

Klachten zoals door Kassa verwoord	reactie door HiCondo
<p>Een aantal huurders vindt de huur te hoog en heeft een procedure lopen bij het Huurteam-WS Wonen/ de Huurcommissie. (Op dit moment lopen er 54 aanvragen en staan er meerdere aanvragen in optie). Zij stellen dat het aantal vierkante meters, zoals in contract beschreven staat, niet klopt met de vierkante meters gemeten door Huurcommissie.</p>	<p>Wij zijn blij dat de huur ter beoordeling is voorgelegd aan de Huurcommissie. De ontwikkelaar van HiCondo heeft zijn huurberekening ook op het puntensysteem gebaseerd, en is bij de bepaling van de huurprijs iets onder het maximaal toelaatbare gaan zitten. Wij willen graag weten of die berekening klopt volgens de Huurcommissie. Dat wil KASSA waarschijnlijk ook. Wij zullen de uitspraak van de Huurcommissie, en zo nodig de rechter, vanzelfsprekend respecteren.</p>
<p>Bij oplevering van de woningen in de eerste maanden van dit jaar zijn er veel gebreken geconstateerd. Huurders zijn het niet eens met het feit dat zij vanaf ingangsdatum van het contract de volledige huurprijs moesten betalen, terwijl de woning nog in staat van onderhoud verkeerde. Bij aanvraag van procedure huurcommissie zal het gebrekenboek meegenomen worden in de beoordeling.</p>	<p>Onderhoudsklachten en gebreken die worden gemeld worden altijd serieus genomen en, zo nodig, gerepareerd. In ons systeem zijn ons geen klachten bekend die wel zijn aangemeld en niet zijn verholpen. Huurders hebben hun klachten ook in de procedure bij de Huurcommissie naar voren gebracht. Ook hier wachten we de uitspraak van de Huurcommissie met spanning af. Wel hebben we geruchten gehoord over klachten. Die waren niet aangemeld.</p>
<p>Groot probleem is het ontbreken van de toiletdeur in de woning waardoor toilet en douche in woonvertrek uitkomen. Er is geen privacy, geen goede ventilatie, ook ontbreken drempels in de douche waardoor er geen goede afwatering is en snel wateroverlast in kamer ontstaat.</p>	<p>De appartementen zijn ontworpen zonder toiletdeur als eenpersoons studio's en zo ook aan alle inschrijvende bewoners in de voorbeeldwoning getoond. Achteraf maken zij er bezwaar tegen. De appartementen voldoen aan de gemeentelijke regels: de vergunningen dan ook zijn verleend op basis van het ontwerp zonder toiletdeur. De ventilatie in de appartementen en de drempels zijn opgeleverd volgens geldende normen en een rapport waarin deze zijn goedgekeurd is beschikbaar. Een klacht over water dat over de drempel stroomde is ons bekend. Dit was te wijten aan een verstopt doucheputje. Instructies over het schoonhouden van het doucheputje zijn in de handleiding Onderhoud aan uw woning onder punt h). Ook deze geschilpunten liggen ter beslechting bij de Huurcommissie</p>
<p>Op uw website stelt u dat huurders huurtoeslag kunnen aanvragen. Een groot aantal huurders is nog geen 23 jaar en komen dan ook niet in aanmerking voor huurtoeslag bij woningen boven de 400 euro.</p>	<p>Dat is juist. Bewoners onder de 23 jaar komen niet in aanmerking voor huurtoeslag. Dit hebben wij al sinds zomer 2015 gecommuniceerd op de website. Ook de Rijksoverheid legt dit uit op haar website.</p>

<p>De maandelijkse servicekosten zijn zeer hoog.</p>	<p>De maandelijkse servicekosten zijn een voorschot. Dit voorschot dekt variabele en vaste kosten. Het feitelijke bedrag aan variabele kosten wordt aan het eind van het jaar verrekend. Wie minder verbruikt, krijgt geld terug. Ter vergelijking: Ravel Residence berekent € 120 (goedkoper), HiCondo € 145 en</p>
<p>Sleutels: bewoners hebben slechts 1 pasje en hebben dus geen reservesleutel. Bij vermissing van het pasje vraagt u 23.50 euro. Ook ontzegt u de bewoners om een eigen slot op de deur te zetten. Daarnaast klagen een aantal bewoners klagen over huisvredebreuk. Vrouwelijke studenten, geven aan dat door het pasjessysteem hun privacy geschonden wordt en voelen zich niet veilig. Bewoners willen sloten veranderen en bij vermissing van pasje gratis toegang tot de woning en gezamenlijke ruimten.</p>	<p>Sleutels: hierin geven wij de klagende bewoners gelijk. Het is inderdaad niet handig om maar één pasje hebben. Ook is het bedrag voor een vervangend pasje hoog. Dit bedrag was zo hoog omdat er altijd 24/7 iemand stand-by was om nieuwe pasjes te maken. Wij zullen nu iedere bewoner gratis van een extra pasje en of een 'tag' (werkt zoals een pasje) voorzien, zodat er altijd een reserve is. Bij verlies kost een nieuw pasje en/of tag vanaf nu € 5. Een nieuw pasje of tag laten maken kan vanaf nu alleen tijdens kantooruren.</p> <p>Huisvredebreuk: dat zullen wij onder geen beding toestaan. Als een bewoner de indruk heeft dat iemand zonder toestemming de woning betreden heeft, moet hij/zij onmiddellijk daarvan aangifte doen bij de politie. Ook moet hij/zij dit melden bij de beheerder. Samen met de politie zullen dan de surveillancecamerabeelden worden bekeken. Bij ons zijn daarvan geen (tijdige) voorbeelden bekend.</p>
<p>Verwarming en warmwatervoorziening. Bewoners delen deze voorzieningen en moeten rekening houden met warmtebron van burens (niet tegelijkertijd douchen en geen warmte in huis als burens verwarming uit hebben staan).</p>	<p>Geen warm water hebben omdat de burens warm water gebruiken is technisch niet mogelijk: ieder appartement heeft een eigen boiler. Het verwarmingssysteem is conform normen gebouwd en goedgekeurd. Ons zijn daarover geen klachten bekend.</p>
<p>Bewoners klagen over de vele boetes die u oplegt zoals; bij achterstand huur direct 30 euro per dag boete, sleutel kwijt 23.50 boete, als je inschrijving opleiding voor bepaalde contractdatum hebt verstuurd dan ook boete.</p>	<p>Boetes bij huurachterstand zijn nooit opgelegd. Er zijn wel twee gevallen bekend waarbij huurachterstand leidde tot een dagvaarding. In die gevallen heeft HiCondo een boete van € 30 per dag geëist bij de rechtbank. In de contracten van nieuwe bewoners is opgenomen dat er aan het totale</p>

Een aantal bewoners hebben een zwijgcontract moeten ondertekenen waarin ze akkoord gaan met de verklaring, "Ik zal geen negatieve uitlatingen over u (verhuurder) doen aan derden". Bij overtreding krijgen zij een boete van 1200 euro.

Het volgende is gebeurd. Er waren gevallen waarin de bewoner het zo bont had gemaakt dat wij tot uitzetting zouden moeten overgaan. Omdat dat het laatste is wat wij willen, besloten wij de bewoner een tweede kans te geven, zoals dat ook vaak gebeurt bij woningcorporaties, op voorwaarde dat deze niet langer onjuiste en schadelijke informatie over ons verspreidt, zoals daarvoor wel gebeurde. In andere gevallen ging het om bewoners die hun huurcontract voor de contractuele datum wilden beëindigen en wij uit coulance over hun persoonlijke omstandigheden tot ontbinding van het contract overgingen. Daarbij bedongen wij dat de bewoner daaraan geen ruchtbaarheid zou geven, om te voorkomen dat andere bewoners zouden denken dat zij daaraan rechten konden ontlenen.