



Verslag 2209

Corporatie: Qua 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 de hoogte van de mutatiekosten van de voormalige huurwoning van klager.

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 geeft aan het idee te hebben dat ze bepaalde e-mailberichten van de corporatie niet heeft ontvangen omdat haar naam niet goed werd geschreven. Klager heeft een hoge tijdsdruk ervaren door de verhuizing. Daar zat klager heel erg mee. Ook heeft klager tijdsdruk ervaren door werkzaamheden in de nieuwe woning die klager ook huurt van deze corporatie. Klager was daarbij afhankelijk van de stukadoren van de corporatie in de nieuwe woning. Tijdens het behangtrekken in de nieuwe woning bleken de muren namelijk erg slecht te zijn en moest er worden gestuukt door de corporatie. Klager geeft verder aan dat uitstel na 25 oktober 2021 echt niet mogelijk was. Er was volgens klager iets met het asbestrapport. Ook de aannemer moest snel beginnen omdat de woning voor december 2021 klaar moest zijn.

Klager geeft aan een alleenstaande werkende moeder te zijn. Klager werkte ook gewoon in die periode en moest zaken zoals gordijnen bestellen en offertes laten maken allemaal tussendoor doen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft u de huur opgezegd op 5 augustus 2021?

A: Dat zou kunnen, dat weet ik niet zeker.

V: Zou u op 4 oktober 2021 de oude woning verlaten?

A: Ja dat klopt.

V: Op 13 augustus 2021 was de voorinspectie telefonisch. Heeft u het formulier 'hoe uw woning op te leveren' nadien ontvangen?

A: Ja dat formulier heb ik kort na dat telefoongesprek ontvangen.

V: U hebt ook het voorcontrolerapport van 13 augustus 2021 ontvangen met daarin opgesomd wat er moest gebeuren en daarbij een vermelding van de kosten?

A: Ja, ik heb foto's gestuurd en ik kreeg op 13 augustus te horen gebaseerd op die foto's wat er allemaal moest gebeuren, daarna ontving ik dat formulier.

V: U heeft de folder 'checklist u gaat verhuizen' ook ontvangen?

A: Nee die heb ik niet ontvangen.

V: Wanneer heeft u de sleutels van de nieuwe woning ontvangen?

A: Dat weet ik niet meer uit mijn hoofd. Ik zou dat terug moeten kijken op de e-mail. *(De corporatie geeft aan dat het op 10 september 2021 was).*



V: U kreeg de verhuiskostenvergoeding op 11 oktober 2021 betaald?

A: Ja dat klopt.

V: U wilde uitstel voor het opleveren van de oude woning. Wanneer heeft u dat gevraagd?

A: Dat was ver voor 11 oktober. Ik wilde uitstel want ik ging het niet redden. Er was ook veel onduidelijkheid.

V: Was er sprake van een alarmerend asbest rapport?

A: Nee het was geen asbest. Of toch wel, ik weet het niet meer precies.

V: U kreeg uiteindelijk uitstel om de woning later op te leveren?

A: Ik werd gebeld en de datum die mij werd doorgegeven om op te leveren schikte me niet. Ik kreeg een paar dagen extra.

V: De oplevering was volgens de stukken eerst 22 oktober 2021 en werd daarna 25 oktober 2021. Wanneer is dat afgesproken met u?

A: Dat was in de week van 11 oktober. Ik kreeg vanaf 22 oktober het weekend erbij.

V: U krijgt na oplevering een rekening van € 478,85. Een aantal punten was niet goed. Het herstel van de deur, het schoonmaken van de woning, de afvalpas die er niet was en de thermostaat.

A: Er is telefonisch afgesproken dat ik mijn best zou doen. Ik heb gemeld dat ik de hele woning niet gestript zou krijgen. De woning moest helemaal leeg zijn zeiden ze. We hebben met man en macht gewerkt. Mijn vader heeft de TOON-thermostaat weggehaald. De thermostaat-knop die er normaal zit had ik nog wel, maar ik moest de kosten betalen voor het weer ophangen.

V: Was de rekening voor het ophangen van de thermostaat € 80,00?

A: Ja klopt. Ik wist niet of de TOON mocht blijven hangen.

V: Welke e-mailberichten heeft u niet ontvangen?

A: Het waren er zoveel.

V: Wanneer heeft u de melding gemaakt van de slechte muren in de nieuwe woning?

A: Waarschijnlijk in de eerste week nadat ik de sleutel heb gehad. Ik weet het niet precies.

V: Hoe lang hebben de reparaties in de nieuwe woning geduurd?

A: Dat heeft twee weken geduurd, ik moest wachten en kon de woning niet in. Ik weet niet precies hoe lang het was.

V: We zien uw handtekening voor akkoord op het opleverrapport van 25 oktober 2021.

Waarom heeft u getekend?

A: Dat was uit beleefdheid en ik heb er spijt van. Ik voelde me onder druk gezet. Ik had niet moeten tekenen.

V: Welke werkzaamheden heeft u kunnen doen in de oude woning?

A: Ik heb de woning leeggehaald.

V: Heeft u niet het formulier van de voorinspectie erbij gehouden?

A: Ik heb dat formulier wel doorgenomen toen ik dat kreeg. Op de andere zaken die erop stonden, heb ik niet gelet en ze ook niet grondig doorgenomen.

V: Heeft u dubbel huur betaald?

A: Ja dat heb ik gedaan, maar ik heb ook wat terugontvangen.

Zienswijze van de corporatie

De dubbele huur die klager heeft betaald is verrekend met de verhuiskosten.

Van 4 oktober tot 25 oktober 2021 heeft de corporatie kosteloos verlengd. Als dan op de 25^e oktober de oplevering is en er wordt niet gevraagd om verlenging dan gaat de oplevering door, aldus de corporatie. De aannemer stond ook klaar om in de woning aan de gang te gaan.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn de sleutels afgegeven bij het ondertekenen van de huurovereenkomst van de nieuwe woning?

A: Ja dan geven we de sleutels.

V: In beginsel is de huur opgezegd per 4 oktober 2021 en de nieuwe huurovereenkomst ging een kleine maand eerder in. Heeft klager dan dubbel betaald?

A: In principe wel natuurlijk. Als er twee huurovereenkomsten zijn, wordt er dubbel betaald. Klager heeft echter de huur voor de periode van 4 oktober tot 25 oktober 2021 niet hoeven te betalen.

V: Waarom kreeg klager een verhuiskostenvergoeding?

A: Het betrof een niet gedwongen verhuizing. Op de begane grond van het complex is het een miva (minder valide) woning. In het verleden is er geluidsoverlast geweest over en weer. Er waren drie woningen die daar last van hadden. De woning op de begane grond heeft een jaar leeggestaan. We vonden een geschikte huurder en daarna hebben we overleg gehad met klager. Klager was bereid te verhuizen.

V: Waarom heeft u dan een vergoeding toegekend?

A: Klager had aangegeven haar woning te hebben opgeknapt en nu moest verhuizen. Uit coulance hebben we daarom een verhuisvergoeding toegekend. We wilden ook gelijk aanpassingen doen in de oude woning om de geluidsoverlast in de toekomst te voorkomen.

V: Door de woning te isoleren bedoelt u?

A: Ja dat klopt.

V: Hoeveel heeft u betaald aan klager?

A: € 6.767,00

V: Kunt u iets melden over de aangetroffen asbest?

A: Daar weet ik niets van. Het is gebruikelijk dat wordt geïnventariseerd bij mutatie-werkzaamheden als de woning is gebouwd vóór 1993. Als er asbest wordt aangetroffen op plaatsen waar een huurder er mee in aanraking zou kunnen komen, dan melden wij dat (bijvoorbeeld een vloer niet verwijderd hoeft te worden). Ik weet het niet precies in dit geval. Er zal een rapport hebben gelegen, maar ik heb daar niet over gesproken met klager.

V: Moest klager op 25 oktober 2021 de woning verlaten, of mocht ze de woning langer aanhouden?

A: De oorspronkelijke datum was eerst 4 oktober 2021 en die datum is twee weken verzet. Later bleek dat de verhuiskostenvergoeding niet betaald was en bleek er ook nog iets te zijn met het stuken van de muren. De opleverdatum werd daarna 25 oktober.

Het is krap maar er hadden andere zaken voorbereid kunnen worden door klager. Als klager merkte dat 25 oktober niet haalbaar was, had klager dat moeten melden.

V: Op 4 september 2021 was de sleuteloverdracht van de nieuwe woning. Een maand later is de verhuiskostenvergoeding overgemaakt. In e-mailberichten heeft klager gezegd te wachten op de verhuiskostenvergoeding. In die tussenliggende periode is er niets gedaan volgens klager want klager wachtte op de vergoeding. Daarna kwam de melding dat de stuclaag van de wanden af kwam. Wanneer was die melding over de stuclaag?

A: In de weken na de oplevering van de nieuwe woning.

V: Waarom is de verhuiskostenvergoeding zo laat uitbetaald?

A: De betaling was in onze administratie klaargezet, echter niet doorgevoerd waardoor de betaling niet plaatsvond. Er is telefonisch contact geweest met klager en daarna zijn we er achteraan gegaan voor klager. Het is te betreuren dat de betaling niet eerder heeft plaatsgevonden.



V: Op 11 oktober 2021 is er met spoed betaald. Klager blijft stellen dat de periode om de oude woning schoon te maken en te herstellen erg krap was. Was er met de corporatie te praten over uitstel oplevering van de woning?

A: Ja, dat had gekund, ook na 25 oktober.

V: Was op maandag 25 oktober de eindinspectie?

A: Ja met ook de aannemer en klager.

V: Heeft u toen ook aangeboden dat verlenging mogelijk was?

A: Nee dat heb ik niet gedaan. De aannemer had alles al in gang gezet. Iedereen stond klaar.

V: Als klager op vrijdag 22 oktober had gebeld, had ze dan uitstel kunnen krijgen?

A: Dat had wel beter geweest.

V: Hoe had dat dan gerealiseerd moeten worden zo kort voor de oplevering?

A: Onlangs was er een mutatie van een woning en toen heeft zelfs de huurder diezelfde ochtend nog om uitstel gevraagd. Toen heb ik afgesproken dat we er coulanter mee om zouden gaan. Voor de inspecties hebben we intensief contact gehad met klager. We hebben telkens nagedacht over het verplaatsen van een datum.

V: Waren er nog meer zaken die op de rekening als mutatiekosten stonden?

A: Ik weet het niet meer precies. Het ging om kapotte spiegels, deuren en handgrepen. De corporatie had wel een drievoud aan kosten in rekening kunnen brengen omdat er zoveel kapot was. Er is ook nog grofvuil weggebracht. We zagen op 25 oktober dat de woning helemaal niet klaar was.

V: Kan er sprake van zijn dat u een verkeerd e-mailadres heeft gebruikt?

A: Nee, dat gebeurt allemaal automatisch. Het e-mailadres in ons systeem wordt automatisch gebruikt, dat gebeurt niet handmatig.

V: In eerste instantie kostte het zoekraken van de afvalpas € 1,02. Op een later moment werd er € 25,00 in tekening gebracht. Hoe kan dat?

A: Als de voorinspectie wordt gedaan, wordt er € 1,02 vermeld. Tijdens de voorinspectie wordt dat bedrag handmatig ingevoerd. Soms verandert het bedrag door het aantal vierkante meters. Een nieuw pasje kost € 25,00. Met de aannemer wordt gecheckt wat de werkelijke kosten zijn.

V: Er stond dus in eerste instantie € 1,02 en later bleek het € 25,00 te zijn. Dan kan klager toch denken dat het verstandiger is om het bedrag van € 1,02 te betalen en niet meer te zoeken naar het pasje?

A: Dat zou men kunnen denken, echter het bedrag kan veranderen

V: Met welke bedrag moet een huurder dan rekening mee houden?

A: Bij de voorinspectie komt er een te betalen bedrag uit en bij de eindinspectie is het een ander bedrag. Ik zou er als huurder rekening mee houden dat het te betalen bedrag hoger kan worden. We begrijpen dat als het bedrag hoger uitvalt, dat een tegenvaller is.

Bij mutatie dient de woning schoon, leeg en heel te zijn. Of het bedrag bij de voorinspectie € 1.500,00 of € 200,00 is, maakt niet uit. Bij de eindinspectie wordt een folder meegegeven wat wij verstaan onder schoon, leeg en heel. Dat kunnen we niet exact op voorhand melden.

Door de folder, de telefonische voorinspectie en de mondelinge toelichting proberen we de ernst van wat we bedoelen met schoon, leeg en heel duidelijk te laten overkomen.

De voorzitter geeft aan dat de commissie graag de datum ontvangt van de sleuteloverdracht van de nieuw woning. Graag verneemt de commissie ook de periode dat klager niet in de nieuwe woning aan de slag kon gaan vanwege aannemers van de corporatie.



De heer Kok geeft aan dat het systeem op dit moment niet goed werkt en bepaalde zaken dus niet opgezocht kunnen worden.

Laatste woord door de klager

Ik vind het vervelend hoe het allemaal is gegaan. Ik dacht er uit te komen met de corporatie en was verbaasd over de kosten. Er is niet veel onderhoud gepleegd in de woning want ik heb er lang gewoond. Ik heb wel eens gebeld voor nieuwe keukenkastjes.

Ik heb hulp gehad van mensen en de woning was fatsoenlijk. Het was wel schoon. Ik heb ook zaken zelf nog meegenomen die dag

De voorzitter meldt dat het een beetje mosterd na de maaltijd is om het nu te hebben over de staat waarin woning is opgeleverd. Als klager het namelijk niet eens was met de bevindingen in het eindcontrole rapport van 25 oktober 2021 dan had klager dat rapport niet moeten tekenen.

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

De e-mail van 30 maart 2022 van klager aan de commissie

Op 30 maart 2022 heeft de commissie een e-mail met 10 bijlagen van klager ontvangen. Uit de inhoud van die toegezonden stukken maakt de commissie op dat klager vanaf 10 september 2021 over de nieuwe woning heeft kunnen beschikken.

Hoorzitting, 29 maart 2022
Verzenddatum, 4 april 2022