



Verslag 2020  
Corporatie: Wonen Wateringen

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 nota van de herstelkosten na het verlaten van de woning.

*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 heeft een korte voorbereiding voor deze zitting op papier gezet. Op 12 mei is klager gebeld door de opzichter. Klager gaf aan het telefoongesprek niet te kunnen voeren omdat haar schoonvader net was overleden. De opzichter gaf aan dat het een kort gesprek zou zijn. Het ging over overname van spullen en er is niet gezegd dat er een mailbericht met bijlagen zou volgen. Er is ook niet gezegd hoe de woning achtergelaten moest worden. De opzichter gaf aan dat hij zou terugbellen. Klager heeft nog nagebeld en er werd gezegd dat ze zich geen zorgen hoefde te maken. De agenda van de opzichter was vol en een gesprek met de opzichter kon niet eerder plaatsvinden. Klager is van mening dat de opzichter had moeten weten dat mevrouw niet in staat was zo'n gesprek te voeren. Zo'n gesprek is een soort overeenkomst en zo wordt er misbruik gemaakt van de van omstandigheden. Klager is afhankelijk van de corporatie, zij hebben een machtspositie. De opzichter had in het huis langs kunnen komen zonder dat klager aanwezig was. De corporatie maakt die keuze, het is hun beleid.

De opzichter heeft gemeld dat klager akkoord is gegaan, maar dat is niet zo. Klager heeft het verslag vooraf niet gezien en heeft er ook geen handtekening ter goedkeuring op gezet.

De voorinspectie heeft dus helemaal niet plaatsgevonden. In de rechtspraak is bepaald dat als de voorinspectie niet heeft plaatsgevonden, verhuurder slechts recht heeft op de vergoeding van de kosten die verhuurder zelf had moeten maken om de woning correct op te leveren en niet op arbeidskosten.

Als er wel een voorinspectie was geweest dan was het sowieso misbruik van de omstandigheden geweest omdat klager had aangegeven dat haar schoonvader kort daarvoor was overleden.

Klager heeft duidelijk gezegd het gesprek niet te willen voeren vanwege het overlijden van de schoonvader. De corporatie gaf ook duidelijk aan dat vanwege de Covid het gesprek niet lang zou duren en dat ze niet moeilijk zouden doen.

Klager vindt het bedrag niet redelijk voor mensen die het niet wisten dat ze dit moesten doen.

Vanwege Covid zijn procedures wellicht anders. Het is dan redelijk op te bellen en te melden dat bepaalde punten niet in orde waren zodat klager die had kunnen oplossen. Dat is niet gebeurd, er is direct een aannemer ingeschakeld om punten aan te passen. Dat vindt klager kwalijk. Een week voordat de woning zou worden verlaten, kwam de woning pas op Woonnet. Klager heeft aangegeven spullen ter overname te hebben voor nieuwe huurders. Het is allemaal uit de woning gehaald en dat is zonde.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Was het eerste gesprek met u een telefoontje? Werd er tijdens dat gesprek gemeld dat het telefoontje moest doorgaan?

A: Ja dat moest doorgaan.

V: Is er een inspectiebezoek geweest na dat gesprek?

A; Nee.

V: Wanneer is het inspectiebezoek wel geweest?

A: Na het inleveren van de sleutel.



V: Was het inspectierapport gemaakt op basis van het telefoongesprek?

A: Ja, dat klopt. Het is een standaardformulier. Er staat dat klager akkoord is gegaan, maar dat is in dit geval niet zo.

V: U heeft gevraagd zelf dingen op te mogen lossen?

A: Ja, dat klopt, maar direct is de aannemer ingeschakeld voor de drie genoemde punten.

V: Betreft dat de lijm op de trap, de kroontjes en het gat in de deur?

A: Ja, dat klopt. We kregen het eindrapport waarin stond dat drie punten moesten worden aangepast. We konden er niets meer aan doen omdat we een klacht hadden ingediend bij de corporatie. Daarna ontvingen we een mailbericht dat het een voorlopig rapport was en er werd gezegd dat er nog zaken aan konden worden toegevoegd. Het lijken wel pesterijen. We hebben ook gemeld dat de vordering moest worden opgeschort tot na de hoorzitting. Al die tijd was het een eindrapport en toen we de klacht hadden ingediend werd het ineens een voorlopig rapport. Hieruit blijkt maar weer dat de corporatie een machtspositie heeft en daar is misbruik van gemaakt. Wij hebben altijd de huur netjes betaald. Er moet ook worden gekeken naar het menselijke aspect. We waren bang voor wellicht nog meer geldproblemen.

V: Is de brief met de datum van de voorinspectie aan u gestuurd?

A: Ja, maar ik gaf duidelijk aan het gesprek niet te kunnen voeren.

#### Zienswijze van de corporatie

Het is op dit moment door Covid 19 een bijzondere situatie met bijzondere omstandigheden waarop de corporatie haar proces moest aanpassen. Er zijn geen inspecties uitgevoerd en de corporatie geeft aan dat er nog steeds geen inspecties plaatsvinden. Het wordt zoveel mogelijk telefonisch afgehandeld om afstand te houden.

Bij de huuropzegging is bevestigd dat de opname telefonisch zou zijn. XXXX geeft aan niet bij het gesprek aanwezig te geweest. De betreffende opzichter werkt niet meer bij de corporatie. Tijdens het 1<sup>e</sup> gesprek wordt gezegd wat er van de huurder wordt verwacht:

Huurder heeft de mogelijkheid vragen te stellen en daarna volgt een standaard inspectierapport per mail. De punten gelden voor alle huurders. De kosten zijn standaardkosten die verbonden zijn aan de oplevering als de gebreken niet worden verholpen.

De corporatie neemt geen gesprekken op, alleen de achterwacht, maar dan gaat het over het callcenter.

Het is vervelend dat er dingen samen zijn gekomen en XXXX geeft aan niet te weten waarom er geen ruimte was om de datum van het gesprek te verplaatsen. Als huurder niet in staat was geweest het gesprek te voeren, had ze wellicht een zaakwaarnemer kunnen inschakelen. De corporatie geeft aan daar aan mee te werken.

Door Covid worden er geen bezichtigingen met de oude huurders en nieuwe huurders gedaan, dus eventuele zaken inzake overnames kunnen niet worden besproken.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn de procedure gewijzigd inzake Covid?

A: Ja, in samenspraak met de SVH en andere corporaties. Sommige corporaties hebben zelfs alles stilgelegd. Enkele corporaties doen wellicht wel bezichtigingen. Vanuit AEDES is aangegeven zoveel contact te vermijden en minimaal anderhalve meter afstand te houden.

Er wordt wel noodzakelijk onderhoud gepleegd, maar met anderhalve meter afstand.

V: Als sleutels ingeleverd zijn kan er niets meer worden gedaan door oud-huurders?

A: Nee, dat klopt, dan wordt direct de aannemer ingeschakeld. Er wordt gekeken naar schade en niet naar heel kleine details.

V: Toen de sleutels waren ingeleverd had u toch met de oud-huurders afspraken kunnen maken?

A: Dat is niet gebeurd.

V: Ging er geen lampje branden toen u het opnameformulier zag zonder handtekening van huurder?

A: Nee, want het was een telefonische procedure en er kon dus niet ondertekend zijn door huurder.

V: Waarom kan dat niet?

A: Het is een standaardformulier dat wordt gemaïld en het is een PDF formulier.

De opzichter heeft niet getekend met de intentie namens huurder te ondertekenen, maar geeft met de ondertekening aan dit besproken te hebben met huurder.

V: Er staat dat er 'in opdracht van' van mevrouw is getekend, maar dat is niet juist. Het is een onjuist ingevuld formulier en dus valsheid in geschrifte.

A: Ik begrijp wat u zegt maar u zet het heel zwaar aan. Dat wat er op het formulier staat zijn standaard punten en dat geldt voor elke woning. Het kan worden aangevuld worden met extra waarnemingen. Er is niets anders aanvullend bijgezet.

V: Het formulier is niet ondertekend door huurder. Wat is dan de waarde van het formulier?

A: Dat het een bevestiging is van zaken die minimaal op orde moeten zijn bij het verlaten van de woning.

V: Tot wanneer hebben de primaire Covid maatregelen hun beslag bij de corporatie? Waarom niet een inspectie zonder aanwezigheid?

A: Dat doen we liever niet. Er zijn nog geen andere afspraken gemaakt. De opzichter heeft een andere betrekking, dus we laten nu veel afhandelen door de aannemer.

In september gaan we weer heroverwegen.

Laatste woord door de klager

Er is veel gezegd. De corporatie bekijkt alles vanuit de kant van verhuurder. Ze kunnen ook wel beleid hebben om met huurders mee te denken.

Het waren weinig lijmresten. We hebben opgezocht wat de kroontjes waren. Het gat in de deur heb ik waarschijnlijk over het hoofd gezien. Het waren een paar kleine dingen en we hadden het graag zelf opgelost.

Ik was niet in staat het gesprek te voeren en heb dat vaak gemeld. Dat gesprek had niet moeten plaatsvinden. De corporatie had ons in de gelegenheid moeten stellen om dit op te knappen. We waren welwillend en we hadden er echt geen weet van.

Er moet duidelijker naar bewoners worden gecommuniceerd en dat is niet gebeurd.

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

Voorburg, 11 augustus 2020  
Verzenddatum, 26 augustus 2020