



## 1843 Verslag

Corporatie: Staedion

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

### Korte omschrijving van de klacht

De corporatie heeft informatie aan huurders doorgegeven van klager. Deze informatie was geschreven op persoonlijke titel en de corporatie heeft het geïnterpreteerd als zijnde uit naam van de voorzitter van de bewonerscommissie.

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

### Toelichting op de klacht door de klager

Ik heb verder niets toe te voegen anders dan wat ik schriftelijk heb ingediend.

Het gaat om mijn relatie als huurder met de verhuurder, die is ook geschaad. Maar ook als voorzitter van de bewonerscommissie kwam de relatie onder druk te staan. In het begin bij de oprichting van de bewonerscommissie hebben we nooit een goed gesprek gehad met de bewonersconsulent. Er was veel haast vanuit de corporatie om in gesprek te gaan.

Er moet een scheiding zijn tussen huurder en een eventueel lid van de bewonerscommissie. Als huurder heb je vrijheid van meningsuiting. We gaan onderling kijken wat we gezamenlijk willen. We hebben een platform opgesteld.

Als bewonerscommissie heb je rechten en plichten. Ik heb na 6 juli 2018 gesproken met huurders. Dat recht heb ik en dat moet niet samen worden genomen. Ik vind dan ook dat er een rectificatie moet komen.

Op 12 augustus 2018 hebben we een gezamenlijke brief geschreven naar de corporatie met daarin punten die we anders wilden met de renovatie. Maar daar kregen we nooit een reactie op.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: U ben voorzitter van de bewonerscommissie. Wat is de formele rol van die commissie in deze renovatie geweest?

A: In deze zaak speelt de bewonerscommissie geen rol. De bewonerscommissie heeft nadat de brief, gericht aan alle huurders, binnenkwam verder geen activiteiten ontplooid in het hofje. Totdat we zelf een brief gingen schrijven aan de corporatie.

V: Is het niet zo dat bij een grote renovatie de bewonerscommissie daar iets over te zeggen heeft?

A: Voor 6 juni 2018 zijn er stappen ondernomen. Daarna kwam er een conceptvoorstel. Wij als bewonerscommissie hebben een advies opgesteld. Het voorstel van de corporatie vonden we niet redelijk. Dat hebben we ook concreet gemaakt, maar het antwoord van de corporatie was voor ons niet afdoende.

V: Dat speelde zich af voordat deze klacht kwam?

A: Ja, dat klopt.

V: Deze actie is dus voortgekomen uit een individueel gesprek over algemene voorwaarden. Zijn er afspraken gemaakt wat er zou gaan gebeuren?



## 1843 Verslag

Corporatie: Staedion

A: Ik heb aangegeven dat ik wat bezwaren had en heb gezegd dat ik dat schriftelijk zou meedelen. Met de voorwaarde dat er iemand van de corporatie zou reageren. Dat is ook gebeurd. Een paar dagen later is dat alsnog in een brief naar alle bewoners gestuurd. De corporatie heeft daarmee mijn punten in een algemene brief gezet. Daar gaat deze klacht over.

V: Is de bewonerscommissie ontstaan uit het feit dat er een renovatie komt?

A: Ja, dat klopt.

V: Vindt u dat u in uw privacy bent geschaad?

A: Door het in een brief te zetten aan iedereen wordt er geen onderscheid gemaakt tussen mij als huurder en als voorzitter van de bewonerscommissie.

V: De brief die u heeft geschreven was dat een brief met een logo van de bewonerscommissie?

A: Nee, dat was een persoonlijke brief.

V: Waarom vindt u deze kwestie zo erg?

A: Het heeft de relatie tussen mij en de corporatie geschaad. Er is ook onduidelijkheid richting de andere huurders. Het vertrouwen in de voortgang is aangetast.

V: Snapt u dat de inhoud van de brief vooral was om te helpen?

A: Ja, maar dan hadden ze andere bewoners ook moeten vragen om een reactie.

V: Wat speelt hier wat wij als commissie niet weten? Kunt u hier antwoord op geven? Ik denk dat er hier nog andere zaken spelen.

A: Met name vanuit mijn werk in de bewonerscommissie is er veel irritatie geweest in de loop van het afgelopen jaar.

V: Met wie heeft u het gesprek gehad bij de corporatie?

A: Met de heer XXXX.

V: Zijn excuses voor u niet voldoende?

A: Nee, de corporatie heeft een bepaald voorkomen bij de bewoners. Zij hebben de plannen, het is een belangrijke rol. Ik vind dat mensen bewust op een verkeerd been zijn gezet en dus moeten ze dat rectificeren. Ik ben in mijn belangen geschaad.

V: Heeft u zelf al contact gehad met andere bewoners over deze kwestie?

A: Ja, met een aantal heb ik gepraat. Ik krijg ook steun van mensen hierin.

V: Zijn de verhoudingen veranderd tussen de bewoners door Staedion? Heeft het invloed gehad op de bewoners?

A: Nee, niet ingrijpend.

V: Waarom bent u dan niet naar alle bewoners van de 15 woningen toegegaan?

A: Het waren gesprekken in de wandelgangen.

V: Wat is er nu precies geschaad? U zegt dat het uw belangen zijn?

A: Mijn persoonlijke integriteit. Ik kan nog steeds verwachten dat de corporatie in eenzelfde situatie weer zo zal reageren. In feite is er niets veranderd. Er spelen verschillende zaken die wrijving hebben opgeleverd.

V: U bent van mening dat de corporatie bewust deze weg heeft gekozen?

A: Door te zeggen 'dat dit de voorwaarden zijn van de bewonerscommissie'. Dat is dus niet zo. Als huurbaas kun je toch niet zeggen dat de bewonerscommissie dit heeft gezegd als het niet zo is? Ik wil als huurder vrijheid hebben om zaken met elkaar te bespreken.

V: Is uw klacht dat de brief door de corporatie is verstuurd of is uw klacht dat er geen rectificatie komt?



## 1843 Verslag

Corporatie: Staedion

A: Het gaat over de brief en om mijn persoonlijke brief. Die wordt erin meegenomen. En daar wordt mijn titel gebruikt. Daar moet een rectificatie over komen.

### Zienswijze van de corporatie

Wij proberen in zulke grote renovaties het proces zo goed mogelijk te laten verlopen. We hebben een voorstel gedaan aan bewoners. Er kwam een brief van klager dat meneer zaken anders wilde. In die brief sluit meneer met de zin: *'Het resultaat van het huisbezoek heb ik gedeeld met de andere bewoners'*. Hij is voorzitter van de bewonerscommissie en wij dachten twee vliegen in één klap te slaan. Meneer maakt het openbaar richting andere bewoners en wij hebben aangenomen dat hij het heeft geschreven vanuit zijn rol in de bewonerscommissie.

Het feit dat meneer het heeft gedeeld met andere bewoners, maakt het openbaar. De andere bewoners hebben wij ook geïnformeerd over het schrijven van klager. Daarom zitten we nu ook hier, denk ik.

Wij hebben ook aangegeven dat als brieven persoonlijk van aard zijn, we dat niet communiceren met anderen. Klager heeft zelf gekozen het een openbaar karakter te geven.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Dus u heeft op basis van die ene zin van klager aanleiding gezien om te denken dat klager als voorzitter van de bewonerscommissie heeft gesproken?

A: Ja, want waarom zou hij het anders delen met andere bewoners?

V: Zou het kunnen dat andere bewoners er bijvoorbeeld maar twee zijn?

A: Dat zou kunnen.

V: Het lijken wel veel aannames in uw brief. Vindt u niet?

A: Het wordt expliciet aan ons meegedeeld. Wat zou dan die meerwaarde zijn voor de corporatie?

V: Heeft u niet gedacht, dat als de brief zou zijn geschreven uit naam van de voorzitter, u een en ander zou moeten verifiëren?

A: Nee, als ik zou twijfelen dan had ik dat gedaan. Ik heb gekeken naar de inhoud van de brief, daar stond niets persoonlijks is. Vandaar dat we het deelden met de andere bewoners.

V: Als u iets schrijft aan bewoners en de bewonerscommissie, dan wordt er niet gekeken of de bewonerscommissie dat ook vindt? Dan zou dat toch zwart op wit moeten of in een gesprek duidelijk moeten worden?

A: Dat is hier niet aan de orde geweest.

V: U schrijft dat het niet gebruikelijk is dat huurders van de corporatie informatie delen aan andere bewoners?

A: Dat kan wel gebeuren. Maar als aan ons kenbaar is gemaakt dat het is gedeeld met andere bewoners, dan gaan wij er vanuit dat het is geschreven vanuit de bewonerscommissie.

V: U heeft een klantenservice, zie ik op uw website. Ziet u de bewoners als klanten?

A: Nadrukkelijk.

V: In Nederland is het gebruikelijk dat klanten informatie over hun leverancier geven, rankings geven. Waar onderscheidt de corporatie zich dan in met andere bedrijven? Dat klanten dus niet zouden mogen delen wat hen overkomt met de leverancier?



## **1843 Verslag**

Corporatie: Staedion

A: Mensen mogen dat uiteraard delen. Er is geen kwade opzet vanuit de corporatie. We hadden het wellicht kunnen verifiëren. Klager ging er echter zelf mee in de openbaarheid. We dachten te helpen in plaats van kwaad te doen.

V: Zou u het nu anders doen?

A: Nu ik weet hoe klager reageert wel. Wij proberen te helpen daar waar het kan. Ook hier hebben we dat geprobeerd. Wij hebben gemeend op basis van de stukken dat we hebben geholpen door mensen te informeren over zaken die zakelijk van aard waren. We hebben het benaderd als een bericht van de bewonerscommissie.

V: Zou u het in zijn algemeenheid wel zo doen naar andere mensen?

A: We proberen zorgvuldig te zijn en proberen goed te doen. Het feit dat meneer voorzitter is van de bewonerscommissie heeft ons doen denken te helpen door dit gelijk te communiceren met anderen. Ik vind het een moeilijke vraag. Is iets persoons gerelateerd? Geeft iemand een reactie als persoon of als voorzitter? Wij hebben het niet goed geïnterpreteerd. Dat is achteraf.

V: Toch geeft u niet goed antwoord op deze vraag.

A: We hebben deze situatie zo ingeschat. Bij een volgende keer zullen we het dezelfde kant opsturen. Wellicht verifiëren we een volgende keer een en ander wel. Om te voorkomen dat er ruis ontstaat zoals nu het geval is.

V: U schrijft in uw zienswijze dat de corporatie van mening is dat delen van informatie van de verhuurder met andere bewoners van het complex een typische activiteit is van de bewonerscommissie en dat deze taak niet rust op een individuele huurder. Waarmee klager dus wordt genoemd als individuele huurder. Het verwijt is dat huurder informatie deelt met andere huurders. U stelt zich dus als corporatie op het standpunt dat een huurder niet mag praten met andere huurders?

A: Dat is te kort door de bocht. Ik ontvang zeer regelmatig klachten. We kijken dat goed na. Soms slaan we de plank mis.

In dit geval betreft het woningen die hetzelfde gaan overkomen. Wij dachten te helpen. Het is niet gebruikelijk dat mensen individueel zaken afstemmen met elkaar. In dit geval is geprobeerd zorgvuldig te zijn. Klager heeft individueel gereageerd en wij dachten te helpen en op zakelijke punten te reageren aan de rest. Als ik dit eerder had geweten van klager, dan hadden we het anders gedaan. Het is lastig om zulke ingrijpende renovaties goed op te pakken. We proberen zorgvuldig te zijn. Achteraf gezien hadden we ons even moeten melden bij klager. Op basis van feiten en omstandigheden op dat moment hebben we ingeschat het zo te moeten doen.

V: Waarom blijft de rectificatie uit?

A: Ik ben van mening dat als je iets niet goed hebt gedaan je dat doet. Het is te rechtvaardigen zoals het nu is gegaan. De zakelijke dingen hebben we gedeeld met anderen. Er is niets geschaad, er zijn geen mensen in verlegenheid gebracht.

V: Ik proef iets over bewust een reactie geven, maar ik hoor ook bij klager dat het niet een bewust willen schaden is.

A: Sterker nog: we willen helpen. Men wil constant optimaal op de hoogte zijn en daar hebben we aan willen bijdragen. We wilden geen onduidelijkheid in zijn rol als huurder en voorzitter van de bewonerscommissie. Daarvoor wil ik dan best mijn excuses aanbieden. We wilden alleen informeren en helpen. Niets meer en niet minder.

Er wordt weleens argwanend gekeken naar onze grote corporatie. Er zit niets achter, alleen maar willen helpen.



Geschillencommissie  
Wonen  
Zuid-Holland

**1843 Verslag**

Corporatie: Staedion

Laatste woord door de klager

Alles is gezegd.

*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.*