



Verslag hoorzitting 2477

Corporatie: Vidomes

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 besluit van de corporatie tot het stopzetten van de samenwerking met de bewonerscommissie xxxx, optredend als belangenbehartiger van het appartementencomplex.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Klager geeft aan dat de bewonerscommissie al jaren tegen een aantal gebreken aanloopt. Dit is meerdere malen aangegeven bij de corporatie en die geven aan niet verder te willen met de bewonerscommissie. Klager legt uit dat de bewoners op kosten worden gejaagd en dat vindt zij op haar beurt niet acceptabel. De bewonerscommissie is daarop naar de Huurdersraad gestapt en die gaf aan dat de corporatie handelt conform haar beleid. De bewoners kwamen daar ook niet verder mee. Er wordt door klager een voorbeeld gegeven van een binnenbrievenbusklep bij de voordeur. Deze klep ontbrak en deze moesten de bewoners zelf bekostigen. De bewonerscommissie is van mening dat de corporatie zulke dingen moet betalen, maar die gaven 'niet thuis'.

Klager geeft toe dat xxxx die klager vertegenwoordigt in de contacten met de corporatie qua karakter temperamentvol is en heftig uit de hoek kan komen. Dit heeft xxxx meerdere malen bij de corporatie aangegeven. Ondanks dat xxxx heeft aangegeven heftig te kunnen reageren, heeft de corporatie een brief aan klager gestuurd waarin staat dat het gedrag van xxxx als heftig is ervaren door medewerkers van de corporatie en is klager daarvoor gewaarschuwd. Klager snapt dit niet, omdat xxxx duidelijk heeft aangegeven hoe zij kan zijn tijdens gesprekken.

In de zienswijze van de corporatie staat dat de medewerkers zich onveilig voelen, maar klager geeft aan dit niet te snappen. Hier is tijdens het fysieke gesprek niets over gezegd. Er zijn in de afgelopen 36 jaar nog nooit problemen geweest, maar sinds de nieuwe gebiedsconsulente er is zijn er alleen maar problemen, aldus klager.

Volgens klager wil de bewonerscommissie wil alleen bij projecten betrokken worden. De achterban woont namelijk in de huizen waar het om gaat. Klager geeft aan dat de bewoners willen meedenken met de corporatie en willen kijken hoe de werkzaamheden de corporatie zo min mogelijk geld kosten. Volgens klager zijn de bewoners het erover eens dat je met de goedkoopste spullen niet echt goedkoper uit bent, omdat er dan snel reparaties gedaan moeten worden. Daarom is de bewonerscommissie van mening dat je beter kunt investeren in duurdere materialen, want dan heb je er langer plezier van.

Klager geeft nog een voorbeeld over de vervanging van ramen waar geen roosters in zitten. De bewonerscommissie heeft aangegeven dat er roosters in de ramen moeten. De corporatie geeft aan dat de bewoners daar zelf verantwoordelijk voor zijn. Er kunnen nu volgens klager geen ramen opengezet worden en er kan niet geventileerd worden, met alle gevolgen van dien, namelijk schimmel en vochtproblemen.



De inspraak die de bewonerscommissie had is er niet meer volgens klager. De bewonerscommissie verwacht meer betrokkenheid bij de corporatie en wil meedenken op een positieve manier. Dat kan al een tijd niet meer. Dit zijn kleine ergernissen voor klager, maar die stapelt zich nu jaren op. De betrokkenheid is heel belangrijk voor de achterban. De relatie met de Huurdersraad is volgens klager goed. De bewonerscommissie heeft de Huurdersraad een aantal keer uitgenodigd voor een gesprek, onder andere voor de zonnepanelen – en dat verliep prima.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u verder de rol van de bewonerscommissie beschrijven, anders dan het geven van input ten behoeve van projecten?

A: De bewonerscommissie vraagt wat de wensen van de bewoners zijn. Eén keer per jaar wordt een bijeenkomst georganiseerd en wordt besproken of alles goed loopt. De bewonerscommissie vraagt om input vanuit de bewoners en die krijgt de bewonerscommissie met regelmaat.

V: Wordt die input vervolgens meegenomen naar de corporatie ter verdere bespreking?

A: Dat klopt.

V: Uit hoeveel leden bestaat het bestuur?

A: Uit vier leden totaal. Zelf ben ik xxxx ook lid van het bestuur.

V: Kunt u aangeven of er in het kader van mogelijk herstel van de relatie met de corporatie is gesproken over een eventueel nieuw te vormen bestuur?

A: Dat zou op zich wel mogelijk zijn, maar er zijn geen gegadigden. De bewonerscommissie heeft dit meerdere malen geprobeerd te realiseren, maar niemand wil dit vrijwillig doen als zij de gesprekken tussen de bewonerscommissie en de corporatie meemaken.

V: Begrijpen wij goed dat u xxxx het niet erg zou vinden om als bestuurslid ruimte te maken voor een opvolger?

A: Nee. Als er besloten wordt dat ik xxxx niet meer in het bestuur hoor, dan vind ik xxxx het prima om eruit te stappen. Alleen mag dit niet ten koste van de bewoners gaan.

V: Uit de stukken maken wij op dat er vertrouwelijke stukken zouden zijn gedeeld met de overige bewoners. Kunt u daar iets over toelichten?

A: U bedoelt de enquête over de keuken? De bewonerscommissie heeft die gedeeld met de bewoners, omdat ons verteld is dat er in 2028 nieuwe keukens geplaatst gaan worden. De bewonerscommissie wilde op de hoogte zijn van de wensen van de bewoners.

V: Wist u dat die stukken als vertrouwelijk bestempeld waren, zonder dat die verder onder de bewoners mochten worden verspreid?

A: De bewonerscommissie had niet gevoel dat de stukken vertrouwelijk waren.

V: Heeft de corporatie de bewonerscommissie gevraagd om de met de bewonerscommissie gedeelde stukken vertrouwelijk te houden?

A: Voor sommige zaken vraagt de corporatie aan de bewonerscommissie om vertrouwelijk om te gaan met informatie en dat wordt dan ook gedaan.

V: Kan het zijn dat hierover ruis is ontstaan in de communicatie tussen de bewonerscommissie en de corporatie?

A: Achteraf gezien had de bewonerscommissie beter moeten weten en aan de bewoners niet moeten doorgeven dat er in 2028 nieuwe keukens zullen worden geplaatst.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat u de plaatsgevonden situatie als zodanig betreurt?

A: Achteraf had de bewonerscommissie het beter niet kunnen zeggen, nee. Eerlijk gezegd zag de bewonerscommissie er geen kwaad in. De corporatie heeft namelijk nooit aangegeven dat het nieuws over de keukens vertrouwelijk was.



V: Zou u kunnen toelichten wat u namens de bewonerscommissie verstaat onder het betrokken worden bij projecten vanuit de corporatie?

A: Het bespreken van projecten die het complex aangaan met de bewoners.

Zienswijze van de corporatie

Volgens de corporatie is de slechte verstandhouding met de bewonerscommissie enige tijd geleden ontstaan. De brievenbusklep is niet het enige punt en dat xxxx heftig reageert is niet aan de corporatie medegedeeld, hoewel dat laatste de corporatie inmiddels wel duidelijk is geworden.

Wat betreft de brievenbusklep: dat is iets wat speelt tussen de collega's schilderwerken en de bewoners. Er zijn meerdere projecten geweest waarbij de verstandhouding met de bewonerscommissie niet optimaal is. De bewonerscommissie denkt zelf veel meer betrokkenheid te hebben dan daadwerkelijk zo is. De corporatie heeft meerdere malen uitgelegd hoe het zit met de verduurzamingsrechten en de inspraak in dat kader, maar het lijkt niet te landen bij de bewonerscommissie.

De informatie over de plaatsing van nieuwe keukens in 2028 bijvoorbeeld is volgens de corporatie gedeeld met de bewonerscommissie, zodat de bewonerscommissie op de hoogte is van wat er gaat gebeuren in de toekomst. De corporatie geeft bij het delen van dat soort informatie altijd aan dat het niet gedeeld mag worden met de overige bewoners. Tot verbazing van de corporatie heeft de bewonerscommissie een nieuwsbrief naar de bewoners gestuurd waarin de informatie over de plaatsing van nieuwe keukens in 2028 is opgenomen en ook de wensen van de bewoners worden opgevraagd.

De opzegging van de samenwerking met de bewonerscommissie heeft volgens de corporatie bij hoge uitzondering plaatsgevonden. De verstandhouding tussen de corporatie en de bewonerscommissie is niet meer goed. De samenwerking is de corporatie onmogelijk gemaakt en daarnaast is er een onveilige situatie ontstaan voor medewerkers van de corporatie. Elke medewerker van de corporatie moet op een juiste en goede manier in gesprek kunnen gaan met de bewonerscommissie. Door de bewonerscommissie is gewezen en zijn de medewerkers van de corporatie uitgemaakt voor leugenaar, wat voor hen erg heftig overkwam. Door de bewonerscommissie is gecommuniceerd op een zeer denigrerende manier en dat is emotioneel onveilig wat de corporatie betreft.

Wij blijven het liefst in gesprek met de bewonerscommissie, maar niet op de zoals hiervoor beschreven wijze is gegaan. Nadat de situatie best wel heftig geweest is tijdens een mediationgesprek tussen de corporatie en de bewonerscommissie, heeft de corporatie aangegeven niet meer met klager om de tafel te willen. xxxx heeft vervolgens een nieuwe collega een mail gestuurd waarin zij vraagt om op een één-op-één gesprek, zonder andere collega's of bewoners erbij. Dit is zeer bijzonder, omdat dit normaal gesproken niet de gang van zaken is, aldus de corporatie.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Begrijpen wij goed dat de emotioneel onveilig gevoelde situatie door één medewerker is ervaren?

A: In de loop der jaren is dit door meerdere personen ervaren.

V: Is dit gedrag alleen herkend bij xxxx of ook bij andere bestuursleden?

A: Het is zo dat xxxx heel heftig is in haar uitlatingen, en naast haar zit er nog iemand in de commissie die heftig kan overkomen. Samen versterken zij elkaar.

V: Hebben jullie nagedacht over andere maatregelen dan het opzeggen van de samenwerking met de bewonerscommissie?



A: Dan zou de corporatie met alleen een echtpaar om de tafel zitten en dat is niet wenselijk.

V: Hoe vaak vindt het overleg met de bewonerscommissie plaats?

A: Twee keer per jaar. Een keer in het voorjaar en een keermaal in het najaar. Tussendoor is er wekelijks een mailwisseling met de bewonerscommissie, waarbij de corporatie er inmiddels achter is gekomen dat de bewonerscommissie het antwoord 'nee' niet accepteert. Er wordt geen genoegen genomen met de antwoorden die de corporatie geeft. De corporatie wil niet de indruk wekken dat als de corporatie zegt dat het zo is, iedereen zich daarbij moet neerleggen. De bewonerscommissie heeft vaak voldoende achtergrondinformatie en de gebiedsregisseurs erbij betrokken. Vaak zijn het de beleidsregels waar de corporatie aan gebonden is. De corporatie deelt deze mede en daar valt dan niet meer over te discussiëren.

V: Kijkend naar het alternatief, zou een oplossing gevonden kunnen worden door alleen nog met het echtpaar in overleg te gaan?

A: Ja, in het afsprakenkader staat dat er twee keer per jaar overleg moet plaatsvinden. Met wie van de bewonerscommissie dat dan is, maakt wat ons betreft niet uit.

V: Kunt u aangeven hoe lang het mediationtraject heeft geduurd?

A: Dit was een eenmalige sessie.

V: Begrijpen wij goed dat deze uit de hand is gelopen?

A: Richting het einde van het mediationgesprek werd xxx emotioneel en heftig. Dit explodeerde en hierdoor moest de sessie stoppen. De corporatie wilde het gesprek wel voortzetten, maar later, toen alles gekalmeerd was, is daar intern verder over gesproken en heeft de corporatie besloten om aan de mediation verder geen gevolg te geven. Wat er tijdens het mediationgesprek is gebeurd, is tekenend voor waarom we nu bij de klachtencommissie bij elkaar zitten. Dat betreuren de corporatie ten zeerste.

V: Is herstel van de relatie nog mogelijk?

A: Nee, wat de corporatie betreft niet.

V: Doelt u daarmee op herstel van de relatie met het huidige bestuur en/of ook niet met een nieuw te vormen bestuur?

A: Er zijn genoeg bewoners die zich beschikbaar kunnen stellen en die openstaan voor een nieuwe commissie. Daar zegt de corporatie geen nee tegen.

V: Kijkend naar de Overlegwet, is er een mogelijkheid tot slechts schriftelijke communicatie met de bewonerscommissie in plaats van een fysiek plaats te vinden overleg?

A: Er is al heel veel schriftelijk overleg geweest, gevraagd en ongevraagd. Het komt erop neer dat de bewonerscommissie geen genoegen wordt genomen met onze reacties.

V: Hoe wordt de communicatie nu als zodanig gewaarborgd?

A: We informeren de huurders met individuele brieven, maar ook via de website.

V: Is er een raamwerk aanwezig tussen de corporatie en een bewonerscommissie in het algemeen dat met ons gedeeld kan worden?

A: Ja. Dit zal de klachtencommissie worden nagestuurd.

V: Kent dat raamwerk ook een bepaling over de opzegging van de samenwerking met de bewonerscommissie?

A: Ja, daar staat ook het een en ander over in.

Laatste woord van klager

De mediation is volgens klager wel degelijk gegaan zoals zij aangaf. Tijdens het mediationgesprek heeft de bewonerscommissie aangegeven open te staan voor een tweede gesprek. De corporatie gaf aan niet te weten of er budget voor zou zijn. Dit tweede gesprek werd gepland tijdens dit gesprek.



In het mediationgesprek heb ik xxxx gezegd dat de corporatie me moeten nemen zoals ik ben en ik ermee bezig ben om dit gedrag te veranderen. Daar heb ik hulp en tijd voor nodig. De corporatie geeft aan dat zij niet doordringt tot de bewonerscommissie. De bewonerscommissie ervaart dit andersom net zo. Klager is van mening dat het een tekortkoming van het te doorlopen mediationtraject is dat het niet gelukt is te bemiddelen tussen de bewonerscommissie en de corporatie.

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.

Hoorzitting, 21 augustus 2024
Verzenddatum, 15 september 2024