



## Verslag 2247

Corporatie: Fien 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 schadevergoeding wegens achterstallig onderhoud en gebreken 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 vindt het jammer hier nu te zitten. Dit had volgens hem niet hoeven. Nadat klager in de woning kwam wonen, constateerden ze binnen twee jaar wat kleine gebreken. Klager constateerde tocht en vroeg zich af waar dat vandaan kwam. In oktober 2020 werd tijdens een grote schoonmaak achter de bank een grote schimmelplek geconstateerd. Klager heeft daartoe gebeld met de corporatie en gemeld dat er iets niet goed ging in de woning. Tevens constateerde klager dat de vloer in de keuken aan het verzakken was. Klager maakte zich ernstig zorgen. Klager heeft wederom gebeld met de corporatie en zo ging een en ander lopen. In december 2020 is de heer XXXX bij klager langs geweest. Deze heeft de situatie geëvalueerd en de aannemer is ingeschakeld en langs geweest. In 2021 heeft klager nauwelijks contact gehad met de corporatie en ging daarom wederom bellen. Er werd klager verteld dat de aannemer van de klus was afgehaald. Dat vond klager niet fijn. De zoon van klager heeft sinds zijn geboorte een puffje voor zijn slechte gezondheid en volgens klager hangt dat samen met het ongezonde leefklimaat in de woning. In 2021 heeft klager een in gebrekestelling gestuurd naar de corporatie. Klager is heel duidelijk geweest. Klager heeft bijna anderhalf jaar in een slechte woning gewoond. Alles wat in de keukenkastjes stond, zag er zeer verweerd uit. Klager eiste een schadevergoeding van € 2.500,-. Wederom is de heer XXXX langs geweest, partijen wilden het oplossen. Het vertrouwen van klager was beschaamd. Er is een plan gemaakt dat kon worden vormgegeven en klager is duidelijk geweest over de eis. De werkzaamheden zijn in maart 2022 begonnen. Klager wilde de werkzaamheden niet in de winter omdat er dan inboedel buiten moest staan. Later zou klager een container krijgen. Het werk werd opgepakt, maar klager wilde ook een schadevergoeding. Er werd klager verteld dat ze er wel uit zouden komen met elkaar. Daarna werd er gesproken dat zaken anders waren verlopen vanwege Corona. Klager is van mening dat er genoeg andere mogelijkheden waren om zaken op te lossen.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Zijn alle werkzaamheden uitgevoerd?

A: Ja, bijna alles is opgelost. De spouw is geïsoleerd en de vloer is vervangen. In de woonkamer is de schimmel weg. Bij de kozijnen zitten nog wat losse latjes. Tevens is er nog contact met het schildersbedrijf.

V: Het gaat u nu dus om de financiële compensatie?



A: Ja, dat klopt. Zeker na de opmerking van de corporatie: "We komen er wel uit met elkaar". Er zijn gezondheidsklachten en dat is intens. Het gaat om gemaakte kosten. We hebben een berekening gemaakt. Voor de laminaatvloer hebben we een vergoeding gekregen.

V: Wat zien we op de foto's die in het dossier aanwezig zijn?

A: Er liepen heel veel naaktslakken in de woonkamer. Het water sijpelde weg in de keuken. Toen de keuken weg was, zag je bijna geen vloer meer.

V: U wilt een vergoeding voor alle gemaakte kosten die u heeft gemaakt. U heeft twee maanden geen huur betaald. Hoe komt u met uw kosten aan het bedrag?

A: We hebben anderhalf jaar gewoond in een slecht huis waar ik wel huur voor betaalde. Dat bedrag heb ik door de helft gedaan. Elk jaar krijgen we ook de energierekening en elk jaar moet ik bijbetalen. We zijn ook heel vaak bij de dokter geweest voor onze zoon en daar zijn ook kosten aan verbonden.

V: Als u schade eist voor gezondheidsklachten moet dat causaal verband hebben met het gebrek in de woning. Kunt u dat aantonen?

A: Sinds zijn geboorte heeft onze zoon een pufje. De huisarts heeft bevestigd dat schimmel heel slecht is.

V: Hoe gaat het nu met uw zoon?

A: Het gaat nu goed met hem.

V: Kijkend naar de schadevergoeding kan er worden gesteld dat deze juridisch onvoldoende is onderbouwd. Heeft u foto's van de naaktslakken?

A: Ja, die hebben we wel gemaakt.

V: Als er sprake is van gederfd woongenot van welke periode tot welke periode is daar dan sprake van geweest?

A: Echt wel anderhalf jaar, dus van oktober 2020 tot maart 2022. Het is de manier waarop het allemaal is gelopen.

### **Zienswijze van de corporatie**

Afgelopen jaar bleek er veel meer aan de hand te zijn in de woning aldus mevrouw XXXX. De vloer moest eruit worden gehaald en dat heeft vertraging opgelopen. We zijn een paar keer op gesprek geweest bij klager thuis. Tijdens het eerste gesprek is klager gemeld dat er op de claim nog niet kon worden gereageerd. Mevrouw XXXX geeft aan dat het jammer is dat een andere indruk is gewekt bij klager over de claim dan bedoeld.

Er zijn diverse gesprekken gevoerd. Er worden geen vergoedingen gegeven voor herstelwerkzaamheden in bewoonde staat. We zijn gaan kijken naar het beleid hieromtrent. Er is wel een Sociaal Plan, maar dat voorziet ook niet in vergoedingen. Er is gezocht naar een oplossing om toch een vergoeding te kunnen geven. Er is besloten € 230,- toe te kennen en met de al eerder verstrekte vergoeding voor het laminaat kwamen we uit op € 750,-.

We zijn in gesprek met elkaar over betalingen in termijnen, want er zijn twee maanden huur niet betaald. De voorgestelde vergoeding wordt van de huurschuld afgehaald.

Op het moment dat een huurder bij ons komt en aangeeft dat er ziekte is bij een gezinslid en er daardoor een andere woning nodig is, kan er urgentie worden aangevraagd via de gemeente.

De urgentieaanvraag hebben we niet gehad. Er is gesproken over een woning in XXXX, maar daar hadden we geen geschikte woning. Verder is er niet meer gesproken over urgentie.



### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er gesproken met klager over urgentie?

A: *Klager geeft aan dat dit nooit is besproken anders had ze dit direct in gang gezet.*

V: U zocht naar een referentiekader voor de compensatie?

A: Klopt, we kwamen uit bij het Sociaal Plan.

V: Waarom heeft u niet gekeken naar het gebrekenboek van de Huurcommissie?

A: Omdat we hebben gekeken naar ons eigen beleid.

V: U zegt dat sommige afspraken moeilijk worden gemaakt en dat u afhankelijk bent van de medewerking van een huurder.

A: Agenda's moeten op elkaar worden afgestemd en afspraken maken was daardoor soms lastig.

V: Heeft dit gevolgen gehad voor de duur van de werkzaamheden?

A: Het heeft allemaal consequenties gehad voor de planning en de uitvoer.

V: U gaf aan dat er op een andere manier is gekeken naar de huurachterstand?

A: Huurders hielden twee maanden huur in. Er lag vanaf december een claim. We zouden eerst de problemen oplossen en daarna kijken naar de claim. We hadden kunnen zeggen dat ze in gebreke waren gebleven, maar we besloten dat even te laten voor wat het was. We hadden kunnen aangeven dat er geen huur mag worden achtergehouden. Echter, we waren met elkaar in gesprek.

V: In de zienswijze heeft u een berekening gemaakt voor de compensatie. Het gedeerde woongenot is daarin niet meegenomen?

A: Er is gekeken naar het Sociaal Plan. We geven geen vergoeding voor gedeerde woongenot. Er was sprake van ongemak. We hebben gekeken naar het basis Sociaal Plan waarbij maatwerk moeilijk is.

V: Waardoor heeft de vloer kunnen verzakken?

A: De kruipruimte is open en hout rot nu eenmaal. Er is vocht in de kruipruimte.

V: Waar komt dat vocht vandaan?

A: Het is een kruipruimte, ongeveer 60 centimeter hoog met kleigrond.

V: Is er voldoende ventilatie?

A: Ja, de kruipruimte is open met een natuurlijke ventilatie.

V: Is er ook vocht bij de burenen?

A: Ja, dat is er.

V: Wat zegt dat over de conditie van de woning?

A: Dat is toch gebruikelijk in een woning. In een kruipruimte is het nu eenmaal vochtig. We zitten hier in een poldergebied.

V: Hebben alle huizen dat?

A: Jazeker, we gaan steeds meer vloeren vervangen. Het hoeft niet planmatig, zo erg is het niet.

V: Er is niets gedaan aan de ventilatie van de kruipruimte?

A: De spouw is geïsoleerd. De ventilatie is hetzelfde gebleven en alleen op een andere manier aangesloten.

V: U verwijst naar het Sociaal Plan van de corporatie. Vindt u ook niet dat er gekeken had moeten worden naar het gebrekenboek van de Huurcommissie?

A: Het Sociaal Plan mist een overzicht vergoedingen. Mevrouw XXXX geeft aan daar nu wel mee bezig te zijn.

V: Van oktober 2020 tot maart 2022 waren er vochtproblemen en naaktslakken. Onderschrijft u het verhaal van klager?



A: Mevrouw XXXX geeft aan er vanaf begin 2022 bij betrokken te zijn. Ze heeft de vering van de vloer duidelijk gezien.

**Laatste woord door de klager**

Klager geeft aan het jammer te vinden dat ze hier zitten en hoopt op een goede oplossing.

*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, 6 september 2022*

*Verzenddatum, 16 september 2022*