



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag hoorzitting: 1534
Corporatie: Tablis 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 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

In de brief van de corporatie d.d. 14 oktober 2015 worden 3 meldingen genoemd. De eerste klacht heeft betrekking op het dichtslaande doucheraam. Overigens staat er in de zienswijze dat ik op 21 juli op kantoor ben geweest, maar dat was 15 juli.

Op 2 juli heb ik de klacht ingediend bij de corporatie over het doucheraam. Op 5 juli kwam ik op het kantoor van de corporatie. Niet voor de klacht die ik op 2 juli had ingediend maar voor een nieuwe situatie met mevrouw XXXX. Ik sprak daarover met de heer XXXX en die dacht dat ik kwam voor de klacht van het doucheraam.

Er werd gezegd dat er nog geen actie was gedaan richting mevrouw XXXX maar ik meldde dat ik daar nu niet voor kwam.

In de afgelopen 2 jaar is het dusdanig vaak voorgekomen dat ik last had van het klappende doucheraam dat ik nu vond dat er melding moest worden gedaan. Ik vond het beter dat ik niet mevrouw zelf zou aanspreken, ook vanwege de situatie in 2013.

Tot 28 juli is er niet veel gedaan door de corporatie. Ik heb mevrouw XXXX inmiddels gesproken en gevraagd in hoeverre ze hierover is ingelicht. De heer XXXX gaf ook aan haar niet te spreken kunnen krijgen. Ze hebben geprobeerd haar te mailen, maar dat lukte niet vanwege een fout e-mailadres. Of ze mevrouw telefonisch geprobeerd hebben te bereiken weet ik niet.

Op 11 september is er een gesprek geweest met mevrouw XXXX en de heer XXXX. Het gaat me niet zozeer om de melding maar meer de manier waarop er mee om is gegaan en het verleden er omheen.

Destijds is er een melding tegen mij gedaan in 2013. Er is 4 maart 2013 melding gedaan en op 6 maart had ik al een brief van de corporatie. Ik moest toen eerst ook zelf de actie ondernemen richting de corporatie. Er is naar mij gecommuniceerd door de corporatie dat ze geen reden zagen om actie te ondernemen.

De tweede klacht gaat over mevrouw XXXX. In het verleden had ik met mevrouw XXX goed contact. Mevrouw XXX ging zich er mee bemoeien. Ze ging actie tegen mij ondernemen. Ze kwam mij niet op gepaste wijze tegemoet vond ik.

Ze hing een mandje neer op de galerij aan haar muur en ze weet dat ik af en toe met de fiets op de galerij kom. Ik vind dat provocerend gedrag. Ik moest uitwijken vanwege de grootte van de maand. Ik pik dat nu niet meer. Ik kon met haar niet normaal communiceren. Maar ik heb haar gemeld dat ik de corporatie heb gemeld, dat ik niet wilde dat ze die bloemen daar ophing.

Ik heb ook positieve punten t.a.v. de heer XXXX. Het gaat mij om integriteit.

Met mevrouw XXXX heb ik een positief gesprek gehad op 11 september. Ik had eerst telefonisch contact met de baliemedewerkster, die meldde dat de agenda van mevrouw XXXX zo vol zat dat een afspraak niet mogelijk was. Een paar dagen later heb ik weer contact opgenomen want ik wilde toch spreken met haar. Ik kreeg de mogelijkheid niet. Er werd me gezegd de volgende dag een mail van haar te krijgen. Maar dat werd drie dagen later. Zij gaf aan verder niet te willen reageren op de situatie. Het gaat me niet om waar en onwaar.



Verslag hoorzitting: 1534
Corporatie: Tablis Wonen

In een brief heb ik gemeld dat de corporatie geen actie wilde ondernemen omdat ik de enige was die melding deed van het doucheraam. Op 11 september heb ik ook genoemd dat ik het merkwaardig vond dat mij niet werd ontkracht dat het zo niet is gegaan. Er werd me geen oplossing aangeboden die zowel goed voor mevrouw XXXX als voor mij zou zijn. Ik beleef de situatie op een bepaalde manier en het handelen van de corporatie haalt bij mij die beleving niet weg. In het emailverkeer voelde ik me niet serieus genomen. De inhoud van de mail gaf geen antwoord op mijn klachten. Ik vraag me af of ze goed hebben gekeken naar de situatie.

Andere huurders zijn gewoon aanspreekbaar en ik ervaar dit niet vaker.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe staat het op dit moment met het doucheraam?

A: De klacht is verholpen op 28 juli 2015.

V: Speelt de overlast van het raam al drie jaar of gaat het om klachten in zijn algemeenheid?

A: Voor het eerst gemeld is de klacht over het doucheraam op 2 juli 2015 en op 28 juli 2015 is het verholpen.

V: Waarom heeft u niet eerder melding gemaakt van het klappende doucheraam?

A: Het had niet eerder zoveel negatieve invloed op mij. Maar het gebeurde zo vaak en toen vond ik het genoeg.

V: U vindt dat de heer XXXX niet goed reageerde op de plantenmand?

Klopt, ik ondervind hinder. Ik vond dat ze bij de corporatie niet genoeg deden voor mij. Ik heb die emotie. Het is voor haar niet goed en voor mij niet goed. In 2013 heb ik al aangegeven gewoon te willen communiceren.

V: Hangt de mand er nog?

A: Ja maar met andere planten. Ze hangen er nu niet meer eroverheen. De grootte van de mand is nu 32 cm en ik raak hem niet meer als ik langsloop.

V: Was u teleurgesteld dat mevrouw XXXX niet met u wilde praten?

A: Ja ik vind het ontwijkend gedrag.

V: Wanneer begon de irritatie bij u?

A: Dat begon toen de mails kwamen met terugkoppeling dat er richting mevrouw XXXX geen actie zou worden ondernomen. En dat er een brief naar de wijkagent was gegaan omdat ik had gezegd dat ik zelf een oplossing zou zoeken voor deze situatie.

V: Heeft u als enige last van de mand, moeten er meer mensen langslopen?

A: Er moeten er meer langs, maar ik ben de enige met een fiets.

V: U heeft 2/3 jaar last gehad van het klappende doucheraam. Als het dan binnen een maand verholpen is dan komt dat toch niet onredelijk over?

A: Er is voornamelijk actie genomen op mijn acties. Ik zit dan niet te wachten op de reactie die ze gaven. Ik moest eerst zelf op 28 juli 2015 weer contact opnemen. Mevrouw gaf aan geen kaartje van de corporatie te hebben gehad. Ik moet er telkens bovenop zitten. De corporatie heeft voor de vorm contact opgenomen met mevrouw XXXX.

V: U voelt zich niet serieus genomen?

A: Dat klopt inderdaad.

V: Heeft de voorgeschiedenis met mevrouw XXXX een groot stempel gedrukt op de relatie? Is mediation ooit overwogen?

A: Mevrouw XXXX wil helemaal nergens aan meewerken.

V: Zou u mee willen doen met mediation?

Nee nu hoeft het niet meer. Destijds wilde ik dat wel, maar nu leiden dingen hun eigen leven.



Verslag hoorzitting: 1534
Corporatie: Tablis Wonen

Zienswijze van de corporatie.

Ik betreur dat klager het zo ervaart. Een klacht komt binnen en wordt behandeld en komt dan bij mij op het bureau terecht. Ik wordt geacht de klacht op te pakken. Echter, mijn agenda is ook heel vol en ik probeer direct te handelen. Meestal wacht ik even met reageren, want een brief kan kil en zakelijk overkomen. Vaak neem ik even telefonisch contact op om langs te gaan. Ik prefereer een persoonlijk gesprek. Ik heb diverse keren geprobeerd met mevrouw XXXX te spreken. Helaas lukt dat niet. Ik heb haar gemaïld en gevraagd of zij contact wilde opnemen. Deze mails kreeg ik terug, want het emailadres klopte niet.

Ik ben langs gegaan om te kijken of ze thuis was, ze was er niet. Heb een 'niet thuis brief' achtergelaten en haar gevraagd contact met mij op te nemen.

Ik zag op een galerij ook een heel grote tuinbank staan en ben bij die persoon ook langs geweest.

Ik heb uiteindelijk contact gehad met mevrouw XXXX. Ze gaf aan dat het raam klemde, maar ze was zich niet bewust dat het erg hinderlijk was. Ik heb toen aangeboden om een bon aan te maken voor de technische dienst. Ze zijn langs geweest en het raam klemt niet meer. Mevrouw XXXX heeft positief gereageerd en ze meldde dat ze het graag eerder had willen weten.

Ik heb een aantal keren langs gefietst om te kijken naar de hangmand. Die heb ik niet aangetroffen en heb dat ook gemeld aan de klager. Er stond wel een klein plantenbakje. Ik heb bij klager aangegeven dat als de mand er weer zou hangen, hij mij dat zou laten weten. Diverse keren heb ik getracht de mand te zien hangen en ineens hing hij er. Ik vond de mand niet van dien aard, gelet op de breedte van de galerij en de grootte van de mand, om storend te zijn en te kunnen zeggen dat het in de weg zou hangen. We hebben er verder ook geen klachten van andere mensen over gehad. We hebben de klager laten weten dat wij het ervaren als een obstakel. Met mevrouw XXXX zelf heb ik geen contact gehad over die mand.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Op 9 juli 2015 kwam de klacht van het doucheraam op uw bureau terecht?

A: Klopt, het heeft 7 dagen gelegen het raam is op 28 juli gerepareerd. Het is een samenloop van omstandigheden. Ik heb drie keer geprobeerd te bellen naar mevrouw XXXX en een keer een bezoek afgelegd. Ik houd dat niet exact bij en bel liever niet in de avonduren.

V: Wat gaat u doen als de mand er weer komt te hangen?

A: We vinden het niet storend. Het is subjectief. Het is lastig te zeggen. We bekijken dat per situatie en hebben geen hard criterium daar voor.

V: Doet u normaal gesproken dit klachtenwerk niet?

A: Nee, normaal niet maar dit is een regeling inzake een oude afspraak.

V: Doet mevrouw XXXX die contacten wel?

A: Ja zij is de leidinggevende.

V: Heeft de corporatie eigen normen voor de duur van de klachtafwikkeling?

A: Nee dat hebben we niet.

V: Wat vindt u van de termijn van afhandeling?

A: Wij proberen bij elke overlastklacht eerst te bezien of de klacht gegrond is. Afhankelijk van de aard kijken we of er een oplossing kan zijn binnen een redelijke termijn. We proberen veel via persoonlijk contact op te lossen en zo min mogelijk alles schriftelijk vast te leggen.

V: Is mediation weleens voorgesteld?

A: Ja, maar mevrouw wil niet meewerken.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Verslag hoorzitting: 1534
Corporatie: Tablis Wonen

Laatste woord klager

Mevrouw XXXX noemde in haar verweer dat ik alleen wat zeg over punt 2. Ik heb mijn verweer gegeven over de twee klachten. Ik hoop dat alles tot een goede oplossing leidt. De afspraken werden gemaakt op basis van anti-agressie beleid. Ik weet ook wel dat ik soms erg fel kan zijn. Echter, ik heb de intentie een goede huurder te zijn. Ik kwam ongewild terecht in situaties die ik van te voren niet had kunnen bedenken.

Ik wil gewoon achterover kunnen leunen en dat zaken zijn opgelost. De klacht van mevrouw XXXX snap ik maar afwijkend van bepaald beleid wil ik graag dat de corporatie met een oplossing komt die voor alle partijen goed is.