



## Verslag 2379

Corporatie: Woningstichting De Leeuw van Putten

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 wens van klager tot vervanging van haar kozijn door in de loop van de jaren ontstane houtrot.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.*

*Omdat de klager afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.*

### Zienswijze van de corporatie

De klacht is binnengekomen bij de corporatie en er is geschakeld met de aannemer. Deze is bij klager langs geweest en constateerde dat het kozijn dusdanig slecht was, dat vervanging daarvan noodzakelijk was.

Er is door klager nooit een melding gedaan dat het kozijn in de loop der jaren verslechterde. Door nalatigheid van klager zijn er nu lekkages ontstaan. Dat vindt de corporatie niet correct. Huurders hebben ook een verantwoordelijkheid om gebreken te melden; het is immers bezit van verhuurder. Bij het huurcontract is een bijlage toegevoegd (*refererende aan het Onderhouds-ABC*), waarin alle rechten en plichten van zowel de verhuurder als huurder staan vermeld. Als er vragen of onduidelijkheden in dat kader bij huurders bestaan, dan wordt men verzocht contact daarover op te nemen met de corporatie. Als dat niet gebeurt, is de corporatie van mening dat de gevolgen daarvan voor de huurder zijn. Zo ook in deze situatie verband houdend met het niet periodiek verven van het kozijn. Hierdoor moet het kozijn – gezien de staat ervan – vervangen worden. De kosten voor vervanging komen voor rekening van klager. Klager is immers zijn plichten niet nagekomen. De corporatie neemt het klager kwalijk sinds 2007 willens en wetens niets over de staat van diens kozijn te hebben gemeld aan hen.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Als potentiële huurder een woning van de corporatie gaat huren, wat wordt dan meegedeeld met betrekking tot het periodiek onderhoud aan de woning?

A: Er worden zaken meegedeeld en brochures meegegeven bij het ondertekenen van de huurovereenkomst. Dat is het beginmoment van overdracht van de woning en ook het startpunt van de samenwerking tussen huurder en verhuurder. Als er vragen zijn of onduidelijkheid bestaat over een bepaald punt, dan moet een huurder ons informeren en daarover zijn vragen stellen. Dat is een verplichting van een huurder.

V: Is het voor een huurder voldoende duidelijk dat men voor schilderwerk binnen de woning) zelf verantwoordelijk is?

A: Ja, dat vind ik van wel. Schilderwerk hoeft niet per definitie te worden genoemd. Men moet bewust zijn dat, in het geval er vragen zijn, ze ons moeten bellen. We snappen dat er huurders zijn die bepaalde zaken niet snappen, maar het is wel belangrijk om te bellen als iets niet goed gaat.



V: Kijkend naar de door klager toegestuurde foto's van het kozijn, weet u wat de status daarvan was voordat de aannemer de staat van het kozijn ging opmaken (*refererende aan het 'prikken' in het kozijn tot vaststelling van de aanwezigheid van het houtrot*)?

A: Nee, dat niet. Op het moment dat de aannemer er was, bleek al dat het kozijn niet meer te repareren was. Het houtrot weghalen had al geen zin meer.

V: Hoe zag het kozijn eruit bij de opname van de staat ervan door de aannemer?

A: Het was helemaal verrot. De verf en het houtrot bladderde ervan af; het was er zeer slecht aan toe.

V: Had huurder het probleem van het houtrot zelf moeten kunnen zien?

A: Jazeker. Klager had het moeten zien.

V: Is de foto een opname op het moment dat de aannemer in de woning aanwezig was?

A: Ja, dat klopt.

V: Tekent een huurder op de huurovereenkomst expliciet voor de rolverdeling die u zojuist heeft genoemd?

A: Zo expliciet weet ik het niet. We bieden de pakketten aan die nodig zijn, met de daarbij behorende rechten en plichten.

V: Wordt er in de huurovereenkomst verwezen naar het Onderhouds-ABC?

A: Ik dacht het wel. In 2003 zijn er zaken juridisch veranderd in overeenkomsten. Goed huurderschap en verhuurderschap is de leidraad voor ons als corporatie. We communiceren en informeren daarover. We begrijpen dat het soms lastig is voor huurders om dat allemaal tot zich te kunnen nemen; het kan een kwetsbare groep zijn.

V: Wat is nu de status van het kozijn?

A: Klager is aan zet. Zonder toestemming mogen we niets doen.

V: U kunt toch verlangen van een huurder dat deze meewerkt en dat u anders passende maatregelen zult treffen?

A: Dan zouden we een juridische procedure moeten starten en ons erop beroepen dat verregaand achterstallig onderhoud is ontstaan als gevolg waarvan opgetreden moet worden door de corporatie.

V: Op dat punt bent u nog niet?

A: Nee, want dat zijn zware instrumenten om in te zetten.

V: Heeft u daar zelf als corporatie niet baat bij? – het betreft immers het bezit van de corporatie, nietwaar?

A: Ja, maar het is lastig om dat juridisch af te dwingen. De aanwezigheid van het houtrot vormt geen gevaar voor de buurt, als gevolg waarvan wij zouden moeten handelen. We hadden graag de dialoog met klager aangegaan. We wachten nu het advies van uw commissie af.

V: Weet u of er ook een opzichter of iemand anders van de corporatie langs is geweest bij klager?

A: We schakelen niet voor iedere zaak een opzichter in. Sommige partijen waar we mee werken, zijn regie voerend en kunnen aangeven welke strategie ze zullen uitvoeren. In dit geval is het dus niet gebeurd. We wilden eerst de gang naar de KCWZH afwachten en dan pas vervolgstappen ondernemen.

V: Stel, klager kan de te maken kosten niet dragen. Kan er dan met de klager naar een oplossing worden gezocht? Bijvoorbeeld dat het kozijn wordt vervangen en afspraken worden met klager worden gemaakt om de gemaakte kosten mee te nemen in de huurprijs.

A: Daar hebben we nog niet over nagedacht. Alle andere zaken moeten we heroverwegen. We willen graag weten waarom klager het houtrot niet eerder aan ons heeft gemeld. Soms is het een principekwestie.

V: Het belang daarvan is wel aanwezig, omdat er een kostenaspect bij komt kijken. Vindt u niet?

A: Ja, maar er zijn mitsen en maren. We moeten een basis hebben waarmee we verder kunnen. Als klager zich niet inspant, wat kan dan over vier jaar gebeuren? Blijft onderhoud aan het kozijn dan ook achterwege?



V: Kijkend naar het klachtenformulier, dan dateert de klacht uit mei 2023. We leven nu in november. Wat heeft de corporatie in die tussenliggende periode gedaan?

A: Wij hebben gewacht op deze hoorzitting.

V: Is het niet dat de corporatie dit opgelost wenst te krijgen? Voorafgaand aan deze zitting had de corporatie acties kunnen ondernemen om zaken helder te krijgen. Zes maanden is een lange tijd.

A: Het is geen eenrichtingsverkeer. Het is een principekwestie geworden. De lange duur is te wijten aan klagers houding.

V: We hebben over wat u nu stelt niets gelezen in het dossier. Kunt u dat toelichten?

A: We hebben gesteld dat gedrag ofwel houding van een huurder (klager in deze) geen eenrichtingsverkeer mag zijn. Dat hebben wij zo wel ervaren.

V: Met wat u aangeeft begrijpen wij dat u in de afgelopen zes maanden niet geprobeerd heeft het gesprek aan te gaan met klager. Is het niet zo dat een klacht eerst ook intern moet worden behandeld en afgehandeld, voordat de klacht door wordt gezet naar de KCWZH?

A: Het betreft een principekwestie.

V: Vindt u in dit geval dat het interne klachtenproces bij de corporatie goed is doorlopen?

A: Klager had ook de Huurcommissie of de rechter kunnen inschakelen.

V: De vraag is, hoe het intern klachtenproces bij jullie als corporatie werkt. Er komt een klacht bij de corporatie binnen, hoe verloopt het proces dan?

A: We beoordelen de klacht en op het moment dat wij vinden dat iemand het recht heeft om diens klacht opgelost te krijgen proberen wij dat te doen. In dit geval is dat niet gebeurd. Klager stond niet open voor een dialoog. Als verhuurder willen wij een goed overleg kunnen voeren met onze huurders. Als niet duidelijk is wie de schuld heeft, gaan we daarover in gesprek met elkaar. Omdat klager niet openstond voor een dialoog en de kwestie had voorgelegd aan de KCWZH, hebben wij deze hoorzitting afgewacht. Het is niet dat wij geen actie hebben ondernomen.

V: Als klager naar de Huurcommissie was gestapt, had de Huurcommissie klager (kijkend naar het dienstverlenings-aspect van de corporatie) dan niet terugverwezen naar de KCWZH?

A: Ik heb het nog niet eerder meegemaakt. Dit omdat wij nog niet eerder iets hebben teruggekregen van de Huurcommissie. Er moet goede rechtsbescherming zijn voor huurders. Dat is een waardevol recht, wat wij onderschrijven. Indien een huurder een advocaat nodig zou hebben, dan verwijzen wij hen door. Dit gezien onze goede contacten (*met deskundige advocaten*), om huurders in dergelijke kwesties goed bij te laten staan. In deze kwestie hebben we een standpunt ingenomen waar we achter staan.

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

Hoorzitting, 7 november 2023

Verzenddatum, 14 november 2023