Gemeente Amsterdam

GESCHILLENCOMMISSIE
KADERAFSPRAKEN

Geschillencommissie Amsterdamse
Kaderafspraken bij vernieuwing en
verbetering
Postbus 1900
1000 BX Amsterdam
Telefoon 020 251 4151
Fax 020 251 4544

Retouradres: Postbus 1900, 1000 BX Amsterdam

!Woon
t.a.v. de heer [redacted]
[redacted]
[redacted] Amsterdam

Datum 26 juli 2018
Ons kenmerk
Behandeld door [redacted]
Telefoonnummer [redacted]

Onderwerp Uitspraak geschillencommissie Amsterdamse Kaderafspraken

Geachte bewonersvan [redacted],

Hierbij treft u de uitspraak van de Geschillencommissie Amsterdamse kaderafspraken aan inzake het geschil met Stadgenoot.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Voorzitter Geschillencommissie Amsterdamse Kaderafspraken bij vernieuwing en verbetering

UITSPRAAK

Geschillencommissie Amsterdamse kaderafspraken 2015-2019

In de zaak van:

Bewoners van [redacted] (bewoner [redacted], [redacted] (bewoners [redacted] en [redacted]) en [redacted] (bewoner [redacted])

te Amsterdam

tegen:

Woningcorporatie Stadgenoot te Amsterdam

Partijen worden hierna genoemd bewoners en Stadgenoot

1. **Het verloop van de procedure**
   Op 20 en 23 maart 2018 heeft !Woon namens de bewoners van [redacted] en [redacted] en [redacted] zich gewend tot de Geschillencommissie met een klacht over het handelen van Stadgenoot. Vervolgens heeft er op 19 april 2018 een hoorzitting plaatsgevonden waarbij aanwezig waren de volgende bewoners en familieleden van bewoners:

   [redacted] [redacted] Advocatenkantoor Oosterwijk c.s.
   (de heer [redacted] van !Woon was vanwege vakantie verhinderd)

   en namens Stadgenoot

   [redacted] Stadgenoot
   Rutges Vernieuwt

   De Geschillencommissie Amsterdamse Kaderafspraken bestaat uit:

de heer [redacted] (voorzitter),
de heer [redacted],
mevrouw [redacted] en
de heer [redacted]

Mevrouw [redacted] is secretaris van de Geschillencommissie.

2. **Bevoegdheid Geschillencommissie en ontvankelijkheid klacht**
De klacht is gericht tegen Stadgenoot als verhuurder van de woningen aan de [redacted] en [redacted] en is ingediend door !Woon namens de bewoners van de woningen. Kern van de klacht is dat de werkzaamheden van de betreffende woningen langer heeft geduurd dan voorzien en de bewoners daarom graag een hogere vergoeding ontvangen van Stadgenoot. De bewoners hebben alleen de vergoeding uitgekeerd gekregen.

Op grond van de art. 2 lid 2, art.4 lid 1 en art. 5 lid 1 en 3 van het Reglement Geschillencommissie Amsterdamse kaderafspraken 2015-2019 acht de Geschillencommissie zich bevoegd en de klacht ontvankelijk.

3. **De klacht**
De klacht van de bewoners heeft betrekking op de uitgekeerde vergoeding voor de uitvoering van werkzaamheden in bewoonde staat.
Kern van de klacht is dat de werkzaamheden in de betreffende woningen langer heeft geduurd dan voorzien en waardoor de bewoners recht hebben op een hogere vergoeding van Stadgenoot. De werkzaamheden werden uitgevoerd in bewoonde staat en zouden maximaal 10 dagen in beslag nemen. De werkzaamheden in de woningen [redacted] de [redacted] en de [redacted] hebben in alle woningen ongeveer 4 maanden geduurd. De bewoners hebben alleen de basisvergoeding uitgekeerd gekregen (plus een vergoeding voor 3 dagen uitloop), maar hebben vanwege de uitloop van meer dan 33 dagen recht op de volledige uitloopvergoeding.

4. **Het verweer**
Stadgenoot heeft niet vooraf gereageerd op de klacht van de bewoners.
Stadgenoot heeft aangegeven aanwezig te zijn op de hoorzitting.

5. De hoorzitting

Tijdens de hoorzitting op 19 april 2018 heeft advocaat [redacted] de klacht van de bewoners toegelicht. De bewoners en/ of hun kinderen hebben een aanvullende toelichting gegeven. Vervolgens heeft [redacted] van Stadgenoot gereageerd. Daarna hebben de leden van de Geschillencommissie nog vragen gesteld.

Bezwaren van Bewonerscommissie

De heer [redacted] geeft aan dat er onduidelijkheid is over de vergoeding. Volgens de bewoners zou die vergoeding veel hoger moeten zijn. De werkzaamheden zouden in 10 werkdagen uitgevoerd worden maar de werkzaamheden hebben veel langer geduurd. Bewoners hebben soms wel twee of drie maanden in een wisselwoning gezeten. De heer [redacted] geeft aan dat per adres gekeken moet worden naar de situatie. In de drie woningen hebben verschillende problemen gespeeld. Er is sprake van extra werkzaamheden door klachten en fouten tijden de uitvoering van de projectwerkzaamheden .

Reactie van Stadgenoot

De heer [redacted] geeft aan dat bewoners op de hoogte zijn van hoe lang de werkzaamheden hebben geduurd. Stadgenoot heeft in de begane grond woningen alle werkzaamheden die volgens het projectplan uitgevoerd moesten worden in 13 dagen uitgevoerd. Er is in dit project niet gewerkt met wisselwoningen. Wel zijn er voor grote gezinnen en ouderen logeerwoningen beschikbaar gesteld. Eerst zijn de werkzaamheden aan de buitenzijde van de woning uitgevoerd. De werkzaamheden binnen in de woning hebben 13 dagen in beslag genomen. Bewoners die in een logeerwoning zaten, konden toen terug naar hun woning maar enkele bewoners hebben gewacht. Sommigen wilden niet uit de logeerwoning vertrekken tot ze zelf hun eigen woning hadden opgeknapt. De vergoeding die de bewoners hebben gekregen is 561 euro voor de geplande 10 dagen voor de werkzaamheden. Daarnaast hebben de bewoners van de begane grond woningen nog 3 keer 50 euro extra gekregen voor de uitloop van 3 dagen. Het kan echter zijn dat niet alle bewoners dat volledige bedrag op hun rekening hebben gezien omdat er ook een verrekening met eventuele huurachterstanden heeft plaatsgevonden. Uitloop door extra vragen van bewoners is niet gehonoreerd in de vergoeding. De dochter van een bewoner geeft aan dat in de woning van haar ouders ten gevolge van een ernstige lekkage van de standleiding de lambrisering moest worden vervangen. Volgens de dochter zou daar toch wel een vergoeding tegenover moeten staan.

Om te kunnen oordelen wat er nu precies in de woningen is gebeurd en of de werkzaamheden wel of niet zijn toe te schrijven aan de projectwerkzaamheden moet er aanvullende informatie komen. Dat materiaal is niet beschikbaar en

inzichtelijk tijdens de hoorzitting maar de heer [redacted] geeft aan deze informatie op korte termijn te kunnen leveren. De bewoners hebben de opleverformulieren getekend. De heer [redacted] verbaast zich over dit ingebrachte geschil. Er heeft op 28 maart 2018 een gesprek plaatsgevonden met !Woon en dat is volgens de heer [redacted] positief en met begrip voor het handelen van Stadgenoot afgesloten.

Vragen van de leden van de geschillencommissie
Een lid van de Geschillencommissie vraagt wat er over extra werkzaamheden van te voren is afgesproken. De heer [redacted] geeft aan dat eerst de projectwerkzaamheden zouden worden uitgevoerd. De werkzaamheden bestonden onder andere uit het plaatsen van nieuwe kozijnen, voorzetwanden, een extra toilet voor de begane grondwoningen, mechanische ventilatie en het vervangen van standleidingen . Deze werkzaamheden worden in een "treintje" uitgevoerd, de bouwstroom is op elkaar afgestemd en moet daarom achter elkaar worden uitgevoerd. Pas later zouden de wensen van bewoners uitgevoerd worden. Werkzaamheden die in dat verband zijn uitgevoerd zijn bijvoorbeeld het afstellen van een buitendeur, het plaatsen van nieuwe trapleuningen en verven bij beschadigingen van het stucwerk.

De heer [redacted] geeft aan dat er in een vroeg stadium met de heer [redacted] van !Woon is gesproken. Daarna heeft Stadgenoot zelf een klankbordgroep opgericht. Bewoners zeggen dat ze niets wisten van de klankbordgroep.
De bewoners hebben getekend maar waarschijnlijk niet begrepen waarvoor is getekend en of de gevolgen daarvan. Daarvoor was echt hulp nodig. Van de getekende opleverformulieren hebben de bewoners ook geen kopieën gekregen. Die hadden wel gemaakt kunnen worden door het maken van een foto met de telefoon. De heer [redacted] adviseert meer brieven aangetekend te versturen.

Een van de bewoners geeft nog aan dat de mensen van de aannemer tijdens de renovatie goed bereikbaar waren. Maar zij moeten werken met een krap budget en dat komt het proces niet ten goede.

De bewoners geven aan in het verleden Stadgenoot heel vaak te hebben gevraagd om onderhoud aan hun woningen. Het zit de mensen heel hoog

De Geschillencommissie heeft aangegeven te wachten op de aanvullende informatie en zal daarna een uitspraak doen.

Verdere verloop van de procedure
Na de hoorzitting heeft Stadgenoot de commissie ruim voorzien van schriftelijke informatie over het verloop van het project. Daarop hebben de bewoners (middels een schrijven van !Woon) schriftelijk gereageerd. Stadgenoot heeft ter afrond daar nog op gereageerd met een beschrijving van de werkzaamheden per woning in de uitloopfase. Vervolgens heeft de voltallige geschillencommissie de klachten beoordeeld.

6. **De beoordeling van de klacht**
De Geschillencommissie is van oordeel dat Stadgenoot de kaderafspraken niet volledig heeft gevolgd waardoor er onduidelijkheid is over de vergoedingen. Op bladzijde 22 van de Amsterdamse Kaderafspraken bij Vernieuwing en Verbetering als laatste zin onder "Voorzieningen, vergoedingen en faciliteiten" staat "In het sociaal plan spreken de corporatie en de bewonerscommissie ook af hoe om te gaan met onverwachte uitloop van werkzaamheden en onvoorziene omstandigheden". Het is de Geschillencommissie gebleken dat in het Sociaal Plan kennelijk onvoldoende afspraken zijn gemaakt over welke werkzaamheden wel en welke niet onder het project vallen. Ook was onduidelijk welke vergoeding dat bij uitloop van werkzaamheden zal worden uitgekeerd. Als daarover in het sociaal plan duidelijke afspraken waren gemaakt, kon worden beoordeeld welke werkzaamheden wel of niet voor een vergoeding vanwege uitloop in aanmerking zouden komen.

De geschillencommissie zal geen uitspraak doen over het wel of niet vallen van bepaalde werkzaamheden onder het project en of extra werkzaamheden al of niet op verzoek van de bewoners zelf zijn uitgevoerd. De situatie verschilt per woning maar omdat er geen onderscheid gemaakt wordt naar verschillende werkzaamheden in het Sociaal Plan of het individueel renovatievoorstel, zal de situatie voor de drie woningen als één worden beoordeeld. Bovendien blijkt uit de laatste schriftelijke reactie van Stadgenoot dat er in alle woningen in de uitloopfase niet alleen onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd , maar ook verbeterwerkzaamheden. Wel zal gekeken worden naar het aantal dagen uitloop. Dat is in belang van het vaststellen van de hoogte van de vergoeding.

De toelichting van Stadgenoot en de aannemer toont aan dat zij zich meewerkend hebben getoond en hebben meegedacht in het realiseren van de wensen van bewoners. Zij hebben echter nagelaten om de gevolgen hiervan helder op schrift te stellen over een toename en intensiteit van de werkzaamheden. Eén van de bewoners gaf aan dat de aannemer altijd goed bereikbaar was.

Voor zover de Geschillencommissie heeft kunnen beoordelen, leken alle vragen van bewoners over extra werkzaamheden ook redelijk.

De Geschillencommissie vindt het jammer dat er geen bewonerscommissie is opgericht voor dit project. Stadgenoot had misschien meer moeten aandringen maar ook de bewoners hadden meer bereidheid kunnen tonen om zich in te zetten in een bewonerscommissie, ondanks de lange geschiedenis rond het opknappen van deze woningen.

Afspraken over de vergoeding kunnen, wanneer deze niet zijn opgenomen in het Sociaal Plan, ook opgenomen worden in de individuele renovatievoorstellen.

Uitspraak

De Geschillencommissie is bevoegd over deze klacht te oordelen.

De klacht van de bewoners van [redacted] en [redacted] en [redacted] met betrekking tot de uitbetaalde vergoedingen wegens uitloop van werkzaamheden is gegrond. Er is vooraf onvoldoende duidelijkheid gegeven en afspraken zijn onvoldoende vastgelegd. In de Amsterdamse Kaderafspraken staat daarover: "In het sociaal plan spreken de corporatie en de bewonerscommissie ook af hoe om te gaan met onverwachte uitloop van werkzaamheden en onvoorziene omstandigheden". Daarom dient Stadgenoot ten aanzien van de drie huishoudens over te gaan tot uitbetaling van de maximale vergoedingen.

De Geschillencommissie adviseert Stadgenoot afspraken over vergoedingen bij uitloop van werkzaamheden bij projecten in bewoonde staat vooraf beter vast te leggen. Dat moet gebeuren in het sociaal plan en anders in de individuele renovatievoorstellen. Daarbij dient aangegeven te worden welke werkzaamheden wel of niet voor een vergoeding in aanmerking komen.

Namens de Geschillencommissie,
de voorzitter

[redacted]