



# Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

## Verslag hoorzitting 1517

Corporatie: Woonbron Hoogvliet

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 klaagster twee maanden huur heeft betaald voor een woning met achterstallig onderhoud, wat volgens klager niet goed is opgepakt.

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. Zij stemmen hiermee in.

### Toelichting klacht door klager

Op 19 maart 2015 heb ik de sleutels ontvangen. Ik was al in de woning geweest met iemand van Attema. Er moest een hoop gebeuren aan de woning. Ik wil dichtbij mijn vader wonen, dat voelt veilig.

Boven zaten er vijf lagen behang op de muren. Dat had ik niet voorzien. Ik kwam heel veel gebreken tegen toen het behang eraf kwam zoals scheuren en schimmel. Er kwam ook een toog tevoorschijn die was dichtgemaakt met gasbetonblokken. Ik snap dat er iets aan de woning moest gebeuren maar dit was heel erg.

Ik val net in de vrije sector met mijn salaris. Ik woon er alleen en moet heel erg mijn best doen om het bekostigen.

Ik heb de corporatie gebeld en gevraagd te komen kijken, want ik wist niet waar ik moest beginnen.

Ze gaven aan dat er inderdaad iets moest gebeuren. Er kwam een aannemer van de corporatie die aangaf niet te weten waar hij moest beginnen.

Er is wel een en ander gebeurd, maar het is minimaal gebeurd.

Er moest heel veel gerepareerd worden en er kon niet overheen worden behangen.

Bij de bezichtiging heb ik akkoord gegeven maar boven kon ik niet zien wat er allemaal moest gebeuren.

In tijd gezien heeft alles lang geduurd. Het duurde elke keer erg lang voordat ze langskwamen. Ik moest er telkens vrij voor nemen.

Ze hebben mij en ook mijn moeder neerbuigend behandeld. Tevens heb ik nog gemailld maar het duurde erg lang voordat er bericht terugkwam, als dat al kwam.

Het zou fijn zijn als ze van tevoren melden als iets langer gaat duren, dan weet je dat.

Mijn spaargeld zit er allemaal in. Ik betaal mijn huur netjes, maar ik word niet geholpen.

Wat voor de corporatie wellicht klaar is, hoeft niet voor ons ook zo te zijn. Zij hebben bepaalde maatstaven.

De pijn zit voor een groot deel in de manier waarop er is gecommuniceerd. Er moet een vertrouwensband ontstaan want je huurt voor lange tijd.

### Vragen van de commissie aan de klager

- V: Hoe oud is de woning?

A: Uit 1974.

- V: Heb je het mutatieformulier getekend?

A: Ja dat heb ik gedaan, met een paar kleine aantekeningen van wat ik op het eerste oog zag.

- V: Wanneer kreeg je de sleutel?

A: Op 19 maart.



### Verslag hoorzitting 1517

Corporatie: Woonbron Hoogvliet

---

- V: Woon je er nu?  
A: Ja ongeveer twee weken.
- V: Zijn de laatste gebreken inmiddels verholpen?  
A: Nee er zit een lek in het glas in de keuken, dat moet nog worden gerepareerd.
- V: Wanneer gaat de huurverhoging in?  
A: Op 1 juli 2015.
- V: Heb je de aanwezigheid van de toog gemeld?  
A: Nee er was iemand van de corporatie langs geweest en ik dacht dat ze het wisten.
- V: Wat zijn de klachten nu nog?  
A: Het lekkende raam, het raam in de voordeur wat nog wankelt en antwoord op de vraag wanneer het buitenschilderwerk is gepland.
- V: Is het een idee om met de corporatie af te spreken dat deze drie zaken voor 1 september 2015 zijn opgelost en dat je, als dat niet het geval is je weer een klacht indient?  
Er wordt dan voor u één iemand in de corporatie als contactpersoon aangewezen.  
A: Ja dat is goed.
- V: Door wie werd je onbeschoft behandeld?  
A: Door een mevrouw bij de sleuteloverdracht en door medewerkers aan de telefoon. De aannemers waren erg vriendelijk.

#### Zienswijze van de corporatie

We kunnen zien dat mevrouw erg geëmotioneerd is. Er worden blijkbaar toezeggingen gedaan die niet worden nagekomen en dat vind ik erg kwalijk. Dat ga ik uitzoeken. Het kapotte glas in de keuken was me niet bekend en dat ga ik ook uitzoeken. Klanten van ons mogen niet op een dergelijke manier te woord worden gestaan. Onbeschoft en neerbuigend gedrag is niet aanvaardbaar.

Op 19 maart is de sleutel afgegeven en op 2 april was de woning in orde. Dat is een termijn van 10 werkdagen die we hanteren en dat is correct. Scheuren e.d. konden we niet voorzien. De grootste scheuren zijn verholpen en dan zijn de muren volgens onze normen behangwaardig.

De aanwezigheid van de toog was ons niet bekend.

Ik ben ook verbaasd dat we bepaalde mails niet hebben ontvangen. Er is iets tussen wal en schip gevallen want anders had ik zeker gereageerd. We hebben een centraal e-mailadres. Helaas kan er kennelijk iets mis gaan.

Ik zal de desbetreffende afdeling(en) zeker aanspreken op de onbeschofte / neerbuigende behandeling die klager heeft ervaren, klanttevredenheid staat bij ons hoog in ons vaandel. We zullen inderdaad de planning van het schilderen doorgeven, dus wanneer deze op de meerjarenplanning staat.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

- V: Kunt u de buitendeur op korte termijn maken?  
A: Ja dat gaan we doen.

#### Laatste woord klager

Het gaat om de manier van communiceren. Je legt een klacht neer, er moeten mensen naar kijken. Telkens wordt er een termijn beloofd en als dat niet gebeurt dan moeten we zelf weer



**Verslag hoorzitting 1517**

Corporatie: Woonbron Hoogvliet

---

contact opnemen in plaats van andersom. Het gaat hier om nalatigheid, het sociale aspect is heel belangrijk.

Het voelt goed dat we het aangekaart hebben. Het is ook goed dat we nu één contactpersoon hebben. Er blijft nog wel ruis over na wat er allemaal is gebeurd. Jammer dat er zo weinig mee is gedaan. We wachten het oordeel af van de commissie.

We laten het bezinken.