



Verslag 1942
Wooninvest

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 kwaliteit van de muren nadat het behang was verwijderd en, in het verlengde daarvan, de veronderstelde onbewoonbaarheid van de woning. Tevens heeft de klacht betrekking op de dienstverlening van de corporatie en de responstijd op de klachten.

Klager wordt bijgestaan door een tolk.

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

Toen klager de woning kreeg, waren de muren behangen. De muren bleken van slechte kwaliteit toen het behang eraf was gehaald door klager. Klager heeft de corporatie gebeld voor een reparatie. Op 16 mei is de corporatie bij klager geweest om de muren te bekijken. Er is een afspraak op 3 juni gemaakt. In twee kamers is de schade hersteld. Er moest een nieuwe afspraak komen en op 15 juli zijn ze wederom geweest. Op het laatst waren alle muren gerepareerd.

Klager geeft aan tijdens die periode ook een aantal weken in het buitenland te zijn geweest. Klager dacht dat op 3 juni de muren in alle kamers gerepareerd zouden worden. Toen klager terugkwam uit het buitenland is de afspraak met de corporatie gemaakt. Er was sprake van een miscommunicatie. Daar is het probleem begonnen. Er is een lange tijd overheen gegaan voordat alles was gemaakt. Klager heeft een klein kindje en het was voor haar niet mogelijk om in de woning te wonen zonder een goede vloerbedekking, die zij naar haar zeggen pas kon aanbrengen als de muren waren behangen.

Klager geeft aan dat haar tijdens de woningmutatie niet is verteld dat er bij het verwijderen van het behang wellicht (zeer) slechte muren tevoorschijn konden komen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft elders gewoond en extra kosten gemaakt voor vier maanden. Maar dat zien we nergens terug in de stukken. Klopt dat?

A: Mijn baby ging naar mijn moeder en ik woonde in bij een vriend. Ik betaalde ook huur aan hen.

Klager zegt contant te hebben betaald dus ze heeft geen betaalbewijzen om te overhandigen. Ze heeft het niet gedocumenteerd. Klager heeft daar niet bij stilgestaan.

V: U zag de gaten in de muur bij het verwijderen van het behang. Klopt het dat u direct de corporatie heeft gebeld?

A: Ja, dat klopt. Ik moest wachten tot augustus, tot alles was opgeknapt. Het was de keuken, de kamer met balkon, in totaal vier kamers. Ik heb meerdere keren contact opgenomen, maar het duurde telkens een paar weken voordat er wat gebeurde.

V: In welke periode was u in het buitenland?



A: Van 5 juni tot 8 juli 2019.

V: Was er in die periode niet de mogelijkheid om een en ander te laten repareren en iemand in uw woning toe te laten?

A: De aannemer had mijn telefoonnummer en wist waar hij de sleutel kon ophalen en terugbrengen.

V: De huurovereenkomst is getekend op 10 april 2019. U belde daarna de corporatie om een en ander te laten repareren. Was er dan miscommunicatie?

A: Ja, er was ook een fout in de genoemde datum voor de afspraak en daarna duurde het weer een aantal weken.

V: Nam u intussen contact op met een aannemer?

A: Nee, dat deed ik niet. Ik heb de muren van de gang zelf gerepareerd.

V: Was er een derde partij ingeschakeld voor de vloer?

A: Nee, de vloer kon niet worden gelegd zolang de muren niet waren gedaan.

V: De werkzaamheden van de aannemer liepen via de corporatie?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u iets overgenomen van de vorige bewoner?

A: Nee, niets.

V: Kunt u iets zeggen over het aanbod dat de corporatie u heeft gedaan?

A: Ik wil vier maanden huur terug voor het feit dat ik niet in de woning heb kunnen wonen. Ze boden mij aan één maand huur terug te betalen. Tijdens het huisbezoek zou er ook een afspraak komen voor alle andere klachten, maar daar kwam ook geen afspraak voor. Ik zou gebeld worden, maar die afspraak is nog steeds niet gemaakt. Mijn vertrouwen in de corporatie is weg evenals mijn vertrouwen in het huisvestingsbeleid in Nederland. Het gaat niet alleen om de communicatie, de corporatie komt haar beloftes niet na.

Op 17 juni heb ik een en ander kenbaar gemaakt bij de corporatie. In augustus heb ik een klacht via hun website ingediend. Later heb ik weer gemaïld en wederom hoorde ik niets.

Nadat ik contact legde met de geschillencommissie, reageerden ze.

V: U had klachten in oktober en november. Welke waren dat?

A: Dat ging over de badkamer en de afzuigkap, een sleutel en het verzoek tot een vergoeding.

V: Wat was de werkelijke datum dat u er ging wonen?

A: Dat was begin augustus 2019.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie heeft klager naar aanleiding van de klacht bezocht. Vanaf april huurde klager de woning. De corporatie meldt nieuwe huurders altijd dat er, als behang wordt verwijderd, slechte muren tevoorschijn kunnen komen. De woning wordt al verhuurd als het behang er nog op zit. Dan kan men een aannemer inschakelen. Er is inderdaad iets misgegaan met het vaststellen van een datum voor een afspraak.

Daarna is opnieuw contact geweest met een stukadoor. Op 10 mei is er een nieuwe opdracht aan de stukadoor gegeven om de muren glad te maken. Op 16 mei is de stukadoor gestart. De werkzaamheden gebeurden in een aantal fases. De aannemer heeft aan de corporatie gemeld dat het soms lastig was om contact te leggen met klager. Tijdens haar vakantie liep het contact via haar broer. De corporatie geeft aan geen mailberichten van klager in het dossier terug te kunnen vinden. De corporatie is ingeschakeld toen klager haar klacht indiende. De werkzaamheden zijn keurig uitgevoerd.

De corporatie heeft klager gezegd dat de werkzaamheden in bewoonde staat konden worden opgelost. Het feit dat klager meldde niet in de woning te kunnen wonen, honoreert de



corporatie niet. Klager kon in de woning wonen. Wellicht moest ze extra maatregelen treffen, maar ze kon in de woning wonen. De corporatie betreurt het echter wel dat het allemaal zo lang heeft geduurd.

De corporatie geeft aan een vergoeding te hebben aangeboden. Echter, klager gaf aan dat ze het aan de geschillencommissie wilde voorleggen. Ze heeft het aanbod niet geaccepteerd.

Tijdens huisbezoek is klager gevraagd om welke klachten het ging. Op 13 januari jl. was er de klacht van het afzuigstelsel. De opzichter heeft gekeken en die dacht dat het de batterijen waren. Daar wordt een afspraak voor gemaakt.

Andere klachten van klager zijn niet bekend bij de corporatie. De extra sleutel is inmiddels overhandigd en een klacht over een sleutel van de meterkast is de corporatie niet bekend. De corporatie geeft aan daar direct achteraan te gaan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat was het voorstel dat u heeft gedaan?

Mevrouw XXXX overhandigt een brief d.d. 19 december 2019 aan de commissie met daarin het voorstel. Deze brief was niet bekend bij de commissie.

A: We hebben een compensatiebedrag van € 750,00 aangeboden. We vinden dat het te lang heeft geduurd. De woonconsulent heeft bij mutatie wel gezegd dat het mogelijk was dat de muren beschadigd zouden kunnen zijn.

V: Is er wel een mutatieformulier ingevuld?

A: Ja, dat is er, maar ik heb dat niet kunnen terugvinden. We geven bij mutaties altijd aan dat de muren slecht kunnen zijn. Dat is niet goed verlopen en dat vinden we vervelend. Ook het maken van een afspraak verliep zeer moeilijk.

V: Is de vloer pas gedaan nadat de muren klaar waren?

A: Dat weet ik niet. Maar we gaan ervan uit dat men een kleed op de vloer kan leggen. Klager zegt niet in de woning hebben kunnen wonen, maar dat zijn we niet eens met klager. Dat het lang heeft geduurd, dat betwist ik niet.

V: U vindt dat de klager er heeft kunnen wonen?

A: Als we de woning verhuren kan, men er wonen. De muren kunnen een probleem zijn. Soms zijn de muren een klein beetje slecht en soms wat slechter, maar dat is geen belemmering om er te wonen. Op een kale vloer kan een kleed worden gelegd.

V: Zijn er spullen overgenomen van de vorige bewoner? Is het huis casco opgeleverd?

A: Dat weet ik niet.

V: Zijn de problemen met de afzuigkap er sinds het begin?

A: Ik weet niet of het in het begin is gemeld. Wellicht is dan die klacht niet goed doorgekomen. Ik heb daar nu verder geen verklaring voor.

V: Hoe is uw klachtenprocedure?

A: Er is een verschil tussen klachten en reparatieverzoeken. Reparatieverzoeken kunnen telefonisch en via de website worden gemeld. Dan komen ze bij de klantenservice terecht. De medewerkers van de klantenservice zetten de verzoeken door naar de aannemers. Reparatieverzoeken kunnen door huurders ook zelf aan de aannemer worden doorgegeven. Als dit proces niet goed loopt, gaan we het behandelen als een klacht. De opzichter gaat dan met de aannemer kijken en er wordt geprobeerd om het op die manier op te lossen.

V: Wat zijn de doorlooptijden?

A: We proberen reparatieverzoeken binnen een week op te lossen.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Laatste woord door de klager

Ik begrijp niet dat als een corporatie een huis verhuurt, je als huurder nog van alles moet doen. Ik snap niet dat een corporatie het op deze manier verhuurt.

We vonden het fijn dat de corporatie tijdens het huisbezoek haar excuses heeft aangeboden. De houding van mevrouw XXXX was prima, maar die van de opzichter niet.

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