



Advies 2389

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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 de onjuiste detailweergave van de betaalgegevens in het klantportaal van klager.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de onjuiste detailweergave van de betaalgegevens in het klantportaal van klager;
- klager per 1 juli 2023 een huurverlaging toegekend heeft gekregen;
- de huurverlaging ten onrechte niet door de corporatie in het betaalsysteem is doorgevoerd;
- klager als gevolg hiervan een betalingsherinnering heeft gekregen voor het verschil tussen de werkelijke te betalen huur en de in rekening gebrachte huur;
- de corporatie dit een maand later met terugwerkende kracht heeft gecorrigeerd;
- er, ondanks een huursaldo van € 0, ten onrechte een periode als niet betaald zichtbaar blijft in het klantportaal van klager;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven zich niet serieus genomen te hebben gevoeld door de corporatie, vanwege de uitblijvende terugkoppeling aan klager voor de terugkerend gedane meldingen alsook het niet mee worden genomen in het tijdspad tot het oplossen van de betreffende kwestie;
- klager tijdens de zitting heeft aangegeven wat betreft het vervolgtraject graag meegenomen te willen worden in de oplossing van de kwestie en het liefst heeft dat daar een datum aan vastgekoppeld wordt;
- de corporatie erkent de huurverlaging te laat te hebben doorgevoerd en daardoor onjuiste correspondentie heeft verzonden;
- de corporatie daarnaast erkent dat de weergave van het huurdersportaal niet in overeenstemming is met de weergave in hun eigen financiële administratie en dat dat richting huurders voor verwarring kan zorgen;
- de corporatie bezig is om dit op te lossen met haar IT-partner, maar hier op dit moment geen einddatum aan kan verbinden;
- de corporatie tijdens de zitting nogmaals heeft erkend niet op een zorgvuldige wijze richting klager te hebben gehandeld als het bijvoorbeeld gaat om gedane terugbelverzoeken.

Advies

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



De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie er goed aan heeft gedaan de betreffende duidelijkheid te hebben gegeven aan klager ten aanzien van de oplossing van de betreffende kwestie en het in dat kader redelijk vindt dat zij daartoe moet schakelen met haar softwareleverancier;
- de corporatie de weergave van het klantportaal in lijn zou moeten brengen met de werkelijke betaalgegevens; dit in het kader van transparantie richting haar huurders.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen om de tijdens de zitting gedane toezegging, namelijk het periodiek meenemen van klager in de voortgang van het proces, in acht te nemen.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.

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, 21 november 2023
Verzenddatum, 11 december 2023