



Verslag 1933
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 huurverlaging.

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

De voorzitter geeft aan dat de klacht mogelijk niet ontvankelijk is omdat deze reeds is neergelegd bij de Huurcommissie en de Woonbond.

Toelichting op de klacht door de klager

Sinds 2015 is klager al bezig met de corporatie over deze kwestie. Klager wist destijds dat de lijfrente eind december 2017 zou aflopen. In 2016 is er een verzoek ingediend voor de verlaging van de huur. Er werd klager verteld dat het niet kon want haar zoon kwam een poosje bij klager inwonen. In 2017 ging de zoon op zichzelf wonen en in oktober heeft klager wederom een aanvraag tot huurverlaging ingediend en kreeg klager een huurverlaging in oktober op basis van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Dat vond klager niet correct en hij was van mening dat dat al in mei had moeten zijn.

Klager heeft telefonisch contact gehad met de corporatie. Zij vertelden klager dat de procedure zo was. Klager heeft een verzoek ingediend voor huurverlaging per 01-01-2018. Er werd aangegeven dat dat niet kon en dat dit het jaar erop moest worden ingediend. In januari is klager gaan bellen met de corporatie. Klager diende loonstroken in te sturen, maar die waren er niet. De brief van het aflopen van de lijfrente volstond, werd haar verteld. Op 6 maart 2018 heeft klager om huurverlaging gevraagd vanwege een hoge huur en een lager inkomen. Klager hoorde niets van de corporatie. Er werd klager later verteld dat het verzoek was gearhiveerd. In mei heeft klager wederom een aanvraag ingediend. Klager werd verzocht om naar de Huurcommissie te gaan. Tot twee keer toe moest klager de formulieren opnieuw invullen. Klager vindt dat er weinig bekend is over huurverlaging, ook bij de Rijksoverheid. Het ging klager eigenlijk alleen over de inkomensafhankelijke huurverhoging en hoe die eraf kon worden gehaald.

In 2017 had de partner van klager al AOW, dus dat gold niet. Het stukje vanuit 2016 had klager al teruggekregen.

De Huurcommissie formuleerde niet duidelijk. In september kwam klager op de website van Vestia terecht. Daar stond dat als het inkomen is gezakt door allerlei redenen (niet werkeloosheid), Vestia uit coulance een huurverlaging voorstelt. Daartoe heeft klager gebeld met Vestia en zij beaamden dat. Daarna is klager naar het juridisch loket gestapt. De advocaat vond het ook wel iets om verder in te duiken.

Klager heeft op 30 maart 2019 met de advocaat een brief naar de Huurcommissie gestuurd. Wederom hoorde klager niets en ze belde er wederom achteraan. Op 19 augustus jl. kreeg klager een brief en bloemen met excuses. De Huurcommissie vertelde klager dat zij geen zaken met betrekking tot de Vangnetregeling behandelen, maar alleen met betrekking tot de inkomensafhankelijke huurverhoging. Klager meldt dat ze daarop bij de GCWZH terechtkwam.



De Woonbond meldde dat er wordt uitgegaan van het actuele inkomen. Dat wordt ook gemeld door de Minister in de circulaire. Echter, dat is bij klager niet gebeurd.

Er is klager niet gezegd om over het inkomen van 2017 een verzoek in te dienen, anders had klager dat wel gedaan en hadden niet al de wegen bewandeld hoeven te worden zoals nu is gebeurd. Het was voor niemand duidelijk. Klager heeft het nu aangevraagd, maar ook nu zijn er weer fouten gemaakt. Ze erkennen de fout en het is gecorrigeerd.

Al sinds januari 2018 is klager met de kwestie bezig. Klager is van mening dat er moet worden uitgegaan van het actuele inkomen. Per 01-01-2018 was het inkomen al lager. De huur wordt betaald met het inkomen van 2018. Dat is niet reëel, want in de brief stond dat het inkomen te hoog was, maar zij gingen uit van het inkomen van 2017. Dat geld is al op, daar heeft klager de huur en alles al van betaald. Maar het gaat om 2018. Toen had klager al minder inkomen.

Het is een wirwar van informatie. Er is klager echt gezegd uit te gaan van het actuele inkomen. Voor zowel de inkomensafhankelijke huurverhoging als de huurverlaging. Klager vraagt zich af waarom ze daar nooit een reactie op heeft gehad. Pas dit jaar staat het op de website van de corporatie.

De voorzitter meldt dat de geschillencommissie hier zit voor deze corporatie. Er is kennis genomen van de gang van klager naar de diverse instanties. De commissie kan alleen de zaken tussen de corporatie en de huurders beoordelen.

Huurtoeslag aanvragen voor 2018 kon, maar tot 1 september 2019. Klager geeft aan gebeld te hebben met de Belastingdienst en heeft de situatie uitgelegd. Klager heeft ook bezwaar aangetekend. Klager kreeg een brief dat het wat langer zou duren. Ook voor de Belastingdienst is de materie complex.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U beroept zich op de Vangnetregeling gehanteerd door de corporatie?

A: Ja, dat klopt.

V: Waar op de website heeft u die regeling gevonden?

A: In 2015 heb ik gebeld met de corporatie, zij hebben me dat telefonisch uitgelegd en wat ik moest doen tegen die tijd. Ik moest dus afwachten.

V: U heeft een huurverlaging gekregen over 2017? Heeft u ook over 2018 een inkomensafhankelijke huurverlaging gekregen?

A: Nee, in 2017 had mijn partner al AOW.

V: Betreft uw geschil dat er geen rekening is gehouden met het actuele inkomen voor de huurverlaging van 2018 en dat het allemaal traag is gegaan?

A: Ja, en dat ik van het kastje naar de muur ben gestuurd. Ik heb diverse keren gebeld en gemaild. Het laatste schrijven is duidelijk en heb ik ook laten zien aan de advocaat. Die vindt dat er in 2018 bevrozing had moeten plaatsvinden.

V: U heeft het over het actuele inkomen?

A: Dat is me gezegd, maar het is niet duidelijk. We zijn ook bezig met een andere woning. Dan neem je het inkomen mee vanuit 2017. Als er een onvoordelig verschil in zit, dan kun je dat wijzigen op Woonnet.

V: U schrijft op het klachtenformulier dat u een huurverlaging wenst over 2018, maar dat heeft u toch gehad?



A: Nee, dat was 2019.

V: Heeft u huurverlaging gehad over 2018?

A: Nee, niets.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie meldt dat de Vangnetregeling ook is geïntroduceerd sinds de invoer van de inkomensafhankelijke huurverhoging. De corporatie geeft aan er bewust geen reclame voor te maken, maar als de situatie zich voordient, kunnen ze iets aanbieden. Ze verbergen de informatie niet. Het staat op hun website. Wellicht niet op een plek waar je het zou zoeken. Het staat bij 'Vraag en antwoord met betrekking tot huurverhoging' met daarbij een uitleg hoe te handelen.

De corporatie sluit daarmee aan bij de wetgeving. De corporatie vraagt om vastgestelde inkomens, de medewerkers van de corporatie moeten echter wel doorvragen naar de werkelijke situatie. De corporatie wil haar huurders niet in de problemen laten komen. Mevrouw werd geadviseerd loonstroken aan te leveren. De corporatie geeft aan niet te weten hoe het gesprek destijds ging, maar dat het klinkt alsof er werd meegedacht en dat er wellicht een uitzondering zou kunnen worden gemaakt. Echter, dit is gezegd zonder eerst de standaardprocedure uit te zoeken en dat is vervelend.

De heer XXXX meldt dat het duidelijk is geweest dat het pas op een later moment kon worden aangevraagd. Mevrouw ging de corporatie benaderen en toen kwam de discussie op welke gronden het inkomen zou worden vastgesteld. Als er met het vastgestelde inkomen van de Belastingdienst wordt gewerkt, wordt het sowieso een jaar later.

Door het bekijken van de stukken op maandinkomen lijkt het of er een uitzondering mogelijk zou zijn.

De corporatie werkt met het inkomen van de Belastingdienst. Als er stukken worden aangeleverd kan de corporatie niet beoordelen of dat volledig is. Alleen de Belastingdienst kan een duidelijk inkomen aanleveren.

De heer XXXX meldt dat er bij de Belastingdienst een jaar vertraging is, omdat ze het vastgestelde inkomen hanteren. Er is daarom een jaar te repareren. Met de gegevens die de corporatie nu krijgt van de Belastingdienst loopt het weer goed.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Bij de stukken zit een circulaire van het Ministerie, maar die is niet aan de orde en het betreft hier alleen de vangnetconstructie?

A: Het Sociaal Huurakkoord is getekend en er zijn afspraken tussen de Woonbond en Aedes. Als lid van Aedes wordt verwacht dat we ons daar aan houden. Eén van de afspraken is huurbevrozing en huurverlaging. De huurverlaging is in feite letterlijk onze Vangnetregeling. We hebben afgesproken het met zijn allen te doen. Dit is nu een landelijke afspraak. In het eerste jaar is er veel discussie ontstaan, het is niet toegestaan een tijdelijke huurkorting te geven. In het geval van inkomensafhankelijke huurverhoging en dat weer verlagen, zit een tijdelijkheid. Dat telt weer niet mee met de huursom. Daar zit een systematiek achter. De corporaties hebben gereageerd dat de Minister tijdelijke huurkorting mogelijk moet maken om hier beleid op te maken.

Het eerste jaar konden we het niet uitvoeren maar we hebben de Vangnetregeling overeind gelaten. De Minister zou de wet niet aanpassen, maar ze heeft in haar woorden beroep gedaan op ons moreel appel. Ik kan me voorstellen dat het voor huurders uitlegbaar is alsof ze daarin regels en voorschriften verwoordt.



V: Het is toch al in de wet (artikel 7:2.5.2 Burgerlijk Wetboek) vastgelegd?

A: Het ging specifiek om de afspraken die in het Sociaal Huurakkoord, die al bovenop de huurverlaging in de wet is geregeld, zijn genoemd. Wat nu in het wetboek staat is de uitwerking van de inkomensafhankelijke huurverhoging en dat die teruggedraaid kan worden. De Vangnetregeling is geen wettelijke verplichting. Het is ons toegestaan om de huur boven de huurtoeslag grens te laten uitstijgen. Wettelijk zijn we verplicht de maximale huurprijs van de woning niet te overstijgen.

V: Wij zoeken naar het kader waarop u objectief beoordeelt. Is dat de circulaire?

A: Het is onze eigen vangnetconstructie. *De corporatie geeft aan de tekst aan de commissie te doen toekomen.*

V: Wat er sinds 28 maart j.l. hierover op uw website staat is van toepassing?

A: Die Vangnetregeling staat er al langer op. En in dat betreffende stukje informeren wij over bevestiging en bij de huurverlaging staat een verwijzing. Dat sluit namelijk aan bij wat we al hadden.

V: Kijkend naar de regels op jullie website dan staat daar:

U kunt een huurverlaging aanvragen als er in uw persoonlijke situatie sprake is van inkomensdaling na de inkomensafhankelijke huurverhoging van 2017 en 2018. Dit doet u door een email te sturen met bijlagen naar de corporatie. Stuur mee van de Belastingdienst een IB 60 formulier en een uittreksel uit het basisregistratie.

Dat is de wijze waarop huurverlaging kan worden aangevraagd over 2017 en 2018? Dus de jaren die achter ons liggen?

A: Over 2017 en 2018 als het inkomensafhankelijk betreft. Maar als het om de Vangnetregeling gaat dan is aan de orde dat de huur boven € 720,00 ligt en dat huurders kunnen aantonen dat het inkomen van het jaar daarvoor (of nog daarvoor) onder de inkomensgrens van de huurtoeslag ligt. In dat geval zetten we de huur terug op de grens van de huurtoeslag. Over 2019 staat de procedure ook vermeld op de website. Vanaf juni 2020 kan er dan een verzoek worden ingediend.

V: Het gaat nu toch over de Vangnetregeling van 2018?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat moet klager doen om in aanmerking te komen?

A: Mevrouw is er toch in aanmerking voor gekomen? Het betreft nu toch de vertraging in het proces?

V: Waarom heeft u niet met terugwerkende kracht tot 1 januari de verlaging toegekend?

A: We sluiten hier aan op de wet. Als we huurders een huurprijswijziging willen voorstellen moeten we dat twee maanden voor aanvang melden. Andersom geldt het ook. Zodra het verzoek binnenkomt van een inkomensdaling dan moet dat ook twee maanden voor de ingangsdatum worden ingediend. Waar het technisch mogelijk is, proberen we de twee maanden voor een maximum aan te houden. Zodra het dossier compleet is proberen we het in te laten gaan.

V: De stukken waren gearchiveerd, zegt mevrouw?

A: Ik weet niet of de stukken kwijt waren, maar we hebben het hier over maart en dus kon het pas in juni ingaan. Wellicht is dit de reden dat het werd gearchiveerd.

V: Waarom kon het pas ingaan in juni?

A: Het gaat om het maandelijkse inkomen en het IB-60 formulier is pas per juni beschikbaar.

V: Op basis van die twee eerder genoemde punten waar de klacht betrekking op heeft betwijfel ik of we bevoegd zijn wat betreft het eerste deel. Kunt u op het tweede deel reageren?



A: Die mening deel ik niet helemaal. Vanaf 2015 hebben we mevrouw geïnformeerd dat het pas later kon worden aangevraagd. Ik kan niet terughalen hoe beperkt of hoe uitvoerig de informatie destijds was. Toen het in 2018 begon te spelen hebben we duidelijk gezegd dat het pas het jaar erop kon. Daar is de onenigheid over. We sturen mensen niet van het kastje naar de muur. Mevrouw was het er niet mee eens, maar meer konden we niet doen.

V: Maar nu staat het op uw website heel duidelijk vermeld?

A: Dat is een gevolg van het Sociaal huurakkoord. Dat is pas begin 2019 ingegaan. Daar is veel over te doen geweest. De Woonbond gaf er een invulling aan. We werden door de Woonbond gedwongen daar op te reageren en een helder verhaal richting huurders te geven. De Vangnetregeling staat sinds 2014 op onze website, bij het kopje Vraag en antwoord. Wellicht is het een idee om de informatie op een andere plaats op de website te vermelden.

V: Waar haalt u het vastgestelde inkomen vandaan?

A: Dat staat in onze regeling en daarmee sluiten we aan hoe het werkt bij de inkomensafhankelijke huurverhoging.

Laatste woord door de klager

Wat ik al zei, het gaat om de huurverlaging 2018 die we missen en de vraag waarom we die huurverlaging hebben gekregen per juli 2019 en niet per januari 2019.

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.

Uitspraak van de commissie

De commissie constateert dat klager het geschil eerder heeft voorgelegd aan de Huurcommissie en dat de GCWZH ingevolge artikel 5 sub i van het Klachtenreglement GCWZH niet bevoegd is om het geschil te beoordelen.

Tegen deze uitspraak is geen bezwaar of beroep mogelijk. Aan de corporatie wordt geadviseerd om deze uitspraak anoniem te publiceren op haar website of anderszins.