



Verslag 2146
Corporatie: Rijswijk Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de **digitale** 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 vergoeding die klager heeft ontvangen voor de tijdelijke uitverhuizing als gevolg van groot onderhoud en renovatie.

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 in de woning heeft lang geduurd. Klager moest vanwege deze renovatie ook uitverhuizen. Het is ook kort beschreven in een nieuwsbrief van de corporatie. Uiteindelijk heeft de renovatie anderhalf jaar geduurd. De werkzaamheden waren verspreid over een lange periode. Klager was zwanger in die periode en de renovatie had een enorme impact op haar gezin, zowel mentaal als fysiek, als ook financieel.

Klager heeft meerdere keren contact gehad met mevrouw XXXX. De communicatie was niet prettig en het voelde als onderhandelen. Het heeft veel stress en frustratie opgeleverd. Op 8, 9 en 10 december 2020 zijn er gesprekken gevoerd met de corporatie en op 11 december is klager opgenomen in het ziekenhuis.

De corporatie kwam met drie mogelijke oplossingen.

De 1^e oplossing was een wisselwoning. Deze heeft klager afgewezen omdat het haar baby geen goed zou doen. Klager lag toen al in het ziekenhuis. Als klager de woning wel had geaccepteerd, had ze met gebroken vliezen moeten verhuizen en in mei 2021 weer moeten terugverhuizen.

Ook permanent verhuizen is ter sprake geweest maar was niet mogelijk. Klager lag toen al in het ziekenhuis. Die verhuizing zou veel stress hebben opgeleverd en extra kosten.

De 3^e optie was huuropschorting voor de periode dat de werkzaamheden in huis zouden duren. Dat heeft klager ook afgewezen omdat dat niet alle kosten zou dekken. Van december 2020 tot oktober 2021 heeft klager niet in haar eigen woning geslapen. Klager lag maanden in het ziekenhuis. Van mei tot oktober 2021 heeft klager dubbele huurkosten gehad en geen huuropschorting gekregen. Klager heeft het juridisch loket aangeschreven. Er zou klager een maand huur worden teruggegeven en niet twee maanden. Klager heeft ook gevraagd om een verhuiskostenvergoeding. Echter, ook dat verzoek is afgewezen. Klager heeft op de website van de Rijksoverheid en het juridisch loket informatie opgevraagd inzake de verhuiskosten. Klager vroeg erom bij de corporatie, maar kreeg het niet.

De corporatie kwam niet zelf met de oplossingen, klager moest overal zelf achteraan. De werkzaamheden kwamen niet tegelijkertijd. De corporatie spreekt over groot onderhoud en daarom willen ze de verhuiskosten niet dekken.

Bij klager ging het om een renovatie en dan dient de corporatie verhuiskosten te vergoeden. Klager kon niet in haar eigen woning blijven tijdens de renovatie. De impact zou te groot zijn qua veiligheid en niet verantwoord. Klager geeft aan dat ze alles in vertrouwen heeft verteld, maar dat de corporatie er niet discreet mee om is gegaan. Bij terugkomst wisten de burens ineens af van de situatie van klager. Klager weet niet wie het heeft verteld.



Klager heeft de klacht ingediend via de website bij de corporatie, maar kon daar geen bijlagen bijvoegen. Het KCC belde klager terug en er werd klager verteld dat ze een algemene mail moest versturen met bijlagen.

Er is klager uiteindelijk een maand huur teruggegeven en er is een verhuiskostenvergoeding van € 250,00 gegeven. De schade in de woning is veel groter dan dat bedrag.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is er in uw woning gerenoveerd en op welke momenten?

A: In grote lijnen weet ik het nog wel. De kelder is geïsoleerd, alle kozijnen en de deuren zijn vervangen. De balkondeur en de binnendeuren van de verschillende kamers zijn ook aangepast. Er moest een nieuwe installatie in de woning komen voor de mechanische ventilatie. De keuken, het toilet en de badkamer zijn gerenoveerd. Er is ook iets gebeurd aan de buitenkant van de woning, maar ik weet niet precies wat.

V: Wat had u graag gewild van de corporatie?

A: In mijn situatie was er geen goede oplossing. Ik wilde graag een redelijke vergoeding voor de renovatie, de uitverhuizing en de dubbele huurkosten.

V: Er zijn verschillende opties aan u gegeven, maar die heeft u niet geaccepteerd. U wilt een goede financiële vergoeding?

A: Ja dat klopt. Ik stond in het begin open voor permanente verhuizing. Die verhuizing had het wel waard moeten zijn voor mijn dochter. We zouden erop vooruit moeten gaan, maar dat wilde de corporatie niet. Ik wilde een vergoeding van alle kosten.

V: Heeft u zelf de gesprekken met de corporatie in december gevoerd?

A: Dat heb ik zelf gedaan, omdat het geregeld moest worden. Mijn partner kan niet zulke gesprekken voeren, ook niet vanwege zijn werk.

V: U vond de totale duur van de renovatie heel lang?

A: Ik heb het zo ervaren inderdaad.

V: U moest verplicht uitverhuizen, zei u?

A: De corporatie noemde het niet verplicht. Het stond in een nieuwsbrief beschreven dat we tijdelijk konden verhuizen naar een wisselwoning. Er werd gesproken over een maand.

V: Liepen de vaste lasten in eigen woning door?

A: Ja, dat liep allemaal door.

V: Hoe kijkt u er tegenaan dat wordt gesteld dat de woningen die werden aangeboden wel passend voor u waren?

A: Ik woon nog niet zo lang in deze woning. We hadden geïnvesteerd in deze woning. Ik heb nu ook een driekamerappartement. De enige verbetering was dus de lift of de tuin. Ik zag dat niet als een verbetering, ook niet vanwege de stress.

V: Welke woning had u dan wel goed gevonden?

A: Ik wil hier niet altijd wonen, maar wil graag naar een eengezinswoning. Als de corporatie me die had aangeboden had ik het overwogen.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX geeft aan dat het een bizarre situatie is, wat er allemaal is gebeurd.

Mevrouw XXXX heeft dit dossier behandeld, echter, zij is niet meer werkzaam bij de corporatie.

Mevrouw XXXX geeft aan dat ze heeft uitgezocht wat er allemaal is gebeurd en zo goed mogelijk alles zal toelichten.



In december 2020 heeft de corporatie een melding ontvangen van klager, nadat klager de brief had ontvangen waarin werd meegedeeld dat er sprake was van een logeerwoning tijdens het groot onderhoud.

Als gevolg van Covid konden de werkzaamheden in de woning niet in bewoonde staat plaatsvinden.

Op 7 december 2020 heeft klager gereageerd. Op 10 december 2020 heeft de corporatie gereageerd. Er is goed gekeken wat klager geboden kon worden.

Mevrouw XXXX staat bekend als iemand die in oplossingen denkt en heeft een aanbod gedaan, rekening houdend met de situatie van klager. Vandaar dat er een woning voor onbepaalde tijd is aangeboden. Ook is het aanbod gedaan voor een wisselwoning voor langere termijn, zodat er geen overlast zou zijn van de renovatie bij burens.

Daarnaast is er ook huuropschorting aangeboden, zodat klager zelf een tijdelijk verblijf kon regelen. Die overeenkomst van de huuropschorting is ondertekend en op 16 juli 2021 is de huuropschorting uitbetaald en is ook de € 250,00 ontvangen door klager. Via KCWZH kreeg de corporatie de informatie dat daar een klacht was ingediend die was gericht op de dienstverlening door Rijswijk Wonen en de overlast.

Mevrouw XXXX geeft aan klager meerdere keren te hebben gebeld en gemaïld. Er zijn voicemail's ingesproken, maar er kwam geen enkele reactie. De corporatie wil met klachten serieus omgaan.

De heer XXXX is sinds januari 2021 bij dit project betrokken. Er zijn kozijnen vervangen, er is ook isolatie aangebracht. Er is nieuwe dakisolatie aangebracht met nieuw dakpannen. Dit geldt voor het gehele complex.

De keuken, douche, het toilet en de mechanische ventilatie zijn gerenoveerd. Tevens is de standleiding vervangen. De deuren zijn ingekort om te zorgen voor voldoende ventilatie naar de afzuigpunten. Het gaat hier voornamelijk over die planning, want daarvoor moest klager de woning verlaten.

Door Covid liep de planning anders en moesten de werkzaamheden opnieuw worden opgezet. Het ene portiek na het andere portiek was aan de beurt. Die werkzaamheden veroorzaken geluidsoverlast.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: In 2021 zijn de badkamer, keuken, toilet e.d. aangepast. Van wanneer tot wanneer kon mevrouw niet in haar woning?

A: Van 1 april 2021 tot 7 mei zou klager de woning moeten verlaten, waarna de sleutel op 7 mei zou worden teruggegeven. De werkzaamheden zijn uitgevoerd volgens de planning.

V: Waarom is er maar een maand huuropschorting gegeven?

A: Het bedrag dat is terugbetaald betreft de genoemde periode, dus een maand en een week.

V: In 2020 zijn de kozijnen en het dak gerenoveerd. Kon mevrouw toen in de woning wonen?

A: Voor de werkzaamheden aan de buitenkant was er geen contact met bewoners. Er waren blokken die al voor de Covid waren aangepakt. Voor die werkzaamheden hoefden mensen de woning niet te verlaten. De isolatie van de berging is ook in die periode uitgevoerd.

V: Vindt u dat u de menselijke maat heeft toegepast?

A: Ik denk het wel. Er is veel aangeboden wat niet standaard was. We hebben goed meegedacht met klager. Een andere definitieve woning aanbieden is niet gebruikelijk bij groot onderhoud.



V: Klager heeft het ervaren als een renovatie. U spreekt van groot onderhoud. Kunt u dat duiden?

A: Dat weet ik niet precies, dat is uitgezocht door de advocaat. Die beoordeelde dit als groot onderhoud. Ik ben niet helemaal op de hoogte van de criteria.

V: De renovatie zou in de bewoonde toestand plaatsvinden. Covid gooide roet in het eten. Vindt u dan niet dat u uw huurder veel ellende heeft bezorgd?

A: De oplossing was het aanbieden van de logeerwoning. Ook bij de logeerwoning is het zo dat klager geen water, gas en licht hoefde te betalen. Er was ook internet aanwezig. Het was in principe een complete inrichting.

V: Klager gaf aan dat ze wel een permanente verhuizing wilde. Waarom is dat voor de corporatie geen optie?

A: Mevrouw heeft twee woningen aangeboden gekregen. Een driekamerappartement met lift en een driekamerappartement met tuin. Dit vinden wij wel een verbetering.

V: Klager vindt de aangeboden vergoeding te weinig. Er waren afspraken over de huuropschorting, waarom heeft het zo lang geduurd voordat er uitbetaald is?

A: Dat durf ik niet te zeggen. Op 16 juli is het bedrag uitbetaald. Na oplevering van de woning behoort dat te gebeuren binnen twee à drie weken. Het had verder geen persoonlijke reden. Ik denk dat het bij iedereen in het portiek is gebeurd.

V: Hebben jullie het idee dat jullie iets anders hadden kunnen doen of moeten doen?

A: Dat vind ik lastig. Er is een keuze geweest om dit zo op te pakken. Misschien hadden we moeten kijken hoe we beter de kosten hadden moeten dekken. We hadden het wellicht beter bespreekbaar moeten maken. Echter, dan nog was er sprake van een tijdelijke verhuizing naar een logeerwoning. Dat kon niet anders.

V: Wat vindt u van het feit dat klager klaagt over de schending van haar privacy?

A: Mevrouw XXXX geeft aan dat mevrouw XXXX zeer discreet was en zij zich niet kan voorstellen dat zij de situatie van klager met anderen zou hebben besproken. Problemen van bewoners bespreken we nooit met anderen. Ik maak me hard dat dit niet vanuit de corporatie komt.

Laatste woord door de klager

Vanaf december 2020 tot december 2021 heeft klager niet in haar eigen woning geslapen. Klager heeft ook in het ziekenhuis gelegen. April 2021 vond de uitverhuizing plaats. Eind april 2021 mocht de dochter van klager naar huis en moest klager naar een andere woning. Vanwege de gezondheid van haar dochter kon klager pas in oktober 2021 terug naar haar eigen woning. Klager heeft al die tijd huur betaald. Klager heeft de huuropschorting voor iets langer dan een maand gekregen. Klager vindt dat niet redelijk. Kijkend naar haar situatie, had de corporatie flexibeler kunnen zijn. De uitbetaling van de huuropschorting kreeg klager te laat.

Klager vindt dat het hier gaat over een renovatie als je kijkt naar de definitie.

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, 18 januari 2022

Verzenddatum, 21 januari 2022