



Advies 2353
Corporatie: Woonforte

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

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.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft 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;
- klager niet tot overeenstemming is kunnen komen tot het betalen van zijn huurachterstand met het incassobureau en als gevolg daarvan incassokosten aan klager in rekening zijn gebracht;
- klager om moverende redenen er voor heeft gekozen om het opgelopen bedrag in 12 termijnen te voldoen en, zoals dat tijdens de zitting is gebleken, klager de betalingsregeling vooralsnog nakomt;
- klager daarnaast heeft aangegeven niet het gewenste contact met de corporatie te kunnen krijgen ten aanzien van de in het eerdere traject te treffen betalingsregeling, waarbij de corporatie heeft gezegd dat het contact daarover verloopt via het incassobureau;
- klager heeft aangegeven het niet te begrijpen dat de corporatie niet eerder contact met hem heeft geprobeerd te zoeken na het ontstaan van de huurachterstand; zeker omdat de corporatie afwist van zijn financieel verleden;
- klager om moverende redenen zelf niet eerder aan de bel heeft getrokken bij de corporatie, omdat hij van mening is dat dat een taak van de corporatie zelf is;
- de corporatie te kennen heeft gegeven conform haar beleid (en zelfs ruimer dan dat) te hebben gehandeld wanneer het gaat om huurders waarvan bekend is dat zij eerder een huurachterstand hebben gehad;
- de corporatie verder vanuit een overlegreeks met partijen uit de regio signalen heeft ontvangen aangaande de gesteldheid van klager;
- de signalen voor de corporatie en GGD aanleiding vormden voor een onaangekondigd huisbezoek;



- de corporatie voor het overige te kennen heeft gegeven dat het klager altijd heeft vrij heeft gestaan contact op te nemen met de corporatie voor eventueel andere meldingen dan hetgeen speelde rondom het incassotraject;
- de corporatie wat betreft de laatste door klager gemaakte opmerking te kennen heeft gegeven niet eerder te hebben gehandeld, omdat klager reeds bekend was bij zorginstellingen.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **niet gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie in deze specifieke omstandigheden van het geval, wat betreft haar incassobeleid, datgene heeft gedaan wat vanuit haar haar dienstverlening verwacht mag worden;
- echter, gezien de bekendheid van klager bij de zorginstellingen, het op de weg lag dat de corporatie eerder persoonlijk contact met klager zou hebben gezocht bij het oplopen van de huurachterstand.

Naar de toekomst toe adviseert de commissie de corporatie rekening te houden bij het maken van afwegingen met zowel het voortraject als de persoonlijke omstandigheden van huurders.

Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 29 augustus 2023

Verzenddatum, 6 september 2023