



## Verslag hoorzitting

Geschil: 2016-72  
Datum: dinsdag 20 december 2016 om 10.00 uur

Klager: mevrouw D. Zerilla van Bezooijen  
Corporatie: Vidomes

### Aanwezig:

De klager: mevrouw D. Zerilla van Bezooijen  
Namens de corporatie: Mevrouw B. de Jager  
Namens de commissie: De heer H. Zwartkruis (voorzitter), mevrouw C. Carton en  
mevrouw P.T.E. Lock  
Verslag: Mevrouw C.A.J. Dijkman – van Iterson (secretariaat)

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.  
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

De klacht heeft betrekking op het verplichtstellen van de betaling van mutatiekosten door de erven van de huurder.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

### Toelichting klacht door klager

Mijn moeder is op 2 mei 2016 overleden. Ze heeft 44 jaar een woning van Vidomes gehuurd. Ze was altijd tevreden en er waren nooit problemen. Mijn moeder heeft altijd gezorgd dat er geen schulden waren.

Vanaf het begin dat ik het overlijden van mijn moeder meldde bij de corporatie waren er al problemen. Ik heb het in een brief vermeld en aangevraagd om de huur op te zeggen. De volgende dag stond er op mijn antwoordapparaat dat ik het overlijden van mijn moeder digitaal moest melden.

Ik heb regelmatig dames van de corporatie aan de telefoon gehad. Het was allemaal erg teleurstellend. Ik had het idee dat ze het niet belangrijk vonden. Ze zouden me terugbellen, maar ik heb nooit wat gehoord. Bij de corporatie heb ik officieel een klacht ingediend. Iemand van de buitendienst vertelde me dat hij helemaal niet op de hoogte was van de klacht. Ook is er op een ander adres gecontroleerd, maar dat kwam uiteindelijk goed.

Ik heb bij de melding van het overlijden een voorcontrole aangevraagd.

Dat is niet gebeurd. De corporatie meldde dat dat pas kon als zij dat aangaven. Mijn zus en ik hebben een veegschoon bedrijf ingehuurd. De voorcontrole is er uiteindelijk geweest, maar we hebben niet getekend. Er werd verteld dat mijn moeder zou hebben gerookt. Het behang was niet fris. Ze zeiden dat het van rook was, maar mijn moeder rookte niet. Ook plafonds waren niet gewit zei de opzichter.

De opzichter vertelde bij de voorcontrole dat de douche, keuken en toilet gerenoveerd zouden worden.



Daarom heb ik niet getekend. Ik heb schroten verwijderd en een aantal plinten aangebracht. Het heeft nog aardig wat geld gekost.

De opzichter vond het aanbrengen van de plinten onzin, maar het kostte wel geld.

Er is diverse keren heen en weer gebeld met de corporatie en dat waren geen prettige gesprekken. Ik verzorg al heel wat jaren de administratie van mijn moeder en ik heb nog nooit regels gezien van Vidomes wat je moet doen in een woning als je de huur opzegt. Pas toen mijn moeder was overleden hebben ze de regels aangegeven.

Mijn zus is bij diverse mensen langs geweest in het complex. Er zijn heel veel klachten van medebewoners over de corporatie.

We hebben ook een afrekening van stookkosten die niet is te controleren. Deze rekening bedraagt € 809,00. Mijn moeder speelde altijd quitte met haar stookkosten en soms moest ze iets bijbetalen. Deze rekening hebben we betaald. Het is heel lastig te controleren of de afrekening correct is want de corporatie zegt dat de meters correct waren. Met de opzichter is afgesproken dat de zonwering zou worden doorgegeven aan nieuwe bewoners. Dat is niet gebeurd. Mijn zusje is vaak langs geweest bij de nieuwe huurders. Maar die mensen wisten nergens iets vanaf.

De tweede controle op 16 juni is ook niet getekend. Het ging nog steeds over het vieze en kapotte behang. Op 21 juni werd er al gerenoveerd. We kregen nog een week de tijd om het behang te witten. Echter, in een woning die dus opgeknapt werd. Maar hoe moet je dat doen als de sleutels al zijn ingeleverd.

Mijn moeder stookte maar in één kamer. Ze heeft anderhalf jaar op bed gelegen. Mijn zus kookte, maar er werd alleen gestookt in de ruimte waar ze op bed lag.

De brochure waar de corporatie het telkens over heeft zat niet bij de brief van 20 mei j.l.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wanneer zijn sleutels ingeleverd?

A: Op 15 juni 2016.

V: Zitten we hier voor de mutatiekosten waar u het niet mee eens bent?

A: Ja dat klopt.

V: Weerspreekt u dat u de kosten moet dragen als erfgenaam?

V: Ja dat klopt want het geld is er ook niet. Mijn moeder had geen schulden en dit wisten we niet. Anders hadden we wellicht de erfenis beneficiair aanvaard.

V: Is u op 1 juni verteld over de brochure?

A: De opzichter heeft niets gezegd daarover. Ik wist niets van nieuwe regels.

#### Zienswijze van de corporatie

Op 13 mei 2016 hebben we de opzegging gehad van mevrouw. Deze hebben we in behandeling genomen. We hebben daartoe contact opgenomen met mevrouw op 19 mei voor een afspraak van de voorcontrole op 1 juni. Mevrouw wilde toen al de sleutels inleveren. Bij de voorcontrole bleken er al punten duidelijk te zijn die niet goed waren.

Bij de brief van 20 mei zat de brochure 'Zo laat u de woning netjes achter'. Tevens zat er informatie bij over overname van spullen door een nieuwe huurder.

De voorcontrole vond plaats en de muren en het plafond waren heel erg geel. We snappen heel goed dat er 40 jaar in is geleefd. De regel bij onze corporatie is dat het een pasteltint moet zijn die overschilderbaar is voor de nieuwe huurder. De opzichter vond het zo geel dat hij van mening was dat het niet goed overschilderbaar was.

Het behang was ook kapot. De opzichter vond het behang te kapot voor de nieuwe huurder.



Op 15 juni vond de eindcontrole plaats. Een aantal punten was nog niet opgepakt. Na intern overleg is met de huurder afgesproken dat ze nog zaken mocht opknappen.

De aannemer is op 21 juni aan de slag gegaan in de woning. De aannemer doet de keuken en badkamer. Er zijn grote klussen opgepakt door de aannemer. Van 1 juni tot 15 juni kreeg mevrouw de gelegenheid zelf alles nog op te pakken. Er is zelfs tot 22 juni tijd gegeven om zaken op te pakken door mevrouw. Als dat allemaal was gebeurd dan waren de kosten er niet geweest. Er is tijd genoeg gegeven.

Na 22 juni is er heel veel contact geweest over en weer. Dat klager het niet eens is met alles. Wij blijven van mening dat er genoeg tijd is geweest om zaken op te pakken. Het moest opgeknapt worden want het was ernstig vergeeld.

Het is heel naar als het gaat over overlijden. We begrijpen heel goed dat er emoties spelen. Echter, de regels gelden voor iedereen en ik sta achter het besluit dat is genomen.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u zeggen hoe het melden van het overlijden is gegaan?

A: Op 13 mei is brief verstuurd en op 19 mei hebben we geantwoord. Huuropzeggingen gaan via internet, indien mogelijk.

V: U heeft als corporatie het beleid dat digitaal melden de gewoonte is?

A: Ja dat klopt, dat heeft Klantcontact centrum ook gemeld. Dat is telefonisch geweest en dat was een vervelend gesprek.

V: Wat is de regel over het witten van de muren?

A: De nieuwe huurders moeten dat doen, maar de muur moet een pasteltint hebben om overschilderbaar te zijn.

V: Als iemand meer dan 10 jaar in een woning heeft gewoond dan zit daar toch ook een stukje onderhoud in, in verband met veroudering van de woning?

A: Dat is zo, maar het gaat over de mate hoe de muren eruit zien. De nieuwe huurder moet het kunnen overschilderen, de kleur mag dus niet te donker zijn. De nieuwe huurder moet daar niet heel vaak overheen hoeven te schilderen.

V: In hoeverre was de klant op de hoogte van de brochure?

A: Door de brief waar de brochure bij zat. De opzichter loopt dan samen met de huurder door de woning. Op het moment dat de huurder meeloopt in de woning wordt verteld wat de rechten en plichten zijn.

V: Snapt u de emoties tijdens zo'n gesprek?

A: Ja dat snappen we wel.

V: Wat zegt u van het feit dat er andere mensen zijn gesproken in het complex?

A: Er zijn verschillende opzichters. Er kan sprake zijn van subjectiviteit. Maar in principe zijn de regels helder. Dit zijn de regels en die zijn door de corporatie nageleefd. Maar opzichters kunnen een kleur anders beoordelen. Elke situatie is anders.

V: Wat vindt u van de irritaties over de telefoon?

A: We hebben elkaar in augustus gesproken. Ik moet het doen met wat er op papier staat. Het proces is goed verlopen. De tijdslijn volgend, klopt het. Ik weet niet of iemand van het Klantcontactcentrum de hoorn op de haak heeft gegooid. Als je er nu induikt na al die tijd, dan is mijn verhaal ook iets anders geworden.



Laatste woord klager

Er wordt met twee maten gemeten. Er wordt niet bij iedereen gezegd dat ze de muren en plafonds moeten witten. Het staat ook nergens in.

Ik heb niet constant de hoorn erop gegooit. Er was ook iemand bij de corporatie die helemaal niets wist van mijn klacht. Ik heb ook een grote mond gehad van iemand van de corporatie. Maar daar heb ik het verder niet over. Mijn moeder was overleden, ik ben geen huurder, maar een erfgenaam.

De schulden zijn ontstaan na overlijden van mijn moeder. De opzichter heeft gezegd dat het zijn regels zijn. Het blijkt wel dat het zijn regels zijn. Ik wilde zelfs op vergadering komen bij de corporatie. Zodat een ander dit niet gaat overkomen.

Mijn zus was graag meegekomen naar deze hoorzitting, maar die is er ziek van.