



Verslag 2263  
Corporatie: Rhiant

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**

De klacht heeft betrekking op de praktische uitwerking van de overnameprocedure bij mutatie van de woning.

*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**

Toen klagers de huur hebben opgezegd, kwam de opzichter kijken in de woning. Het laminaat moest eruit, want er kwam een nieuwe keuken in. Er is gesproken over het achterlaten van spullen en dat er, zodra de nieuwe huurders bekend zouden zijn, contact met klagers zou worden opgenomen in verband de overname van de spullen tegen een overeen te komen prijs. Tevens werd gezegd dat klagers er rekening mee moesten houden dat de nieuwe bewoners waarschijnlijk op bijstandsniveau zouden zitten.

Klagers veronderstelden dat zij gebeld zouden worden om contact te hebben met de nieuwe bewoners in verband met de overname van spullen. Als de nieuwe bewoners de spullen namelijk niet wilden, hadden klagers twee dagen tijd de spullen te verwijderen uit de woning. Op een bepaald moment reed klager een keer langs de oude woning en constateerde ze dat de nieuwe bewoners de woning reeds hadden betrokken, zonder daar vooraf over te zijn geïnformeerd door de corporatie. Klager heeft vervolgens gebeld met de corporatie en er werd gemeld dat er vluchtelingen in de woning waren gehuisvest. Er werd klagers geadviseerd contact op te nemen met VluchtelingenWerk om de overname van de spullen verder te bespreken. Er werd klagers gemeld dat als ze er met VluchtelingenWerk niet zouden uitkomen, ze contact moesten op nemen met de corporatie omdat er een fout was gemaakt.

De medewerker van VluchtelingenWerk snapte niet waarom zij contact moesten hebben met klager.

Er wordt klager nu verweten dat ze fouten hebben gemaakt, omdat ze geen bedragen hebben vermeld voor de overname van de spullen. Echter, klager geeft aan dat bewust niet te hebben gedaan, omdat er door de opzichter zou zijn gezegd dat een en ander mondeling zou kunnen worden afgesproken. Volgens klager zou daar eventueel van af kunnen worden geweken bij een bepaalde mate van een gunfactor.

Klager is van mening dat de corporatie de professional is in deze en zij klager in de te volgen procedure dienen te begeleiden. Ze hadden kunnen zien dat er nog spullen in de woning waren en klager is dan ook van mening dat de corporatie steken heeft laten vallen.

Er werd gezegd dat de nieuwe bewoners helemaal geen geld hebben. Echter, klager is van mening niet de mogelijkheid te hebben gehad om zaken met de nieuwe bewoners af te spreken. Verder beweert de corporatie dat de douchecabine van de corporatie zou zijn. Echter, deze heeft klager er zelf ingezet en kan er ook gemakkelijk worden uitgehaald. Klager heeft helemaal geen keuze gehad en ook zijn de mondelinge afspraken niet nagekomen. Pas achteraf vernam klager dat er nieuwe bewoners waren. Klager is nimmer in



contact gebracht met de nieuwe huurders en er is nooit gesproken over het weghalen van de spullen.

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: Is het overnameformulier bij u bekend?

A: Jawel, dat is per mail aan ons toegestuurd. Maar het was niet duidelijk dat het formulier bij het inleveren van de sleutels moest worden ingeleverd. Bij de sleuteloverdracht is gezegd dat als de nieuwe huurders interesse hebben in de spullen, het alsnog bespreekbaar is.

V: Heeft u dat met de opzichter besproken?

A: Ja, dat klopt.

V: Is u door de corporatie verteld dat er een fout is gemaakt?

A: Dat ging over het in contact brengen met de nieuwe huurder en de in dat kader overeen te komen prijs.

V: We lazen in het dossier verschillende bedragen die aan de spullen zijn toegekend. Kunt u aangeven welk bedrag het juiste bedrag is?

A: De nieuwwaarde van de spullen is eigenlijk hoger, maar de spullen zijn natuurlijk gebruikt. Het gaat om € 610,--.

V: Als de procedure goed zou zijn verlopen, dan had u wellicht kunnen onderhandelen over overnameprijs met de nieuwe huurders. Had u dan wellicht ook niets kunnen vragen voor de spullen?

A: Dat had wellicht gekund, maar we wisten helemaal niet dat het om een vluchteling gaat.

V: Als u de spullen alsnog weg zou mogen halen, zou u dat dan doen?

A: We zijn niet onmenselijk, maar er is een fout gemaakt en nu zitten we hier. We hoeven nu geen spullen meer weg te halen.

#### **Zienswijze van de corporatie**

Op 2 mei is de huuropzegging ontvangen en op 3 mei is dit via e-mail bevestigd aan klagers met een uitleg over het verdere verloop van de procedure. In die e-mail is het overnameformulier bijgevoegd. Er heeft een voorinspectie plaatsgevonden. Normaal gesproken is er een medewerker van de corporatie aanwezig bij de inspectie en anders alleen de opzichter. Op het inspectieformulier, welke wij terug hebben ontvangen, was er sprake van een douchecabine overname. Er was bij ons geen bedrag bekend en er is verder ook niet gesproken over laminaat en rolgordijnen. Bij de eindinspectie is besloten spullen achter te laten en er zou contact worden gelegd tussen partijen als er bekend zou zijn wie de nieuwe huurder zou worden. Toen werd bekend dat er een statushouder in de woning zou komen. Bij ons is de regel dat als er een overnameformulier is zonder een aangegeven bedrag, de oude huurder de spullen achterlaat voor de nieuwe huurder. Mochten de nieuwe huurders dan besluiten de spullen niet over te willen nemen, dan zouden de vertrekkende huurders de gelegenheid krijgen om binnen 48 uur de spullen weg te halen. Echter, dat laatste is niet gebeurd. De nieuwe huurder wilde graag gebruik maken van de achtergelaten spullen. De douchecabines is door ons als corporatie aangemerkt als een zelf aangebrachte voorziening en er is gemeld dat deze geen eigendom is van de corporatie en als deze kapot zou gaan, de huurder zelf zorg dient te dragen voor de verwijdering ervan.

Klager heeft nadien inderdaad met de corporatie gebeld en gevraagd of er nieuwe bewoners waren. De corporatie geeft toe daarin een fout te hebben gemaakt, aangezien zij klagers met de nieuwe huurders in contact hadden moeten brengen.



### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wij begrijpen dat u mondeling afspraken zou hebben gemaakt met klagers. U herkent zich niet in de afspraken over het in contact brengen met de nieuwe huurder?

A: De heer XXXX meldt dat normaal gesproken de vertrekkende partij het overnameformulier invult, zonder bedragen te vermelden. We hebben te maken met veel statushouders en vaak speelt de gunfactor een rol voor een vertrekkende partij. Bij de eindinspectie is wel uitgelegd dat er spullen aanwezig waren. Er wordt uitleg over gegeven om discussie achteraf te voorkomen. Op dat moment waren toen nog geen nieuwe kandidaten voor de woning en heb ik gezegd het door te geven aan afdeling verhuur.

V: Klopt het dat de afspraak mondeling is gemaakt?

A: Ik kan me niet herinneren dat ik heb gezegd dat er geen overnameformulier ingevuld hoeft te worden. Ik heb gezegd dat ik het zou doorspelen aan afdeling verhuur.

V: Bent u werkzaam bij de corporatie?

A: Ja, ik ben een ingehuurde opzichter – aldus de heer XXXX.

V: Is onze aanname correct dat u zich vaker bezighoudt met het doen van eindopnames?

A: Ja, dat klopt.

V: Klager is niet in de gelegenheid gesteld om spullen te verwijderen. Kunt u uitleggen waarom niet?

A: Het huurcontract met de statushouder is besproken en omdat er geen bedragen waren vermeld op het overnameformulier heeft de nieuwe huurder gezegd alles te accepteren. Uiteindelijk was er dus wel een bedrag en had ik ze in contact moeten brengen met klagers.

V: Wat vindt u van de mogelijkheid voor klagers om alsnog de betreffende spullen te verwijderen?

A: Dat is dan een beslissing van klagers zelf. Daar kunnen wij niets over zeggen.

V: U heeft niet willen bemiddelen in dat proces?

A: Ik heb wel geprobeerd ze in contact te brengen met elkaar, maar we zijn niet verantwoordelijk voor de overname van de spullen.

V: Begrijpen wij goed dat u geen actieve herinnering heeft aan deze specifieke opname van klagers?

A: De heer XXXX meldt dat hij bij veel mensen over de vloer komt en zich de details van dit specifieke geval niet meer kan herinneren. Het is voor de heer XXXX de eerste keer dat een overname op deze manier problemen geeft.

V: Kan het voorkomen dat een en ander verkeerd is verwoord?

A: Het zou mogelijk kunnen zijn dat het verkeerd is verwoord of opgevat door klager. Er was geen overnameformulier en dat gebeurt weleens.

V: Het klopt toch dat er op het inspectieformulier melding wordt gedaan van over te nemen spullen?

A: Dat klopt. Alleen staat daar niet altijd een bedrag bij vermeld.

V: En als er wel een bedrag zou zijn genoemd, had het dan wel op het formulier gestaan?

A: Nee.

V: Er is iets niet goed gegaan zegt u, want klager had wel in contact willen komen met de nieuwe huurder en dat wist u. Heeft u daar dan geen verantwoordelijkheid in?

V: Ik ben van mening dat wij verantwoordelijk zijn voor het in contact brengen van huurders. Daarna houdt het op voor ons. Als er wel contact is tussen de huurders en men wil niets overnemen, dan stellen wij de vertrekkende huurders in de gelegenheid de spullen binnen 48 uur weg te halen.

V: Huurders zijn toch niet door jullie met elkaar in contact gebracht?

A: Ja, dat klopt. Dat hebben we verzuimd.



V: Hardop nadenkend, bent u dan niet van mening dat u klagers tegemoet zou kunnen komen met een bepaalde vergoeding?

A: Ja, daar staan we voor open.

V: Kunt u iets over zeggen over de hoogte van het bedrag aan toe te kennen vergoeding?

A: Als ik het nu zo bekijk, dan hadden we uit coulance € 150,- of € 200,- kunnen toekennen.

De voorzitter maakt van de gelegenheid gebruik door klager de volgende vraag te stellen:

V: Wat vindt u van de geste van de corporatie dat ze bereid zijn om maximaal € 200,- aan u te vergoeden voor de ontstane situatie?

A: We willen dat ze toegeven dat er een fout is gemaakt en dan is € 200,- akkoord. Zij moeten hun processen verbeteren en we willen er verder niet moeilijk doen. Voor het overige vragen wij ons af waar het bedrag op is gebaseerd.

### **Laatste woord door de klager**

Bij inlevering van de sleutels hebben we gemeld dat er spullen waren. Ik heb het gesprek gevoerd toen de opzichter de eerste keer kwam voor de voorinspectie, aldus mevrouw XXXX. Er is gesproken over wat er zou gebeuren als we spullen zouden achterlaten. Ik wilde goed voorbereid zijn en heb dat expliciet gevraagd. Er werd gezegd dat er mensen in de bijstand in de woning zouden komen en dat we rekening moesten houden met het gevraagde bedrag. Mevrouw XXXX was niet bij de eindinspectie aanwezig.

Op het overnameformulier staat ook niet de mogelijkheid om per regel een bedrag te specificeren. Op andere overnameformulieren bij andere corporaties is dat namelijk wel het geval.

*De voorzitter meldt dat elke corporatie een ander sjabloon hanteert, maar het evenwel mogelijk is een bedrag te benoemen op de betreffende regel waar een goed als zodanig wordt aangegeven.*

We hebben er twee jaar gewoond. Toen wij in de woning kwamen waren wij de 9<sup>e</sup> bewoner. We hebben veel werk moeten verzetten om de woning in deze staat te krijgen. We hebben heel veel zelf gerenoveerd.

*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.*

Hoorzitting, 16 december 2022

Verzenddatum, 21 december 2022