



1832 Verslag

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.

Korte omschrijving van de klacht

Lijst werkzaamheden bij beëindiging huurovereenkomst.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

De heer XXXX is schriftelijk gevolmachtigd door klaagster en heeft een kopie van die volmacht aan de commissie gezonden. De heer XXXX zal in dit verslag als klager worden aangeduid. De klager overhandigt aan het begin van de hoorzitting een nadere schriftelijke toelichting aan de aanwezigen en wordt door de commissie in de gelegenheid gesteld om het standpunt van zijn moeder nader toe lichten.

Toelichting op de klacht door de klager

1. Voor de eindopname op 18 juli 2018 heeft klager alle punten tot tevredenheid van de corporatie hersteld met uitzondering van het sauzen van de plafonds. Het bedrag voor deze resterende werkzaamheden is € 767,50.
2. Gezien de lange lijst van werkzaamheden stelt de corporatie blijkbaar volledigheid boven relevantie. Klager geeft aan dat hij graag eerder dan bij de eindoplevering had geweten dat de keuken mogelijk vervangen zou worden. De schoonmaak van de keuken was dan niet nodig geweest. Klager vraagt zich ook af wanneer een woning schoon genoeg is om spic en span te zijn?
3. De onderhoudsverplichtingen bij het huurcontract uit 1994 leggen de nadruk op reparatie en niet op onderhoud. De klager maakt bezwaar tegen de huidige eisen voor het verwijderen van verkleuring door nicotineaanslag. Deze eisen zijn nu strenger dan bij aanvang van de huurperiode. Volgens de zienswijze voldoet klager niet aan het "besluit kleine herstellingen". De voorzitter legt deze term uit: de definitie van het begrip "kleine herstellingen" kan in de huurovereenkomst afwijken van de wet maar dit mag niet in het nadeel van huurders zijn. In grote lijnen gelden de kleine herstellingen zoals opgenomen in de bepalingen bij de huurovereenkomst van 1994.
4. Klager vraagt zich ook af hoe de corporatie een huurder kan aanspreken op het gebrek aan onderhoud als huurder er niet toe in staat is? Ouderen blijven langer thuis wonen, waardoor de onderhoudsverplichting een maatschappelijk probleem wordt. Het bedrag van ruim € 5.000,00 voor onderhoud is de belangrijkste klacht. Huurder kan dit niet betalen.
5. Klager heeft positieve contacten gehad met de corporatie en deze ervaren als zakelijk en juridisch. Het sociaal en interpersoonlijk aspect was in de gesprekken minder aanwezig.
6. De formulering van de machtiging was klager niet duidelijk. Een kopie van het identiteitsbewijs van huurder werd niet gezien als machtiging. De corporatie heeft de procedure voor machtiging uitgelegd en bij de eindopname heeft de klager de machtiging alsnog aangeleverd. Als vertegenwoordiger was klager niet gemachtigd akkoord te gaan met € 5.000,00. Bij de vooropname heeft de corporatie alle herstelpunten genoemd met prijsindicatie via de post. Klager had getekend op de iPad van de medewerker van de corporatie en akkoord gegeven voor deze opsomming. Het totaalbedrag was onbekend.



1832 Verslag

Corporatie: Woonbron Delfshaven

Klager heeft later de lijst van de werkzaamheden met het totaalbedrag ontvangen. Bij het tekenen ging klager akkoord met de specificatie van werkzaamheden, niet voor het totaalbedrag. Klager heeft gehaast zijn handtekening gezet.

7. Klager heeft twee maanden extra huur betaald om in die periode de werkzaamheden uit te voeren. Ook heeft hij extra uren en reiskosten gemaakt.
8. Voor het verwijderen van nicotineaanslag zijn chemicaliën zoals vetoplossers nodig, dit kan de gezondheid schaden. Klager stelt voor dat de corporatie een schoonmaakservice hiervoor inschakelt. Klager stelt voor aan de commissie om geen extra kosten in rekening te brengen en wenst een compensatie van kosten voor mogelijk onterecht uitgevoerde werkzaamheden.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat zag u op het scherm van de iPad, alleen een handtekening vak of ook tekst?

A: De lijst van werkzaamheden werd doorgenomen en dan heb ik getekend op het scherm. De procedure van de corporatie behoeft meer uitleg.

Deze was bij vooropname niet duidelijk en de totaalsom ontbrak.

V: Is er ook getekend voor de eindopname?

A: Ja, ik heb getekend voor oplevering waarbij alleen sauzen in rekening wordt gebracht.

V: Was u in bezit van de eindrapportage op moment van oplevering?

A: Nee, dat werd naderhand toegestuurd.

V: Was uw moeder de eerste bewoner?

A: Dat klopt, ze heeft er 23 jaar gewoond.

V: In 1994 was dit een nieuwbouwwoning, moest uw moeder zelf schilderen toen zij de woning betrok?

A: Nee, het spuitwerk op plafonds en bouwbehang waren aanwezig.

V: U was het niet eens met de schoonmaak van de keuken, de corporatie wilde dit ontvet hebben, was de keuken schoon genoeg volgens u?

A: Nee, maar ik kende de kwaliteitseisen van de keuken voor eindopname niet en de keuken moest mogelijk vervangen worden. De keuken schoonmaken was wel nodig.

A: Heeft u huisraad en vuil afgevoerd en de toiletten schoongemaakt?

A: Ja dat was nodig.

V: U was het eens met het verwijderen van behang volgens uw toelichting van 19 juni?

A: Dat heb ik billijk genoemd, hiervoor heeft de corporatie € 582,00 in mindering gebracht.

V: U heeft de wanden niet gesausd?

A: Nee, ik heb niet gesausd.

V: Uiteindelijk resteert dus als klacht het sauzen van plafonds in de woonkamer, gang en keuken voor het bedrag van de eindopname. Zijn de plafonds van de woning de afgelopen jaren gesausd?

A: Alleen de keuken is in 2016 gesausd.

V: Waarom is in 2016 alleen de keuken gesausd?

A: Huurder rookte in de keuken, hier was veel aanslag.

V: Hoe vaak is er gesausd vanaf 1994?

A: Een paar keer, dit heb ik niet zelf uitgevoerd.

V: U vermeldt in uw brief dat de corporatie tekort is geschoten bij preventief onderhoud, wat verstaat u daaronder?

A: In de keuken waren scharnieren die niet goed werkten, deze heb ik zelf vaak gerepareerd.



1832 Verslag

Corporatie: Woonbron Delfshaven

Zienswijze van de corporatie

De corporatie had een toelichting op de zienswijze gemaild aan partijen. Bij de huuropzegging stuurt de corporatie een brief. Onder het kopje 'Afspraken' worden voor- en eindinspectie genoemd. In de bijlage van deze brief staat dat de vertrekkende huurder tijdens inspectie een schatting van kosten voor werkzaamheden krijgt, zodat de huurder dit kan uitvoeren of door de corporatie kan laten uitvoeren tegen deze kosten. Bij de eindopname worden de definitieve kosten vermeld. In de bijlage staat ook dat de plafonds onbeschadigd en wit gesausd moeten zijn. Ten aanzien van de keuken worden ook verwachtingen voor oplevering genoemd.

Bij de eindopname zijn veel punten goedgekeurd, behalve het sauzen van de plafonds. Voor het sauzen van de wanden in de keuken en het toilet heeft de corporatie besloten deze kosten van € 582,00 niet door te belasten. De overige kosten zijn in mindering gebracht, omdat de woning er goed uit zag. De resterende kosten voor herstelwerkzaamheden zijn € 767,50.

De corporatie overhandigt de foto's van de eindopname waarbij de verkleuring door nicotineaanslag te zien is. Deze foto's zijn na de hoorzitting aan klager en de commissie gemaild.

Op een mutatiebon staan onderhoudswerkzaamheden die de corporatie na eindinspectie uitvoert en die niet worden doorbelast aan huurder tijdens eindoplevering. Op de bon van klager staat het vervangen van wandcontactdozen en meerwerk van € 500,00. De keuken was bij vooropname nog in goede staat en daarom is deze niet vervangen. De vooropname is zo volledig mogelijk, zodat huurder niet verrast wordt met onverwachte kosten bij eindoplevering. In het huurcontract staat dat huurder verantwoordelijk is voor het schilderwerk, dus ook voor het sauzen van plafonds. Voor huishoudelijke ondersteuning bij dit soort werkzaamheden kan de corporatie alleen doorverwijzen naar de gemeente. Huurder moet dit zelf regelen. Rookaanslag valt onder de eigen verantwoordelijkheid, huurder kan buiten roken.



1832 Verslag

Corporatie: Woonbron Delfshaven

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is de keuken uiteindelijk vervangen?

A: Nee

V: Zijn de voorwaarden voor oplevering gewijzigd in de huurperiode (1994-2018)?

A: In detail wellicht. Er zijn geen grote verschillen, anders zou de corporatie daar rekening mee houden.

V: Is het duidelijk waarvoor huurder tekent op de iPad?

A: Ja, specificaties en bedragen zijn zichtbaar en worden ook genoemd door de medewerker. Alle informatie is hetzelfde als op de eindrapportage, alleen de lay-out op het scherm is anders.

V: Wilt u een printscreen toesturen van het scherm van de iPad?

A: Ja ik zal een voorbeeld printscreen mailen.

V: Is er verschil tussen "spic en span" en "bezemschoon"?

A: Nee, de termen komen overeen met elkaar.

V: Klager stelt voor om geen extra kosten in rekening te brengen en wenst een mogelijke compensatie. Is het niet doorbelasten van extra kosten een overweging voor de corporatie?

A: Dit is intern al besproken en wij vinden de kosten terecht.

Laatste woord door de klager

Klager heeft deze woning 23 jaar gehuurd, dan voelt zo'n hoge rekening van de corporatie onredelijk. Klager is 80 jaar, heeft alleen pensioen en kan het bedrag niet opbrengen.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Na de hoorzitting heeft de corporatie aan klager en de commissie printscreens van de iPad gestuurd. Het gaat hierbij om de schermen van de iPad die aan huurders bij de opname worden getoond en het scherm op de iPad dat wordt ondertekend door huurders. Ook heeft de corporatie aan klager en de commissie het rapport van de eindopname gestuurd.