



1727 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

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 feit dat er een hoge rekening betaald moet worden door de huurder bij mutatie.

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

Het belangrijkste is nog dat ik de hele gang van zaken omtrent de oplevering van de woning, verschrikkelijk vind, alle onduidelijkheid. De manier zoals ik in de hoek ben gedrukt.

Ik gaf aan dat ik de huur wilde opzeggen. Er werd gezegd dat er twee keer iemand zou komen, de eerste keer een schouw met wat er allemaal gedaan moest worden en de afspraak voor de sleuteloverdracht.

Daarna kwam er iemand van de corporatie om te kunnen overdragen aan de volgende bewoner. Dat duurde twee minuten. Er werd niets gezegd over overname. We zijn met de lijst aan de slag gegaan. De woning is ontruimd door een bevriend ontruimingsbedrijf. Ik wist dat er een aantal zaken niet klopten. Er bleef uiteindelijk € 900,00 over. Ik heb het financieel niet zo breed. Er moest een rooster in de woning komen, maar die heeft de corporatie zelf nooit geplaatst. De volgende dag kreeg ik een brief van de corporatie met allemaal nieuwe punten. Als de schouw is geweest dan ga je er vanuit dat dat de punten zijn. Je gaat er vanuit dat de rest dan in orde is. Het is vooral de manier waarop het is gegaan.

De punten zijn aangepakt en afgehandeld. Het enige discussiepunt kan de tuin zijn, maar de rest is opgepakt. De ontruiming is gedaan door professionele mensen.

Het aanbod van die extra 5 dagen kregen we pas nadat we een klacht hadden ingediend.

We stonden boos in de keuken omdat ik me onbeschoft behandeld voelde. Toen kwam de corporatie tot de conclusie dat er € 900,00 over bleef. Daar had ik al moeite mee.

Ze begonnen weer over het rooster. Er is geen enkele keer gezegd dat er nog extra kosten bij zouden komen. Dat had gezegd moeten worden. Als er een probleem is met iets in de woning dan is dat toch onderdeel van de huurovereenkomst?

Vragen van de commissie aan de klager

V: U beaamt dat er twee ruimtes niet toegankelijk waren?

A: Ja, dat klopt inderdaad.

V: Verwachtte u dat die ruimtes daarna niet meer beoordeeld zouden worden?

A: Daar is niets over gezegd. Maar dan had de meneer moeten zeggen dat hij later terug zou komen voor de eindinspectie.

V: Hebben de extra punten betrekking op deze twee ruimtes?

A: Nee, niet helemaal. Bij de ene kamer is het de verwarming. Het deurbeslag heeft meneer kunnen beoordelen.



1727 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Zienswijze van de corporatie

Wij hanteren beleid bij mutaties. De opzichter doet met de verhuurconsulent een eerste inspectie. De opzichter maakt vanuit zijn expertise de eindafrekening. Mijn collega kan uitleggen waarom er tijdens de eerste inspectie zaken niet zijn benoemd.

Tijdens de eerste inspectie zijn er punten aangekaart, daarna krijg je interpretatie verschillen. Er was een voorinspectie en er is een rondje gelopen door de woning. Twee ruimtes waren niet toegankelijk en waren volgebouwd met spullen. De tuin was niet toegankelijk en helemaal bebost. Het groeide zelfs naar binnen. Bij de eindinspectie was de woning leeg. Je kon de tuin in maar dat was het dan ook.

We hebben heel veel foto's gemaakt die de commissie mag doorbladeren. Er was heel veel schade en heel veel in de woning was in slechte staat. Er komt veel meer werk uit waaronder kapotte radiatoren en heel veel vuil. De schoonmaak was uiteindelijk nog hoger dan in rekening is gebracht.

Het proces bij de mutatie is goed verlopen, we hebben zelfs gezegd bij de tweede inspectie dat ze wellicht de woning iets langer konden aanhouden als ze dat wilden. Dat wilden ze niet.

De expertise van de opzichter is voor ons leidend.

We hebben veel foto's gemaakt tijdens het proces zowel bij de eerste als bij de tweede inspectie.

Maar er is nu een geschil en dat willen we opgelost hebben.

We willen de woning terug hebben om weer door te kunnen verhuren.

Er worden foto's overhandigd aan de voorzitter en deze zal de corporatie ook mailen aan de klager.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is tijdens de eerste inspectie aangegeven dat er een tweede inspectie komt?

A: Dat is altijd zo. Er wordt gezegd wat moet worden schoongemaakt en wat er gedaan moet worden. Maar bij de eindinspectie kunnen we weer andere zaken tegenkomen.

V: Heeft u dat aangegeven tijdens de eerste inspectie?

A: Er worden voorwaarden uitgereikt waar iemand aan moet voldoen bij de eindinspectie.

V: Het doel van de tweede inspectie is om gebreken in kaart te brengen om niet verrast te worden bij de eindinspectie. Staat het in de folder dat de eindinspectie kan afwijken met punten t.o.v. de eerste inspectie?

A: Dat moet ik nakijken, dat weet ik niet zeker.

V: Er waren twee ruimtes niet bereikbaar. Is daar een aantekening van gemaakt?

A: Nee, zo gaat dat niet, daarom is de tweede inspectie er.

V: Was het deurbeslag zichtbaar bij de voorinspectie?

A: U wilt niet weten hoe het eruit zag. Bij de voorinspectie gaan we niet in detail op alles in. Het moet leeg zijn, gas- en lichtstanden moeten genoteerd worden. Dat wordt allemaal verteld. De eindinspectie is een heel ander verhaal dan de voorinspectie.

V: Bij de voorinspectie zijn een aantal zaken niet aangekondigd die in de tweede ronde zijn opgevoerd met een kostenplaatje. Hoe kan dat?

A: In de folder staat van alles uitgelegd. We gebruiken daarom twee inspecties, want we kunnen in de voorinspectie niet alles aangeven. We hebben klager in de gelegenheid gesteld om alles nog in orde te brengen en de sleutel iets langer aan te houden.



1727 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

V: Had mevrouw dan nog huur moeten betalen?

A: Wij zijn coulant en hadden wellicht wel vijf dagen later de sleutel willen laten inleveren.

V: Is het blad in het dossier alles wat er is vermeld over de mutatie? Staat ergens dat u bij de tweede inspectie nog zaken kunt veranderen en aangeven?

A.: Bij de eindinspectie doe je pas een eindoordeel. Er kunnen in die periode zaken veranderen.

Laatste woord klager

Er zit een brief in het dossier van toen ik de woning kreeg. Mijn woning was niet klaar, de ketel werkte niet. Ze verwijten mij dat ik de woning slecht heb achtergelaten.

Ze gaan er vanuit dat de vertrekkende bewoner de kosten draagt voor de renovatie. Ze hebben nooit iets gedaan. Ik heb geklaagd over schimmel. Ik moest schimmelspray gebruiken en toen liet de kalk los. Tik tegen een schilderij en de stukken komen uit de muur. Bij het waterbedrijf en Eneco heb ik aangegeven dat er lekkage is. Ik heb overal vocht en schimmel. Er komt roestwater uit de muur. Mijn ketel moest ik elke twee maanden bijvullen. Ze durven te beweren dat ik de woning schandalig achterlaat. Ik heb een brief van mijn longarts dat ik de woning moest verlaten.

Ze doen niets aan renovatie, ook mijn burens hebben er last van. Mijn kind is vanwege astma ook afgevoerd met een ambulance. Kaarsen kon je niet aandoen want die waaiden uit. De lekkages wijt ik aan de loden leidingen. En toen ze de ketel vervingen, probeerden ze ook nog een huurverhoging door te voeren. Ik moest er een verlengsnoer van mezelf bij gebruiken, maar die heb ik weer meegenomen toen ik ging verhuizen en dus werkte de ketel niet meer. Daarna kreeg ik een dreigbrief dat als ik niet binnen vijf dagen zou betalen, ze een deurwaarder zouden sturen. Maar ik betaal niet als ik nog geen advies heb van de geschillencommissie. Ik ben ook nog gebeld door Eneco, maar ik heb hen die opdracht niet gegeven.

De afgelopen jaren was het een aaneenschakeling van slechte zaken.

Bij enquêtes reageren ze ook niet. Ze blijven zeggen dat ze niet weten wat ze met de woningen gaan doen.

Op verzoek van de voorzitter heeft de corporatie de volgende stukken ingediend na de hoorzitting: de huurovereenkomst, de mutatieregeling en alle correspondentie hieromheen, de digitale foto's zoals getoond tijdens de hoorzitting van de eerste en tweede inspectie . De corporatie heeft tijdens de hoorzitting de bon met de mutatiekosten ingebracht.