



Verslag: 2252  
Corporatie: Woonkracht10

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 afwijzing van een compensatieverzoek voor de gestelde buitensporige overlast.

*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**

Mevrouw XXXX meldt dat klager gebreken had in de woning en dat er werd gerenoveerd. Klager had een lijst gekregen met vermelding van de werkzaamheden die gedaan moesten worden. De renovatie heeft te lang geduurd en er is teveel overlast geweest. Klager kreeg voor vijf dagen een wisselwoning. Dat was echter niet voldoende, klager had de woning graag langer gewild. Bij terugkomst in de woning bleken niet alle werkzaamheden te zijn afgerond en bleek ook dat de badkamer in het geheel niet was gedaan. In klagers woning moest de corporatie nog veel doen. Er was buitensporige geluidsoverlast en hinder. Klager heeft nadere compensatie gevraagd, welke niet is gegeven door de corporatie. Klager heeft daarover gecorrespondeerd, echter de corporatie nam geen ander standpunt in. Vandaar dat de klacht bij de KCWZH is ingediend.

Klager geeft aan dat de badkamer een echte tegenvaller was. Klager dacht dat de corporatie die zou aanpakken. Het is wel goed gedaan, maar de manier waarop vindt klager niet goed. De overlast was enorm en niet aanvaardbaar.

Klagers vader begrijpt dat de renovatie nodig was, daarin verschillen ze ook niet van mening met de corporatie.

De vraag is wat je als huurder kan verdragen als overlast. De corporatie bood tijdens de renovatie vervangende woonruimte en er was een woonkamer waar klager naar toe kon tijdens de verdere werkzaamheden. De vraag is of dit allemaal genoeg was. Klagers vader denkt van niet en vindt dat daarom een vergoeding gepast is. Teruggave van een maand huur vindt klager niet teveel. Klager heeft van eind augustus tot begin maart in de rotzooi gezeten.

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

V: U was één week in de wisselwoning en bij terugkomst in uw woning was de badkamer niet klaar?

A: Uiteindelijk hebben we zelf een douchewand gezet.

V: Welke werkzaamheden waren nog niet gedaan?

A: De wc en de keuken waren klaar. De kozijnen moesten nog worden vervangen. De ventilatie moest ook nog worden gedaan. Ik woonde tussen de bouwvakkers. Het was allemaal erg onpraktisch.

V: Wat vindt u buitensporig geluid?



A: Het betrof meerdere woningen waarbij sprake was van werkzaamheden. Toen ze bij klager klaar waren met de werkzaamheden was er nog steeds geluidshinder uit andere woningen. Dat is in september begonnen tot aan maart.

V: U heeft een redelijk voorstel ontvangen en er is akkoord gevraagd. Het betrof een renovatie van het gehele complex.

A: Ik heb de kleine letters niet gezien. Het leek mooi, maar er was toch nog een en ander niet op orde.

V: Heeft u achteraf gezien dat het klopte dat uw badkamer niet was gedaan?

A: Ja, ik heb dat over het hoofd gezien.

V: Hoe lang heeft u gebruikgemaakt van de wisselwoning?

A: Op 9 september betrok klager de woning en anderhalve week later moest hij eruit. Er lag een dwangbevel maar klager wilde nog niet terug naar zijn eigen woning.

V: Heeft u gebruikgemaakt van de rustwoning?

A: Nee, dat kon niet want dat was ook voor andere mensen en ik had toen een hond. Ik ben naar mijn ouders gegaan en heb daar iets meer dan een week gewoond.

V: U kwam terug uit de logeerwoning en toen was er niets aan de badkamer gedaan?

In de brochure staat namelijk dat vooraf iedereen bericht krijgt of de keuken, badkamer of toilet voor vervanging in aanmerking zouden komen.

A: Bij de eerste schouw is geconcludeerd wat er zou gebeuren. Ik heb het een beetje over het hoofd gezien. Ik dacht dat ook de badkamer zou worden gerenoveerd zou worden, maar ik had me vergist. Ik dacht dat het mondeling was toegezegd. De opzichter is geweest en die zei dat het nog goed genoeg was voor een huurwoning. In een brochure staat dat de badkamer na 30 jaar wordt vervangen.

V: U verbleef in de logeerwoning voor de verbouwing van de keuken en het toilet. Waren de werkzaamheden toen klaar?

A: Ja, maar toen moesten de kozijnen nog worden vervangen. De manier waarop alles is verlopen is niet soepel gegaan.

V: U vraagt een soort schadevergoeding? Wat was dan de schade?

A: We willen gewoon een compensatie voor de overlast. De schade heb ik niet op tijd kunnen claimen. De firma Feenstra had een fout gemaakt met de radiatoren. Ik kreeg wel een formulier maar ik heb de claim niet ingediend.

V: U heeft een schadevergoeding of een tegemoetkoming verzocht, maar op grond waarvan?

A: Op basis van artikel 207 van boek 7. Klager zegt dat niet alles was gedaan toen hij terugkwam in de woning en dat zelf moest doen. Het waren bijzondere omstandigheden. Er is € 150,- compensatie afgesproken maar het is allemaal anders verlopen. Het heeft langer geduurd dan werd aangegeven bij aanvang. Het is het totaal op basis waarvan client een vergoeding wil. De badkamer die niet is gemaakt maar ook de buitensporige overlast in die periode. De kosten die hij heeft gemaakt voor de badkamer heeft hij niet gedeclareerd.

V: Waarom heeft u geen melding gedaan als er wel sprake was van een reparatie?

A: Dat hebben we wel gedaan. Er was een inspectie. Wij vonden dat het wel moest gebeuren in de badkamer. De opzichter vond het niet nodig. Maar in de brochure staat na 30 jaar een badkamer moet worden vervangen. Er is echter besloten het niet te doen. Er was heel veel overlast. De wet regelt dan een vergoeding, dat is allemaal op het internet te vinden. Waarom doet de corporatie het niet vragen we ons af.



### **Zienswijze van de corporatie**

Mevrouw XXXX meldt dat het lastig is om alles goed in beeld te brengen. We weten dat er veel overlast is voor alle bewoners, dat weerleggen we niet. Het ongemak proberen we weg te nemen en vragen proberen we te beantwoorden. We hebben daartoe ook de rustwoning, de logeerwoning en de vergoeding. Echter, de werkzaamheden moeten worden gedaan. We hebben het serieus genomen en ook aan onze advocaat voorgelegd en gevraagd of het pakket aan maatregelen goed was. Daar is bevestigend op geantwoord.

We kunnen klager niet het antwoord geven wat hij wil horen over de compensatie. Het is een grootschalig traject en de ene bewoner ervaart het weer anders dan een andere bewoner. We kunnen niet anders handelen.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Wat kunt u zeggen over de status van de badkamer?

A: Mevrouw XXXX meldt dat ze zich niet kan niet heugen toezeggingen te hebben gedaan over de badkamer. Bij de start van het traject is er een technisch opname. Dat communiceren we met een brief. Van begin af aan is bij klager aangegeven dat hij niet in aanmerking komt voor de renovatie van de badkamer.

V: Heeft u dat schriftelijk gemeld?

A: Ja, per adres is dat gecommuniceerd.

V: Heeft de renovatie geleid tot aanpassing van de huur?

A: Ja, dat klopt.

V: Zou de huurverhoging voor klager hoger zijn als de badkamer wel zou zijn gerenoveerd?

A: Nee, we rekenen geen huurverhoging voor een badkamer en een toilet. Een huurverhoging betreft alleen energetische maatregelen.

V: Hoe is de € 150,- tot stand gekomen?

A: Bij de start van het project een wordt er een bewonersadviesgroep samengesteld. De plannen worden besproken en in het sociaal statuut wordt opgenomen dat bij werk wat langer duurt dan afgesproken, er een staffel wordt gehanteerd.

V: Is de badkamer gedaan zoals was vastgelegd?

A: Ja, dat klopt.

### **Laatste woord klager**

De compensatie is niet genoeg voor de overlast. Verder hebben we alles gezegd. We kennen veel bewoners die ook klachten hebben. Niemand heeft de energie en de motivatie om te klagen. Dat kan geen reden zijn om het niet te doen vinden wij. Klagers vader geeft aan nijdig te zijn over de manier waarop hij behandeld werd en vond het onvriendelijk allemaal. Dat was voor klager de motivatie om ermee verder te gaan.

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

Dordrecht, 18 oktober 2022

Verzenddatum uitspraak, 2 november 2022