



Verslag 2521

Corporatie: Vidomes

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

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op het niet behang klaar zijn van de woning toen huurder de woning wilde betrekken, op de bank op de galerij en de bejegening door de medewerkers van de corporatie.

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

Toelichting op de klacht door de huurder

Huurder is het er niet mee eens dat de woning niet behang klaar is opgeleverd. Huurder heeft zelf kosten moeten maken om de woning behang klaar te maken. De muren waren beschadigd en huurder heeft dit bij de corporatie meerdere malen gemeld. Toen huurder vroeg of de gang ook meegenomen kon worden, ontstond er een discussie tussen huurder en de corporatie. Huurder geeft aan dat de corporatie ontkent dat de woning niet behang- en verfklaar is opgeleverd, maar huurder wil benadrukken dat dit wel degelijk het geval was. Daarnaast heeft er volgens huurder minstens een jaar een bank op de galerij gestaan. De corporatie heeft hier niets aan gedaan. Deze bank blokkeerde de voordeur van huurder en veroorzaakte hinder tijdens het verhuizen. Pas na de aanstelling van een nieuwe wijkbeheerder is er actie ondernomen door de corporatie om de bank te laten verwijderen. Huurder begrijpt niet waarom er niet eerder actie is ondernomen, ondanks meerdere meldingen van hem.

Vragen van de commissie aan de huurder

V: U licht toe dat er een aantal klachten zijn. De corporatie heeft een schriftelijke reactie ingediend en zij zeggen dat er geen schriftelijke correspondentie is en dat de klachten zijn afgehandeld. Wat vindt u daarvan?

A: Dat klopt niet. Ik heb de klachten vaak voorgelegd bij de corporatie en naarmate de tijd vorderde hebben zij aangegeven dat ze geen klachten meer opnemen van mij. Op een gegeven moment was er zelfs geen leidinggevende meer en mocht ik de manager van de corporatie ook niet benaderen voor mijn klachten. De corporatie heeft mijn klachten niet opgepakt en niet serieus genomen. De corporatie gaf aan dat ik bij de wijkbeheerder moest zijn, maar dat was mijn vraag niet. Het kwam erop neer dat we het zelf maar moesten uitzoeken.

V: Begrijp ik goed dat de corporatie heeft aangegeven dat zij de klachten die u niet via de e-mail doet niet oppakken?

A: Ja, dat klopt. Ze zeiden steeds dat ik naar de wijkbeheerder moest gaan en dat de corporatie er niks aan zou doen.

V: Heeft u de corporatie de gelegenheid gegeven om de muur te herstellen voordat u dit zelf heeft gedaan?

A: Dat hebben we zeker. Zowel schriftelijk als telefonisch hebben we meerdere aanvragen gedaan voor het herstellen van de muur.



V: Zijn bij de oplevering van de woning de klachten over de muur in het opnameformulier opgenomen?

A: Nee, ik ben er niet gelijk achteraan gegaan, omdat ik veel werkzaamheden moest doen die ook prioriteit hadden.

V: Bij de oplevering is het niet opgemerkt, zegt u, en na drie maanden heeft u er een eerste melding van gemaakt, klopt dat?

A: Dat klopt inderdaad.

V: Ter verduidelijking, u spreekt over een kostenpost van € 500,--. U gaf net aan dat het hooguit een uur werk is om de muur te herstellen. Hoe komt u aan zo'n hoog bedrag?

A: We hebben de muur zelf laten herstellen omdat de corporatie dit niet wilde doen. Ik zei net een uur bij wijze van spreken.

V: In de klacht gaat het over agressief gedrag naar u toe vanuit de corporatie. Klopt dat?

A: Ja, dat klopt. Aan de telefoon en via de e-mail kreeg ik teksten over wat ik heb geschreven via WhatsApp en dat kwam heel onaardig over. Dat de corporatie een wijkagent heeft gestuurd vind ik echt schandalig. Ik voel mij heel onveilig en bedreigd door deze situatie. De wijkagent is in opdracht van de corporatie op mij afgestuurd alleen maar omdat ik wil dat mijn woning op orde is. Het is smaad en laster en daar gaan wij nog een klacht voor indienen.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan meerdere malen contact te hebben gehad met de huurder. De technische klachten worden behandeld door de medewerker technische dienst. De klachten betreffen het niet behang klaar zijn van de woning. Wij beschikken over foto's van de woning waarop geen gebreken te zien zijn. Daarom hebben wij de klacht van huurder meerdere malen afgewezen, aangezien de woning bij oplevering in orde was. De bank op de galerij valt onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Sociaal beheer. Er is inderdaad een klacht van huurder ontvangen over de bank, die langer dan normaal op de galerij heeft gestaan. De burens zijn hierop aangesproken en de bank is vervolgens verwijderd, waarmee deze zaak is afgerond. De klachten van huurder worden altijd gelezen en wij beantwoorden deze schriftelijk. Wij hebben huurder geïnformeerd dat wij geen klachten over medewerkers en hun gedrag meer in behandeling nemen. Alleen klachten over technische aspecten van de woning kunnen nog worden ingediend.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is er op de foto's duidelijk vast te stellen dat de muren wel degelijk behang klaar waren?

A: Wij controleren de woningen altijd voordat we deze verhuren. De aannemer loopt de woningen ook altijd nog door en dat is in dit geval ook gebeurd.

V: Kunt u aangeven wat de reden van het kantoorverbod voor huurder is?

A: Dit is geen onderdeel van de klacht, maar ik zal dit toelichten. Dat heeft te maken met het gedrag van huurder. Huurder is agressief naar onze medewerkers toe en dat is voornamelijk de reden dat wij hem een kantoorverbod hebben opgelegd. Dit is schriftelijk aan hem bevestigd.

V: Het verwijderen van de bank op de galerij heeft langer geduurd dan gebruikelijk. Aan welke termijn moet ik dan denken?

A: Huurder heeft de melding op 17 mei 2024 gedaan. De bank is in juni 2024 verwijderd door de desbetreffende eigenaar.

V: Huurder gaf aan dat hij telefonisch geen klachten kan indienen maar uitsluitend via de website. Wat is daar de gang van zaken voor?

A: Dat is omdat wij alleen nog klachten van meneer aannemen over technische mankementen. De overige klachten, waaronder die over medewerkers, kan meneer niet meer bij ons indienen.

V: U geeft aan dat er in mei 2024 een formele klacht is binnengekomen betreffende de bank op de galerij. Het komt op ons over alsof deze schriftelijk is ingediend. Kunt u dit toelichten?

A: Huurder heeft zijn klacht telefonisch toegelicht en op 17 mei 2024 hebben we de officiële melding binnen gehad.

V: In de derde klacht die huurder noemt gaat het over de wijkagent. Kunt u daar wat over zeggen?

A: Daar kan ik niks over zeggen helaas.

V: Kunt u daar niks over zeggen omdat u de situatie niet kent of om andere redenen?

A: Er zijn zoveel klachten van huurder bij ons binnengekomen dat ik de gehele tijdlijn volledig kwijt ben.

V: De corporatie heeft een melding gedaan bij de politie over huurder. Klopt dit?

A: De corporatie heeft contact met de politie gehad over meneer. Dat klopt.

Laatste woord door de huurder

Huurder geeft aan dat de melding over de bank kortgeleden is gedaan en dat hij de stukken al in 2023 heeft opgestuurd. Hij geeft aan hier bewijs van te hebben in zijn mailbox en kan dit via WhatsApp aantonen. Huurder meldt dat er meerdere incidenten zijn geweest waarbij de politie betrokken was, maar hij benadrukt dat hij niets te verbergen heeft en geen crimineel is. Het voelt voor huurder alsof de rollen worden omgedraaid door de corporatie om de wijkagent op hem af te sturen en tegenstrijdige verklaringen over hem in te dienen. Huurder geeft aan dat er slechts één keer een agent aan de deur is geweest en verder niet. Huurder heeft het idee dat de corporatie hem in een kwaad daglicht probeert te zetten.

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

Hoorzitting, 24 december 2024

Verzenddatum, 9 januari 2025