



Verslag 2338

Corporatie: Woningbouwvereniging Hoek van Holland

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 een eindafrekening van € 142,-;

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 is 16 jaar huurder geweest bij de corporatie. Ze is altijd een goed huurder geweest en er was ook altijd goed contact met de corporatie. Klager vindt het jammer dat het op deze manier is gelopen.

Er is een voorinspectie geweest met de aannemer, een medewerker van de corporatie en nog iemand die in opleiding was. Het ging allemaal heel snel. Er zijn ook foto's gemaakt. De regenton en zonweringen mocht blijven hangen. Dat is ook te lezen in het document van de voorinspectie. Er is ook duidelijk gezegd wat de kosten zouden zijn als er spullen achter zouden blijven. Er werd gezegd dat als de voortuin niet gesnoeid zou worden dat kosten met zich mee zou brengen. Het verhaal van de zonweringen is nooit uitdrukkelijk aan klager gemeld.

Klager heeft alles gedaan zoals geformuleerd. De 2^e inspectie was met dezelfde aannemer, en degene die was ingewerkt. Er was wederom nog een ander persoon aanwezig. Die inspectie ging heel anders. Er was veel niet goed, maar klager had al mondelinge afspraken gemaakt.

Het zonnescerm moest er al af gehaald zijn en klager moest de kosten daarvan betalen. Klager is thuis de gemaakte afspraken gaan nakijken. Klager heeft gevraagd of ze de spullen nog mocht verwijderen, maar dat mocht niet meer. Klager ging beduusd naar huis want alle afspraken stonden zwart op wit op papier. De spullen zouden ter overname voor de nieuwe huurder zijn. Die communicatiefout ligt bij de corporatie vindt klager.

In de zienswijze staat dat klager tot vijf keer heeft gesproken met iemand van de corporatie. Maar dat is helemaal niet waar. Klager is van mening dat de corporatie zo niet met huurders moet omgaan.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft een rekening ontvangen van € 142,-. Heeft u enig idee waar dat bedrag vandaan komt?

A: Nee ik heb geen idee. Er zijn wel bedragen genoemd.

V: Zijn er afspraken gemaakt over de regenton?

A: Dat staat in het overnameformulier.

V: Zijn de regels voor overname besproken met u?

A: Ze hebben me daar niets over verteld. Ik heb zelfs op hun website achteraf informatie gezocht over het proces van de overname. Ik kon er niets over vinden. Er was op dat moment geen nieuwe huurder in beeld vanwege de renovatie. De spullen die zouden achterblijven zouden ter overname worden aangeboden. Het achterlaten van de tuin zoals die was, de regenton, de zonwering en het rolluik is genoteerd.



V: Aan wie zou dat dan worden overgedragen?

A: Dat is verder niet besproken. Als er geen nieuwe huurder zou zijn, hadden we het willen verwijderen. Dat is nooit gemeld aan ons door de corporatie. Ik heb diverse keren telefonisch contact geprobeerd te zoeken met de corporatie. Ze bleven alleen maar hun standpunt herhalen. Er zijn terugbel verzoeken genoteerd maar er is nooit teruggebeld.

Zienswijze van de corporatie

Er is wel degelijk gesproken over de regels van de overname. Als er geen nieuwe huurder is, moeten zaken worden verwijderd. De regenton is verwijderd. De zonneschermen moesten worden verwijderd. We hebben het verwijderen van één zonnescherm in rekening gebracht en daarom zijn we wel redelijk coulant geweest. We moeten kosten maken om zaken te verwijderen. Bij de voorinspectie is hier over gesproken.

Er is veel communicatie heen en weer gegaan en dat hadden we wellicht beter kunnen doen. De feiten van de oplevering zijn voor ons wel helder.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Er zijn zaken op de overnamelijst gezet. Er moesten ook nog werkzaamheden worden verricht door een aannemer. Betekende dat dan sowieso niet dat het langer zou duren voordat er een nieuwe huurder zou zijn?

A: Nee, dat hoeft dat niet te betekenen. Het hangt af van de planning van een aannemer. Bezichtigingen kunnen soms ook plaatsvinden als er nog werkzaamheden aan de gang zijn in een woning.

V: Hoe kan het dan zijn dat bij de voorinspectie er afspraken zijn gemaakt en zaken op de overnamelijst gekomen zijn?

A: Dan moet het wel gecommuniceerd zijn. Het wordt na de voorinspectie pas uitgewerkt hoe de woning wordt opgeleverd.

V: Hoe had klager dat dan moeten weten?

A: Klager heeft zelf tussentijds ook geen contact met ons opgenomen en gevraagd of er een nieuwe huurder was.

V: Mevrouw was niet bekend met de eventuele consequenties. Wat vindt u daarvan?

A: Volgens mij is dat wel besproken bij de voorinspectie.

V: Het stond niet vermeld op het overnameformulier?

A: Nee dat staat niet op dat formulier.

V: Is het niet logisch dat mevrouw nog een waarschuwing krijgt dat er geen nieuwe huurder in zicht is voordat ze sleutels inlevert?

A: We gaan niet bij elk dossier melden aan een oud huurder of er nieuwe huurders zijn. Dat is niet werkbaar voor ons.

V: U weet toch of er voor de eindinspectie een nieuwe huurder in zicht is? Hoe had mevrouw dan kunnen weten of er wel of geen nieuwe huurder is?

A: Als er een huurder is dan nemen wij contact op.

V: Staat er ergens iets vermeld in uw reglement wat de consequenties zijn als er geen nieuwe huurder is?

A: Als het goed is staat dat vermeld in het document.

V: De aannemer moest nog wat opknappen in de woning. Is de mogelijkheid geboden aan mevrouw dat ze nog even tijd had om spullen te verwijderen? Kijkend naar de eindafrekening zou je toch wellicht kunnen concluderen dat mevrouw die kosten niet had willen maken?

A: Dat weet ik niet.



V: Wat vindt u ervan dat klager bij de eindinspectie heeft gevraagd of ze nog spullen mocht verwijderen en dat er toen werd gezegd dat dat niet mocht?

A: Dat vind ik lastig. Ik was niet bij de afspraak aanwezig. Een eindinspectie is eindinspectie.

V: Waar bestaat de factuur van € 142,-- uit?

A: Die kosten zijn bij de inspectie getoond, maar we hebben probleem met onze inspectie-app op dit moment.

V: Mevrouw kon dus niet weten dat als ze het zonnescherm zou laten hangen er kosten zouden zijn?

A: Dat is als het goed is wel gezegd bij de eindinspectie.

V: Moet het dan niet bij de voorinspectie duidelijk zijn?

A: Ja dat klopt.

Laatste woord door de klager

Hoe moet je alles verdedigen als alles mondeling is toegezegd?

We hebben heel vaak contact geprobeerd te zoeken, brieven verstuurd, gebeld maar er komt geen enkele reactie.

Ik hoop dat de corporatie hier van leert. Degene van de voorinspectie moet ook de eindinspectie doen zodat er geen ruis ontstaat. Als er geen bedrag wordt genoemd, mail dan! We zijn heel boos.

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

Hoorzitting, 27 juni 2023

Verzenddatum, 5 juli 2023