



Verslag 2241

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 werkzaamheden n.a.v. mutatie van de woning.

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 haar huidige woning via urgentie gekregen. Klager was blij met de woning. Klager heeft de sleutel midden november 2021 ontvangen. De woning was bijna klaar zo werd gezegd. Er bleken nog veel werkzaamheden te moeten worden uitgevoerd waardoor klager in de nieuwe woning niet aan de slag kon gaan. Klager heeft voor haar oude woning uitstel gevraagd voor vertrek. Klager kreeg ongeveer een week uitstel. De corporatie zette wel druk bij klager. De badkamer in de oude woning moest nog worden gerenoveerd, echter klager woonde toen nog in die woning.

Klager heeft veel overlast van de in gang gezette werkzaamheden ervaren toen ze nog in de oude woning woonde. De deuren stonden telkens open en klager kon niet douchen en geen gebruikmaken van het toilet. De nieuwe woning had ook nog veel gebreken die moesten worden aangepakt. Vanaf december 2021 tot heden is een aantal zaken nog steeds niet opgelost.

Een aantal dingen is gemaakt en sommige zaken nog niet.

Op 3 februari 2022 was er een afspraak met de corporatie. De opzichter vond het niet goed dat er zoveel nog moest gebeuren en hij wilde het oplossen. Hij zou diverse bedrijven bellen om zaken te laten repareren. Er worden beloftes gedaan, maar die worden niet nagekomen. Klager heeft de firma Feenstra zeker acht keer in huis gehad voor achterstallig onderhoud. Vorige maand is Constructive nog geweest voor zaken maar die hadden ze al moeten doen toen de woning nog leeg was. De mechanische ventilatie werkt ook nog niet.

Inmiddels zijn er 10 maanden verstreken en het huis is nog niet klaar.

Klager heeft zeer veel werkluï in huis gehad. Er was ook telkens schimmel. Het is gekit maar dat is geen oplossing tegen schimmel.

De voorzitter meldt dat klager een lijstje moet opstellen met alle werkzaamheden die nog moeten worden gedaan en deze dan doorstuurt aan de corporatie. De corporatie zal dat lijstje van klager naast hun eigen lijst van nog op te pakken werkzaamheden leggen om te kijken wat er nog moet worden gedaan. De corporatie zal hierover communiceren met klager.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe is de nieuwe woning overgedragen?

A: De badkamer was gerenoveerd. De douchevloer was verkeerd getegeld, er zaten gaten achter de spiegels. Maanden later moest dat allemaal worden opgebroken.

V: Had u de woning al bekeken voor 11 november?



A: Ja er zouden gaten worden dichtgemaakt. Ik zou ook een nieuwe keuken krijgen en die heb ik gehad. Er zaten gaten in de muren en het stucwerk liet los. Mijn oude woning heb ik perfect achtergelaten, maar ik kreeg er een uitgeleefde woning voor terug.

V: Waarom kon u niet verhuizen naar de nieuwe woning?

A: Er zaten nog plekken op het plafond en gaten in de muren.

V: U moest zelf met Constructive afspraken maken?

A: Dat deed ik met de andere begeleider. Ik kon door al die gebreken niet naar de nieuwe woning verhuizen. Ik moest ook alles schoonmaken en dat duurde wel een week. Het was heel vies terwijl ze zeiden dat er een schoonmaakploeg in de woning was geweest.

V: U kreeg uitstel voor de oude woning. Werd deze gerenoveerd toen u er nog woonde?

A: Ja dat klopt.

V: Was die badkamerrenovatie alleen in uw woning?

A: Ja dat klopt.

V: Zijn er nog steeds openstaande punten?

A: Een aantal deuren is kapot. De dakkoepel moest ook nog worden gemaakt. Ik krijg geen nieuwe deuren, terwijl ze vol zitten met vocht. De roosters zijn nog vies en er zijn hoesjes van scharnieren afgebroken. Die konden ze niet vervangen werd er gezegd. In de wc moet er nog een nieuwe vloer, de tegels zijn helemaal geel en aangeslagen en schoonmaken lukt niet meer. Het fonteintje is heel lelijk gekit.

V: Waren die punten bij mutatie al bekend?

A: Jawel, maar ik heb het idee dat het allemaal heel snel moest worden afgehandeld.

V: Zijn deze punten later door u gemeld?

A: Dat weet ik niet meer. De roosters zijn wel gemaakt. Een maand geleden zijn de puntjes op de i gezet op de deuren en de mechanische ventilatie na.

V: Om welke deuren gaat het?

A: De wc deur, de tussendeur van de hal naar de woonkamer en de keukendeur. De deur boven in de kleine slaapkamer hebben we zelf geschilderd. Mijn slaapkamerdeur is ook slecht, maar dat vind ik niet zo erg.

V: Waren de deuren zo slecht toen u de woning ging huren?

A: Ja maar er werd gezegd dat de constructie goed was. Er is me zoveel onrecht aangedaan. Ik weet het allemaal niet meer. Op 6 juli jongstleden zijn ze nog langs geweest voor de ketel, maar toen miste ze weer een onderdeel. Ik wil daar geen twee maanden meer op wachten, maar ik hoor niets meer.

V: Hoeveel dagen heeft u last gehad van de werkzaamheden in de oude badkamer?

A: Een week, van maandag tot vrijdag. Ik kon niet douchen en geen gebruikmaken van het toilet.

V: U spreekt over foto's, maar waarom heeft u de foto's niet gestuurd?

A: Omdat ik met zoveel andere dingen bezig was.

V: Wat betaalt u aan huur?

A: € 621,33.

V: U zou op 13 december 2021 de sleutel inleveren en dat werd 20 december. Is er toen mutatieonderhoud gepleegd in de oude woning?

A: Volgens mij was het later dan 20 december. Toen zijn ze begonnen met de renovatie.

V: Op welke datum in de oude woning zijn de werkzaamheden begonnen?

A: Het was gelijk die maandag tot vrijdag.



Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX biedt namens de corporatie excuses aan. Het doet wat met huurders als het anders loopt dan zoals het hoort.

De woning is gemuteerd tijdens Corona en dat was geen ideale situatie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Jullie doen een rondje in de woning bij de overdracht?

A: Ja dat klopt. Ik ben coördinator Dagelijks Onderhoud en heb me ingelezen op deze zaak. Er zijn veel contacten geweest met huurder en begeleiders. De afspraak op 11 november 2021 stond. Er zijn zaken opgepakt maar een aantal zaken niet. Er moesten nog kleine dingetjes worden gedaan. Door ziekte en uitval van personeel zijn bepaalde dingen blijven liggen.

Er is ook gemaaild door de begeleider op 6 december 2021 met de vraag of klager langer in de oude woning kon blijven. Dat vonden we niet nodig. Klager kon in de nieuwe woning laminaat leggen e.d. en de kleine dingen konden wij oppakken in bewoonde staat.

Er is nog een lijstje van zaken dat moet worden opgepakt.

V: Er zaten gaten in de wanden en de plinten zaten los. Bent u van mening dat er dan al wel behangen kan worden en een vloer kan worden gelegd?

A: Ik heb de woning niet gezien, maar de personen die er waren zeiden dat er in principe door klager geklust kon worden. De aannemer zou het direct gaan oppakken. Op 7 december belde de begeleider dat klager niet kon verhuizen maar pas op 3 januari 2022 omdat er geen verhuizers waren. Dat staat in het dossier. Er is blijkbaar niet gebeld door ons en toen belde klager weer met de vraag of er mogelijkheden waren. De woning moest op 13 december leeg zijn.

Op 15 december is mijn collega geweest en die constateerde dat de woning niet leeg was. Huurder kreeg tot eind van de dag om de woning leeg te maken, er stonden nog spullen. Klager wilde niet verhuizen omdat de nieuwe woning niet klaar was. Er zijn afspraken gemaakt en er is als verhuisdatum 20 december afgesproken. Daarmee is de datum zeven dagen verzet. Dat is € 115,--.

V: Is dat de normale huurprijs?

A: Ja dat klopt. In het dossier heb ik niet gelezen dat de badkamer in bewoonde staat is gerenoveerd.

V: Welke werkzaamheden moeten nog worden gedaan in de nieuwe woning?

A: Er is een mail binnengekomen op 21 januari 2022 waarin wordt gevraagd om in de woning te komen kijken omdat er nog zoveel niet goed was. Drie dagen later is de begeleider gebeld en er is een voorstel gedaan. Die afspraak schikte de begeleider niet en toen is de afspraak op 3 februari gezet. Er is een overzicht gemaakt van op te pakken werkzaamheden en bevestigd aan klager en begeleider wat er nog gedaan moest worden door klager en door de corporatie. Op 17 december 2021 is er besloten een keukenblokwissel te doen.

De punten die gedaan moesten worden n.a.v. de afspraak op 3 februari:

- Ventilatie zuigt niet goed af.

Op 3 april is de woning bezocht en de materialen besteld voor de ventilatie. Op 31 mei moest er worden geboord. De firma Breijer en Constructive maken een afspraak met klager.

(Klager geeft aan dat het gat is geboord maar dat pas op 6 juli de firma Breijer is geweest). Mevrouw XXXX geeft aan dat ze hier achteraan gaat.

- De vloer in badkamer ligt op afschot, dat is opgelost. *(Klager is toen twee dagen uit huis geweest)*



- De leidingen bij de cv ruimte worden vervangen en ook bij de nano meter. (De nano meter is niet vervangen aldus klager)
- En nog veel meer punten

V: Kunt u bevestigen dat het niet allemaal klagers schuld is dat het zo is verlopen?

A: Ja het is zeker rommeliger verlopen dan had moeten. Corona en ziekte van personeel heeft er allemaal geen goed aan gedaan. De woning had klaar moeten zijn voor de sleuteloverdracht.

V: U geeft een compensatie van € 186.39 gebaseerd op het gebrekenboek. Welke periode is er in acht genomen?

A: Dat weet ik niet, dat is een andere afdeling. Er is gekeken naar gedeerd woongenot en het aantal dagen.

V: Welke categorie gebrek is het?

A: Dat moet ik uitzoeken.

V: Is het bedrag inmiddels uitbetaald?

A: Nee, klager is niet akkoord gegaan omdat klager het geen passend bedrag vindt.

V: Vindt u het reëel dat klager huur moest betalen voor de verlenging van de huur in de oude woning?

A: Dat moet ik uitzoeken.

Laatste woord door de klager

Er is zoveel gezegd en er zijn zoveel mensen bij me geweest. Er waren zoveel werklui en ik ben er klaar mee.

De corporatie zegt dat mijn begeleider heeft gemeld dat er geen verhuizers waren maar dat is helemaal niet gezegd door mijn begeleider. Volgens mij werd er gezegd door mijn begeleider dat de nieuwe woning niet klaar was en er dus niet kon worden verhuisd. Ik ben op de 18^e december 2021 verhuisd.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op werkzaamheden n.a.v. mutatie van de woning;
- klager op 11 november 2021 de sleutel heeft ontvangen van de nieuwe woning;
- de woning op de mutatiedatum nog niet klaar was als het gaat om diverse werkzaamheden;
- klager op 13 december 2021 de oude woning diende te verlaten;
- in aanloop naar die datum klager heeft verzocht om uitstel omdat de nieuwe woning nog niet gereed was;
- in overleg met de corporatie is besloten tot een verlenging van de huur met één week tegen een vergoeding van € 115,40.
- in die week de mutatie werkzaamheden hebben plaatsgevonden voor het toilet en de badkamer t.b.v. de nieuwe huurder;
- de corporatie aangeeft dat in de nieuwe woning altijd nog zaken moeten gebeuren na ingang van het contract maar dat dit in de situatie van klager nogal rommelig is verlopen;
- de corporatie aangeeft dat mede hierdoor de vorige huurovereenkomst langer is doorgelopen dan op voorhand was gepland;
- de corporatie voor het gedeerde woongenot een compensatie heeft geboden;



- uit het compensatievoorstel van € 186,39 niet te herleiden is waaruit deze is opgebouwd en ook niet is geaccepteerd door klager;
- partijen erkennen dat de doorlooptijd in dit geval vrij lang is;
- de corporatie constateert dat een aantal punten nog steeds niet is hersteld.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- onterecht kosten in rekening zijn gebracht voor de verlenging van de huurperiode voor de oude woning aangezien de corporatie geen inkomstenderving heeft geleden en het mutatieonderhoud doorgang heeft kunnen vinden;
- een deel van de werkzaamheden in de nieuwe woning is opgelost medio maart/april en enkele werkzaamheden nog niet zijn opgelost en de commissie zodoende van oordeel is dat er een compensatie van het woongenot dient plaats te vinden van 10% van de kale huur gedurende een periode van vier maanden.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Hoorzitting, 23 augustus 2022

Verzenddatum, 1 september 2022