



Verslag hoorzitting 1521

Corporatie: Vidomes

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 klager kosten moet betalen van gebreken aan het huis die zijn geconstateerd bij oplevering van de woning. Echter, volgens klager waren deze klachten ook aanwezig toen ze het huis betrok.

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

Op 23 januari 2015 was de voorinspectie. We mochten niet meelopen want de medewerker van de corporatie wilde eerst zelf door het huis lopen. Van de binnendeuren werd gezegd dat ze moesten worden vervangen. Het ging om 3 deuren. We zouden nog wat horen over die deuren maar we hebben nooit meer iets gehoord. We hebben een klacht ingediend over de voorinspectie maar ook daar hebben we nooit meer iets van gehoord.

Bij de eindinspectie zaten de deuren er nog in. We hebben alles goed achtergelaten en het behang van de muren afgehaald.

Dan zijn er nog de € 367,00 schoonmaakkosten. Een huis zonder muurbekleding ziet er niet goed uit. Er stonden nog twee pannen in de keuken en er waren wat tegeltjes kapot. Volgens ons kan het schoonmaken geen € 367,00 zijn. De vraag is ook wanneer de schoonmakers zijn geweest. We hebben alles geveegd, maar de wasbak niet schoongemaakt. Waarom moet alles worden schoongemaakt als de keuken er toch uit gehaald zou worden.

We kregen een brief van de corporatie waarin werd gemeld dat er deuren met glas waren, maar die waren er niet. Er wordt gesproken over de folder 'hoe laat ik alles netjes achter', echter die folder hebben we niet gehad.

Er is nooit gesproken over 4 deuren, maar altijd over 3 deuren.

Er werd ons gezegd dat de corporatie zomaar extra geld mochten berekenen voor de deuren. Dit komt op mij over als oplegterij.

Op een specificatie is te zien dat de corporatie een korting heeft gehad van 5% van de aannemer, maar die heeft mijn moeder nooit gehad.

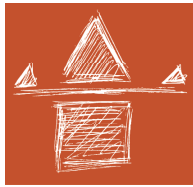
Ik kreeg een met potlood geschreven specificatie. Blad 0 heb ik nooit gekregen maar ik heb daar wel veel om gevraagd.

Er wordt gesproken over een draadloze driestanden schakelaar. Wat is dat? Er is niets draadloos in het huis.

Er is in de slaapkamer 1 deur vervangen. Dat is raar want die deur was nieuw.

Er woonden ook 3 honden in het huis dus dat zie je ook uiteraard. Honden laten ook haren achter. We hebben ook altijd veel last van schimmel gehad in de woning.

We hadden de kelder niet leeggemaakt want daar stonden spullen die niet van ons zijn. Ik ben heel onverwachts vertrokken uit de woning.



Verslag hoorzitting 1521
Corporatie: Vidomes

Vragen commissie aan klager

- Hebben jullie het overzicht van de schoonmaakkosten gekregen?

Nee die hebben we niet gekregen.

- Heeft u foto's van de deuren?

Nee die hebben we niet gemaakt.

- Bij het huurcontract is er ook een servicecontract. Bent u in het bezit daarvan?

Ja dat is er.

- Hoe lang heeft u in de woning gewoond?

Sinds 1999 tot januari 2015 heb ik er gewoond.

- Heeft u de borg terug gehad?

Nee volgens mij niet.

Zienswijze van de corporatie

Het 0 formulier heeft klager wel gekregen, echter is niet ondertekend. Het rapport heeft klager wel gekregen.

Het opdrachtformulier naar de aannemer gaat meestal niet in zijn geheel naar de klager.

Echter, in dit geval is dit wel overlegd aan de klager. Maar deze discussie gaat over 3 deuren.

De foto's laten goed zien waar de schoonmaakkosten op zijn gebaseerd. De foto's laten alle gebreken zien en het is jammer dat deze niet bij iedereen zijn aangekomen.

Ik heb klager telefonisch gesproken en doorgegeven dat er een discrepantie is bij de doorberekening van de deuren. Er is afgesproken dit te corrigeren en dat het wordt gecorrigeerd in de betaalafspraken.

Er staat op het formulier 4 deuren met een totaalbedrag van € 1.208,00, maar wij baseren de eindafrekening op het eindrapport van de mutatie.

Telkens na onze antwoorden kwamen er nieuwe vragen, maar dat is niet goed voor de communicatie. Sommige dingen hadden kordater mogen worden opgepakt door ons. Maar inhoudelijk hebben we het goed aangepakt.

Ten tijden van de hoorzitting somt de voorzitter onderstaande specificatie op:

€ 367,00 schoonmaakkosten

€ 35,00 3 schakelaars

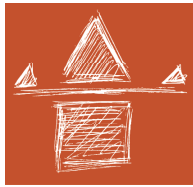
€ 140,00 4 stuks schakelmateriaal

€ 70,00 schakelmateriaal toilet

€ 450,00 3 deuren

Totaal € 1.062,00

Dit houdt in dat er dus 4 deuren in rekening zijn gebracht bij klager.



Verslag hoorzitting 1521
Corporatie: Vidomes

Vragen commissie aan corporatie

- Bij de rekening van 24 april zou een specificatie worden meegestuurd, maar die heeft klager nog niet ontvangen, klopt dat?

Ik had niet het idee dat we nog iets moesten toesturen aan klager.

- Hoort het schakelmateriaal bij het servicecontract?

Als het kapot gemaakt is dan hoort het niet meer bij het servicecontract en moet het dus worden betaald.

- In de kolom op de specificatie (die huurder normaal gesproken niet krijgt) staat een hoger bedrag in plaats van € 35,00 voor het schakelmateriaal. Hoe verklaart u dat?

We hanteren een vast bedrag daarvoor, welke ook staat in het boekje 'zo levert u de woning netjes op'. Dat dat via een aannemer loopt kan verschillen, maar dat is niet wat doorberekend wordt.

- De deuren die op formulier 0 staan is dat toegezegd door iemand?

Ik heb de deuren gezien en ze waren niet in orde. Dat is aan klager ook meegedeeld. Als het is aangevraagd is dan is het een zelf aangebrachte voorziening en mag het gehandhaafd blijven bij eindcontrole. Er is geen documentatie teruggevonden om de deuren te vervangen. Er is geen toestemming voor gegeven en dus moeten zelf aangebrachte voorzieningen worden teruggebracht in originele staat.

- De communicatie is in de ogen van de klager niet goed geweest, wat vindt u daarvan?

Als we kijken naar de hoeveelheid documentatie en de medewerker die we er op hebben gezet, blijkt dat we heel veel moeite hebben gedaan en juist hebben gecommuniceerd.

Laatste woord klager

Op medische gronden ben ik verhuisd naar een andere woning. Een van de redenen was de schimmel in de woning.

Er wordt gezegd dat overal antwoord op is gegeven, maar dat is niet zo.

Bijvoorbeeld de korting van de aannemer. Er wordt geen commentaar gegeven op de deuren, maar het moeten er 3 zijn.

Wat is er met de oude deuren gebeurd? We hadden ze wellicht anders mee kunnen nemen naar de nieuwe woning.

De corporatie geeft aan dat de communicatie goed is geweest maar anderhalve maand na het indienen van de klacht had ik nog steeds geen antwoord van de corporatie. Antwoord op de schoonmaakkosten heb ik ook nooit gehad. Als de hoogte van de schoonmaakkosten is gebaseerd op de situatie voor alle werkzaamheden dan komt het voor rekening van mijn moeder, echter als het schoonmaakkosten zijn na de werkzaamheden van de corporatie dan komen ze ook voor rekening van de corporatie vind ik.