



## Verslag 2364

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 overlast die klager heeft ervaren tijdens de renovatiewerkzaamheden aan 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 bedankt de commissie dat hij zijn verhaal mag doen. Het speelt nu al een jaar. Het is een vervelende periode. Klager heeft aan mevrouw XXXX gevraagd mee te kijken met het proces. Zij was aanwezig bij veel gesprekken die gevoerd zijn met verschillende partijen. De renovatie was erg lastig. Er gebeurde heel veel en er ging veel mis. Er is zelfs een keer ingebroken in de woning.

In de zienswijze staat dat de corporatie uit coulance een ruimhartige vergoeding heeft gegeven. Klager is het daar niet mee eens.

De renovatie zou voor alle burens tegelijkertijd beginnen. Ze begonnen bij de onderburens, later bij de naaste burens en de bovenburens. Klager ervaaarde daar heel veel overlast van. Er stond een container voor klagers huis waar alle puin in werd gegooid. Klager had in het begin vertrouwen in de corporatie, maar dat werd steeds minder.

In de zienswijze stond dat klager al in december 2022 in de logeerwoning wilde gaan omdat in januari 2023 de tentamens van de kinderen waren. Klager wilde echter een vaste datum in februari 2023 om naar de logeerwoning te gaan. Klager wilde graag meewerken, maar in januari naar de logeerwoning gaan kon niet vanwege de studie van de kinderen.

Om de winkel te kunnen renoveren moest de vloer in de bovenwoning eruit en daarom is klager verzocht eerder uit zijn woning te gaan. In overleg is toen besloten dat klager eerder naar de logeerwoning zou gaan en dat was dus niet alleen op verzoek van klager.

*De voorzitter vraagt of het klager te doen is om een hogere vergoeding.*

Mevrouw XXXX zegt dat dat een resultaat zou kunnen zijn. De renovatie zou vier weken duren, maar heeft niet geduurd van 1 februari tot 1 maart. De renovatie is echter al begonnen in november 2022 en duurde tot mei 2023.

In de zienswijze van de corporatie staan zaken die niet kloppen. De corporatie wilde erkennen dat er fouten zijn gemaakt, maar de vergoeding compenseert niet genoeg. De badkamervloer is nog niet in orde en die heeft klager zelf gerepareerd. De keuken is gestuukt en geveerd en dat heeft klager allemaal zelf opnieuw gedaan.

Het verschuiven van de datum van oplevering heeft invloed gehad op klagers leven. De oplevering moest weer een maand verlengd worden. Klagers zoon had tentamens en dat vertraagde een half jaar. Dat brengt financiële kosten met zich mee.

Er werd klager gezegd dat ze op eigen verzoek langer in de logeerwoning zijn gebleven. Maar dat heeft klager gedaan vanwege de nodige klussen die nog gedaan moesten worden.



Voor aannemers en onderaannemers is het werk en zij gaan aan het eind van de dag naar huis. Maar voor klager is het anders. Hij heeft tijdens de renovatie geen vakantie kunnen nemen. Het is niet alleen het ondergaan van een renovatie maar ook het actief ermee bezig zijn.

In mei 2023 was klager pas terug in zijn woning. Tijdens de renovatie moesten er steeds andere zaken worden gedaan. Een renovatie van één maand is heel anders dan zes maanden.

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Welke opleverpunten staan er nog open? Of is alles hersteld?

A: We zijn nog bezig, maar alles hebben we zelf hersteld en opgelost. Mijn vader is zelf aannemer.

V: In welke periode verbleef u in een logeerwoning?

A: Van begin december tot aan 18 mei.

V: Had u toegang tot uw eigen woning? Waarom ging u steeds de woning in?

A: Ja, ik had een sleutel. Alle meubels stonden nog in de woning.

V: Er is u een bedrag van € 2.200,-- voorgesteld. Is dat gebaseerd op 4 x € 550,--?

A: Ja, dat klopt.

#### **Zienswijze van de corporatie**

In grote lijnen gaat het over de duur van de werkzaamheden, de kwaliteit van het werk en de communicatie. Over alle drie de punten is er een verschil van verwachtingen en daarom zitten we hier.

We erkennen dat het meer overlast heeft veroorzaakt dan bij andere woningen in de straat. Per woning wordt bekeken wat we tegen zouden kunnen komen.

Er is overlast geweest. We praten niet over schade, want die is gecompenseerd.

Doordat het langer heeft geduurd, heeft klager meer overlast ondervonden. Dat is de reden dat er 4 x € 550,-- is uitbetaald.

De duur van het traject is een discussiepunt. We hebben klager verzocht of er eerder kon worden begonnen met de werkzaamheden. Klager vroeg of het nog eerder kon en toen kwamen we uit met de start in december. De oplevering was gedeeltelijk omdat klager zelf nog werkzaamheden wilde oppakken in de woning. Als er ruimte is, dan mag een huurder indien nodig nog wel twee weken gebruikmaken van de logeerwoning. De Ramadan heeft ook nog een rol gespeeld en zo kwamen we aan vijf maanden.

Er is een aantal zaken niet goed gegaan wat effect heeft gehad op de kwaliteit. De badkamervloer is niet goed gelegd, er is een elektraleiding geplaatst, er is een radiator verkeerd opgehangen en er was een lekkage.

We werken met onderaannemers. Bewoners hebben een sleutel van hun eigen woning en kijken dus mee met de renovatie. Ze zien dingen misgaan en melden dat. Terwijl wij zelf op een later moment zaken oplossen, want bij oplevering moet alles goed zijn.

Op een gegeven moment is dan het vertrouwen weg. We verwachten een bepaalde kwaliteit van onze aannemers. Klager is zelf aannemer en vakkundig. Een aantal werkzaamheden die wij opleveren heeft niet het niveau van klager. Daarin is er dus ook een verwachtingsverschil. Klager had meer overleg gewild, maar we moesten doorgaan met onze werkzaamheden.

Er is wel gecommuniceerd. Veel zaken zijn samen opgelost, maar ook daarin zit een verschil van verwachtingen. We denken dat we met de € 2.200,-- ruimhartig hebben uitgekeerd.

Alle bewoners hebben last van een renovatie van de burens.



### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager heeft moeite met de zienswijze waarin staat dat er op verzoek van de familie eerder is begonnen met de werkzaamheden, maar hij stelt dat het door jullie kwam. Erkent u dat?

A: Er is een balkon toegevoegd aan een buitenruimte en dat zat in beginsel niet in het voorstel. Dat is met de bewoner overlegd. Er was ook nog een probleem met het toilet.

V: U heeft het over de Ramadan, die was echter in maart en april.

A: De oplevering stond eerder gepland, maar die datum is dus verzet.

V: Waarom is dat verzet?

A: Voor ons is op een gegeven moment een woning klaar en kan een huurder terug, terwijl er misschien dan nog wat kleine puntjes moeten worden opgepakt. Bewoner heeft aangegeven niet terug te gaan naar de eigen woning omdat niet alles klaar was.

V: Klager zegt dat het lijkt alsof € 2.200,- redelijk is, maar zij hebben zelf allerlei verzoeken gedaan om zaken op te lossen. Klopt dat?

A: De corporatie is over de discussie heen gestapt en we hebben de totale periode genomen voor vergoeding. Het maakt ons niet uit of het verlengen van de termijn vrijwillig was. Je zoekt naar een redelijke vergoeding. Klager vindt dat het te lang heeft geduurd en daarom is de ongeriefsvergoeding.

V: Hoe lang heeft het bij andere bewoners geduurd?

A: Daar duurde de renovatie een maand.

V: Waarop is de € 550,- gebaseerd?

A: Op een gemiddelde maandhuur.

V: U werkt met aannemers en onderaannemers?

A: Jazeker.

V: Zou u dat anders willen?

A: Ja, maar zo is het nu eenmaal. We zouden het wel anders willen.

V: U bent de partij voor de huurder en die heeft met u te maken. De oplevering was gepland, maar de datum is niet behaald. Wat zegt u daarvan?

A: We hebben meerdere projecten. Normaal duurt zo'n renovatie een dag of 15. Deze woning was erg lastig. We hebben het goed onder controle met onze vaste aannemers.

V: Is de impact van bijna een half jaar wonen in een logeerwoning niet veel groter dan 5x keer de vergoeding voor een maand? Heeft u dat meegenomen in uw besluit?

A: We hebben er beperkt ervaring mee. In andere gevallen gingen alle spullen de woning uit. Men zit in een logeerwoning en kan spullen pakken als dat nodig is. Men blijft uiteraard het liefst in een eigen woning.

### Laatste woord door de klager

Er is tegen klager gezegd dat ze aan het totale blok tegelijk zouden beginnen. Er wordt gezegd dat iedereen last heeft van een renovatie. Maar als ze beginnen bij onder- en bovenburen, ervaar je meer last dan een ander. Dat is niet afgesproken. De renovatie zou in februari 2023 beginnen, maar dat werd november/december 2022. In dit specifieke geval met de winkel was de situatie technisch heel anders.

Met vol vertrouwen is klager de renovatie ingegaan, maar het vertrouwen is geschaad.

Er werd gezegd dat ze maar een maand in de logeerwoning hoefden te verblijven. Niet alle spullen hoefden mee naar de logeerwoning, werd gezegd. Wij hopen maar eens in ons leven zo'n renovatie mee te maken. Voor anderen is het een project, maar voor klager heeft het gevolgen voor zijn leven.



Als klager niet aanwezig was geweest tijdens het proces, waren zaken allemaal anders gelopen.

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

Hoorzitting, 3 oktober 2023

Verzenddatum, 12 oktober 2023