



Verslag: 2130

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 wijze van overname (indeplaatsstelling) door klager.

De voorzitter meldt tevens dat er een afmelding is van een commissielid en legt de aanwezigen de keuze voor akkoord te gaan met de hoorzitting zonder het derde commissielid, of deze hoorzitting te verplaatsen.

Alle aanwezigen gaan akkoord met het houden van deze hoorzitting met twee commissieleden.

Toelichting op de klacht door de klager

De echtgenoot van klager neemt het woord. Er is geruime tijd verstreken sinds het indienen van de klacht, zeker anderhalf jaar. Dit heeft ook te maken met Corona.

Het is jammer dat de corporatie zo langzaam heeft gehandeld of niet heeft gereageerd en tot inzicht kwam. De commissie is pas ingeschakeld nadat de corporatie helemaal niet of niet adequaat reageerde. Klager wilde graag gehoord worden in een hoorzitting.

De klacht begon met de overname van de woning. De corporatie heeft onvoldoende duidelijk gezegd dat de woning overgenomen zou worden zoals die op dat moment was, met de huurovereenkomst zoals die was afgesloten met de vorige bewoonster. Er is niets gezegd over achterstallig onderhoud en een betalingsachterstand.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat speelt er nu nog op dit moment? Is er nog betalingsachterstand? Is er nog de kwestie van de gestolen post en het nieuwe slotje?

A: Er is gezegd dat het gebouw gesloopt zou worden, maar dat gebeurt nog steeds niet. Er mankeert veel aan de woning, ook in de badkamer.

V: Deze problemen spelen nu nog allemaal?

A: Ik heb de € 178,- nog niet terug.

V: Zijn er meldingen gemaakt van de huidige gebreken aan de corporatie?

A: De huidige gebreken zijn dezelfde als die op het moment van de indeplaatsstelling.

V: Hoe zit het met het restant van de drie dagen huur terugbetalen?

A: Dat is ook nog niet terugbetaald.

V: Wat vindt u van het gevoel van de corporatie dat ze veel hebben gedaan en daar wat dankbaarheid voor willen?

A: Ik heb comfort nodig. Het huis was een zootje toen ik die betrok. Ik offer mijn leven op voor de kinderen van mijn zus.



Zienswijze van de corporatie

We kregen te horen dat de zus van klager ernstig ziek was. We hebben het intern besproken. De kinderen zouden toehoren aan heer XXXX.

We kregen te horen dat de heer XXXX niet de vader zou zijn van de kinderen.

We wilden vooral denken aan het welzijn van de kinderen.

Daarna zijn we in contact gekomen met de echtgenoot van klager. De heer XXXX heeft zich teruggetrokken.

We kregen het verzoek van klager voor de woning en we hebben daar aan toegegeven.

We hebben heel duidelijk uitgelegd wat de indeplaatsstelling betekent. We betwisten dat we dat niet hebben uitgelegd. We hadden ook kunnen zeggen dat er een nieuw huurcontract opgesteld zou worden. Daar hebben we niet voor gekozen. We hebben er alles aan gedaan om het in goede banen te leiden.

Er is ook veel contact geweest met de echtgenoot van klager over het slotje. Er was een sleuteloverdracht van de heer XXXX aan klaagster, echter er miste een sleuteltje. Er is een twist binnen de familie.

We hebben aangegeven dat het beter is om zelf een nieuw slotje te kopen bij de bouwmarkt en deze zelf te vervangen. Ook hebben we geadviseerd aangifte te doen over de gestolen post.

Op 14 juli 2020 is er getekend voor de woning in de staat zoals de woning toen was. Er zijn foto's gemaakt en alles werd overgenomen zoals het was. Er waren duidelijk beschadigingen te zien door gebruikersgedrag.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U heeft inzicht in alle gebreken die er zijn?

A: Klopt, die hebben te maken met de indeplaatsstelling.

V: Wat vindt u ervan dat klager aangeeft dat er slecht of niet is gecommuniceerd?

A: Als iemand belt, komt dat binnen bij het klantcontactcentrum, of via twitter of e-mail. Als blijkt dat de beschadigingen bewonersgedrag zijn dan doen we niets.

V: Staat het gebouw op de nominatie voor de sloop?

A: Nee absoluut niet.

V: Is de € 178,- nog niet teruggestort?

A: Dat weet ik niet en zal ik nagaan.

V: Wat is de status van de terugbetaling van de drie dagen teveel betaalde huur?

A: Dat kunnen we overmaken aan klager.

V: Is er een overzicht van alle gebreken? Hoe kunnen wij als commissie beoordelen of het bewonersgedrag is?

A: Een woning wordt in goede staat verhuurd, er vindt altijd een technische inspectie plaats. Huurders zijn vrij een serviceabonnement te nemen (klager heeft dat niet). Als een gebrek onder het serviceabonnement valt, komt er een monteur en wordt het verholpen. Stel dat het een stopcontact betreft waar draden loshangen dan is dat bewonersgedrag. Wij leveren zo geen woning op.

V: Wat staat er nog allemaal open aan gebreken?

A: Dat kan ik zo niet zeggen.

V: Men kan toch ook gebreken melden zonder servicecontract?

A: Dat kan, maar dan moet het bijvoorbeeld een afgebroken riool zijn. Er is dan sprake van slijtage.



V: Kunt u een geste doen door het slotje te vervangen voor klager?

A: Dat is niet bespreekbaar. We hebben al veel tijd en aandacht besteed aan deze familie. Ik snap u heel goed, maar er is ook misbruik gemaakt van de omstandigheden. Daar zijn wij door geraakt. We zijn heel sociaal omgegaan met deze casus.

De voorzitter wil graag ingaan op het financiële aspect. De corporatie heeft toegezegd dat het wordt vereffend.

Tevens kunt u een lijst maken van de klachten. Met daarbij de vermelding wat bewonersgedrag is en wat niet. Als u een serviceabonnement had gehad was het allemaal verholpen.

We raden u aan een serviceabonnement af te sluiten. Als dat is gebeurd, kunt u uw lijst er naast leggen en kijken wat de corporatie kan verhelpen.

Als er dan nog nieuwe klachten zijn, buiten de reeds bestaande lijst om, kunt u die indienen bij de corporatie, mits het serviceabonnement is afgesloten.

Laatste woord door de klager

Als je een service abonnement afsluit, kun je niets meer doen met de meldingen van de klachten die al waren ontstaan.

Het is ons nooit verteld wat de consequenties zijn van die indeplaatsstelling.

Er zijn destijds ook foto's aangeleverd, dus de corporatie wist wat er speelde. De communicatie was ook niet goed. De corporatie heeft misbruik gemaakt van de omstandigheden. Het was een zeer emotionele periode voor klager en dat heeft de corporatie zich onvoldoende gerealiseerd. Reeds na twee dagen werd er al gedreigd met een deurwaarder. Klager bestrijdt dat er informatie is gegeven over de indeplaatsstelling. Klager vindt dat de corporatie haar informatieplicht heeft geschonden. We maken geen excuses aan de corporatie.

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.