



## Verslag hoorzitting 1605

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

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 een bedrag moet betalen naar aanleiding van de eindinspectie.

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

Ik woonde inmiddels al 5 jaar op dit adres. Het ging niet goed in mijn gezin met de gezondheid en ik moest daar weg. Toen ik in de woning kwam was er enkel glas, overal schimmel en heb dat zelf moeten oplossen. Ik heb diverse keren gebeld met de corporatie. Ze zeiden dat ze niets voor me konden doen. Op een gegeven moment kreeg ik dubbelglas en het vocht in de woning trok wel wat weg, maar niet helemaal. Er waren nog steeds vochtplekken en er kwam schimmel. Ik heb vochthouders geplaatst want ik heb astmatische kinderen. Ik moest beslissen of ik wilde verhuizen. Ik ging op vakantie en reageerde niet meer naar de corporatie. Ik kreeg bericht om een woning te bezichtigen in Spijkenisse en ben gaan kijken voor mijn kinderen. Dat is ook de reden dat ik ben verhuisd. Ik had 4 weken de tijd om alles op te leveren. Het was niet makkelijk, ik ben alleenstaande moeder. Zo goed mogelijk heb ik geprobeerd alles achter te laten. Er moest verf worden verwijderd, er moesten muren worden geleverd op mijn slaapkamer. Er moesten kroonsteentjes worden gezet maar daar had ik geen tijd voor. Er moest zeil worden verwijderd maar ben dat vergeten. De woonkamer muur moest ik verven. Het keukenblok was beschadigd en dat heb ik ook verteld bij de inspectie. Ik heb er 5 jaar gewoond en dan gebeurt er wel van alles in zo'n woning. Ik heb een glad aanrechtblad zonder een opstaande rand. Ik heb de corporatie gebeld en gezegd dat als er kosten waren, ze dat moesten zeggen. Ze hebben me gezegd dat alles goed kwam en dat ik me niet moest druk maken. Ik ben al zo vaak verhuisd en je laat geen vuilnisbelt achter voor een ander. Toen ik in de woning kwam wonen, moest ik veel zelf doen.

Je woont in een woning en dan laat je wat plekjes achter.

€ 1.500,00 is 2 maanden huur. Dan had ik er net zo goed nog in kunnen blijven wonen want dan had ik deze kosten niet gehad. Er werd me verteld dat ik de sleutel in de bus moest doen.

Het gaat me vooral om de kosten. Ik weet dat ik niet alles goed heb achtergelaten, maar twee maanden huur is veel te veel. Ik kon me niet verdedigen bij de eindinspectie, want ik was met vakantie. Ze konden mijn broer bellen had ik tegen de corporatie gezegd. Ik gooi de sleutels niet zo maar ergens in. Op 29 juni heeft mijn broer de sleutels ingeleverd bij de corporatie. Ik schrok heel erg van deze kosten. Wat heb ik dan zo veel fout achtergelaten? In de keuken was het al vies toen ik er kwam en dat was ook zo toen ik wegging. Ik heb maar wat opgehangen in de keuken maar ik heb het verder niet geleverd.

De termijn om de huur te verlengen hoefde ik niet aan te vragen zoals mevrouw nu zegt, want ik heb duidelijk aangegeven dat mijn broer gebeld moest worden als de corporatie tegen zaken aan zou lopen.



## **Verslag hoorzitting 1605**

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Er zitten foto's bij het dossier van toen u het huis kreeg? Die heeft u getekend?

A: Ja die heb ik toen getekend.

V: U heeft getekend voor de staat van de woning. Eventuele mankementen heeft u dus geaccepteerd?

A: Ja dat klopt.

### Zienswijze van de corporatie

Toen mevrouw de woning kreeg aangeboden, was deze netjes en zonder schimmel. De voorinspectie is gedaan door mijn collega mevrouw XXXX. Zij heeft zaken opgeschreven zoals het verwijderen van behang, het schilderen van wanden en de keuken. Het klopt dat we er op dat moment niets aan hebben gedaan want op dat moment was het al schade die te verwijten was aan de klager. De belinstallatie deed het niet, er moest plakplastic worden verwijderd en algemene zaken zoals schoonmaken. Het huis moet schoon zijn en bezemschoon worden opgeleverd. Dat was allemaal niet gebeurd. Op dat moment moet de corporatie een schoonmaakbeurt doen. Op 26 juni belde klager dat ze nog niet helemaal klaar was in de woning. We spraken af dat ik om 11.30 uur naar de woning zou komen. Toen ik bij de woning aankwam zag ik dat klager bijna klaar was. We spraken af dat de sleutels later ingeleverd mochten worden.

Later ben ik weer in de woning geweest en zag toen dat er niet was gedaan hetgeen was afgesproken.

Bij een eindinspectie is het altijd mogelijk de corporatie te vragen de einddatum huur aan te passen, uiteraard tegen betaling om er voor te zorgen dat zaken nog worden aangepakt.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat vindt u bezemschoon?

A: Het is het algemeen schoonmaken van de woning. Ook kozijnen moeten worden schoongemaakt. We sturen ook altijd richtlijnen mee hoe een woning opgeleverd moet worden bij een verhuizing. Dus geen kruimels in kastjes, stof op leidingwerk etc. Het was niet overdreven smerig in de woning maar het was niet conform wat wij verstaan onder schoon.

V: Bij opzegging heeft mevrouw die voorwaarden gekregen?

A: Ja dat is standaard. Er gaat dan een bevestigingsbrief uit.



**Verslag hoorzitting 1605**

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

V: Dus 12 juni en 26 juni stonden toen vast?

A: Ja dat klopt. Op 12 juni ben ik bij mevrouw aan de deur geweest. Er werd niet opengedaan en ik heb een kaartje achtergelaten. Mijn collega heeft toen verdere afspraken gemaakt inzake 26 juni.

V: Is bij de voorinspectie gespecificeerd aangegeven wat er berekend zou worden?

A: Wij zijn deel 2 van het eindopnameformulier kwijt geraakt. Er staat een totaal bedrag op. Het is lastig om te specificeren. Er wordt afgevinkt wat er is gedaan en later komt er dan een bedrag uit als zaken niet zijn uitgevoerd.

V: U heeft het eindopnameformulier niet volledig ingevuld, het had net zo goed een blanco formulier kunnen zijn?

A: Het systeem zoals genoemd wordt niet gebruikt. De andere pagina's van het formulier zijn niet gebruikt. We gaan dit digitaliseren dus wordt het duidelijker.

V: Kunt u aangeven hoe u bent gekomen tot € 3.500,00 of € 1.456,00?

A: Het bedrag wordt ruim genomen ook met het oog op het eventueel ontruimen van een woning.

V: De corporatie berekent bijvoorbeeld standaard € 2.000,00 voor het ontruimen?

A: Ja we nemen dat ruim.

V: Dan blijft er automatisch € 1.500,00 over?

A: Het is een beetje natte vingerwerk.

V: Was de keuken nieuw destijds?

A: In ieder geval in goede staat. Ik weet niet precies hoe oud, maar ik denk wel 5 jaar oud. Als je elke dag zorgt dat zaken droog blijven, is er niets aan de hand.

V: Op jullie website staat een folder hoe het werkt met verhuizen en een eerste en tweede opname. Daar staat dat als bij de tweede opname werkzaamheden niet zijn uitgevoerd de corporatie dat schriftelijk bevestigt aan huurder en dan een termijn stelt waarin zaken alsnog kunnen worden opgelost door de huurder. Echter, u heeft dat niet gedaan maar mevrouw heeft wel aangegeven dat haar broer gebeld kon worden als er nog zaken moesten worden aangepakt.

A: Er is niet schriftelijk bevestigd maar mondeling zijn er afspraken gemaakt bij de inspectie. Er is mevrouw verteld wat er allemaal gedaan moest worden.

V: Is er duidelijk gezegd wat er allemaal moest worden gedaan zoals jullie dat verwachtten?

A: Dat had ze kunnen weten want dat was al eerder gezegd. Het is mondeling toegezegd en dan hoef ik het toch niet nog een keer te zeggen.

V: Wanneer is het bedrag van € 1.456,00 ingevuld?

A: In de week van de opname is dat doorgegeven aan de financiële administratie. Zij maken een nota rekeninghuurder met wellicht nog andere kosten. Een en ander wordt verrekend en het overgebleven bedrag wordt in rekening gebracht. Op 30 juni heb ik de sleutels ontvangen en die dag of de dag erna is het huis geïnspecteerd.

V: U heeft op 26 juni om 11.30 uur de woning geïnspecteerd?

A: Nee dat kon niet want mevrouw was toen nog niet klaar. Na 30 juni, ik weet niet precies welke dag, heb ik de woning geïnspecteerd.



**Verslag hoorzitting 1605**

Corporatie: Woonbron IJsselmonde

V: U tekent het formulier, met daarop het bedrag van € 1.456,00, af op 26 juni, hoe kan dat? Mevrouw heeft daar niet voor getekend want u zegt dat ze er niet was, maar ze was er wel.

A: Mevrouw was aanwezig bij de inspectie en ik kon het bedrag nog niet invullen.

V: Heeft u haar gevraagd om het formulier te ondertekenen?.

A: Ik weet niet meer of ik het haar heb gevraagd.

V: Op het formulier staat bij akkoord huurder: niet aanwezig. Hoe kan dat want er is wel een bedrag ingevuld en mevrouw was wel aanwezig. Dat is dan na de 30<sup>e</sup> juni gedaan?

A: Ik heb mevrouw niet laten tekenen, dus het is niet zo dat ik mevrouw een handtekening heb laten zetten zonder een bedrag.

Laatste woord klager

Ik vind het jammer dat het zo moet lopen. We hadden het zelf kunnen oplossen. In de eerste week na mijn vakantie heb ik zeker dagelijks gebeld want ik wilde alles oplossen. Ik wist niet of er een bedrag openstond. Ik woon nog steeds in een woning van Woonbron. Het hoeft niet zo hoog op te lopen. Eerlijk is eerlijk, dat is alles wat ik vraag.