deur in de badkamer, het dichtzetten van de schouw en de blauwe tegels in de keuken hebben we toegezegd uit coulance. Het is ongeveer € 35,-- per m<sup>2</sup> en daarmee komen we uit op € 500,--. Dit waren zaken die we niet technisch noodzakelijk vonden en we dan ook niet aanpassen.

V: Waarom die voorgestelde zaken dan wel aanpassen?

A: In de woning is een en ander besproken en de woning is doorlopen. We keken naar de schouw en het tegelwerk. We hoeven het niet uit te voeren, maar we wilden klager tegemoetkomen. Die afweging is ter plekke in de woning gemaakt.

V: Als alle punten op de opnamestaat hadden gestaan, wat was er dan gebeurd?

A: Als er nog een gebrek zou worden aangetroffen dan was er een aantekening gemaakt door de verhuurmakelaar dat er nog e.e.a. gedaan zou moeten worden.

V: Zou alles dan zijn opgepakt?

A: Nee, bij de rondgang hebben we aangegeven dat werk aan de schouw, het tegelwerk en het dichtzetten van de badkamerdeur een tegemoetkoming is. Bij het rondlopen in de woning was er dan wellicht nog extra naar de wanden gekeken. Alleen het dichtzetten van gaatjes zou dan nog worden gedaan.

V: Had de plantenbak niet weggehaald moeten worden als klager die niet had geaccepteerd?

A: Er wordt een afweging gemaakt. De plantenbak was vastgezet aan de schouw en wordt dan onderdeel van de woning. Er is toen besloten dat de schouw bleef zitten en dan wordt er niets aan gedaan. Op het moment dat klager bij de ondertekening een opmerking hierover had gemaakt, dan had de verhuurmakelaar gezegd dat die niet weggehaald zou worden, net als de blauwe tegels in de keuken.

V: Mag klager na ondertekening nog een maand zaken aandragen?

A: Ja, dat klopt.

V: Zijn dat zaken van klager en niet zaken die normaal gedaan zouden worden?

A: Dat klopt. Het gaat om 'garantie' zaken voor de mutatiwerkzaamheden.

V: Er staat op de opnamestaat bij 'beschrijving' helemaal niets geschreven. Als er wel een voorbehoud zou zijn gemaakt door een huurder, staat het dan op die plek?

A: Op de opnamestaat wordt de locatie aangegeven voor elke ruimte. Als er een opmerking is, dan staat die onderaan vermeld.

V: Een aantal zaken is toegezegd door de corporatie en voor één is akkoord gevraagd, de plantenbak. Er is elf maanden niets gedaan en mevrouw wilde er mee aan de slag. Waarom is er zo lang gewacht?

A: Na de rondgang is er een e-mail gestuurd met wat er was afgesproken. Tijdens de rondgang was nog niet duidelijk wat klager wilde doen met de plantenbak. We hebben



gevraagd wat klager met de plantenbak wilde doen. Het duurde even voor er een reactie kwam. Klager was het met zaken niet eens die in de e-mail stonden beschreven.

Het is misschien een beetje uit mijn zicht verdwenen en het is te lang blijven liggen.

V: Wat vindt u basiskwaliteit?

A: Dat is een ruim begrip. De woning moet op een bepaald niveau zijn. De woning moet technisch in orde zijn en het moet veilig zijn. Muren moeten behangklaar zijn en de keuken technisch in orde. Het is lastig om alle punten te benoemen. We hebben een controlelijst waar de woning aan moet voldoen voordat de woning wordt verhuurd.

V: En dan is er dus de lijst met zaken waarvan jullie vinden dat die niet voor klager zijn om op te pakken?

A: Ja, dat klopt.

V: Het zijn dus de zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's) die door de corporatie zijn geaccepteerd? Of zou, als de plantenbak niet was geaccepteerd door klager, deze door de corporatie zijn verwijderd op kosten van de vorige huurder?

A: Dat hangt af of we de ZAV goedkeuren. Bij goedkeuring van de ZAV zeggen we dat de aanpassing wordt geaccepteerd en dan hoeft de huurder de woning niet in oude staat terug te brengen.

V: Hoe ging dat in dit geval? Waren deze ZAV's allemaal goedgekeurd?

A: De deur van de badkamer was goedgekeurd en dan wordt de wand dichtgezet. De plantenbak en het plafond zijn ZAV's.

V: Wat vindt u "basiskwaliteit vanuit het perspectief van de klant"?

A: Van tevoren is de basiskwaliteit vastgesteld. We doen jaarlijks een enquête bij huurders. Denkt een huurder hetzelfde als de corporatie qua basiskwaliteit? Bij de terugkoppeling komt er dan bijvoorbeeld uit dat een woning behangklaar moet zijn. Als er dan veel aanvragen binnenkomen, kijken we naar de basiskwaliteit en op basis daarvan worden er aanpassingen gedaan. We kijken er niet op woningniveau naar.

V: Kunt u iets zeggen over de gevraagde € 1.700,--?

A: De inschatting was dus de € 500,-- voor de kosten van die drie zaken. We zijn bij klager geweest en toen waren de wanden al gestukt. Dat is een kostenplaatje en we hebben € 500,-- toegezegd.

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

Klager bedankt iedereen en hoopt dat er een wijs besluit komt.

*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, 15 februari 2022*

*Verzenddatum, 14 maart 2022*