



Verslag: 2156
Corporatie: Haag Wonen

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 dienstverlening van de corporatie rondom woningtoewijzing.

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

Twee weken voor 13 oktober 2021 heeft klager gereageerd op een woning. Op 20 oktober heeft klager gekeken in haar account en zag dat ze op nummer één stond. Er stond dat klager was afgewezen met een andere reden. Klager begreep niet waarom en heeft hierop contact opgenomen met Woonnet-Haaglanden. Ze gaven aan dat het aan de corporatie lag. Klager heeft een terugbelverzoek gedaan bij de corporatie en op 26 oktober belden ze klager terug. De verhuurderconsulent zei gebeld te hebben op 13 oktober. Klager vindt dat apart, want ze had geen gemiste oproep op haar telefoon. Klager heeft gebeld met haar provider en die meldde dat het telefoonnummer van de corporatie er niet tussen stond.

Klager heeft wederom contact opgenomen met Woonnet-Haaglanden en gevraagd naar de spelregels rondom woningtoewijzing. Zij vertelden klager dat ze haar via de e-mail hadden moeten inlichten. Klager werd geadviseerd een klacht in te dienen bij de corporatie. Klager had geen voicemail op 13 oktober, maar er was ook geen voicemail ingesproken. Zo dit wel het geval zou zijn had klager het aanbod in ieder geval wel gehad. Klager heeft geen e-mails ontvangen, er is geen voicemail ingesproken en de corporatie heeft niet gebeld.

De corporatie is op de klacht ingegaan en heeft een screenshot gestuurd van de oproepen die hebben plaatsgevonden via Skype. 'Hoe lang hebben die oproepen geduurd?', dat zou klager wel willen weten. Er kwam geen enkel bericht van de corporatie. Op 26 oktober had klager een gemiste oproep van de corporatie en toen heeft klager ook teruggebeld.

Klager vindt dat er onrechtmatig is gehandeld, zij is niet op de hoogte gesteld van het aanbod. Als ze hadden gebeld en een voicemail hadden ingesproken, dan hadden ze het aanbod gedaan en hadden ze zich aan de spelregels gehouden.

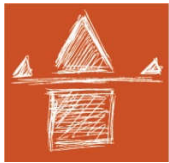
Vragen van de commissie aan de klager

V: De advertentietekst hebben we niet gezien. Er zou expliciet hebben gestaan dat men, indien men daarvoor in aanmerking zou komen, tussen 15.30 uur en 16.30 uur zou worden gecontacteerd. Kunt u aangeven op welke wijze er contact zou worden opgenomen?

A: Dat zou telefonisch zijn. Maar waarom is er geen voicemail ingesproken?

V: De corporatie schrijft in haar zienswijze dat ze geen voicemail konden inspreken. Heeft u een actieve voicemail box?

A: Ja, die heb ik.



De voorzitter meldt dat de commissie niet gaat over woningtoewijzing, maar zich in deze zaak alleen zal uitlaten over de procedure daarom heen verband houdende met de dienstverlening van de corporatie.

Zienswijze van de corporatie

Het gaat hier inderdaad om de woningtoewijzing. Het betreft een lotingwoning voor Haagse starters. Men moet minimaal drie jaar ingeschreven staan en wie het eerst komt, het eerst maalt.

De corporatie wil op een juiste manier handelen door te melden dat op die en die dag en op dat tijdstip er wordt gebeld naar degene die voor de woning in aanmerking komt.

Er is gebeld door een medewerker van de corporatie, maar er kon echter geen voicemail worden ingesproken. Daar zit dan ook de kern van het probleem. Als klager bereikbaar was geweest, dan had ze de woning gehad. De corporatie handelt daarin zo snel mogelijk. Bij Woonnet-Haaglanden is nog eens nagevraagd hoe de woning moet worden aangeboden. Ze meldden dat het niet persé schriftelijk hoeft, maar dat het ook telefonisch mag. In die zin heeft de corporatie correct gehandeld. Klager zou zich anders moeten wenden tot Woonnet-Haaglanden als ze het niet eens is met de wijze hoe het proces aangaande de aanbieding van de woning is verlopen.

Skype is een uitbelsysteem en bellen via Skype gaat via het reguliere telefoonnummer van de corporatie.

De heer XXXX geeft nogmaals aan dat, als klager vindt dat ze recht had op de woning en wil dat de corporatie een soortgelijk aanbod doet, zij zich moet melden bij Woonnet-Haaglanden met een klacht. Woonnet-Haaglanden neemt dan de klacht in behandeling en komt daarna met een bindende uitspraak.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: In de spelregels van Woonnet-Haaglanden staat het volgende aangegeven: "Een kandidaat ontvangt na reactie op een woning een aanbieding als hij of zij als eerste aan de beurt is en voldoet aan de voorwaarden. Het aanbieden van een woning door de corporatie gebeurt digitaal via e-mail, behalve bij woningzoekenden die geen e-mailadres hebben. Als dit laatste het geval is dan gebeurt de aanbieding per brief of telefonisch". Hoe zit dit?

A: We hebben Woonnet-Haaglanden gevraagd of we telefonisch melding mochten maken van een aanbod en dat was akkoord.

V: Heeft u de advertentietekst nog kunnen achterhalen?

A: Nee, die kunnen we niet meer terughalen.

V: Is het gebruikelijk dat men slechts telefonisch wordt benaderd?

A: Ja, dit is vooral gebruikelijk bij de Haagse starterswoning. Bij de reguliere aanbieding gaat het anders.

V: U heeft een screenshot aangeleverd dat er tweemaal is gebeld naar klager, klopt dat?

A: Ja, dat klopt.

V: Klopt het dat als er gebeld wordt via Skype, het nummer van de corporatie voor de ontvanger zichtbaar is?

A: Ja, dat klopt.



Laatste woord door de klager

Woonnet-Haaglanden heb ik gebeld en ze hebben nadrukkelijk gezegd dat ik de klacht moest indienen bij de corporatie. Tevens zeiden ze dat de corporatie me ook via de e-mail had moeten benaderen. Woonnet-Haaglanden gaf aan dat dat de spelregels zijn. Het gaat mij erom dat het aanbod niet bij mij is aangekomen. Niet telefonisch, evenmin per e-mail of per brief. In het vervolg moet de corporatie wellicht zaken aanpassen in het beleid, zodat dit niet meer voor kan komen. Woonnet-Haaglanden zei dat het allemaal aan de corporatie ligt.

De voorzitter meldt dat de scheidslijn tussen wat als klacht bij de corporatie moet worden ingediend dan wel bij Woonnet-Haaglanden erg dun is. De klachtencommissie is conform haar Klachtenreglement niet bevoegd een oordeel te vellen over het toe- of afwijzen van een woning. Daarvoor is Woonnet-Haaglanden het aangewezen orgaan. Ten aanzien van deze zaak beperkt de klacht zich tot de dienstverlening van de corporatie.

De vriendin van klager zegt dat de dienstverlening ook voortkomt uit de spelregels. Zij kreeg geen e-mail, geen voicemail en geen telefoon. Het gaat ook om de manier waarop ze is behandeld. Ze werd niet echt klantvriendelijk benaderd. Ze hebben haar niet gecontacteerd. Het heeft ook te maken met spelregels en de manier van handelen. In de advertentie stond dat er gebeld zou worden. Ze negeren dat en melden dat ze wel hebben gebeld en een screenshot kunnen aanleveren. Er worden ook geen excuses aangeboden.

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

*Hoorzitting, 22 februari 2022
Verzenddatum, 7 maart 2022*