



Verslag 2332
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 het in ogen van klager ten onrechte verrekenen van terug te ontvangen servicekosten met opgelopen huurachterstand door klager.

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

Toegelicht wordt dat de behandeling van de klacht zich toespitst op de dienstverlening van de corporatie en het al dan niet juist handelen in deze. Afrekening van servicekosten valt daarbuiten. Dit ingevolge het klachtenreglement en de bevoegdheid van de KCWZH in deze.

Toelichting op de klacht door de klager

Klager geeft aan dat zijn klacht betrekking heeft op de door de corporatie eigenhandige verrekening van te veel in rekening gebrachte stookkosten met niet bij klager bekend zijnde huurachterstand. Er zou een totaalbedrag van € 313,70 worden overgemaakt, maar er is slechts een gedeelte daarvan overgemaakt. Klager heeft hier meerdere keren over gecommuniceerd met de corporatie. Dit alles heeft niet geholpen. De corporatie reageert namelijk niet op de berichten van klager. Klager is van mening dat de corporatie het volledig aan klager verschuldigd bedrag moet terugbetalen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Welk bedrag staat er nu nog open volgens u?

A: € 184,30.

V: Wanneer hoorde u dat het bedrag verrekend zou worden met de door u opgelopen huurachterstand?

A: De heer Post zei dat het gehele bedrag overgemaakt zou worden. Ik weet niet meer precies wanneer het is gezegd, maar het is van enige maanden geleden.

V: Wanneer heeft u daarna weer contact gehad hierover met de corporatie?

A: Toen er een gedeelte van het terug te ontvangen bedrag was overgemaakt. Er werd me gezegd dat het terug te betalen bedrag verrekend zou worden, omdat er sprake zou zijn van opgelopen huurachterstand – wat mij niet bekend is.

V: Begrijpen wij goed dat u aangeeft niet op de hoogte te zijn geweest van een huurverhoging (lees: dat deze niet met u was gecommuniceerd)?

A: Ja, dat klopt. Ik weet nergens van.

V: Heeft de corporatie u dit ook niet mondeling meegedeeld bij uw contact met hen?

A: Toen ze het geld hebben ingehouden, kwamen ze met dat bericht. Ik heb dat nooit eerder gehoord. Niet met de mail en ook niet met de post.

V: Sinds wanneer huurt u de woning?

A: Ik huur de woning sinds oktober 2015.

V: Op welke periode ziet de verrekende huur?

A: Dat weet ik niet.

V: Wanneer bent u gestopt met het betalen van de huurverhoging?



A: Ik heb geen weet van een opgelopen achterstand. Ik maak maandelijks het verschuldigde bedrag zelf over aan de corporatie.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat u de afgelopen maanden geen herinneringen ontvangen heeft ontvangen over een opgelopen huurachterstand?

A: Nee, die heb ik nooit ontvangen.

V: Begrijpen wij goed dat u een zaak aanhangig heeft gehad bij de Huurcommissie voor huurverlaging?

A: Ja, maar dat is al een tijd geleden geweest.

V: Wat was het resultaat van uw zaak?

A: Dat de Huurcommissie mijn klacht gegrond heeft verklaard en mijn huur is verlaagd.

V: Waarom is uw huur verlaagd?

A: Omdat ik in het gelijk ben gesteld. Mijn neef weet daar het fijne van. Hij regelt alles voor mij. Dit omdat ik dyslectisch ben en moeite heb met de Nederlandse taal.

V: Omstreeks het eerste kwartaal van elk jaar komt er vanuit de corporatie berichtgeving over eventuele huurverhoging die ingaat per 1 juli van dat jaar, althans dat is onze ervaring. Het lijkt erop dat u hier niet van op de hoogte bent geweest en als gevolg daarvan het oude bedrag bent blijven overmaken, ingevolge waarvan er een huurachterstand werd opgelopen. Kan dit kloppen?

A: Dat zou kunnen. De corporatie incasseert de verschuldigde huur op de eerste van de maand. Mijn salaris is alleen dan nog niet gestort. Om niet in de problemen te komen, maak ik het bedrag direct handmatig over na ontvangst van mijn salaris. Ik heb altijd netjes op tijd mijn huur betaald.

V: Wanneer heeft u gehoord over de afrekening van de servicekosten?

A: Dat is langer dan vier maanden geleden.

V: Wie leest uw berichten en kijkt uw post na?

A: Dat doet mijn neef.

V: Kan het zijn dat uw neef deze brief heeft gemist?

A: Ik laat alle post aan hem zien.

V: Kan het zo zijn dat er toch een brief was van de corporatie, maar dat uw neef de brief over de huurverhoging over het hoofd heeft gezien?

A: Nee, dat denk ik niet. Ik pak al het post zelf. Ik geef het vervolgens aan mijn neef en hij zegt dan wat ik moet doen en wie ik moet betalen.

V: Weet u dat u sinds 1 januari van dit jaar € 0,43 extra aan servicekosten moet betalen?

A: Ik weet dat niet.

V: U geeft aan niet op de hoogte te zijn van de huurverhoging. Bij de stukken die u ook heeft ontvangen zat een brief met een voorstel aanpassing huur en ook een voorstel aanpassing servicekosten per januari 2023. Heeft u die gezien?

A: Mijn neef misschien wel.

V: Wat maakt u nu over aan huur?

A: € 741,13 maak ik nu over.

V: Op basis van het document voor ons, zou dat € 756 moeten zijn.

A: Dat weet ik niet. Mij neef heeft daar niets over gezegd aan mij.

De voorzitter vat samen dat klager minder geld overmaakt dan hij is verschuldigd. Klagers neef leest de post. Echter, klager heeft de zienswijze van de corporatie (samen met de bijlagen) ook ontvangen. Het discussiepunt spitst zich toe op het niet op de hoogte zijn van de periodieke huurverhoging, ingevolge waarvan klager maandelijks een lager bedrag aan huur overmaakt dan hij daadwerkelijk is verschuldigd. De financiële afdeling van de



corporatie heeft geconstateerd dat er huurachterstand is en dat daarom de teruggave van de servicekosten wordt verrekend met de ontstane huurachterstand.

V: Met dit gegeven, vindt u het dan nog steeds niet kunnen dat de corporatie de teruggave van de servicekosten verrekent met de door u opgelopen huurachterstand?

A: Ik weet niet dat de huur is verhoogd. Dat is me niet verteld. Mijn neef helpt me en het gaat altijd goed. Ik maak € 741,13 maandelijks aan huur over.

V: Wat zou volgens u een oplossing zijn in deze? Een terugbetaling van het restant aan te ontvangen servicekosten met daarop een betaling van de opgelopen huurachterstand vanuit uw zijde? De huurachterstand blijft namelijk bestaan.

A: Mijn neef zal dan zeggen wat ik moet doen. Mijn neef heeft gezegd dat ik naar de Klachtencommissie moet gaan voor advies.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan recent bij de corporatie werkzaam te zijn en het dossier van klager overgedragen te hebben gekregen. Sinds zijn betrokkenheid heeft hij snel geschakeld, ook met klager. Hij geeft aan dat er huurverhoging is geweest, die ongeveer € 10 per maand betrof. De heer XXXX is bij klagers broer langs geweest om over de afrekening van de servicekosten te spreken – en in dat kader zou hebben aangegeven ‘dat hij dat wel zou regelen’, niet wetende dat er bij klager sprake was van een opgelopen huurachterstand. Dit bericht kreeg hij teruggekoppeld van de financiële afdeling, die in dat kader ook aangaf de openstaande huurachterstand te zullen verrekenen met de teruggave van de servicekosten.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Weet u op welke periode de huurachterstand ziet?

A: Dat weet ik ook niet precies.

V: Is het bij een opgelopen huurachterstand niet gebruikelijk dat er maandelijks een herinnering uit moet gaan richting klager om heir melding van te maken?

A: Dat weet ik niet.

V: Hoe is de communicatie van de huurverhoging gecommuniceerd met klager?

A: Dat is per brief gedaan.

V: Wij begrijpen dat er in november 2022 een gesprek heeft plaatsgevonden met klager. Wat is er sindsdien gedaan aan communicatie richting klager?

A: Dat weet ik niet zo goed. Ik werk nog niet zo lang bij de corporatie.

V: Vindt u dat u eerder had kunnen reageren? Het lijkt klager namelijk niet duidelijk te zijn geweest dat de verrekening verband hield met opgelopen huurachterstand. Is dat uitgelegd aan klager?

A: Ik heb klager zo'n vier maanden geleden gesproken. Hij kon zich niet vinden in mijn antwoord en heb hem daarna geadviseerd een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

V: Rond welke periode worden brieven inzake de reguliere huurverhoging verstuurd aan huurders?

A: Dat is ongeveer in deze periode.

V: Worden die brieven ook per e-mail verstuurd aan huurders?

A: Ik weet dat niet. Het gaat in ieder geval per brief en misschien ook wel per e-mail. Echter niet per aangetekende brief.

V: Is het in deze situatie mogelijk dat de corporatie ervoor zorgdraagt dat klager een overzicht krijgt van de maandelijks verschuldigde huur, een overzicht van wat klager tot op



heden achterloopt met daarbij (voor zover nodig) een kopie van de vermoedelijk uitgedane brief over de huurverhoging voor juli dit jaar?

A: We kunnen ervoor zorgen dat klager die stukken krijgt. Wij zijn echter niet verantwoordelijk als huurders hun post niet openmaken. Wellicht is het beter even te wachten tot juli, zodat we dan kunnen kijken wat precies de huurachterstand van klager is.

Laatste woord door de klager

Ik krijg dus nu een brief waarin alles duidelijk vermeld staat?

De voorzitter meldt dat er een advies wordt uitgebracht aan de corporatie. Tevens meldt de voorzitter dat klager in het vervolg alert moet zijn welk bedrag klager maandelijks aan huur overmaakt aan de corporatie. De bedragen kunnen per januari en juli veranderen, verband houdende met de verhoging van periodieke servicekosten en huur.

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, 13 juni 2023

Verzenddatum, 21 juni 2023