



Verslag: 2259
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.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de in klagers ogen niet voltooide werkzaamheden in diens woning en de als gevolg daarvan hem ten onrechte in rekening gebrachte huur.

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

De renovatie is begonnen in mei 2022. Klager moest het huis uit vanwege de verwijdering van asbest. Tevens zou er isolatie worden aangebracht. Er was sprake van groot onderhoud. Het proces verliep niet soepel en er was weinig duidelijkheid. Klager heeft vaak gebeld met de corporatie, maar geeft aan dat hij nooit werd teruggebeld. Er was geen renovatieplan bij hem bekend; dit ontving klager pas later. Op het laatst is klager een logeewoning toegezegd. Klager heeft daar geen gebruik van gemaakt en heeft met de corporatie afgesproken dat zolang de werkzaamheden aan de gang zijn, er geen huur hoeft te worden betaald. Tot op de dag van vandaag zijn nog niet alle werkzaamheden afgerond. Klager heeft gesprekken gevoerd met de aannemer. Er werd klager verteld dat er personeelstekorten waren, maar klager heeft daar geen boodschap aan. Hij wil gewoon een goed bewoonbaar huis. Klager woont nu tijdelijk bij familie. Er is ook nog geen warm water in de woning, maar dat is een probleem met Eneco. De corporatie wilde daarover ook niet met klager meedenken. Er was voor de ingreep blokverwarming en in juni, juli en augustus zijn de kosten daarvan gewoon doorberekend aan klager. Klager vraagt zich af hoe het daarmee staat.

De voorzitter meldt dat de commissie geen uitspraak zal doen over de afrekening van servicekosten en kosten van warmtelevering. Klachten hierover moeten worden ingediend bij de Huurcommissie. De commissie is niet bevoegd om over dit onderwerp advies uit te brengen.

Het gaat klager nu om de gebreken die er nog zijn, de eerder met hem gemaakte afspraken en de werkzaamheden die nog niet zijn uitgevoerd. Er werd klager verteld dat zijn broer een bouwvakker heeft bedreigd, maar dat is volgens klager niet mogelijk (gezien zijn tengere postuur) en ook niet waar.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u aangeven of u inmiddels weer in uw woning woont?

A: Nee, nog steeds niet. Er is geen warm water en er is nog heel veel stof. Ik krijg geen contact met de corporatie.

V: Waarom woont u nog niet in uw eigen woning?

A: Omdat nog niet alle (oplever)werkzaamheden klaar zijn en er ook nog geen warm water is.

V: Klopt het dat u sinds juni 2022 een huurachterstand heeft?



A: Ja, dat klopt.

V: Betreffen de werkzaamheden die nog niet klaar zijn de (oplever)werkzaamheden, zoals vermeld op het opleverformulier?

A: Ja, maar nog wel wat meer. Er zijn nog beschadigde deuren en het kitwerk is nog niet goed. Dat zijn gebreken.

V: Als u wel warm water zou hebben, zou u dan (eerder) teruggegaan zijn naar uw eigen woning?

A: Nee, dat zou niet zeker zijn. Er zit nog allemaal viezigheid op de muren, zoals koffievlekken en bloedsporen. Er is me verteld dat de woning schoon opgeleverd zou worden. Ik was bij de oplevering van mijn huis niet aanwezig wegens corona. Mijn broer was namens mij aanwezig. Ik heb dan ook niets zelf kunnen controleren.

V: De corporatie geeft aan dat u (soms) niet beschikbaar bent voor het maken van afspraken. Klopt dat?

A: Nee, dat is niet waar. Ze hebben lang nog een sleutel van mijn woning en kelder gehad. Die sleutels heb ik in september opgehaald; toen was ik het namelijk zat. Ze wilden spullen gaan verhuizen, maar dat heb ik niet goedgevonden. De aannemer heb ik uiteindelijk akkoord gegeven om de spullen te verhuizen. Dat hebben ze ook gedaan.

V: De corporatie heeft dus geen sleutel meer van uw woning?

A: Als het goed is niet. Althans, ik hoop van niet.

V: Heeft u nog contact gehad met de corporatie na het ophalen van de sleutels?

A: Nee, want ik heb de klacht bij u neergelegd en ben nu in afwachting van een antwoord van uw commissie.

V: Eerder leek u aan te geven wellicht eerder terug te keren naar uw woning als het probleem met het warm water opgelost zou worden. Klopt dat?

A: Niet helemaal. Het is nu een principekwestie geworden. Het liep allemaal zo stroef. Als er warm water was geweest, had dat wellicht ervoor gezorgd dat ik eerder terug zou zijn gegaan naar mijn woning.

V: Uit de stukken bleek dat er door de aannemer aan u is gevraagd om namens u contact te mogen hebben met Eneco. Dit voor de warmwaterlevering. Kunt u aangeven waarom u eerst akkoord was en later toch weer niet?

A: Ik weet dat niet meer zo goed. Het is alweer even geleden.

V: Is er al zicht op wanneer het warm water weer wordt aangesloten?

A: Nee, die duidelijkheid is er niet. Ik neem geen contact met Eneco op. Ik wacht eerst totdat de werkzaamheden worden opgelost.

V: U gaat dus niet terug naar uw woning, zolang er ook nog geen warm water is?

A: Als de werkzaamheden worden verricht dan zal ik kijken of ik terugga naar mijn woning, zonder dat er warm water is.

V: U heeft toch ook een bepaalde verantwoordelijkheid om het warme water in orde te krijgen?

A: Dat is aan mij. Alleen wil ik eerst dat de werkzaamheden door de corporatie conform afspraak worden afgemaakt.

V: Er is door de corporatie aangegeven dat u over de periode dat u geen gebruik maakt van uw woning (verband houdende met de werkzaamheden), vrij wordt gesteld van betaling van huur. In de zienswijze lezen we dat deze werkzaamheden van 31 mei tot en met 24 juni 2022 hebben plaatsgevonden. De compensatie zou dan ook slechts betrekking hebben op die periode. Wat vindt u daarvan?

A: Daar ben ik het niet mee eens. De corporatie heeft zelf aangegeven dat de compensatie gold zolang de werkzaamheden duren. En dat is nog steeds het geval.



V: Wat vindt u daar zelf van? Doelend op de reeds afgeronde werkzaamheden en de lijst met herstelwerkzaamheden.

A: Ze hebben de problemen nog niet opgelost. Het duurt allemaal veel langer dan een maand, waar ze het zelf over hebben.

V: Vindt u het rechtvaardig dat u aangeeft dat niet alles nog is opgelost en dat u daarom recht heeft op huurcompensatie, tot op de dag van vandaag?

A: Zolang het onderhoud niet heeft plaatsgevonden (er is namelijk ook tocht in de woning), zijn ze de afspraak niet nagekomen. Het zijn niet alleen kleine gebreken, het is te veel bij elkaar. Het is ook allemaal niet goed uitgevoerd.

V: Heeft u de aanvullende punten ook kenbaar gemaakt bij de corporatie?

A: Ik heb heel veel gebeld, maar geen contact kunnen leggen met de corporatie. Ik heb wel veel rechtstreeks contact met de aannemer gehad.

V: Vindt u na het plaatsgevonden incident met uw broer en u er een derde onafhankelijke partij erbij wilde inschakelen, wat met ons als commissie het geval is, niet dat u zelf de verantwoordelijkheid heeft om zaken opgelost te krijgen? Dit nog voor inmenging door ons als commissie.

A: Nee, de klacht ligt bij u omdat we niet verder komen. Ik zou anders alles alleen maar erger maken. Ik kwam niet verder met de aannemer en kreeg geen contact met de corporatie. Er was een derde partij bij nodig en vandaar dat ik uw commissie heb ingeschakeld.

Zienswijze van de corporatie

De servicekosten voor de huurders worden aan het eind van het traject verrekend. Het complex is gerenoveerd en alle huurders zijn van het gas af. We hebben dat in blokken gedaan. Bij de afrekening van de servicekosten worden die kosten verrekend. De bewonerscommissie is daarvan op de hoogte.

We hebben de opleverlijst aan u doen toekomen. De opleverpunten op de opleverlijst zijn geen reden om niet de woning te betrekken. Wij hebben vaak geprobeerd een afspraak te maken om de opleverpunten op te lossen. Een aantal is opgelost en een gedeelte nog niet. Op 8, 15 en 19 september is de aannemer langs geweest bij klager, maar het is niet gelukt om de werkzaamheden op te pakken. We hebben in het app contact over Eneco gezien dat Eneco nog zou wachten op het getekende contract van klager. Zolang ze dat niet hebben, kunnen ze helaas niet verder. Het is de verantwoordelijkheid van klager om dat op te lossen. Het project is niet helemaal gegaan zoals we wilden. De communicatie is gebrekkig geweest en dat hebben we geprobeerd te verhelpen de afgelopen maanden.

Voor de volledigheid merk ik op dat wij geen sleutels meer van klagers woning hebben.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn er ook andere huurders met gelijke kwesties als klager in hetzelfde complex?

A: Nee, niet dat mensen niet meer in de woning wonen. Sommige huurders hebben nog een aantal kleine puntjes dat opgepakt moet worden. Dat wordt allemaal aangepakt en bijna alles is daarmee afgerond. Er wordt nu bij mensen langsgedaan om de laatste punten in kaart te brengen.

V: Wat vindt u van de e-mail waaraan klager refereert, dat zolang de werkzaamheden niet afgerond zijn klager ook nu nog geen huur hoeft te betalen?

A: Onterecht. Dat is ook de reden waarom we een logeerwoning aanbieden. Dit omdat de werkzaamheden dusdanig ingrijpend zijn. Klager heeft hier geen gebruik van willen maken. Zolang er werkzaamheden zijn, hoeft klager geen huur te betalen. Dat is gecommuniceerd aan klager. Het is te breed omschreven. Het is niet getoetst door een jurist, want die had



naar alle waarschijnlijkheid er nog het een en ander aan toegevoegd, zoals de uitzondering voor kleine opleverpunten. De punten in de opleverlijst zijn opleverpunten, maar zijn geen redenen om niet in de woning te wonen. Dat rechtvaardigen deze punten niet.

V: Er is nu huurachterstand van zo'n vijf maanden, wat vindt u daarvan?

A: Klager heeft sowieso recht op huurvermindering voor de periode waarin de werkzaamheden plaatsvinden. Op 24 mei zijn de werkzaamheden begonnen. Officieel geldt de compensatie voor de duur van de werkzaamheden. We gaan niet de helft kwijtschelden van de huur, dat gaat te ver. Ik wil wel kijken met klager hoe hij de achterstand kan oplossen.

V: Op het opleverformulier zelf staat geen datum van ondertekening, bent u daarvan op de hoogte?

A: Dat zag ik inderdaad ook.

V: Kunt u aangeven wat de datum van oplevering is geweest?

A: Geen idee, dat moet ik u schuldig blijven. Ik moet dat bij de aannemer navragen.

V: De regeling die u voorstelt om de huurachterstand op te lossen, ziet dat op een betalingsregeling?

A: Ja, dat klopt, een coulante betalingsregeling.

V: Op 8, 15 en 19 september zegt u dat er nog contact is gezocht met klager door de aannemer. Is er nadien nog contact geweest?

A: Per e-mail is er nog geprobeerd contact te krijgen met klager, maar ik weet dat niet zeker.

V: Is het mogelijk om de aannemer met klager rechtstreeks in contact te brengen?

A: Dat is voor ons één bericht naar de aannemer dat hij moet bellen met klager. Dat kan zeker geregeld worden.

V: Ons is in het algemeen bekend dat de corporatie intern beleid heeft bij huurachterstand. Normaal gesproken wordt bij ongeveer drie maanden huurachterstand een incassotraject opgestart met mogelijke ontruiming tot gevolg. De huurachterstand betreft nu al vijf maanden. Kan het zijn dat de situatie wellicht toch niet zo zwart-wit is als u schetst?

A: Het is nooit ons doel om mensen de woning uit te zetten. We maken onderscheid tussen mensen die niet kunnen betalen en die niet willen betalen. Klager heeft zich gemeld bij de KCWZH en dan starten we geen incasso op. We willen geen ontruimingsprocedure starten als de zaak bij een klachtencommissiecommissie ligt.

Laatste woord door de klager

Buiten de verschillende Whatsapp-berichten die ik heb gehad, heb ik geen e-mail gehad.

Nadat ik de sleutels heb opgehaald bij de corporatie was het voor mij klaar. Mijn broer zou zich agressief hebben gedragen. Dat was voor mij de bekende druppel.

Ik wil wel meewerken aan het oplossen van het geheel, maar op een gegeven moment is het klaar. Er is ook een bankje stuk gemaakt in de douche. Dat bankje moet teruggeplaatst worden, want die hebben we nodig als gezin, en dan specifiek mijn partner.

Ik heb overigens van andere bewoners gehoord dat er wel degelijk mensen zijn weggegaan uit de woning vanwege alle ontstane problemen bij het traject.

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, 22 november 2022

Verzenddatum, 30 november 2022