



Verslag 1903  
Corporatie: Wonen Midden-Delfland

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

Tijdens de sleuteloverdracht is gebleken dat er een raamkozijn niet goed sloot. Het heeft maanden geduurd voordat het in opdracht van de corporatie was gerepareerd.

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

#### Toelichting op de klacht door de klager

*In verband met het taalprobleem voert klagers zoon het woord – hij fungeert ook als contactpersoon voor de corporatie.*

Alles is eigenlijk reeds gezegd op het klachtenformulier. Er was een gebrek aan het raam. Dat was al bekend bij de corporatie voordat wij in de woning kwamen wonen. Het heeft ons veel moeite gekost voordat de corporatie er wat mee deed.

In de zienswijze wordt vermeld dat tijdens de mutatie het gebrek aan het raam werd geconstateerd. Maar de corporatie heeft toen aangegeven dat het gebrek al bekend was. Dit is dus niet pas geconstateerd tijdens de mutatie.

Er is een afspraak gemaakt om het probleem op te lossen. Dit duurde allemaal erg lang en de aannemer kwam zijn afspraak niet na. Ik heb geprobeerd contact te hebben met de aannemer. Dat lukte niet daarna heb ik gezegd dat ik de corporatie zou bellen en geen contact meer zou zoeken met de aannemer.

De corporatie kwam met een compensatievoorstel en daar zijn we mee akkoord gegaan. In december was ik er helemaal klaar mee. Daarna heb ik het heft in eigen handen genomen en het huurbedrag en wat extra's teruggeboekt. Daarover heb ik ook contact gehad met de corporatie. Er werd gezegd dat ze de helft (de compensatie) hadden overgemaakt, maar dat hebben ze ook pas weer gedaan nadat ik contact heb gezocht.

SKK had aangegeven een afspraak te maken op 23 januari 2019 en dat vader van de bewoners de afspraak heeft geannuleerd. Dat is dus fout, want mijn vader is de bewoner.

Ik ben het eerste contact voor SKK, mijn telefoonnummer is bij hen bekend. Ze kunnen me eigenlijk niet passeren in deze, ik ben de contactpersoon. Er is helemaal geen contact tussen SKK en mijn vader.

SKK heeft me later nog gebeld. Ze gaven aan dat wij ze hadden verwacht op 23 januari 2019. Echter, van die datum waren wij helemaal niet op de hoogte. Mijn vader zou de afspraak hebben geannuleerd, maar dat is helemaal niet waar. Ik weet niet waar dat verhaal vandaan komt.

Op 23 januari heeft de corporatie aangegeven dat we de huur moesten terugbetalen. We hadden echter afgesproken dat ik het terug zou geven na de reparatie. Maar ik ontving een aanmaning en een bedreiging. Het heeft me behoorlijk geïrriteerd moet ik zeggen.

Mijn ouders betalen altijd keurig op tijd hun huur. Als we het dan formeel gaan spelen, dan doen we dat. Vandaar dat we nu hier zitten. Ik wilde gewoon snel een oplossing.

Het huis waar we het hier over hebben heeft het raam met het defecte kozijn aan de zijkant, aan de openbare ruimte - iedereen kan er voorbijlopen. Het is het raam van de kleinste slaapkamer. De woning heeft 2 slaapkamers en eentje kan er nu niet goed worden gebruikt.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

*De voorzitter meldt dat een huurder nooit op eigen houtje mag beslissen geen huur te betalen. De corporatie is dan in de gelegenheid om dat via een juridische incasso af te dwingen. Als huurder moet je de klacht dan neerliggen bij een klachtencommissie of een huurcommissie. Een huurder heeft niet het recht om huur in te houden.*

Het raam heeft van juni 2018 tot 29 januari 2019 op een kier gestaan omdat het niet goed sloot. Daardoor ontstond er ook een onveilige situatie en was er veel tocht. We moesten iets tegen de tocht doen en daardoor hebben we meer moeten stoken. De slaapkamer kon niet worden gebruikt door de onveilige situatie en de tocht.

Ze meldden dat de onderdelen een lange levertijd hadden en ze waren vergeten een afdichtingsrubber te bestellen. Ook het rubber bij de balkondeur was niet goed. Dat is ook pas na 29 januari vervangen. Volgens mij had dat ook eerder gekund.

Er staat in de zienswijze dat er veel en regelmatig contact was met bewoner. Dat is niet zo, dat was met de aannemer. Als bewoner moest ik telkens het contact leggen en vragen naar de oplossing.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wanneer betrokken uw ouders de woning? Op 21 juni 2018?

A: Ja dat klopt.

V: Wanneer is het kozijn gerepareerd?

A: Op 29 januari 2019.

V: Wat voor soort raam is het?

A: Het is een draai-kiep raam. Het staat ongeveer een centimeter of 5 open.

V: Wanneer hebben jullie de € 300,40 ontvangen?

A: Dat was in december 2018.

V: Van wanneer is de overeenkomst dat u daar mee akkoord ging?

A: Op 14 november zouden we de correctie krijgen, maar die kwam niet en vandaar de terugboeking van de huur door ons in december.

### Zienswijze van de corporatie

Het gebrek was bekend vanaf de eindinspectie voorafgaand aan het vertrek van de vorige huurder. Graag wil ik aangeven dat mutatie het moment van opzeggen is en het moment dat er een nieuwe huurder is. Het is dus niet een lange periode.

We hebben overleg gehad met SKK en geklaagd dat het niet goed was gegaan. We waren niet tevreden over hun dienstverlening.

Zij hebben geprobeerd een afspraak te maken. Het kan een communicatiestoornis zijn geweest. SKK gaf ook aan dat de driepuntsluiting moest worden besteld. Dat waren ze vergeten. Door drukte is het bij hen blijven liggen. Verder bleek dat ze dit met 2 personen moesten doen.

*De voorzitter geeft aan dat de corporatie als opdrachtgever verantwoordelijk is voor alles wat SKK doet of niet doet bij een huurder.*

### *De heer XXXX:*

Bij mutatie zagen we dat het raam beschadigd was. De sluiting functioneerde niet en het tochtte. Het raam is provisorisch dichtgezet. Onze eigen aannemer kon het niet oplossen, dus gaven we de opdracht aan SKK.

We hebben afspraken met onze aannemers dat ze rechtstreeks contact opnemen met onze bewoners. SKK heeft als het goed is een brief gestuurd en daar kan dan op worden gereageerd. Er is veel gemaaild en gebeld. Wij zijn verantwoordelijk en daarom hebben we voorgesteld om te compenseren met teruggave van een halve maand huur in verband met de eventuele extra stookkosten.



Wanneer is iets een grof gebrek? Daar is een bepaalde staffel voor. Dan mag een percentage van de huur in mindering worden gebracht, echter dat lijstje hebben we nu niet gehanteerd.

De aannemer geeft aan dat er een briefwisseling is geweest, is dat zo?  
Klager geeft aan dat er geen telefonisch contact is geweest en dat alle communicatie verliep via de corporatie. We ontvingen een brief wanneer ze zouden komen, maar ze kwamen niet. Er is geen andere brief verstuurd door hen.

Er was een afspraak waar wij niet mee akkoord gingen. We hebben SKK gebeld en gezegd dat de afspraak naar voren moest. Dat was lastig in te plannen omdat de afspraak moest worden ingepland voor 2 mensen en er waren mensen ziek. De eerste afspraak was 28 januari en dat is vervroegd naar 23 januari. Meneer belde mij met de vraag waar SKK bleef. Ik heb toen gebeld met SKK en die zeiden dat bewoner zelf had aangegeven dat de afspraak 28 januari moest zijn.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom heeft u gekozen voor compensatie van een halve maand huur?

A: Vanwege de eventuele extra stookkosten. Het was een voorstel en niet gebaseerd op cijfers. Er was een gebrek en dat wilden we compenseren. We hebben er geen beleid voor.  
De ingehouden € 400,00 is op 28 januari 2019 terugbetaald.

#### Laatste woord door de klager

Ik hoor iets zeggen over de mutatie. Wanneer/wat is dat dan geweest?

*De voorzitter geeft aan dat de mutatie de periode is tussen het vertrek van de oude huurder en de komst van de nieuwe huurder.*

Er is telkens pas actie ondernomen als ik belde.

Ook wil graag iets zeggen over de totstandkoming van de € 300,40. Het gebrekenboek Huurcommissie versie juni 2017 meldt hierover dat het gebrek valt onder categorie C. Wat inhoudt dat er een maximale huurverlaging van 40% moet plaatsvinden voor de periode van ingebruikname woning tot het moment het dat gebrek is opgelost.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*