



## Verslag 2516

Corporatie: Woonbron

Dit verslag is een weergave van wat in de digitale 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 meermaals uitblijvende communicatie vanuit de corporatie op vragen van klager.

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

### Toelichting op de klacht door de klager

Klager had een klacht ingediend bij corporatie, maar ze gaven klager aan haar verder niet te willen helpen. Klager is gescheiden van haar partner. Haar ex-partner heeft de corporatie gebeld en verzocht de gegevens van klager te verwijderen. Dit heeft de corporatie gedaan zonder toestemming en medeweten van klager. Alle correspondentie heeft klager daardoor verder niet meer ontvangen.

Op enig moment was er sprake van een huurachterstand, wat klager vernam in een brief die ze thuisgestuurd kreeg. Klager heeft daarop gebeld met de corporatie en gevraagd waarom het bedrag nog openstond. Klager wilde het openstaande bedrag wel betalen, maar met een betalingsregeling. De corporatie weigerde klager te woord te staan. Er werd klager aangegeven dat er een betalingsregeling met haar ex-partner was overeengekomen en dat de corporatie niet meer met klager in gesprek wilde.

Klager vraagt zich af waarom haar gegevens uit het systeem gehaald zijn zonder dat te verifiëren bij haar. Klager heeft de achterstallige huur kunnen betalen, maar ze had in de problemen kunnen komen.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Op de huurovereenkomst staan twee namen als huurders van het gehuurde vermeld, die van u en uw toenmalige partner. Wat vindt u ervan dat beide huurders in dat geval bevoegd zijn zaken met de corporatie te mogen regelen? – daarbij eveneens refererende aan de zienswijze van de corporatie.

A: Ik vind het raar dat één van de huurders zomaar gegevens kan laten verwijderen en dit niet wordt geverifieerd. Ik heb geen correspondentie gehad dat mijn gegevens verwijderd zouden worden.

V: Staat de huurovereenkomst nu alleen op uw naam?

A: Ja, dat klopt.

V: Er zit in het dossier een e-mailwisseling zonder een datum. Van wanneer is dit bericht?

A: Dit is een bericht van 7 augustus 2024.

V: Er volgt nog een separate e-mail en een klacht. Klopt het dat dit bericht niet in het dossier zat?

A: De klacht is eerst telefonisch gemeld. Er werd aangegeven dat ze het zouden noteren. Daarna heb ik nog een keer gemailld, want er kwam geen enkele reactie. Vandaar dat ik uiteindelijk naar de KCWZH ben gestapt.



V: Wij begrijpen dat het een eenzijdige huuropzegging betrof. Heeft u uw partner van de huurovereenkomst laten verwijderen?

A: Ja, dat heb ik via een ingevuld formulier gedaan dat mijn toenmalige partner ook heeft ondertekend.

V: Was dat voor of na de ontstane achterstand in de huurbetaling?

A: Toen mijn ex-partner de betalingsregeling had getroffen, woonden we nog samen. Vanaf juni niet meer. De corporatie heeft de maand augustus als wijzigingsmoment gehanteerd.

V: Hoe kwam u erachter dat uw contactgegevens uit het systeem waren verwijderd?

A: Ik had de corporatie gebeld en dat werd telefonisch aan mij doorgegeven.

V: Weet u nog wanneer dat was?

A: Ik heb wel zeven keer gemaïld, maar ik kreeg nooit een reactie. Toen de klacht bij jullie lag reageerden ze wel.

V: Wat was de reden dat ze u niet wilden helpen om meer informatie te krijgen?

A: Ze mochten me niet doorverbinden met de afdeling incasso werd gezegd. Er waren al meerdere keren betalingsregelingen getroffen met mijn ex-partner die niet waren nagekomen en daarom zouden ze het doorgeven aan de gemeente. Ik was erg emotioneel en wilde te woord worden gestaan om mijn verhaal te doen.

V: Was u op de hoogte van een betalingsregeling toen u nog met uw partner samen was?

A: Nee, de achterstallige betalingen waren van een eerdere periode waarvan hij zei dat het betaald was. Daarna heeft hij volgens mij mijn gegevens laten verwijderen.

V: Wanneer is de corporatie gaan reageren richting u?

A: Ik heb zeven keer gemaïld zonder een reactie terug te krijgen. De eerste reactie was toen de zienswijze werd opgevraagd en daarna reageerden ze naar mij. Er is inhoudelijk op mijn vragen niet gereageerd. Dat is ook feitelijk mijn klacht.

V: Wat vindt u van hetgeen de corporatie heeft aangegeven aangaande de wijze waarop het (interne) proces is verlopen bij de corporatie (zie hierna)?

A: Ja, ik hoop dat ze het intern verder zullen oppakken. Ik kan me voorstellen dat er huurders zijn geweest die financieel heel erg in de problemen zijn gekomen door zo'n zelfde soort situatie. Zo mag je niet met huurders omgaan, vind ik.

V: Heeft u alles gezegd wat u wilde zeggen?

A: Ja, ik denk het wel.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan het vervelend voor mevrouw te vinden dat ze zo'n nare periode heeft gehad. Hij heeft de zienswijze geschreven en is in het systeem een en ander gaan nakijken. Daarbij heeft hij niet kunnen constateren dat klagers gegevens waren verwijderd. Als beiden contractant zijn, kan de heer XXXX zich niet voorstellen dat dit wordt gedaan. Zeker niet als er ook sprake is van een huurachterstand. De corporatie is namelijk erbij gebaat een huurachterstand volledig te kunnen incasseren.

Er is telefonisch gesproken met de afdeling incasso. Zij gaven aan dat er betalingsregelingen liepen met de andere contractant. Er worden regelingen afgesproken met degene die op het contract staan en dat is rechtsgeldig.

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

V: Kunt u aangeven waarom er niet is gereageerd op de terugkerende berichten van klager?

A: Ik zie heel veel contactmomenten in het systeem, maar ik weet niet of dat met meneer of mevrouw was. Dat zal ik moeten nagaan.

V: Klager geeft aan zich met zoveel woorden ongehoord te voelen. Wat vindt u daarvan?



A: Ik ga ervan uit dat de afspraken worden bevestigd. Klager kan in het klantportaal alles nazien. Correspondentie kunnen we delen met klager, maar men kan ook zelf de informatie ophalen in het klantportaal. Waarom mijn collega klager niet meer te woord heeft gestaan, weet ik niet.

V: Wij horen u aangeven dat men het een en ander kan nagaan in het klantportaal, zonder dit verder te onderbouwen. Hoe kijkt u daar tegenaan?

A: Ik heb er nu geen antwoord op.

V: Is het mogelijk dat u het systeem daarop nakijkt?

A: Er zijn meer dan 100 contactmomenten geweest met klager. Ik red het niet om dat nu te bekijken wegens het eerder moeten verlaten van hoorzitting voor een andere afspraak.

V: Kunt u toelichten hoe het bij de corporatie werkt als iemand belt en vraagt de gegevens van de andere contractant te verwijderen?

A: Ik moet nagaan hoe dat beschreven staat.

V: Wat vindt u ervan dat klager aangeeft dat men zo niet met elkaar omgaat?

A: Dat vind ik ook. Ik hoop dat dat wij als corporatie, op de manier zoals mevrouw aangeeft, dat niet doen. Onze afdeling incasso is omgezet naar een afdeling schuldpreventie. Die afdeling is er juist voor om te zorgen dat huurders niet in problemen komen. Er moet dus ruimte zijn voor beide partijen hun verhaal te doen. Mevrouw had op kantoor uitgenodigd kunnen worden om erover te praten. Het is fijn dat mevrouw de huurachterstand kon betalen. Dat zien we helaas vaak anders, maar het is niet onze bedoeling om huurders verder in de problemen te brengen.

V: Wat was de datum toen de betalingsregeling werd getroffen?

A: Dat moet ik echt uitzoeken. Ik wil graag meer tijd om dat allemaal uit te zoeken, omdat de informatie nu niet compleet is.

V: We missen nog veel informatie en er is nog veel onduidelijk. U bestrijdt de punten van klager. Kunt u uiterlijk deze week aanvullende stukken sturen aan het secretariaat?

A: Ik zal zorgen voor een volledig verslag en doe mijn best dat aanstaande vrijdag aan te leveren. Helaas weet ik niet zeker of dat gaat lukken, aangezien wij te maken hebben met personele problemen.

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

Inhoudelijk hoef ik niet meer te reageren. Ik heb XXXX gesproken bij de corporatie en dat is de persoon die mij niet te woord wilde staan. Zij zal mijn ex-partner hebben gesproken. Er zijn inderdaad wel 100 contactmomenten, maar ik woon er dan ook al 10 jaar. Ze nemen me niet serieus en daar gaat mijn klacht inderdaad over. Ik had op straat kunnen komen te staan, maar gelukkig kon ik de ontstane huurachterstand betalen. Ze doen er erg nonchalant over.

*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, 26 november 2024

Verzenddatum, 10 december 2024