



Verslag 2353  
Corporatie: Woonforte

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 vroegtijdig uit handen geven van de door hem opgelopen huurachterstand aan het door de corporatie ingeschakelde incassobureau alsook het onaangekondigd bezoek vanuit de corporatie in samenspraak met de GGD.

*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**

Klager geeft aan een huurachterstand te hebben opgelopen en dat dit op zichzelf niet goed is. Er werd klager meegedeeld dat hij tot 20 mei 2023 de tijd had om zijn huurachterstand te betalen. Dat betrof ongeveer € 2.300. Op 17 mei 2023 ontving klager een telefoonbericht van de corporatie dat alles was overgedragen aan de deurwaarder. Klager vindt dat de corporatie dat niet goed heeft opgepakt. Er werd klager verteld dat hij verdere afspraken met de deurwaarder moest maken, zonder tussenkomst van de corporatie. Klager vroeg of het mogelijk was om zijn huurschuld in twee termijnen te voldoen, zodat hij de kosten voor de deurwaarder niet hoefde te betalen. Klager heeft contact opgenomen met de deurwaarder, maar deze wilde daar niet aan meewerken. Klager vond het geen leuk telefoongesprek. Op een gegeven moment is de corporatie bij klager langs geweest met de GGD. Klager snapte niet waarom ze ineens bij hem langskwamen. Klager denkt dat ze hem boos willen maken. Klager denkt dat ze hem de woning uit willen hebben, omdat ze in het verleden een familielid ook al eens de woning hebben uitgezet.

Door het niet kunnen maken van een afspraak over het in twee termijnen kunnen voldoen van zijn huurschuld moet klager nu € 450 aan extra kosten voldoen, bovenop zijn huurschuld. Klager heeft financiële problemen en had graag gezien dat het anders was gelopen.

Klager vindt dat de corporatie eerder aan de bel had moeten trekken. Dit omdat de corporatie bekend is met zijn situatie. Klager heeft op later moment nog eens gebeld naar de corporatie en gevraagd of hij een normaal gesprek kon krijgen.

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

V: De corporatie geeft aan dat u is aangeboden om bij de deurwaarder uw huurschuld in twee termijnen te betalen. Dit om additionele incassokosten te voorkomen. Klopt dat?

A: Nee, bij de deurwaarder was er niet de mogelijkheid om in twee termijnen te betalen. Als gevolg daarvan moest ik € 450 aan extra kosten betalen.

V: Klopt het niet dat u de mogelijkheid had om de additionele incassokosten te voorkomen door uw huurschuld voor 2 juni te betalen?

A: Ja, maar alleen als ik in één keer alles zou betalen.

V: Begrijpen wij goed dat u meerdere herinneringen en aanmaningen tot het betalen van uw huurachterstand heeft gekregen van de corporatie?



- A: Ja, allemaal per e-mail. Pas toen het bij de deurwaarder lag, werd ik opgebeld.
- V: Heeft u zelf contact opgenomen met de corporatie?
- A: Nee, zij belden mij.
- V: Kunt u iets zeggen over de periode dat u geen huur betaalde?
- A: Op 9 juni zou ik vakantiegeld en een langdurigheidstoeslag ontvangen. Daar kon ik alles mee betalen. Dat had ik ook aan de corporatie meegedeeld. Men wilde daar niet aan meewerken en wuifde het weg.
- V: Begrijpen wij goed dat u in februari 2023 bent gestopt met het betalen van uw huur?
- A: Ja, dat klopt. Toen werd het financieel wat minder voor me.
- V: Heeft u overwogen om te bellen met de corporatie voor het treffen van een betalingsregeling?
- A: Ik had al een regeling – en volgens mij mag je maar één regeling per jaar hebben. De corporatie moet kunnen zien wanneer het iemand financieel slecht gaat.
- V: Klopt het dat u e-mailberichten van de corporatie ontving met verzoeken om uw huurschuld te betalen?
- A: Ja, die betaal ik ook. Wel was het ook dat ik e-mailberichten kreeg, zonder inhoud.
- V: Welke meldingen heeft u gedaan waarop de corporatie niet zou reageren?
- A: Ik heb het aanbod gedaan om mijn huurachterstand in twee keer te betalen. Later heb ik gebeld om in gesprek te willen met ze, maar ze hebben me daarover nooit teruggebeld.
- V: Hoe loopt het nu met de betalingen?
- A: Dat loopt nu goed. Ik wilde het niet in één of twee keer betalen. Dit omdat ik toch de additionele incassokosten in rekening gebracht kreeg. Ik betaal mijn huurachterstand nu in 12 maanden af.
- V: Klopt het dat u nu bij bent met de periodieke betalingen?
- A: Ja, dat klopt.
- V: Kunt u verder aangeven of u op eigen initiatief uw uitkering heeft stopgezet? – zo wij dit begrijpen van de corporatie.
- A: Ja, dat klopt. Alleen is mijn uitkering nooit gestopt. Ik kan dat aantonen.

### **Zienswijze van de corporatie**

Klager heeft vier maanden huurachterstand gehad. Er zijn meerdere aanmaningen verstuurd naar klager met daarbij een betalingstermijn van 10 dagen. Daarbij werd gezegd dat als er niet betaald zou worden, de mogelijkheid zou bestaan dat het bij de deurwaarder neergelegd zou worden. Op 17 mei is het dossier overgedragen aan de deurwaarder. Het had echter al bij de tweede maand overgedragen kunnen worden, maar dat hebben we niet gedaan. Wij hebben vernomen van de gemeente en het Zorgnetwerk dat meneer op eigen initiatief zijn uitkering heeft stopgezet. Dat is zorgelijk en daarom zijn we met de GGD op onaangekondigd huisbezoek gegaan. Normaal gesproken kondigen we een bezoek met de GGD wel schriftelijk aan, maar daar is hier niet voor gekozen.

Klager heeft meerdere mogelijkheden gehad om zijn huurachterstand te betalen, maar daar is geen gebruik van gemaakt en daarom is het op 17 mei overgedragen aan de deurwaarder. Uiteindelijk komen er incassokosten bij. Dat is niet om te pesten, maar dat is bij wet geregeld.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

- V: Heeft u een sociaal beleid inzake vorderingen?
- A: Ja, we hebben een incassoprocedure. Bij drie maanden huurachterstand dragen wij het dossier over aan de deurwaarder. Voor die tijd zijn er al aanmaningen verstuurd en



uitnodigingen gedaan om op kantoor te komen praten. Ons doel is niet om meneer uit zijn woning te zetten. We doen er alles aan om dat niet te laten gebeuren.

V: Is er een uitnodiging verstuurd aan meneer voor een gesprek?

A: Nee, want we wisten dat meneer geen inkomen had. Klager was ook voor niemand bereikbaar en daarom zijn we op huisbezoek gegaan. De GGD wilde eerst zelf op huisbezoek, maar in overleg met de corporatie hebben we besloten om samen te gaan. Het is natuurlijk zorgelijk als men een paar maanden geen inkomen ontvangt.

V: Ging de deurwaarder akkoord met het betalen van de huurachterstand door klager in twee termijnen?

A: Ja, dat was akkoord. Maar op de 23 mei werd duidelijk dat meneer er niet aan kon voldoen en dan vervalt de afspraak.

V: Waar bestaan de kosten voor de deurwaarder uit?

A: Dat zijn incassokosten die ook de corporatie moet betalen.

V: Als een huurder niet betaalt en er komt een exploit, komt er dan nog een aanvullend bedrag bovenop?

A: Ja, dat klopt. De deurwaarder kan bij de corporatie inzien of alles is betaald en andersom kunnen wij het bij hen inzien.

V: Begrijpen wij goed dat u wist dat klager geen inkomen had, toen u de deurwaarder inschakelde?

A: Ja, maar dat heeft klager teruggedraaid. Als er dan geen huur binnenkomt, moeten wij dossier het overdragen aan een deurwaarder.

V: Maar u wist dat er iets speelde bij klager, nietwaar? Had u dan de deurwaarder niet 'on hold' kunnen zetten?

A: We willen door. Klager heeft zijn uitkering stopgezet, maar wij willen onze huur ontvangen.

V: Belt de corporatie met huurder als er echt huurachterstand is?

A: We controleren de aanmaningscodes. Op de 10e en 24e worden de aanmaningen automatisch vanuit het systeem verstuurd. Echter, klager was al bekend bij ons en daarom zijn die acties niet uitgezet en is dat de reden dat we het dossier pas na vier maanden hebben overgedragen aan de deurwaarder. Dat hadden we ook al bij de 2<sup>e</sup> of 3<sup>e</sup> maand kunnen doen.

V: Wanneer was u op de hoogte dat klager geen inkomen had?

A: Dat was begin mei.

V: U heeft dus bewust niet op een eerder moment gereageerd richting klager?

A: Dat klopt. Dit omdat meneer bekend was bij het Zorgnetwerk. Het was een weloverwogen besluit.

V: Vindt u het later dan gebruikelijk acteren vanuit de zijde van de corporatie niet laakbaar of verwijtbaar?

A: Nee, dat ben ik niet met u eens.

V: Het heeft een periode geduurd voordat de corporatie een en ander in gang zette, nietwaar? Had dat niet eerder gekund?

A: Nee, meneer zat namelijk al in het Zorgnetwerk.

V: Hoe vaak vinden de periodieke overleggen plaats met het Zorgnetwerk?

A: Eén keer in de twee weken.

V: Maar we hebben het hier toch over de periode februari tot en met mei van dit jaar?

A: We acteren op basis van actie en reactie. We krijgen signalen van verschillende partijen.

V: Dan duurde het dus zes tot acht overleggen voordat u wist dat klager geen inkomen had?

A: Er komen signalen binnen en die komen op een lijst. Sommige adressen gaan eraf en sommige komen erop.



V: U krijgt de melding dat iemand zijn uitkering heeft stopgezet. Waarom is dat dan geen reden om na te gaan of meneer een baan en inkomen had?

A: We hadden het idee dat er meer speelde achter de voordeur. We pakken het breed op met de GGD. Meneer is bekend bij ons vanuit het verleden met het Zorgnetwerk.

V: Klager kon tot 20 mei zijn huurachterstand voldoen, maar op 17 mei is het dossier overgedragen aan de deurwaarder. Klopt dat?

A: Er zijn aanmaningen verstuurd waarop stond wanneer er moest worden betaald. We hadden hem al veel eerder kunnen aanmelden bij de deurwaarder. Klager heeft dan nog 14 dagen tijd om alles te betalen. Als klager dus inkomen heeft gehad, had hij kunnen betalen.

V: Klager zegt vaak gebeld te hebben om iemand te spreken bij de corporatie, maar daar zou nooit op gereageerd zijn. Wat zegt u daarvan?

A: Als iemand is overgedragen aan een deurwaarder, moet hij bellen met de deurwaarder voor een afspraak.

V: Worden onderhoudsmeldingen tijdens een traject met een deurwaarder wel gewoon opgepakt aan de telefoon?

A: Ja hoor, die wel.

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

Ik heb niet veel meer te zeggen. Het is jammer dat er wordt gelogen over de verzochte regeling voor het in twee maanden kunnen voldoen van mijn huurachterstand. Het is niet geaccepteerd door de corporatie. Ik was in nood. Op 23 mei heb ik een mail gestuurd en heb toen besloten het in 12 maanden te betalen.

Het gaat me erom dat ik hun verhaal heb gehoord. Ze wisten al maanden dat het niet goed met me ging en ze bleven maar e-mailberichten sturen. Het maakt het allemaal erger hoe ik nu tegen hen aankijk.

*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, 29 augustus 2023

Verzenddatum, 6 september 2023