



Verslag 2340

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 het zonder overleg verrekenen van de overlastvergoeding van € 250,- met een betalingsachterstand.

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

Er waren wegens de renovatie zeer zware geluiden. De firma Smits Vastgoed heeft geconstateerd dat er problemen waren. Er is een brief gestuurd dat er € 250,- compensatie voor de overlast zou worden uitgekeerd aan huurders.

Klager heeft een regeling met de corporatie getroffen over de betaling van een huurbetalingsachterstand. Het is geen huurachterstand volgens klager, want hij betaalt vooruit. Klager heeft een keer de vooruitbetaling niet kunnen doen en heeft met de corporatie daar een regeling voor getroffen.

Klager hoorde later dat een andere huurder de € 250,- had ontvangen. Klager heeft contact gezocht met de corporatie om te praten over de compensatie. De firma Smits zou het geld rechtstreeks aan de huurders betalen. Echter, bij sommige bewoners zouden er dan problemen kunnen ontstaan met de Sociale Dienst. Vandaar dat de firma Smits het bedrag zou overmaken aan de corporatie. Klager heeft gebeld met de corporatie en die gaven aan dat klager het geld niet zou krijgen vanwege een betalingsregeling.

Klager vindt dat dit gaat over geld dat je krijgt voor het compenseren van verminderd woongenot. Klager heeft aangegeven dat niet netjes te vinden en er werd klager gezegd een klacht in te dienen.

Er kwam vanuit de corporatie geen reactie en later in die week belde klager naar de corporatie. Er werd klager gezegd dat er niet gereageerd zou worden op de brief die klager had geschreven. Klager vroeg zich af waarom niet.

Er werd klager wederom gezegd dat hij het geld niet zou krijgen.

Klager meldde dat hij dan twee maanden niet zou betalen en toen werd klager gezegd dat dan de betalingsregeling zou stoppen.

Klager is de huur blijven betalen met dien verstande dat hij dan de € 250,- zou krijgen voor de door hem ervaren lichamelijke overlast. Klager is van mening dat dit geld van de firma Smits is en dat zijn lichaam heeft geleden onder alle overlast.

Er wordt tijdens deze hoorzitting gemeld dat er geen achterstand meer is voor klager, maar de corporatie heeft dat klager niet eerder laten weten.

(Mevrouw Dubajic meldt dat het geen standaardprocedure is dat er na afloop van een betalingsregeling een brief wordt gestuurd dat de regeling klaar is).

Klager vindt het niet netjes dat hij daarover niet geïnformeerd is.



Zienswijze van de corporatie

De firma Smits is de aannemer en renoveerde dit complex. Na bijna een jaar zijn de werkzaamheden aan de buitenkant van het gebouw afgerond. Er was geluidsoverlast voor alle bewoners. Daar is geen ongeriefsvergoeding voor. Er is wel een en ander mis gegaan. Bij twee kopgevels hebben de werkzaamheden te lang geduurd in de winter. Dat was ook het geval bij klager.

De werkzaamheden hebben te lang geduurd omdat er kabels waren gestolen van de bouwlift. De bewoners van de kopgevel hebben te lang zonder buitenblad aan de gevel gezeten en daardoor hebben er te lang platen op gezeten, waardoor sommige bewoners te lang zonder daglicht hebben gezeten. Er is intern overleg geweest en er is besloten dat die huurders gecompenseerd moeten worden. De klankbordgroep heeft bepaald dat het € 250,- moest zijn. Dit aanbod gold dus voor een select groepje bewoners. Dat bedrag is niet van de firma Smits maar van de corporatie. De corporatie heeft bewonersbegeleiding ingehuurd van de firma Smits. Er is de aannemer gevraagd om dat bedrag zelf uit te keren aan de bewoners en daar is de aannemer mee akkoord gegaan. Echter, sommige bewoners wilden hun gegevens niet aan de firma Smits geven en waren bang voor de gevolgen als ze van een derde partij geld op hun rekening zouden krijgen. Daarom is door de corporatie besloten het bedrag zelf over te maken aan dat selecte groepje huurders.

Het bedrag is dus niet zoals klager stelt voor de overlast, maar een compensatie voor de geleden kou en weinig tot geen daglicht.

Alleen een verhuiskostenvergoeding wordt direct aan huurders met huurachterstand uitgekeerd. In andere gevallen wordt het bedrag verrekend met een eventuele (huur)achterstand.

Op 4 juli 2023 is er geld teruggestort aan klager wat teveel door hem is betaald.

Er was € 58,02 teveel betaald door klager, maar de huurverhoging van de maand juli is niet betaald. Die bedragen zijn met elkaar verrekend. Klager heeft geen bezwaar ingediend tegen de huurverhoging en het restant is dus uitbetaald aan klager.

Per 1 augustus a.s. moet klager wel hogere huur gaan overmaken.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager noemt zich een sleper. Wat is dat voor term?

A: Dat is een huurder die zijn huur achteraf betaalt.

V: U zegt dat er geen uitbetaling is bij een huurachterstand. Maar er was toch een regeling die klager nakwam?

A: Nee, we betalen niet uit bij huurachterstand, dat doen we niet. We verrekenen dat bedrag en daardoor is klager nu dus ook eerder klaar met betalen.

V: Kan die werkwijze niet anders?

A: Dat mogen we niet zelf kiezen, dat is beleid. De betalingsregeling was afgesproken maar moest nog starten. We wisten natuurlijk niet of de regeling zou worden nagekomen.

V: En wat vindt u van de opmerking dat klager een sleper is?

A: Klager betaalt huur achteraf. Op 1 maart 2023 heeft klager geen huur betaald maar wel aan het einde van de maand maart. Daarmee wordt de huur dus achteraf betaald.

V: In maart heeft klager meer geld overgemaakt, maar dat heeft u terugbetaald. Waarom?

A: Ja dat klopt. Overschotten betalen we terug aan huurders. Er is niet met ons gecommuniceerd om extra te betalen. Op 27 maart 2023 is er door klager € 200,- teveel betaald en dat moest worden teruggestort.

V: U zegt zojuist: de regeling moest nog starten. Welke regeling?

A: De betalingsregeling die op 27 maart is afgesproken.



V: Kijkende naar het vaststellingsformulier met daarin linksboven het logo van firma Smits en rechts bovenin die van de corporatie: het lijkt alsof het geld gestort wordt op rekening van klager. Wat zegt u daarvan?

A: De firma Smits heeft de opdracht teruggegeven aan de corporatie om het zelf te regelen.

V: Om hoeveel bewoners gaat het?

A: Om zeven bewoners.

V: Klager heeft wel het formulier ingevuld en ondertekend, toch?

A: Het loopt bij klager niet anders. Bij al die huurders gaat het bedrag naar hen toe, alleen bij huurachterstand vindt er geen uitbetaling plaats, maar wordt het verrekend met de achterstand.

V: Was klager daarvan op de hoogte?

A: Er is veel communicatie geweest, maar dat was pas toen klager aan de bel trok. Het is wellicht niet proactief gecommuniceerd.

V: Zijn bewoners op de hoogte van het beleid dat er alleen een verhuiskostenvergoeding word uitbetaald en de rest niet?

A: Als er een project loopt en er is sprake van een verhuiskostenvergoeding, dan staat dat in een sociaal plan dat wordt ondertekend. Als er een project loopt, gaan er brochures de deur uit met de mededeling wie waar recht op heeft. Er is bij dit project geen sprake van ongeriefsvergoeding.

V: Hoe kunnen bewoners dat dan weten? Klager is niet geïnformeerd dat hij het bedrag niet zelf zou krijgen. Waar kon hij dan lezen dat er beleid is dat er bij huurachterstand niet wordt uitbetaald?

A: In alle brieven die naar huurders verstuurd worden, staat een standaard alinea dat er verrekend wordt als er huurachterstand is. Deze specifieke brief is gemaakt door een projectleider en daar staat die alinea niet in opgenomen.

V: Staat het ook niet op de website?

A: Dat weet ik niet.

V: Vindt u het redelijk dat klager de vergoeding niet heeft gekregen?

A: Ja, dat vinden wij redelijk.

V: Is de betalingsregeling overeengekomen op 27 maart?

A: Ja, dat klopt, telefonisch.

V: Het vaststellingsformulier is ondertekend op 9 maart 2023. Heeft het document van 9 maart 2023 dan geen voorrang op een ander document dat later is ondertekend?

A: Wij hebben het standpunt dat klager het geld heeft gekregen.

V: Wanneer heeft klager dan de € 250,- gekregen?

A: Op 29 april is het bedrag verrekend.

V: Is er in april dan € 250,- met de huur verrekend?

A: Nee, in de betalingsregeling is € 250,- in mindering gebracht. Klager heeft nu geen achterstand meer.

V: Er is € 250,- verrekend. Echter, er is meer voldaan door klager. Is er daarom € 46,64 terugbetaald?

A: Ja, dat klopt.

Laatste woord door de klager

Klager vindt het niet netjes van de corporatie hoe die deze zaak heeft afgehandeld. In de procedure van de corporatie staat nergens wat er moet gebeuren als er overlast is geweest. Er staat nergens vermeld dat er is geleden. Een deal is een deal, vindt klager.



Klachtencommissie
Wonen
Zuid-Holland

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

Hoorzitting, 11 juli 2023

Verzenddatum, 14 juli 2023