



Verslag 1608
Corporatie: Woonkracht10

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

Er was een buitenlamp kapot die niet werd gerepareerd door de corporatie. De lamp is nu wel gerepareerd maar de communicatie door de corporatie rondom de onderhoudsverplichting van de huurder is slecht geweest.

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 klaagster

Er is feitelijk een hele lijst met wijzigingen over mijn onderhoudsverplichting waarover ik als huurder niet ben geïnformeerd. Op de website kan ik dat nakijken, maar sommige zaken worden veel te duur voor mij om te laten repareren. Een loodgieter inhuren kost veel geld. Ik heb nog nooit meegemaakt dat ik bijvoorbeeld mijn chifon zelf moet vervangen. Ik zou niet eens weten hoe dat moet maar dat staat er nu wel heel duidelijk vermeld.

Ik heb gekeken op de website van de overheid waar iets staat over klein herstel.

Wij hebben als huurder helemaal geen feeling met de huurdersvertegenwoordiging. Als ik ze een vraag stel dan antwoorden ze me helemaal niet. Je moet toch het gevoel hebben dat je gehoord wordt.

Het valt op dat als je belt voor het maken van een lamp dat ze zeggen dat ze dat niet meer doen. Dat is vreemd want ze hebben het 32 jaar wel gedaan. Als je hier een jurist naar laat kijken dan zou die ook zeggen dat er melding van had moeten worden gemaakt.

Vragen van de commissie aan de klaagster

V: Op welke punten vindt u dat u slechter af bent?

A: Als er een kraan kapot is bijvoorbeeld dan moet ik een loodgieter inhuren.

V: Kunt u die punten opsommen?

A: Ja dat kan ik wel:

- afvoer repareren;
- chifons en zwanenhalzen vervangen bij beschadiging;
- het ijsvrij houden van voordeur; Ik heb al heel lang een kuil bij de voordeur maar die wordt niet gemaakt en er staat altijd water in;
- het signaleren van gebreken; hoewel ze toch niet reageren;
- klein onderhoud aan de bel bij de voordeur maar ik kan geen bel repareren;
- het dichten van gaten en naden met de juiste mortel;
- douchebeslag repareren;
- kraanleertjes vervangen;
- gootsteen ontstoppen; dat doen ze wel;
- klein onderhoud bij de voordeurbel; maar ik weet niet van bedradingen af;
- hang en sluitwerk;
- het stellen van scharnieren; ik heb een slecht gestelde balkondeur sinds de laatste renovatie, maar dat zou ik nu dus zelf moeten repareren;
- het vervangen van de deurcilinder bij diefstal;
- muren en plafonds klein onderhoud;



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag 1608

Corporatie: Woonkracht10

- het vervangen van plavuizen in de badkamer en wc;
- afkitten wc pot;
- repareren krimpscheuren;
- egaliseren van cementvloeren.

V: Betrok u in 1984 de woning? Dan staat al in artikel 7 van uw huurovereenkomst dat u de chifon moet vervangen. U hoeft het niet zelf te doen maar de kosten zijn voor uw rekening.

A: Ja in 1984 kwam ik er wonen. Maar dan hoef ik het toch niet zelf te vervangen?

V: Heeft u melding gemaakt van de slecht gestelde balkondeur?

A: Ja dat heb ik, maar ze komen niet.

V: Hoe kijkt u er tegenaan als benoemde zaken worden opgenomen op de bolletjeslijst (toevoeging commissie: lijst van de corporatie waarop klein onderhoud voor rekening van de huurder wordt opgesomd)?

A: Vroeger werd het wel gedaan als ik krimpscheuren had en nu moet ik het zelf oplossen.

Vroeger werden zaken wel opgepakt en nu ineens niet meer.

V: Heeft u sprake van krimpscheuren in de woning?

A: Ja, het is opgelost maar het komt weer terug want het is een oude woning.

Zienswijze van de corporatie

Ik voel eigenlijk wel mee met mevrouw. Het ging over het repareren van de buitenlamp en het repareren daarvan heeft 6 maanden geduurd. Er werd teruggevallen op het Besluit Kleine Herstellingen, terwijl dat helemaal niet de bedoeling was. Er is een grote reorganisatie geweest bij de corporatie en er zijn mensen op andere plekken neergezet. Er zijn nieuwe procedures gekomen. Een van de redenen dat ik ben aangesteld is ook om het bedrijf te helpen met het meer openstaan naar de klant toe, want daar is wel wat mis mee. Ik ben het eens met mevrouw over de lamp maar ook over de berichtgeving over het Besluit Kleine Herstellingen. Die berichtgeving was erg onder de maat.

Maar buiten het feit wat op de website staat en wat verteld wordt door de medewerkers aan de huurders, is er verder niks gecommuniceerd naar huurders toe. Op 1 juli 2015 is er een besluit genomen dat Woonkracht10, werkzaam in 4 gemeenten, zou terugvallen op de reguliere wetgeving wat betreft kleine herstellingen. Het is inderdaad zo dat er per gemeente verschillende soorten beleid is. Met de bewonersvertegenwoordiging, de Combiraad, zijn we in 2015 in gesprek gegaan. Er is in de nieuwe wereld van de corporaties niet alleen fors ingegrepen in de organisatie maar er is ook teruggevallen op de reguliere wetgeving inzake kleine herstellingen. Dit is ter advies voorgelegd aan de Combiraad en zij zijn akkoord gegaan maar met drie voorwaarden:

- 1) er moest goede berichtgeving komen; hier is niet aan voldaan;
- 2) het beleefde mindere woongenot zou worden vertaald naar een sterk gereduceerde huurverhoging per juli 2016;
- 3) om te zorgen dat huurders niet voor hoge kosten zouden komen te staan werd afgesproken dat er een serviceabonnement zou komen; hier is nog niet aan voldaan.

Ik ben het met klaagster eens dat het allemaal niet netjes is gegaan. Hoewel ik denk dat als we het voorleggen bij een jurist, we het recht aan onze kant hebben.

Gezien vanuit het oogpunt van dienstverlening verdient het geen schoonheidsprijs.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag 1608

Corporatie: Woonkracht10

Er is een serviceabonnement in de maak en dat is ter advies voorgelegd aan de Combraad. Deze zomer wordt aan alle huurders een voorstel gedaan met een mooi tarief en zonder instapkosten. Concreet zal het volgende gebeuren:

- 1) de bolletjeslijst wordt bezorgd bij alle huurders;
- 2) een serviceabonnement wordt aangeboden tegen redelijk tarief.

En dan pas wordt voldaan aan wat er vorig jaar is afgesproken met de Combraad. We moeten nu dus concluderen dat we een jaar achter de rug hebben waarin we onze huurders hebben teleurgesteld in onze omgang met dit besluit. Onze dienstverlening is op dit moment wat dat betreft niet op orde, maar we hopen dit over een jaar wel te hebben. Zodat huurders weer trots kunnen zijn op de corporatie.

We gaan per juli maar 0,6% huurverhoging doorvoeren met een inkomen tot € 45.000,00. Dat is bijzonder in Nederland. Dat is de overeenkomst geweest met de huurdersvertegenwoordiging.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er in de bolletjeslijst een verschil t.o.v. het verleden?

A: Er is een verschil maar ten gunste van de huurder. Er is een aantal kosten die ingewikkeld zijn; bijvoorbeeld de trekveer van een vlizo trap. Het is niet redelijk als dat wordt belast naar de huurder toe.

V: Stel dat de bolletjeslijst afwijkt van artikel 7 van de huurovereenkomst. Hoe moet daar mee worden omgegaan?

A: Dat is niet zo. In de huurovereenkomst staat het vrijer interpreteerbaar maar de bolletjeslijst geeft meer duidelijkheid.

V: Valt betonrot straks onder bolletjeslijst?

A: Dat lijkt me niet.

Laatste woord klaagster

Ik heb verder niets toe te voegen.