



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag 1623

Corporatie: Woonbron Delfshaven

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

De klacht heeft betrekking op het feit dat er zonder goedkeuring van klager foto's zijn gemaakt door een medewerker van de corporatie en op de bejegening door een medewerker van de corporatie van de klager.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door klager

We zaten verleden jaar in de keuken aan tafel. We hoorden geroezemoes op balkon. Ik zag een medewerker op een trapje over de afscheiding kijken.

Er werden foto's gemaakt. Ik meldde dat hij niet op een trapje hoefde te staan, maar dat hij gewoon had kunnen aanbellen. Er werd gekeken of ik duiven voerde want er was geklaagd door de burens. Er was duivenpoep geconstateerd en veertjes. Ik zei dat het geen duivenpoep was, maar dat het van de planten was. Er werd me gezegd dat ik aansprakelijk zou worden gesteld.

Ik wist niets van een klacht af tegen mij. Ik zei dat er dan ook moest worden gezegd dat hij van de afscheiding af moest blijven want hij heeft er zijn schotelantenne geplaatst.

Ik zag later dat de Turkse buurman mij aan het bekluren was. Ik stond in mijn pyjama en ik vroeg of hij iets zocht.

Ik vroeg of hij ook duivenpinnen wilde hebben, want die zou ik krijgen van de corporatie.

Voor de afscheiding moest toestemming worden gevraagd. Ik hoorde dat ze zeiden dat er maden waren van de duivenpoep. Maar dat is niet van de duivenpoep, dat kwam door de hitte in de vuilnisbak. Ik woon er 23 jaar en ik heb nooit maden gehad.

Ze blijven maar klagen, maar ze drogen wel hun was op het balkon. Over een vies zonnescherm hoor je ze ook niet.

De buurman hangt steeds over mijn balustrade. Er werd me gezegd dat ik de duiven moest verjagen.

Ik ben heel erg ziek geworden en geopereerd en met mijn zieke lichaam stond ik te bonken om de duiven te verjagen. Ik was erg angstig, bang om mijn huis uit gezet te worden. Ik heb al vanaf 2011 duivenpinnen. De duiven komen laat in de middag.

Twee jaar geleden kwam er bij mij een man aan de deur en die vroeg of ik last had van duiven. Ik antwoordde van niet want ik houd van dieren. En die man vertelde me toen al dat er was geklaagd over duiven.

De dokter heeft me verteld dat ik geen stress mag hebben.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Op welke etage woont u?

A: Op de derde etage met een open balkon aan beide zijden.

V: Heeft u sinds 2015 een duivenhokje op het balkon?

A: Een kleine, een soort bench. Dit is om de zieke duiven te verzorgen.

V: Heeft u de bench nog?

A: Nee, nu niet meer.

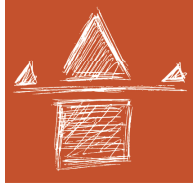
V: Wat is de kern van uw klacht?

A: De benadering van de corporatie, het geloof van mijn buurman en het nemen van foto's door de corporatie.

V: Staan er onjuistheden in de brief van 8 augustus 2016?

A: De laatste brief die ik heb gehad is van 5 augustus 2016. Daarin staat dat mevrouw XXX niet bij de hoorzitting zal zijn.

De brief van 8 augustus waarin mevrouw XXX meldt dat ze een afspraak wil maken, heb ik nooit gehad. Ze zeggen alles aangetekend te versturen maar ik heb die brief nooit gehad.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag 1623

Corporatie: Woonbron Delfshaven

V: Heeft u nog specifiek iets te zeggen over de foto's?

A: Ik vind dat verschrikkelijk. De medewerker van de corporatie gaf de buurman in alles gelijk. Hij probeerde mij zwart te maken waar de burens zijn.

Zienswijze van de corporatie

Sinds 2015 was er een klacht van mevrouw tegen de burens over geluidsoverlast. Het was zeer ernstig. We zijn bij mevrouw op huisbezoek geweest. Ik heb de burens aangeschreven dat er klachten zijn van omwonenden. Ik kreeg contact met de burens, die me meldden dat mevrouw aan de deur was geweest en dat ze erg boos was. We stimuleren altijd de mensen met elkaar in gesprek te laten gaan. Dat was niet mogelijk zei de buurman. Ik heb voorgesteld een gezamenlijk gesprek te voeren. Het bleek dat die burens last hadden van de duiven. Er zijn afspraken gemaakt en als gevolg daarvan zijn we weer bij mevrouw thuis geweest.

De complexbeheerder mocht niet naar binnen bij mevrouw. De complexbeheerders zijn voor schoonheid en veiligheid. Maar als de mensen last hebben dan worden ze wel aangeschreven. Bewoners weten waar de complexbeheerders voor zijn, dus foto's maken zou wel mogen want op die manier worden problemen in kaart gebracht.

Ik heb het een goed gesprek gevonden, mevrouw gaf aan dat het een moeilijke periode was geweest. Mevrouw gaf tijdens het gesprek ook aan dat ze niet zo moest schelden, ook vanwege haar geloof. Dat vind ik prettig om te horen.

Daarna hebben we een tijd niets gehoord, we dachten dat het goed ging.

Daarna kwamen er nieuwe klachten.

We proberen altijd in gesprek met bewoners tot een oplossing te komen. Om alles zo toegankelijk mogelijk te maken. Ook hanteren we hoor en wederhoor. We willen geen partijdigheid en alle partijen worden betrokken.

De opdracht van de complexbeheerder op het balkon voor de foto's is akkoord bevonden. Dat zijn standaard werkzaamheden. Het is ons bezit en dat moeten we in kaart brengen.

Er is duivenlast ervaren. Ook tijdens het huisbezoek.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is het u bekend dat er niet met duiven mag worden omgegaan?

A: Ja dat is bekend.

V: Zijn er ook foto's gemaakt van het spannen van de draden?

A: Ja dat klopt. De complexbeheerder mag dat, maar niet de bewoners uiteraard. Daar is de betreffende bewoner ook op aangesproken.

V: Waarom is de betrokken medewerker er niet?

A: Dat was een keuze en een bewuste afweging. Ook om het gesprek hier op gang te houden.

V: Worden er zaken ontkend door de medewerker?

A: Het is met hem besproken en het hoort bij zijn werk. Foto's van mensen maken mag niet. Soms klikt het op persoonlijk vlak ook niet, dat kan.

Laatste woord klager

Ik hoop dat het wordt opgelost en dat er een volgende keer weer iemand komt.

Ik wist niets van het feit dat er een klacht was ingediend tegen mij.