



Verslag hoorzitting 2489

Corporatie: Poort6

Dit verslag is een weergave van wat 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 niet reageren op gedane klachten en het met twee maten meten vanuit de corporatie.

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

De voorzitter geeft aan dat de commissie inhoudelijk geen oordeel kan geven over klachten ouder dan een jaar.

Toelichting op de klacht door de klager

Het gaat klager vooral om het feit dat hij het idee krijgt dat er met twee maten gemeten wordt door de corporatie naar huurders toe. Klager voelt zich hierdoor niet serieus genomen. De buurman mag veel meer aanvragen indienen en krijgt deze allemaal goedgekeurd volgens klager. Klager heeft eveneens ondervonden dat zijn gegevens worden doorgegeven aan derden zonder dit te overleggen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kijkend naar het klachtenformulier heeft u vier klachten. U geeft aan dat voor u het belangrijkste punt is de manier waarop de corporatie met u omgaat. Klopt dat?

A: Dat klopt in grote lijnen wel. Ik heb geen één keer een reactie gehad met betrekking op mijn ingediende klachten vanuit de corporatie. Ik heb afgelopen najaar vier keer gebeld en er wordt keer op keer beloofd dat ik word teruggebeld. Helaas gebeurt dit niet. De nota's waar het om gaat worden direct doorgestuurd naar de deurwaarder.

V: Ik zie in het dossier dat er wordt aangegeven door de corporatie dat bij het uitblijven van de betaling de deurwaarder wordt ingeschakeld. Klopt dit?

A: Dat gaat niet over de nota waar ik het eerder over heb gehad.

De commissie vraagt of de corporatie de betreffende de kwestie van de deurwaarder wil toelichten en de nota's die daar rechtstreeks naartoe worden gestuurd. De corporatie geeft aan dat het dossier naar de deurwaarder gestuurd is omdat er een huurachterstand was van drie maanden. De commissie is van mening dat dit niet de juiste manier van afhandelen is en vraagt of de corporatie tegemoet kan komen in deze situatie. De medewerker van de corporatie geeft aan dat wanneer de achterstand volledig betaald is het dossier bij de deurwaarder gesloten zal worden. De huurachterstand betreft nu anderhalve maand. De corporatie wil graag aan klager laten weten dat er vanuit hun niet 'gemeten wordt met twee maten' en zij iedereen gelijk behandelt.

V: Wat is er precies aan de hand met de defecte kookplaat in uw keuken?

A: Mijn kookplaat is opnieuw kapot. Hierover heb ik nog geen melding gemaakt bij de corporatie omdat dit toch geen zin heeft. Het feit is namelijk dat mijn buurman wel kosteloos een bredere kookplaat krijgt en ik moet dit zelf betalen.



V: Wanneer is uw kookplaat precies kapot gegaan?

A: Dat is twee maanden geleden gebeurd.

De voorzitter geeft aan dat de commissie de klacht over de kookplaat niet tijdens deze zitting in behandeling kan nemen omdat klager daarover nog geen melding heeft gemaakt bij de corporatie.

V: Er is door u ook een klacht ingediend over waterschade in de keuken. Wat is de klacht precies?

A: Er is een monteur langs geweest. Die brak iets af waardoor de keuken onder water stond. Dit heb ik meteen gemeld bij de corporatie, maar hier is nooit een reactie op gekomen. Ik krijg nergens antwoord op en dat vind ik zeer kwalijk.

V: Wat kunt u melden over de klacht betreffende de servicekosten?

A: Er worden bij twee andere burens twee kostenposten in mindering gebracht op de eindnota. Bij mij worden deze juist in rekening gebracht en dat is niet zoals het hoort. Het wordt ook direct bij de deurwaarder neergelegd en daar moet ik rente over betalen.

De medewerker van de corporatie geeft aan dat dit opgelost gaat worden. De gemaakte onterechte kosten worden terugbetaald. De rente zal voor de kosten van de afrekening in mindering worden gebracht.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan dat de zaak van klager vanuit de corporatie niet goed is opgepakt. De corporatie biedt zijn excuses aan en belooft verbetering. Klager accepteert de verontschuldigungen.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan blij te zijn met de antwoorden vanuit de corporatie. Klager hoopt dat er serieus gekeken wordt naar een oplossing voor de kapotte kookplaat. Klager geeft nogmaals aan dat de excuses voor hem veel betekenen en geeft aan daar dankbaar voor te zijn.

De voorzitter sluit de vergadering. De medewerker(s) van de corporatie vertrekt en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 18 september 2024,

Verzenddatum, 1 oktober 2024