



Verslag hoorzitting 2389

Corporatie: Woonpartners Midden-Holland

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

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 meldt dat zijn klacht huurachterstand betrof, die niet correct was. Klager wilde een reactie van de corporatie hierop en heeft daar tot drie keer toe om gevraagd. De eerste reactie van de corporatie kwam toen klager had aangegeven er klaar mee te zijn en anders een klacht zou indienen. Het vertrouwen in de corporatie is beschadigd. Klager wil een rectificatie op de niet bestaande huurachterstand. In het portaal staat alles verkeerd. Tot op de dag van vandaag lijkt het dat de huur voor de maand november niet is betaald. November wordt weggeschreven op oktober en zo blijft het openstaan. Voor maand 6 en 7 staan twee bedragen open. Dat moet weggehaald worden uit het systeem, want er staat niets open. Op 15 september heeft klager een schrijven ontvangen van de corporatie waarin stond aangegeven dat er geen achterstand was en dat de corporatie naar het portaal heeft gekeken en daarover in gesprek te zijn met haar IT-partner. Klager is met dit alles al vier maanden bezig en wil dat het opgelost wordt. Het portaal is voor een huurder om te zien wat de stand van zaken is.

Op 15 september heeft de corporatie die brief geschreven, maar het is nog steeds niet opgelost. Klager wacht nu af wat er gaat gebeuren, maar is van mening dat de gegevens in het portaal correct moeten zijn.

Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft schermafbeeldingen gestuurd van het portaal. Het lijkt erop dat het saldo nul is in november, toch?

A: Ja, er staat nul (*klager laat het portaal zien op zijn telefoon*). Als er met ons iets gebeurt, zou men kunnen denken dat we huurachterstand hebben. Op 28 oktober 2023 is huur betaald voor de maand november, maar die staat in het systeem weggeschreven voor de maand oktober.

V: In de brief van 15 september jl. maakt de corporatie excuses en wordt aangegeven dat er wordt gewerkt aan het technische gedeelte van het portaal. Is voor u wat in die brief staat onvoldoende?

A: De excuses zijn voldoende, maar het gaat over geschade vertrouwen. Als ze zeggen dat ze terugbellen, gebeurt dat niet. Er is een keer gezegd dat we door een bepaalde collega op dinsdag teruggebeld zouden worden. Later bleek die betreffende mevrouw helemaal niet op dinsdag te werken.

V: Dus u wilt weten wanneer het wordt opgelost en u voelt zich niet serieus genomen?

A: Dat is het probleem inderdaad.



V: Heeft u nog een andere melding gemaakt bij de corporatie, anders dan waar we nu voor zitten?

A: Nee. Via het portaal heb ik een klacht ingediend en die was na twee dagen verwijderd. Daarna heb ik via het portaal een terugbelverzoek ingediend. Toen kwam er actie.

V: Hoe kan vertrouwen worden hersteld, volgens u?

A: We willen worden meegenomen in het tijdsplan tot oplossing van de kwestie. De communicatie is er niet. Ze moeten ons op de hoogte houden waar ze mee bezig zijn.

V: Klopt het dat u een brief betreffende huurachterstand (een aanmaning) heeft gehad?

A: Wij hebben in juli 2023, toen de nieuwe huur in ging, een betalingsverzoek gehad voor de huurverhoging. Ik heb gebeld met de corporatie en we zijn er samen uitgekomen. Ik heb de huur overeenkomstig het verschuldigde bedrag, zoals benoemd in de brief met toegekende huurverlaging, betaald. Twee weken later kregen we het verzoek om € 89 te moeten betalen. Ik heb daadwerkelijk een aanmaning gehad.

V: Is het betreffende bedrag van € 89 inmiddels hersteld?

A: Ja, dat is gecorrigeerd in de nieuwe betaling, maar toen had ik het nieuwe bedrag al betaald. In het portaal staat dat er in juni en juli nog bedragen openstaan en de huur van november, maar dat klopt dus niet. Als een andere verhuurder het zou zien in ons portaal, omdat we een andere woning zouden willen, zegt die corporatie misschien wel dat ze ons niet willen als nieuwe huurder.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX vertelt dat ze het woord aan haar collega geeft.

Mevrouw XXXX heeft de klacht opgepakt vanwege de huurachterstand. In de tijdlijn is aangegeven hoe het allemaal is gegaan. De corporatie heeft aangegeven het niet goed te hebben aangepakt. Het ging al mis bij de toegekende huurverlaging. Helaas kan dat niet meer worden teruggedraaid. Daar is excuses voor aangeboden. Er wordt intern hard gewerkt om de klantbediening beter te maken. Daartoe worden stappen genomen.

Na de herinnering heeft klager wederom contact opgenomen. In het klantenportaal staat het saldo inderdaad op nul. In het basis registratiesysteem staan de betalingen goed vermeld. Echter, een andere leverancier levert het klantenportaal aan en met beide leveranciers loopt nog het contact om zaken op te pakken. Die partijen wijzen voor wat betreft het probleem echter naar elkaar. Het loopt allemaal nog en we kunnen klager meenemen in de verzochte communicatie. Dat hebben we ons te weinig gerealiseerd. Wellicht kunnen we één keer per week bellen voor een status-update. We kunnen helaas geen datum aangeven wanneer het probleem opgelost kan zijn. Het zit in de communicatie tussen de beide systemen.

We betreuren het dat klager zich niet serieus genomen voelt. Als we op tijd contact hadden opgenomen met klager, zou het anders zijn gelopen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom is klager niet teruggebeld?

A: In de zomermaanden is dat niet goed gegaan door de vele personeelwisselingen. Onze klanten waren daar de dupe van en dat is geen excuus. We zijn druk bezig met het nieuwe klantconcept. Het staat hoog op de agenda en komt ook continu terug in diverse teamoverleggen.

V: Zijn er nog meer huurders met gelijke problemen als die van klager?

A: Nee, dat is bij ons niet bekend. De niet ingevoerde huurverlaging was een incident.

V: Als dat goed was gegaan, hadden we hier niet gezeten volgens u. Klopt dat?



A: Ik denk het niet nee. Over september staat een voorstand van de huur en de laatste maanden een achterstand. Deze woningen hebben wij van Vestia overgenomen. Het zijn huurders die voor de eerste van de maand betalen en dan komt de betaling op de vorige maand binnen. Er zijn zeker wel 400 huurders die voor de eerste van de maand betalen.

V: Stel dat huurders verhuizen, en de andere verhuurder wil een uitdraai uit het klantportaal ontvangen, communiceert de corporatie onderling dan hierover met de andere verhuurder?

A: Er wordt een verhuurdersverklaring gevraagd en één van de vragen is of er openstaande huur is. Als we dat invullen met een stempel voor akkoord, dan is het saldo nul. Dat is dan de verklaring die huurders overleggen bij een andere corporatie.

Laatste woord door de klager

Ik wil weten wanneer de kwestie wordt opgelost. Hoeveel weken hebben ze nog nodig?

Wellicht kunnen ze dat oppakken met afdeling ICT. Het blijft nu alsmaar scheef staan in het portaal.

Kan er niet een statement worden ingebouwd met het idee van “if, then, else”?

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 21 november 2023

Verzenddatum, 11 december 2023