



Verslag: 1701
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.

De klager klaagt over langdurige stankoverlast in de woning.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door klager

Het is de tweede keer dat ik een klacht indien bij de geschillencommissie. Ik voel me niet serieus genomen door de corporatie. Dit loopt al sinds november 2015. Toen ik de woning voor de eerste keer bezichtigde, viel me nog niets op. Later rook ik de geur van kattenpis in de woning. We hebben een paar plekken aangewezen waar de stank vandaan kwam. Toen hebben we de klacht neergelegd bij de corporatie. Twee maanden later kwamen ze pas in actie. Tevens heb ik bij de corporatie een klacht neergelegd over een medewerker. Door die medewerker voelde ik me ook niet serieus genomen. Door de telefoon zegt hij dingen die hij niet zo op schrift zet. Soms hing hij ook gewoon de telefoon op, of vertelde dat de verbinding werd verbroken.

Ik belde dan terug naar de corporatie met het verzoek teruggebeld te worden, maar dat gebeurde dan weer niet.

Ze hebben op een gegeven moment de zandcement laag op bepaalde plekken eruit gebroken. In de woonkamer is dat voor de tweede keer gebeurd. Ze waren op de hoogte van die problematiek al voordat ik de huurovereenkomst tekende. Bij de ondertekening hebben ze me ook niet verteld dat er een probleem was in de woning. Er is een schoonmaakteam aan het werk gezet, die gevaarlijk chemisch spul gebruikte. Ik mocht de woning niet in. Tevens zijn er apparaten geplaatst om de lucht te zuiveren. We waren inmiddels een paar maanden verder.

Ik heb de opzichter gesproken en die zei dat het probleem was opgelost. Toen ben ik begonnen met verbouwen. Ik heb de wanden laten stuken, zo'n 100m². De kozijnen zijn opnieuw geverfd, deuren zijn geverfd en gecoat. De kosten bedroegen bijna € 15.000,00. Deze kosten zijn gemaakt om lekker te wonen.

Toen kwam ik erachter dat het probleem nog steeds aanwezig was. Ik heb nogmaals contact opgenomen met de corporatie en ook weer een klacht ingediend bij de geschillencommissie. De aannemer zei dat als ik de klacht zou intrekken bij de geschillencommissie hij het zou oplossen. Lange tijd hoorde ik niets. Ze wilden een onderzoeksbureau in mijn woning zetten. Het bureau is in mijn woning geweest en ze hebben geconstateerd dat er inderdaad een probleem in de woning is. Ze weten niet waar de stank vandaan komt.

We zijn met elkaar in gesprek gegaan om te bedenken hoe dit aan te pakken. Ze hebben me tot op het bot beledigd met hun acties. Ze willen weer de vloer in de woning openbreken. Op dezelfde manier die eerder is mislukt.

Het bureau wist niet dat wat ze aanbevelen aan de corporatie al twee keer eerder was uitgevoerd en mislukt. De corporatie wil dus voor de derde keer de vloer openbreken. Ze vragen me telkens wat ik als oplossing zie. Ze doen helemaal niets met mijn aangedragen oplossingen. Er wordt me telkens opgedragen dat ik hun aanbieding moet



Verslag: 1701
Corporatie: Staedion

tekenen anders trekken ze het aanbod in. Als ik niet teken krijg ik niet de 40% korting voor het derven van woongenot.

Er zitten veel haken en ogen aan hun plan van aanpak.

Mijn laminaat moet eruit maar de garantie die ik daarop heb vervalt als er een stuk wordt uitgezaagd. Ze willen alleen een deel van het laminaat eruit halen. Ze willen niet zwart op wit melden dat alle muren worden gestuukt als ze het beschadigen. Ze willen alleen plaatselijk herstellen.

De exacte locatie van de stank is niet bekend. Ik heb mailberichten bij me waarin ik duidelijk aangaf wat mijn oplossingen zijn. Uithuizen stond daar zeker bij.

Tijdens het laatste gesprek heb ik aangegeven dat het probleem wellicht ook in de muren zit. Maar daar geven ze geen antwoord op.

Ze vragen de bewoner de uithuizing zelf te regelen en dat met een compensatie van 40%.

Waar is de 40% op gebaseerd? Is dat een categorie C? Want hoe ernstig is het gebrek dan? Volgens mij is het heel ernstig als iemand zijn huis uit moet.

Categorie A is een huurkorting van 80%, categorie B 70% en categorie C 60%.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat vindt u een oplossing?

A: Als het niet lukt, geef me dan een andere woning. Ik ben ook bereid uit te huizen. Maar ik wil dat het deze keer een duurzame oplossing is.

V: De vloer is eruit gehaald in de periode dat u huurde?

A: Tijdens de mutatie is de vloer eruit gehakt.

V: Is de stank wel daarna weggeweest?

A: Dat is lastig om te zeggen. De chemische geur was zo overheersend dat ik niet weet of de andere stank er nog was.

V: U zegt dat het probleem in de hoek zit?

A: Dat zeggen ze me.

V: De eerste keer tijdens de mutatie is de vloer eruit gehaald en later weer?

A: Bij de eerste bezichtiging lag er een stuk vloer uit. Ik heb toen gevraagd of er lekkage was, maar daar gaven ze geen antwoord op.

Toen waren ze dus al op de hoogte van de problematiek. Vervolgens kreeg ik de sleutel en wilde ik beginnen met opknappen. Ik trok de plinten weg en in een hoek van de slaapkamer kwam een vreselijk geur tevoorschijn.

V: In welke slaapkamer is het probleem?

A: Het zijn bijna alle hoeken in de woning.

V: Is u wel verteld dat u 40% korting kon krijgen voor derving woongenot maar dat u wel altijd 100% hebt betaald?

A: Vanaf het moment dat de corporatie met oplossingen aankwam. In november 2016 deden ze dat voorstel. Dat was op basis van een wet van de huurcommissie. Ik krijg die 40% maar daar moet ook de opslag van mijn spullen van worden betaald en mijn uithuizing.

V: Heeft u begrepen dat u een compensatie krijgt en een vergoeding van de gemaakte kosten?

A: Ja maar dat lijkt mooier dan het is.

V: Wat bedoelt u met uithuizen?

A: Ik bedoel daarmee verhuizen naar een andere woning. Maar tijdelijk uithuizen heb ik ook genoemd. Daar wil ik wel een vergoeding voor.



Verslag: 1701
Corporatie: Staedion

V: U zegt dat u geen vertrouwen meer heeft in het openbreken?

A: Dat klopt, in die oplossing heb ik geen vertrouwen meer.

V: Wat bedoelt u dan met de kosten voor tijdelijk ergens anders wonen?

A: Dat ze met een andere oplossing komen, dan wil ik wel tijdelijk ergens anders wonen. Ik wil wel meewerken. Ik woon er prima, maar ik geloof niet in deze oplossing. Tot twee keer toe heeft het niets opgelost.

Zienswijze van de corporatie

Het probleem was reeds bekend en we erkennen het probleem. Er heeft iemand gewoon met veel katten.

Er zijn diverse werkzaamheden uitgevoerd. Toen klager de sleutel kreeg van de woning kwamen er nog meer geuren naar boven. Er zijn nog meer plekken verwijderd uit de woning. Dat hielp wel, maar klager ruikt nu de geur nog in de keuken en in de huiskamer. Het onderzoeksbureau heeft dat ook geconstateerd.

In de keuken is er tot een meter vanaf de muur opengehaald. We dachten dat dat genoeg was, maar nu denken we dat dat een te klein stuk was. Nu zeggen we dat er nog een groter stuk uit moet en tevens een gedeelte in de keuken.

We hebben meneer gemeld dat de vloer eruit moet. Meneer wil de vloer terug zoals het is aangebracht. We hebben toegezegd dat alle schade wordt hersteld. We hebben geadviseerd de werkzaamheden te laten uitvoeren.

We hebben de huurder gevraagd offertes op te vragen want we vergoeden alles. Hij mag dezelfde firma's gebruiken, maar ze hadden geen tijd voor hem. We willen offertes zien van de uitvoeringen zodat we ze kunnen goedkeuren, maar we hebben nog niets ontvangen. Er was nog een klacht over een vloer in de hal. We hebben toegezegd dat ook te zullen meenemen.

Meneer heeft in juni een vergoeding voorgesteld van € 75,00 tot € 100,00 als huurcompensatie per maand. Tevens heeft meneer een vergoeding van € 250,00 voorgesteld en het niet betalen van 2 maanden huur.

We hebben 40% huurcompensatie voorgesteld vanaf ingaande huurcontract tot aan januari. Maar we komen niet tot een overeenkomst en het herstel blijft uitgesteld worden.

Uiteindelijk hebben we daarom een ultimatum gesteld. We hebben nog twee openstaande maanden huur. Meneer wil niet verhuizen vertelde hij. Ik ben verbaasd wat meneer nu allemaal zegt.

Wij denken met deze oplossing, met iets andere werkzaamheden en een groter oppervlak, dat het nu gaat lukken om het probleem te verhelpen.

Meneer heeft ook aangegeven dat het uit de keuken komt. Wij denken nu dat het laminaat uit de keuken en de huiskamer er ook uit moet.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U vergoedt alle kosten voor het vervangen van de vloer, het repareren van plinten en het bijwerken van het schilderwerk?

A: Ja dat klopt.

V: Is er voor de oplevering al aan de vloer gehakt?

A: Ja dat klopt.

V: U spreekt in de brief van 23 november over een compensatie. Maar daarnaast worden alle kosten dus ook nog betaald?

A: Ja dat klopt.



Verslag: 1701
Corporatie: Staedion

V: Hoe lang heeft meneer geen gebruik van de woning kunnen maken vanwege werkzaamheden?

A: Dat zal zo'n 6 weken zijn geweest. Het betreft hier de werkzaamheden inclusief gebruik van de apparatuur.

V: Hebben jullie vaker zulke problemen gehad in een woning?

A: Niet eerder zo ernstig als deze keer. We hebben een verkeerde inschatting gemaakt van het gebrek en dat ook aangegeven. Al het laminaat in keuken, eetkamer en hal wordt er dan uitgehaald.

Laatste woord klager

Ik wil graag dat over de volgende punten een uitspraak wordt gedaan.

Er is Woongenotderving door gebreken in de woning, stankoverlast, losse vloer bij de douchegang. Welke categorie wordt eraan gehangen en welk percentage?

Het tijdelijk uithuizen naar een wisselwoning. Dan moet mijn inboedel veilig worden gesteld.

Heb ik recht op vergoeding van een verhuizing? Ik kan dan 21 dagen niet in de woning.

Tevens wil ik een uitspraak over schade aan mijn inboedel, muren, stucwerk aan de wanden en het schilderen van mijn wanden. Corporatie blijft namelijk praten over plaatselijk herstellen.

Ook moet er geoordeeld worden of de herstelwerkzaamheden toereikend zijn. Het advies is nu gebaseerd op het wat het adviesbureau zegt. Ze kunnen echter niet zeggen waar de stank vandaan komt.

Tijdens de mutatie zijn er diverse werkzaamheden verricht zegt de corporatie. Dat is niet waar want dat was maar op één plek.

In het plan van aanpak zeggen ze dat ze alles openbreken, maar ik ben zelf verantwoordelijk voor de inboedel en moet alles zelf te herstellen. Dan ben ik wel 6 weken uit huis.