



Verslag 1602
Corporatie: Woonbron Delfshaven

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

Klager is het niet eens met toezeggingen die zijn gedaan maar niet worden nagekomen.

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

De handelwijze van de corporatie vind ik niet terecht. Het begon al in mijn vorige woning. De een zegt doe de verwarming maar omhoog, een ander zegt doe maar een nieuwe vloer. Bijna 7 maanden was het geen leven voor mij in de woning met kleine kinderen. Het boeide de corporatie niet dat ik zo moest leven. De problemen met de gevel en het vocht is hun probleem. Het gaat nu over de XXXX. Het is elke keer weer wat anders. Ik ben ook al bij de huurcommissie geweest. De corporatie past de huur aan en ik moet de huurcommissie inschakelen als ik het er niet mee eens ben. De corporatie heeft geld achtergehouden wat terugbetaald moest worden aan mij. Het blijkt dat ik huurachterstand heb. Volgens mij heb ik dat niet maar zij zeggen van wel. Waar ik ook over bel, ze gaan er klakkeloos mee om en ik krijg geen feedback.

De advocaat van de wederpartij reageert ook nergens op. Blijkbaar kan het bij de corporatie alleen met procedures opgelost worden. Er komen geen reacties op mailberichten of heel veel later. Het is niet oplossingsgericht. Ik heb geen inzage in hun stukken maar ik kan het hier wel vertellen. Als ik bel, zeggen ze dat ik word teruggebeld. Maar dat gebeurt dan weer door iemand anders of er is weer iemand ziek. Telkens poeieren ze me af.

Dat wat gedaan moet worden, gebeurt niet. Ze roepen zomaar dat alle gebreken zijn verholpen. Het gaat me om de manier waarop ze me behandelen. Kom even bij me langs als je niet terugbelt, dan kun je zien dat het niet is opgelost.

Hoe serieus word ik genomen? De lekkage is er al een tijd zegt Eneco. De badkamer is beschimmeld en ik maak het constant schoon. Met kleine kinderen in huis is die chemische lucht niet gezond.

Er zijn diverse opzichters geweest, maar je komt er met hen niet uit. Het lijkt op voorhand al een nee te zijn, wat je ook vraagt. Ik maak alles in huis schoon, maar er is niet een ding goed in deze woning.

De advocaat van de corporatie heeft nooit gereageerd op berichten. Daar gaat het juist om, ik heb vaak genoeg de advocaat gemailld, maar ik heb nooit een reactie gekregen. Over de huurachterstand niet en ook niet over de verrekening van die achterstand.

Niet alle gebreken zijn verholpen, absoluut niet. Over en weer reageren naar elkaar gebeurt ook niet.

Er zou een lijstje gemaakt moeten worden met de gebreken zodat alle partijen kunnen afvinken als iets is verholpen.

Ze zijn ook sarcastisch naar me toe vind ik. Er is constant schade in huis en inmiddels zijn alle slaapkamers helemaal opgeknapt door mij.



**Verslag 1602
Corporatie: Woonbron Delfshaven**

Vragen van de commissie aan de klager

V: Heeft het geschil betrekking op de bejegening naar u toe en de vergoeding van verhuiskosten? Kunt u daar wat over zeggen?

A: Ik zoek het nu hoger op want ze zijn bij mij geweest in de woning. Er werd me een woning aangeboden en er werd me mondeling toegezegd bij de inspectie dat ik in aanmerking zou komen voor verhuiskosten. Ik mocht daar met niemand over praten anders zou het een eigen leven gaan leiden. Toen ik thuis kwam kreeg ik al te horen dat ik niet in aanmerking zou komen voor verhuiskosten. Ze vonden me zielig, maar dat ben ik niet.

V: Zijn u verhuiskosten toegezegd?

A: Ja maar niet op papier. Er werd me gezegd dat ik het moest regelen met mevrouw Van der Horst. De eerste helft zou ik gestort krijgen tijdens de verhuizing en de tweede helft als ik verhuisd zou zijn.

V: Er heeft een verrekening plaatsgevonden. Is er duidelijk wat er is verrekend?

A: Vanwege de uitspraak van de huurcommissie is de huur verlaagd. Met terugwerkende kracht zou ik ongeveer € 2.900,00 terugkrijgen. Ze hebben echter ongeveer € 1.058,00 achtergehouden want ik zou een huurachterstand hebben. Er is ongeveer € 1.700,00 gestort op mijn rekening. Er bleef een bedrag over van ongeveer € 745,00 en dat moest ik betalen. Ik heb gebeld met de huurcommissie en hen gevraagd wat ik moest doen. De huurcommissie vertelde me dat de huur € 269,00 moest blijven totdat de gebreken zijn verholpen. De corporatie zou dan contact moeten opnemen met de huurcommissie en dan zou er een nieuwe hoorzitting plaatsvinden. Dat is nooit gebeurd en het lijkt of ze voor eigen rechter spelen.

V: Is er een deurwaarder bij u geweest?

A: Nee die is er niet geweest.

V: Per wanneer wordt de volledige huur weer ingehouden bij u?

A: Per november 2015 is er € 269,00 betaald door mijn bewindvoerder. Maar niet met mijn goedkeuring. De volledige huur wordt betaald maar verrekend met mijn achterstand.

V: Is de afvoer in de douche al gemaakt?

A: Nee nog steeds niet. Er is iemand langs geweest, maar bij de onderburen is er iets niet goed. Er is een lekkage vanuit de badkamer geweest. Er is wel iemand van Zegewaard langs geweest.



Verslag 1602
Corporatie: Woonbron Delfshaven

V: Wat is uw overweging geweest om alle communicatie via de advocaat te laten lopen?

A: Er gebeurden achter mijn rug om zaken richting de bewindvoerder. We kregen bericht van de bewindvoerder dat er brieven waren gekomen over verhoging van de huur terwijl er een uitspraak lag van de huurcommissie. Alles ging rechtstreeks naar de bewindvoerder. De bewindvoerder wilde alles weten wat betrekking heeft op de corporatie. Maar iets wat los van een advocaat staat kan ik zelf ook afhandelen. Niet alles hoeft via mijn advocaat te lopen want hij is niet mijn persoonlijk secretaresse.

Zienswijze van de corporatie

Er zijn veel dingen aan de hand zegt de klager maar daar kan de corporatie niet veel mee. Dat wordt vandaag tijdens deze zitting ook niet duidelijker. Ik heb hier een overzicht van het klantcontactcentrum en er is te zien dat er erg veel tijd wordt besteed aan mevrouw. Telefoontjes die binnenkomen wordt genoteerd. Er wordt ook vermeld hoe er wordt gereageerd. In de visie van de corporatie zijn alle gebreken hersteld. Dat er sinds november weer hogere huur wordt betaald lijkt erop dat mevrouw akkoord is met de verholpen gebreken. Klager kent de visie van de corporatie. Ze had nogmaals naar de huurcommissie kunnen gaan, maar dat heeft ze niet gedaan.

Het financiële gedeelte is niet voorbereid want ik had die stukken niet. Er moest een bedrag worden terugbetaald volgens de huurcommissie. De verlaging van de huur is verrekend met een huurachterstand. Klager is vrijwillig verhuisd en er zijn nooit verhuiskosten toegezegd. Dat is ook niet gebruikelijk en deze verwijten lijken me niet terecht.

Op 26 februari 2015 heeft klager gebeld met het klantcontactcentrum over dat er iemand had gebeld van de corporatie over niet gedane reparaties. Mevrouw meldde dat ze met de corporatie was overeengekomen dat ze haar niet konden spreken en dat communicatie via de advocaat moest lopen.

Er is een brief wat er allemaal mis is met de woning. Bouwkundig is er niets mis met de woning. Als bewoners niet ventileren dan krijg je schimmel. We zeggen heel vaak hoe er geventileerd moet worden. Huurders luisteren vaak niet. De mechanische ventilatie is getest, maar er moet ook worden geventileerd met open ramen.

De vloer van de badkamer loopt scheef maar dat moet uiteraard om het water weg te laten lopen. Als dan de wasmachine scheef staat, moet er aan de pootjes worden gedraaid.

Zulke zaken herhalen we keer op keer.

Ik weet zeker dat het lijstje is afgewerkt en dat zaken zijn verholpen. Er is een mail opgesteld met wat er allemaal is gedaan. Het is een welles nietes spelletje. We willen niet telkens ergens naar toe gaan, we willen zaken oplossen. Als we bij mevrouw op bezoek zijn dan tutoyeren we elkaar en dan is het allemaal koek en ei. Echter, zodra we dan weer op kantoor zijn, ligt de volgende klacht er alweer. Daar zitten we mee.



**Verslag 1602
Corporatie: Woonbron Delfshaven**

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager zegt dat ze niet wordt teruggebeld. Maar u heeft wel stukken daarvan?

A: Het klantcontactcentrum neemt het gesprek aan en maakt een ticket aan. Er moet binnen 8 uur worden gereageerd. Dat lukt bijna altijd en anders wordt er binnen 24 uur gereageerd. We hebben van klager een brief gekregen dat we alleen maar mochten communiceren met haar advocaat.

V: Kunt u aangeven van wanneer de brief was van de advocaat dat gesprekken alleen mocht plaatsvinden met de advocaat?

A: Dat weet ik zo even niet, maar ik kan wel voorbeelden geven.

V: Is er bij de corporatie niet gezegd dat klager niet meer gebeld mocht worden?

A: Nee, klager heeft zelf gezegd dat het allemaal via haar advocaat moest lopen. Alleen de advocaten hebben contact met elkaar. Normaal communiceren en ergens naar toe gaan werd moeilijk. Er bleven telkens klachten binnenkomen.

V: Is dat afvinklijstje van klachten er?

A: Ja dat is er.

V: Wat heeft u geconstateerd aan de afvoer in de badkamer?

A: Alles liep goed door toen ik er was. Op dat moment werkt alles goed.

Laatste woord klager

Ik wil dat ze ophouden met feiten verdraaien en dat alles wordt gerepareerd. Ik wil gewoon lekker wonen net als ieder ander. Ik ben niet op een vijandelijke toer maar dat gevoel geven ze me wel. Ik blijf doorgaan totdat alles is gemaakt want ik vind het niet normaal dat ik alles binnen 6 maanden al 2 keer helemaal heb opgeknapt.