



Verslag 2303
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.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de volgens klager gebrekkige informatievoorziening aangaande de verhuur van klagers voorlaatste woning op XXXX en de gevolgen die hieruit zijn voortgekomen voor 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

Volgens klager is het allemaal begonnen met de toewijzing van de voorlaatste woning, gelegen aan XXXX. In de advertentie was niet vermeld dat er sloopplannen waren voor het complex waar haar woning deel van uitmaakte. Hierover is klager pas later geïnformeerd. Een deel van haar klacht is hieraan te relateren.

Klager heeft het huurcontract getekend en daarna een brief ontvangen, waarin stond vermeld dat er door klager zou zijn getekend voor een asbestverklaring in de woning. Dit is klager niet meegedeeld, wat een ander deel van haar klacht betreft. Klager heeft hier namelijk niet voor getekend.

Verder zijn de klachten van klager te relateren aan allerlei gemaakte afspraken met de corporatie die niet zijn of worden nagekomen.

Ten aanzien van haar voorlaatste woning heeft klager een verzoek ingediend om een nieuwe keuken te plaatsen en om de ruimte boven de trap dicht te maken. Er werd gebeld naar klager dat er toestemming was voor het plaatsen van de keuken. Tevens moest klager aantonen welke materialen er gebruikt zouden worden om de ruimte dicht te maken. Daarna kwam er een brief dat het complex gesloopt zou worden. Daar is klager erg van geschrokken. Klager heeft een prettig gesprek gehad met een medewerker van de corporatie, die ook excuses heeft aangeboden. Klager stuurde een mail naar de corporatie, maar er kwam geen reactie. Uiteindelijk heeft klager telefonisch een reactie gekregen, dat was geen prettig gesprek. Er werd klager gezegd dat de procedure rondom de asbestverklaring een standaardprocedure betrof. Het gesprek dat klager thuis heeft gehad is via de e-mail aan klager bevestigd. Die betreffende medewerker is haar beloftes ook nagekomen. Klager liet alles een tijdje rusten. Daarna is klager verhuisd naar de XXXX, haar huidige woning. De betreffende medewerker van de corporatie, waar klager eerder contact mee heeft gehad, heeft goed haar best voor klager gedaan. Alleen heeft klager wel in twee jaar tijd dubbele kosten moeten maken, en ook veel ellende en stress ervaren.

Klager zit nu in de kou, omdat de thermostaat in de keuken is geplaatst en niet in de woonkamer, waardoor deze niet bediend kan worden. In december vorig jaar is er nog iemand bij haar langs geweest. De aannemer zou alles regelen, maar dat is niet gebeurd. Er is een muur gestukt, maar er wordt niet geverfd, terwijl dat wel was afgesproken. Een verwarmingsmonteur zei dat het (*de verwarming*) in december vorig jaar zou worden geregeld, maar ook dat is niet geregeld. We vinden het allemaal zo jammer. Wij hebben in het verleden altijd prettig gewoond en waren blij met onze eerdere woning. Als ze hadden



gesproken over sloopplannen, dan hadden we de woning gelegen aan XXXX niet geaccepteerd. Ik stond 10 jaar ingeschreven bij Woonnet-Haaglanden en had geen haast om te verhuizen. Met mijn gezin ben ik uiteindelijk de verliezer van dit alles.

Er werd mij gezegd dat ze zoveel kosten voor me hebben gemaakt. Mijn huis was zeer verouderd, maar dat heb ik helemaal zelf opgeknapt. Er werd me een nieuw aanrechtblad beloofd, maar wegens corona kreeg ik het niet. Ik heb het uiteindelijk zelf aangeschaft en met veel moeite dat wel vergoed gekregen. Heel makkelijk liep het allemaal niet.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u kort toelichten wat u van de corporatie zou willen?

A: Ik wil graag een schadevergoeding ontvangen. Ik heb dubbele verhuiskosten moeten maken en mensen moeten inhuren om te verven. Ik heb telkens heen en weer moeten rijden. Ook heb ik de woning netjes opgeknapt.

V: Hoe hoog zou de schadevergoeding moeten zijn. Met andere woorden, welk bedrag zou u willen ontvangen?

A: Ik zou graag de twee jaar huur van de woning gelegen aan XXXX terug willen ontvangen. Dat zou ik eerlijk vinden.

V: Wat betreft de geplaatste handtekening voor de asbestverklaring geeft de corporatie aan dat dit niet verkeerd is gegaan. Kunt u toelichten hoe dat precies is verlopen?

A: Ik heb dat formulier niet gezien. Bij de bezichtiging werd me gezegd dat ik het huurcontract digitaal moest ondertekenen. Er is niets gezegd over de mogelijke aanwezigheid van asbest. Het woord asbest is voor mij 'eng', vanwege mijn gezondheid (*refererend aan eerder geconstateerde tumoren*). Als ik dat had geweten, dan had ik de woning nooit geaccepteerd.

V: Begrijpen wij goed dat in december niet alle werkzaamheden opgepakt door de corporatie?

A: Dat klopt. Er is niet geleverd en er is nog iets met de thermostaat. Er zou ook nog een muur bij de ingang worden gedaan. Er is iemand bij me geweest en die zei dat er meerdere klachten over de aannemer binnenkwamen.

V: De thermostaat zou in de keuken zijn geplaatst, waarbij u aangeeft kou te ervaren. Is het zo dat de verwarming niet aanslaat?

A: Ik kan de verwarming met twee hendels aanzetten in de meterkast. Dat hebben we een maand gedaan en toen kregen we ineens een hoge rekening. De buizen werden ook erg warm in de meterkast. Dat leek mij niet veilig en ik heb de hendels weer teruggedraaid.

V: Klopt het dat u geen eigen cv-ketel heeft?

A: Volgens mij heb ik stadsverwarming.

V: Dus toen u de hendels in de meterkast omhoog deed, werd het warmer in de woning?

A: Ja, maar toen stegen ook de kosten.

V: Heeft u radiatoren in de woning?

A: Ja, die heb ik.

V: Wat wilt u van de corporatie in dit kader?

A: Dat ik net als iedereen een thermostaat heb in de woonkamer, zodat ik de temperatuur zelf kan regelen. Ik kan nu de verwarming niet aanzetten, omdat de thermostaat niet bediend kan worden. Dit omdat er een keukenkast voor staat.

V: Heeft u de keukenkast zelf geplaatst?

A: Nee, dat heeft iemand anders gedaan met toestemming van de corporatie. Die thermostaat hoort toch in de woonkamer te hangen?

V: Op welk moment wist u van het bestaan van de asbestverklaring?



A: Toen het huurcontract met de post aan mij werd toegestuurd. Daar zat de asbestverklaring bijgevoegd.

V: Kunt u aangeven hoeveel dagen daartussen zat? En kon u toen nog van de woning afzien?

A: Ik weet niet meer precies wanneer ik de huurovereenkomst ontving. Ik had het eerst zelf nog niet door, maar toen ik er een tijdje woonde, heb ik alles nog een keer doorgenomen en dat was het moment toen ik erachter kwam. De brief over de sloopplannen kwam kort daarna.

V: Heeft u bij het ontvangen van de post direct gereageerd richting de corporatie?

A: Nee, want ik wist me even geen raad. Ik had geen huis gehad als ik toen weg wilde uit de woning. Ik ben iemand die eerst alles laat bezinken alvorens stappen te ondernemen.

V: Was het dan niet dusdanig dringend voor u om tot actie over te gaan?

A: Als ik op de hoogte was geweest van de asbestverklaring, dan had ik de woning niet geaccepteerd. Mijn handtekening is zonder mijn medeweten overgenomen en er is gezegd dat dit alleen voor het huurcontract was. Mijn handtekening is dus ook gebruikt voor de asbestverklaring.

Zienswijze van de corporatie

We vinden de emoties van klager heel begrijpelijk.

Het is mij ook niet geheel duidelijk wat nu de wensen van klager zijn. Wat betreft de huurrestitutie, dat vind ik ingewikkeld. We zijn al ver gegaan voor klager. Er is een aantal zaken nog niet opgelost. Voor het veranderen van de thermostaat is een opdracht gegeven. Ik kan niet terugzien of dat al is uitgevoerd. Het gaat om het verplaatsen van die thermostaat. Ik wil zeker nog naar de 'losse eindjes' kijken. Wat betreft de asbestverklaring kan ik zeggen dat het slechts een kennisgeving betreft. Ik snap dat klager hiervan geschrokken kan zijn. In het document staat dat de woning gecontroleerd is op asbest en deze veilig is bevonden. Daar waar het onveilig is voor bewoners, is het verwijderd en de rest is verpakt, zodat het niet schadelijk is voor de gezondheid.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Heeft klager bij de ondertekening de asbestverklaring onder ogen gehad?

A: Dat is achteraf gebeurd. Bij de bezichtiging had het moeten worden toegelicht.

V: Wat kunt u zeggen over de nog openstaande opleverpunten?

A: Als er een opdracht is afgegeven, gaan we ervan uit dat het wordt opgepakt. We hebben niet feitelijk gecontroleerd of dat ook is gedaan.

V: Er is stadverwarming en de unit wordt heet volgens klager. Herkent u dat?

A: Ik weet dat niet, maar ik sla er niet direct op aan.

V: Wanneer heeft u de opdracht gegeven voor het verplaatsen van de thermostaat?

A: In december 2022 (*klager meldt dat er iemand bij haar thuis is geweest die uitlegde hoe de hendels werken, waarbij werd gezegd dat de radiatoren zouden worden vervangen*).

V: De plaats van de thermostaat achter een keukenkast is toch bijzonder, vindt u niet?

A: Het is inderdaad niet de meest logische plek.

V: Klager kreeg na ongeveer twee maanden te horen van de sloopplannen. Is dat een normale gang van zaken (*refererend aan mogelijk eerdere kennis van het bestaan van de sloopplannen*)?

A: We waren er zelf ook niet helemaal van op de hoogte. De afdeling Verhuur was daar niet van op de hoogte op dat moment. Wel dat er veel speelde, maar niet concreet dat dit



complex zou worden gesloopt. Er is heel veel gerenoveerd aan het complex en dat doe je niet als je weet dat het complex gesloopt gaat worden.

V: Wanneer zou er dan wel over de sloop worden gecommuniceerd?

A: Dat gebeurt heel breed. Daar is niet een specifiek moment voor.

V: Op het moment dat die plannen bekend zijn, kan de corporatie dan nog woningen verhuren?

A: Ja, het kan namelijk een periode van een aantal jaren betreffen van het moment dat er plannen zijn tot de sloop aanvangt. Het is altijd maar de vraag of de sloop ook daadwerkelijk doorgaat.

V: Begrijpen wij daarmee dat de communicatie met de huurders pas plaatsvindt op het moment dat er een sloopbesluit is?

A: Ja, dat klopt.

V: Was de sloop zelf overigens niet bekend op uw afdeling?

A: Dat klopt, maar ook niet op de afdeling Herstructurering. Het zijn besluiten op directieniveau. Bij de gemeente zal er allicht meer informatie hierover bekend zijn.

V: Als klager op de hoogte was geweest van de asbestverklaring, had zij daar niet voor getekend. Wat vindt u daarvan?

A: Dit specifieke document is een kennisgeving. De handtekening was digitaal en die werd geplaatst in het document.

V: Begrijpen wij goed dat klager geen ander document heeft ondertekend dan de huurovereenkomst zelf?

A: Klager heeft getekend op een tablet, wat plaatsvond in de coronaperiode. Alle documenten worden ter kennisgeving vooraf aan huurders verstuurd. Huurders tekenen op de tablet en de handtekening wordt geplaatst in de overige documenten.

V: Kunt u herleiden of er heeft gestaan waar er precies voor is getekend? Kunt u ons dat wellicht achteraf toesturen?

A: Nee, want we werken niet meer op die manier. Het was een app die daar speciaal voor werd gebruikt. Er worden zaken in afgevinkt, maar de asbestverklaring zelf stond daar niet in.

V: Werd er wel gerefereerd aan de asbestverklaring?

A: Niet vanuit de app.

V: Is klager vooraf op een andere manier wel hierover geïnformeerd?

A: Nee, en het stond ook niet in de advertentie.

V: Wij begrijpen dit niet. Wordt de asbestverklaring dan altijd achteraf toegezonden?

A: Het is gelijktijdig met het ondertekenen van de huurovereenkomst. Het wordt normaal gesproken mondeling meegedeeld bij de bezichtiging.

V: Waarom is de procedure nu anders?

A: Er wordt digitaal ondertekend. Tegenwoordig sturen we de asbestverklaring toe. Men krijgt nu de documenten toegestuurd en men moet zelf afvinken dat alles is gelezen, waarna overgegaan kan worden tot ondertekening.

V: Als u een lijst van klager ontvangt met punten die nog opgepakt moeten worden, kunt u daar vervolgens mee aan de slag?

A: Ja, dat willen we graag doen.

Laatste woord door de klager

Tijdens het gesprek met de vriendelijke mevrouw van de corporatie hadden we het over de asbest. Echter, de verhuurmakelaar had het moeten melden.



Destijds kregen we een woning op de XXXX aangeboden. Daar werd duidelijk melding gedaan over een sloop. Het had nu ook meegedeeld kunnen worden dat er plannen waren. Een andere bewoner is wel meegedeeld dat er gesloopt zou worden. Zij kwam er een week na mij wonen.

Ik kan wel een bedrag eisen, maar sommige dingen zijn niet te compenseren. Ze hadden het moeten melden en ze hadden met ons om de tafel moeten gaan, dan hadden we hier niet gezeten. Er wordt telkens gezegd dat we de aannemer hadden moeten bellen. Ik kook van woede.

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

Hoorzitting, 14 maart 2023

Verzenddatum, 27 maart 2023