



Advies 1914
Corporatie Wassenaarsche Bouwstichting

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

Omschrijving van de klacht

De klacht betreft diverse geschilpunten in verband met de vervanging van een bestaande aanbouw/uitbouw aan de woning van klagers. Klagers stellen hierbij dat diverse zaken niet volgens afspraak zijn uitgevoerd en dat gevolgschade door de bouwwerkzaamheden niet door de corporatie is verholpen.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- De corporatie op 16 mei 2018 een schriftelijk renovatievoorstel aan klagers heeft gedaan tot realisatie van onder meer een nieuwe aanbouw;
- De klacht betrekking heeft op de wijze waarop het werk tot nu toe is gerealiseerd;
- Klagers de bouw in eerste instantie tijdelijk hebben stilgelegd omdat de werkzaamheden niet voldeden aan de verwachting;
- De werkzaamheden uiteindelijk wel binnen aanvaardbare termijn zijn uitgevoerd;
- Klagers hebben aangegeven dat er mondelinge afspraken gemaakt zijn over de wijze van realisatie van de aanbouw en de eindsituatie zou zijn zoals op overgelegde tekening;
- De corporatie zich beroept op de afspraken die in de brief van 16 mei 2018 zijn vastgelegd en geeft aan dat de tekening enkel indicatief is bedoeld omdat deze tekening geldt voor een eindwoning;
- Als het betoog over de tekening van de corporatie wordt gevolgd, dan geen concrete tekening is overlegd van de beoogde nieuwe situatie;
- De commissie zich bij de beoordeling van de klacht enkel kan baseren op de inhoud van de brief van 16 mei 2018 en hetgeen op de hoorzitting vast is komen te staan.
- Vaststaat dat de werkzaamheden aan de radiatoren en de wand in de hal nog niet zijn uitgevoerd;
- Het voorstel van de corporatie niet voldoet aan de eisen die de wetgever heeft gesteld aan een redelijk renovatievoorstel (Kamerstukken II 1997/98, 26089, nr 3, p. 31 (onder 4));
- Het voorstel van 16 mei 2018 namelijk geen duidelijke weergave geeft van de aard van de werkzaamheden en een duidelijk plan van aanpak van de renovatiewerkzaamheden ontbreekt;
- Een huurder van een professionele partij als een woningcorporatie mag verwachten dat een renovatievoorstel voldoet aan de eisen van een redelijk voorstel zoals door de wetgever is beoogd;
- Klagers desalniettemin het voorstel van 16 mei 2018 hebben aanvaard;



- Op dit moment de belangrijkste punten, die partijen verdeeld houden, zijn: de gemetselde spouwmuur, de afmeting van het toilet en een aantal kleinere diverse restpunten (bijvoorbeeld: de gevolgschade, de afwerking en de vergoeding van water en elektra);
- Uit de overgelegde correspondentie niet blijkt wat partijen hebben afgesproken over de gemetselde spouwmuur/houtskeletwand en afmeting van het toilet;
- De corporatie gegarandeerd heeft dat de isolatiewaarde van de houtskeletbouw gelijk is aan de isolatiewaarde van een gemetselde spouwmuur.
- Het werk wat tot op heden gerealiseerd en geïnspecteerd is volgens de corporatie voldoet aan de eisen die het Bouwbesluit stelt aan bestaande bouw.
- De corporatie een berekening heeft getoond van verbruik van elektra en water door de aannemer en bereid is deze kosten te vergoeden;
- Partijen zich ter zitting bereid hebben getoond met elkaar in overleg te gaan om de punten te bespreken die volgens klagers nog dienen te worden uitgevoerd en/of te worden hersteld;
- Klagers ter zitting hebben aangegeven zich te realiseren dat mogelijk niet aan alle restpunten op hun lijst zal worden voldaan;
- De corporatie heeft aangegeven dat “het tekenen voor akkoord voor oplevering” door klagers geen voorwaarde zal zijn om de restpunten te verhelpen.
- Uit de inhoud van de overgelegde stukken blijkt dat klagers bij tijd en wijle de corporatie bestoken met e-mails (soms een twintigtal e-mails per dag) en de toonzetting van die correspondentie dwingend en onvriendelijk is;
- Na de hoorzitting klagers de corporatie per e-mail hebben benaderd op een wijze die geen recht doet aan hetgeen partijen ter zitting met elkaar hebben afgesproken over de afwikkeling van de werkzaamheden.



Advies

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **deels gegrond** is en wel in verband met het volgende.

De commissie is van mening dat de corporatie niet zorgvuldig genoeg is geweest in de voorlichting aan klagers over de uitvoering van de werkzaamheden. Huurders hebben het renovatievoorstel weliswaar vrijwillig aanvaard maar hadden klaarblijkelijk een heel ander beeld van de werkzaamheden. De uiteindelijke werkzaamheden hebben bij klagers tot teleurstelling en boosheid geleid. Dit had kunnen worden voorkomen door bijvoorbeeld vooraf een concrete tekening van de beoogde eindsituatie aan huurders te overleggen.

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland is ook tot het oordeel gekomen dat de klacht **deels ongegrond** is en wel in verband met het volgende.

De reactie van klagers in verband met de in hun ogen onjuist uitgevoerde werkzaamheden is niet altijd passend geweest. De wijze van communiceren is dwingend en onvriendelijk van toon. Naast de toon van de correspondentie heeft de onnodige hoge frequentie van de e-mails vanuit klagers geleid tot een onnodige escalatie.

Ondanks de slechte verstandhouding tussen partijen dienen de werkzaamheden wel te worden afgerond. De commissie adviseert de corporatie daarom ervoor te zorgen, dat binnen twee weken na ontvangst van dit advies een afspraak heeft plaatsgevonden met klagers om de openstaande punten te bespreken. Binnen zes weken na ontvangst van dit advies dient de corporatie dan onvoorwaardelijk uitvoering te geven aan de punten die klagers aandragen en de corporatie erkent. Uiteraard dienen klagers volledige en onvoorwaardelijke medewerking te verlenen aan het verhelpen van die werkzaamheden.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Tegen dit advies is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op haar website of anderszins.

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer A.S. Perniciaro
Voorzitter