



1802 Verslag
Corporatie: Rijswijk Wonen

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 onder meer betrekking op de schending van de privacy van klager en de wijze van communiceren van de corporatie richting 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 op de klacht door klager

Ik voel me benadeeld. Ik word behandeld als iemand die een ander benadeelt, maar ik ben de benadeelde. Er is brandgevaarlijk spul aanwezig in de kelder, maar de corporatie reageert nergens op. Het is in de algemene kelderruimte, daar staan spullen van iemand anders. Er gebeuren allemaal vreemde dingen. Als ik een klacht indien, moet er normaal worden gereageerd. Het blijft maar door sudderen. Vragen over veiligheid worden niet meer beantwoord. Ik krijg alleen maar lullige antwoorden. Ook wordt gezegd dat mijn brieven te lang zijn. Het heeft een jaar geduurd en toen besloot ik naar de geschillencommissie te gaan. Het is begonnen met de schoonmaakkosten. Ik dreigde dat ik naar de geschillencommissie zou gaan. Dat heb ik weer ingetrokken. Ik ben benieuwd wat ze te zeggen hebben. Het is vreemd dat als ik begin te klagen, mensen ook klagen over mij. Ik moest met de wijkagent in gesprek. Sinds ik in deze woning woon, gebeuren er allemaal rare dingen. Er zijn zelfs camera's geplaatst, maar dat kan zo maar niet. De corporatie liegt gewoon. Het is ongelooflijk dat ik huur betaal aan mensen die liegen. Als ik vraag waarom ik op gesprek moet komen dan zeggen ze niet waarom. Maar hoe kun je me dan uitnodigen als ik niet weet waarover het gesprek gaat. Ik heb vragen gesteld over de brandveiligheid. Wegens onderbezetting was het niet mogelijk dat op te lossen werd me verteld. Kan ik dus concluderen dat de brandveiligheid al die maanden niet was gegarandeerd? Ik heb ook klachten over de privacy. Ze houden alles in de gaten. Er zijn opnames gemaakt, wat is daarmee gedaan? Het loopt al een jaar. In mijn bijzijn worden hier leugens verkondigd.

Klager laat foto's zien op zijn mobiel over wat er in de algemene ruimte staat.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe lang woont u al in de woning?

A: Langer dan een jaar.

V: Staan er nu spullen in de algemene ruimte?

A: Ja, er staat grof vuil. Er ligt tapijt, karton en allerlei andere spullen in de algemene ruimte. Ik heb dit niet gemeld, want ze reageren toch niet.

V: U zegt dat er gebrekkig en onbeschoft wordt gecorrespondeerd? Wat vindt u onbeschoft?

A: Het is de manier waarop. Het treiterige gedrag. Ik weet het zo even niet. Maar er worden leugens gezegd.

Zienswijze van de corporatie

Meneer geeft aan dat hij zich benadeeld voelt sinds de schoonmaakkosten. Ik denk dat er twee aparte zaken spelen. Dat meneer zegt dat er niet altijd snel genoeg is gereageerd klopt, daar bied ik excuses voor aan.

Het is vooral een kwestie tussen meneer en de buurman. We hebben soms zaken gelaten, want het ging altijd goed in dit portiek. Sinds er iets speelt tussen klager en de buurman, proberen we dat ze er samen uitkomen. We proberen gesprekken op gang te brengen. Beide heren stonden daar niet voor open.



1802 Verslag
Corporatie: Rijswijk Wonen

Inmiddels hebben we contact gehad met de juridisch adviseur van de buurman. De buurman zal waarschijnlijk toch het gesprek willen aangaan. We hopen dat iedereen er dan weer goed kan wonen. Klager verwijt ons partijdigheid, dat gebeurt vaker. De buurman zegt precies hetzelfde. We staan als corporatie tussen twee partijen in. We willen voor beide partijen woongenot.

We hebben de burens aangesproken op het feit dat de schoenen weg moesten. De schoenen werden echter gestolen. We hebben geprobeerd het minnelijk op te lossen en later via aanspreken.

Ik ben het eens dat als je wordt uitgenodigd voor een gesprek, je moet weten waarom.

Op het moment dat meneer belt voor spullen in de bergruimte, gaan we acteren. Huurders hebben een verantwoordelijkheid om elkaar aan te spreken. Dat gebeurt hier niet meer. Het is het te makkelijk dan maar te zeggen dat de huismeester proactief moet kijken of er spullen staan.

We mogen de camera niet weghalen, want die is van een ander. We hebben daarvoor toestemming van de rechter nodig. Er werd ons door onze advocaat verteld dat het via een rechter moest. We hebben de mensen aangeschreven om de melkbus te verwijderen.

We hebben een mail van de juridisch adviseur van de buurman. Als het gesprek er komt tussen beide heren zou het veel sneller opgelost kunnen worden. Dan hoeft wellicht de juridische procedure niet langer meer en kan een en ander sneller opgelost zijn. Is klager daartoe bereid?

Tijdens de hoorzitting meldt de commissie dat de zaak van de camera iets is tussen de corporatie en de buurman. Daar hoeft klager niet in te worden betrokken. Het is echter ook een zaak tussen klager en de corporatie. De corporatie heeft met beiden te maken, maar hoeft beide partijen daar niet voor samen te brengen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom handhaven jullie niet gewoon dat de spullen weggehaald moeten worden?

A: De spullen die er stonden waren decoratief van aard. Meneer gaf aan dat het de vluchtroute in de weg stond. Daar is nog nooit over geklaagd, het heeft er jaren gestaan. Toen klager er kwam wonen, nam hij er wel aanstoot aan. We wilden bemiddelen daarin, want de spullen stonden er al 30 jaar. We wilden dat niet direct doen want anders was het duidelijk dat het geklaag van de nieuwe bewoner kwam.

V: Is er een huismeester?

A: Ja, maar die is er niet dagelijks, wel wekelijks. Deze toezichthouder wordt beticht van partijdigheid.

V: Wat is uw beleid voor conflicten?

A: Praat met elkaar. Als dat niet werkt dan gaan wij een gesprek aan met beide partijen. Eerst een gesprek met de buurman, maar klager wees het af. Daarna is er buurtbemiddeling aangeboden. Het is een groter probleem, er zit een onderstroom in. Beide partijen hebben buurtbemiddeling afgewezen.

V: Wat is dan nu de volgende stap?

A: De camera moet weg. Wij hebben ook een advocaat ingeschakeld, net als de buurman. De buurman zegt dat hij die camera nodig heeft voor zijn eigen veiligheid. Ze zijn nu op het standpunt dat ze de camera weghalen als er een gesprek komt en de buurman zich veilig voelt.

V: U adviseert eerst met elkaar te praten? Daarna te praten met iemand van de corporatie en daarna schakelt u een externe partij in?

A: Bemiddelen doen we niet zelf, dat laten we over aan een externe partij.

V: U heeft het conflict niet gede-escalereerd. Weet u hoe dat aan te pakken?

A: Dat is de reden dat we buurtbemiddeling inschakelen. Conflictbemiddeling zien we niet als onze taak.

V: U heeft klager toch uitgenodigd om op gesprek te komen?

A: Dat was niet een gesprek voor beide heren samen.

V: Er is een brief van 28 juli 2017 waarin klager aangeeft het recht te hebben om eerst te weten waar het gesprek over gaat alvorens te komen praten?



1802 Verslag
Corporatie: Rijswijk Wonen

A: Dat klopt, dat wist hij niet. De buurman heeft altijd aangegeven niet om de tafel te willen. Dus kun je niet gaan uitnodigen voor een gesprek. Daarna zijn we gaan handhaven. We zijn bezig met het verwijderen van de camera's.

V: Als er vaak wordt gereageerd door een huurder, maar de corporatie reageert niet, wat gebeurt er dan?

A: Als er klachten zijn, moet dat kort en bondig worden aangegeven. Wat het lastig maakt is dat het heel lange mails zijn van klager, soms wel met 5 tot 10 vragen. In zo'n geval is het beter om te bellen. Dat is veel efficiënter dan mailen. Dat neemt niet weg dat ik het niet goedkeur dat als er e-mails worden gestuurd we daarna niets van ons laten horen. Daar hebben we intern gesprekken over gevoerd.

V: Het hoort toch bij uw vak dat er verschillende mensen zijn om mee om te gaan?

A: Daar wil ik niet op reageren.

V: In uw algemene voorwaarden staat dat het huurder niet is toegestaan om allerlei zaken zoals vuilniszakken e.d. in de gezamenlijke ruimte neer te zetten. Doet de huurder dit toch, dan kan verhuurder dit laten verwijderen op kosten van de huurder. Daar heeft huurder voor getekend, dus ik snap niet dat u het niet weghaalt.

A: We hebben het nagevraagd bij onze huisvestingadvocaat en die heeft gezegd dat het niet mag worden weggehaald.

V: In de algemene huurvoorwaarden artikel 6 punt 16 staat vermeld dat als derden huurder in zijn woongenot storen door overlast dan wel op andere wijze, huurder dit zoveel mogelijk schriftelijk en gespecificeerd dient te melden aan verhuurder. Klopt dat?

A: We hebben dossier nodig, dat klopt. We hebben een tijdlijn in dit geval die erg lang is.

De commissie constateert dat er bij beide partijen iets gebeurt tijdens de zitting. Ieder woord van elke partij roept reacties op bij de andere partij. Dit is een voorbeeld van hoe zaken verkeerd lopen en verkeerd zullen blijven lopen. De commissie is benieuwd of er toekomstgericht met een nullijn kan worden begonnen, waarin beide partijen rustig blijven en er een oplossing komt.

Laatste woord van de klager

Ik was benieuwd naar jullie weerwoord. Er wordt zo gelogen. Ik heb niets meer toe te voegen. Ik had niet gedacht dat er zo gediscussieerd zou worden. Het is ronduit onbeschoft.