



Verslag 2406

Corporatie: Wooninvest

Dit verslag is een weergave van wat in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de in ogen van klager onvoldoende mate van (financiële) erkenning en afhandeling in het traject dat heeft plaatsgevonden na een brand in zijn 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

Een jaar geleden is er brand geweest in woning van klager, die door de brandweer geblust is. Er was plotseling veel rook in de woning. De partner van klager was op dat moment gelukkig thuis. Er was veel waterschade aan het huis, qua inboedel viel het gelukkig erg mee. De brandweer heeft wel veel schade toegebracht tijdens het blussen van de brand. Zo zijn muren uitgebroken en is een trap beschadigd geraakt. Gelukkig is een deel van de (gevolg)schade door de verzekering van klager uitgekeerd.

Klager geeft aan zes maanden in een huis met allemaal beschadigde onderdelen te hebben geleefd, wachtend op de herstelwerkzaamheden van de corporatie. Dit wordt door klager als derving van zijn woongenot gezien. De kasten hebben lange tijd van de muren af moeten staan wegens de waterschade. Waarom het allemaal zo lang heeft moeten duren is klager niet duidelijk. Uiteindelijk is na een half jaar begonnen met de herstelwerkzaamheden door de corporatie, waarbij een bouwsteiger midden in een plantenbak van klager is gezet. Dit terwijl klager specifiek had overlegd de steiger naast de plantenbak te laten plaatsen. Hierdoor *[de plaatsing van de steiger]* zijn de planten die erin zaten allemaal kapotgegaan. Verder werd de steiger ook onaangekondigd een dag eerder geplaatst dan afgesproken. Klager en zijn partner geven aan dat zij heel veel hebben moeten bellen met de corporatie. Ze moesten zelf overal achteraan gaan. Niets werkte en er was een slechte communicatie. Klager kreeg op een gegeven moment op een nogal bijzondere manier de mededeling direct zijn huis uit te moeten en dat alles dan goed zou moeten komen. Klager en zijn partner hebben in deze periode in een ander onderkomen geleefd. De corporatie had aangegeven dat de herstelperiode drie maanden zou duren. Uiteindelijk werden dat twee maanden en toen waren de werkzaamheden nog niet allemaal afgerond. Omdat klager op een hoek woont, moesten alle materialen en werklieden steeds door het huis van klager en moest de partner van klager daardoor steeds thuisblijven.

Klager geeft aan zes maanden derving van woongenot te hebben gehad, maar wel huur te hebben betaald. Er zou uiteindelijk € 3.000 aan compensatie komen voor de periode van de herstelwerkzaamheden en voor het uit de woning gaan, maar klager geeft aan veel minder gekregen te hebben dan was toegezegd. In ieder geval minder dan de afgesproken drie maanden huur. Klager geeft aan ook geen schadevergoeding voor de kapotgemaakte planten in zijn plantenbak te hebben gekregen.

Volgens hem heeft de corporatie het hele traject geen enkele medewerking verleend, ook niet toen klager de woning uit moest.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Moeten er nu in de woning nog herstelwerkzaamheden uitgevoerd worden?

A: Ja, de stoppenkast moet worden vervangen. Die is namelijk afgekeurd.

V: Wat is de oorzaak van de brand geweest?

A: Dat is niet duidelijk, ze zeggen dat het vanuit de spouw of de deurbel is ontstaan.

V: Daarover is dus geen precieze oorzaak bekend?

A: Er is wel een forensisch inspecteur langs geweest samen met de brandweer. Toen hadden ze het over de spouw. Alleen de corporatie stelt dat het vanuit de deurbel is ontstaan.

V: Hoe groot is de beschadigde plantenbak?

A: De plantenbak in de voortuin is ongeveer 40 centimeter hoog en ongeveer 1 meter breed.

V: Als u de kapotgemaakte planten en/of bloemen zou moeten vervangen, over welk bedrag denkt u het dan te hebben?

A: Ruim € 100, denk ik.

V: Waar kwam de rook vandaan toen uw partner in de woning was?

A: Het leek bij de voordeur of de meterkast vandaan te komen.

V: Wanneer kwam de corporatie in beeld die dag?

A: Pas aan het einde van de dag.

V: Er leken meerdere partijen te zijn die allemaal een rol hebben gehad in het geheel. Is bij u duidelijk geweest wie, wat doet en waar verantwoordelijk voor is?

A: Nee.

V: Was het u van tevoren duidelijk dat u bij het moeten verlaten van uw woning, u zelf het een en ander in dat kader zou moeten regelen?

A: Nee, dat was me niet duidelijk en er kon verder niets.

V: Er is een verschil van mening over het uit te keren bedrag van de huurcompensatie via de corporatie, zo begrijpen wij. Waar bent u zelf vanuit gegaan?

A: Ik betaal € 991 huurt per maand; dus dat bedrag keer drie zou ik van de corporatie als compensatie moeten ontvangen.

V: Wij begrijpen dat u op den duur naar een camping heeft moeten gaan, waarvan u zelf de kosten heeft moeten betalen. Hoe lang heeft u eerst nog in uw woning gezeten?

A: Vanaf de brand tot aan de start van de werkzaamheden.

V: In welke mate bent u financieel gecompenseerd door uw verzekeraar?

A: Zij hebben het veel netter gedaan dan de corporatie.

V: Heeft u nog melding gedaan van de derving woongenot bij uw verzekering?

A: Ja, maar de verzekering doet daar niets mee.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat de brand waarschijnlijk ontstaan is vanuit de deurbel. Daar zit een stikkenwand achter. Zijn collega, de heer Nobelen, is direct na de brand ter plaatse geweest bij klager en heeft er veel werk aan gehad. Een week later is de heer XXXX met iemand van de opstalverzekering bij klager langs geweest. Er is toen besloten dat klager en zijn partner de woning uit moesten tijdens de herstelwerkzaamheden. Sinds de brand is de corporatie ook druk in de weer geweest met de verzekeraar. Volgens de heer XXXX was de woning niet zodanig slecht dat er niet in gewoond kon worden.

De herstelwerkzaamheden stonden gepland op acht weken en uiteindelijk werden dit zes weken. In eerste instantie was de huurvergoeding twee maanden in verband met acht weken herstelwerk. In overleg met corporatie en klager is dit drie maanden geworden. Eigenlijk had



dit dus maar anderhalve maand hoeven zijn, maar we hebben toch drie maanden toegezegd, wat echt heel schappelijk is geweest.

De stoppenkast is nog gecontroleerd en die moet vervangen worden, maar dat is niet aan de brand gerelateerd. Daar zijn we per toeval achter gekomen, omdat er een standaard controle werd uitgevoerd. De heer XXXX geeft aan dat daar inmiddels een afspraak voor is gemaakt. Dat wordt tijdens de zitting door klager betwist. Daarop geeft de heer XXXX aan dat dit geregeld zal gaan worden.

Wat betreft de plantenbak geeft de heer XXXX aan dat deze niet tot het gehuurde hoort. Daarom wordt de daaraan verbonden schade niet vergoed. Volgens de heer XXXX werd het plaatsen van de steiger één dag naar voren gehaald door de planning van de steigerbouwer.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Maakt het uit wat de oorzaak van de brand is geweest voor de uit te voeren herstelwerkzaamheden van de corporatie?

A: Nee, want de opstal is van ons. Alleen de inboedel is voor de huurder.

V: Wat is de reden dat het zo lang heeft geduurd voordat de aannemer van start is gegaan met de herstelwerkzaamheden?

A: Er moesten nog allerlei onderzoeken gedaan worden na de plaatsgevonden brand. Er moest daarna een kostenopgave gemaakt worden door de aannemer. Die moet dan weer goedgekeurd worden door de opstalverzekeraar. De bouwmaterialen hebben ook een lange levertijd, vooral de te leveren stenen. Verder had de aannemer die de stokkenwand moest bouwen het heel druk. Ook moest hij wachten op het aan hem te leveren hout.

V: De werkzaamheden duurden in totaal zes weken, klopt dat?

A: Ja, bij de burens was dit ook zo.

V: Zijn de huurders geïnformeerd over de planning van en de werkzaamheden zelf?

A: Ja, de data zijn gecommuniceerd via mail en telefoon.

V: Kunt u aangeven wat de functie van de heer Nobelen is?

A: Dat is de andere projectleider die mij verving op dat moment en dienst had in het weekend van de brand.

V: Wat vindt u van het verhaal van de heer Nobelen over de gang van zaken over de mogelijkheid tot het betrekken van een noodwoning?

A: Ik was met vakantie en ben daar niet bij geweest, maar ik herken dit antwoord niet als zodanig van hem. Wel is het zo dat de corporatie geen reservewoningen heeft die zij kan inzetten bij calamiteiten. Dat wat de corporatie heeft wordt verhuurd of er vinden werkzaamheden aan plaats door de mutatie van de woning.

V: Heeft er kortsluiting plaatsgevonden in de stoppenkast, waardoor deze vervangen dient te worden?

A: Nee, de meterkast is voor de zekerheid nagekeken. Toen zagen ze dat hij verouderd was. Dat is de reden van vervanging.

V: De plantenbak en de daarin geplaatste bloemen en/of planten zijn klaarblijkelijk beschadigd geraakt bij het plaatsen van de steiger. Klager begroot de schade op ongeveer € 100. Zou de corporatie bereid zijn dit bedrag te vergoeden?

A: Ik weet er verder niets van, maar bij deze is het akkoord.

V: Klager geeft aan dat er derving van het woongenot is ervaren en heeft daarom een huurcompensatie van zes maanden gevraagd aan de corporatie. Kunt u daar iets over zeggen?



A: Daar is de corporatie het niet mee eens. De woning was gewoon bewoonbaar, alleen de kasten stonden van de muur. Dit vanwege de waterschade die was ontstaan door bluswerkzaamheden.

V: Wat verstaat u onder het bewoonbaar zijn van een woning?

A: Klager kon gewoon koken, douchen en slapen in de woning en ook buiten zitten (lees: gebruikmaking van de tuin).

V: De woning van de burens van klager is ook beschadigd geraakt tijdens de brand, zo begrijpen wij. Hoe is de (gevolg)schade bij de burens geregeld door de corporatie?

A: Van die huurders hebben we verder geen opmerkingen ontvangen. De huurvergoeding was daar twee maanden, net zoals bij klager eerst het geval was.

V: Klager was in de veronderstelling dat de huurcompensatie drie maanden zou zijn, maar kreeg minder uitgekeerd. Wat is daar de reden van geweest?

A: Klager heeft gewoon drie keer zijn kale maanduur vergoed gekregen. Gebleken is dat het uitgekeerde bedrag € 30 minder bedraagt dan was verwacht, Dat hangt waarschijnlijk samen met niet vergoede servicekosten.

Laatste woord door de klager

Na zes weken is de woning half opgeleverd. In week 9 is er namelijk nog een schilder langs geweest.

De burens hebben niet hoeven verplaatsen, want zij hadden beduidend minder (gevolg)schade dan wij. Bij ons is de trap kapotgelopen, zijn muren eruit getrokken en is de verflaag in de slaapkamer beschadigd geraakt. Het muurtje bij de voordeur, waar de brand is ontstaan, is daarnaast onprofessioneel hersteld. Daar ergerde ik me dagelijks aan. Iedere keer wordt er gezegd dat het om "maar" zes weken gaat, terwijl het voor ons veel langer was.

Klager geeft aan altijd thuis te moeten zijn. Dit door de uit te voeren herstelwerkzaamheden. Er was immers geen andere doorgang. Voor de corporatie duurde de werkzaamheden zes weken aan de buitenkant, maar voor klager duurde het veel langer. Dit door de werkzaamheden binnen in de woning.

De corporatie geeft aan dat de schilder later is gekomen dan gepland. Dat hield verband met de geplande vakantie van klager.

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, 24 januari 2024,
Verzenddatum, 29 januari 2024*