



Verslag hoorzitting 2482

Corporatie: Staedion

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 naar klager gestarte onderzoek naar woonfraude, de in dat kader vermeend achtergehouden informatie alsook het uitblijven van een toegezegd contact moment met klager.

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

Omdat klager afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.

Zienswijze van de corporatie

De aanleiding van het woonfraude onderzoek op het desbetreffende adres komt voort uit verschillende ontvangen meldingen vanuit de omgeving van huurder. De persoon die wordt gezien bij de desbetreffende woning komt niet overeen met de huurder op het huurcontract. Volgens verschillende bronnen wordt er in de woning een kamer verhuurd. De huurder van deze kamer heeft zich gemeld bij de corporatie, omdat klager zijn huissleutels heeft ingenomen en huurder zijn kamer niet binnen kon. Dit was aanleiding voor de corporatie om het onderzoek te starten. Het geregistreerde huishouden van klager is een eenpersoonshuishouden, wat betekent dat er niet meerdere personen in de woning mogen wonen.

Tijdens een huisbezoek is de vader van klager aangetroffen in de woning, maar verder geen andere personen. Er is door de corporatie navraag gedaan bij verschillende bureaus wie er daadwerkelijk bij de woning gezien worden. Meerdere bureaus hebben verklaard dat klager niet tot nauwelijks wordt gezien bij de woning. Zijn vader daarentegen wordt dagelijks gezien bij de woning, wat doet overkomen dat vader in de woning verblijft.

Tijdens het uitgevoerde buurtonderzoek is de buurjongen ook bevraagd en deze heeft belastend verklaard over klager en diens vader.

De corporatie heeft meerdere malen geprobeerd om met klager in contact te komen, wat helaas is uitgebleven. Klager is niet te bereiken via de app of via brieven.

Op basis van deze gegevens is het dossier voldoende gebleken om daarmee naar de rechter te stappen.

Klager spreekt over een achtergehouden stuk en hiermee doelt hij op het gespreksverslag van 28 februari 2023 dat wij, als corporatie zijnde, in verband met de overlap met de conclusie van antwoord van klager niet hebben ingebracht tijdens de zitting. Het document is op een later moment wel degelijk meegegeven aan klager. Wat ons betreft is er geen sprake van achtergehouden documentatie.

De eerder gesproken getuige heeft zijn verhaal later aangepast. Hij wilde niet meer belastend verklaren, omdat huurder bij zijn ouders langs zou zijn geweest.

De inhoudelijke behandeling in de week van 3 juni 2024 lag bij een collega van ons. Klager heeft een klacht ingediend bij de corporatie en één van onze collega's heeft dit opgepakt. Omdat deze collega op vakantie ging, is hem verteld dat het iets langer kon duren dan dat hij van ons gewend is. Echter gaf klager meteen aan niet te willen wachten tot de collega terug was van vakantie en heeft wederom daar nog een klacht over ingediend.



Tijdens een gesprek tussen mij en klager op 28 mei 2024 kon klager zich niet vinden in de antwoorden die ik hem gaf. Klager kreeg niet de antwoorden waar hij op hoopte. Ik heb hem toen een doorverwijzing gegeven naar een collega van mij die hogerop zit binnen de corporatie. De corporatie heeft niet de suggestie gewekt dat klager op korte termijn geholpen zou worden. De gesprekken tussen de collega's en klager worden als negatief ervaren volgens de corporatie. Klager scheldt, schreeuwt en dreigt. Klager heeft veel aandacht geclaimd van de corporatie en weet precies wanneer hij moet schreeuwen, schelden en intimiderend overkomen om zijn antwoorden te krijgen. Zodra wij als corporatie antwoorden van hem willen, geeft klager niet thuis. Dit komt de communicatie en de algehele relatie tussen ons als corporatie en klager niet ten goede.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Waarom is er in de week van 3 juni 2024 geen contact met klager opgenomen, zoals dat eerder door de corporatie was toegezegd?

A: In de week van 3 juni 2024 is er inderdaad geen contact geweest. Waarom dit niet is gebeurd kan ik zo snel niet terugvinden.

Voor een beter begrip van de door de corporatie gedane toezegging en het moment waarop klager is teruggebeld, vraagt de voorzitter de corporatie het daarmee gemoeide relaas in de loop van de week van de hoorzitting aan de commissie toe te sturen. Daarop heeft de corporatie aangegeven dit intern na te gaan en vervolgens als zodanig te zullen opvolgen.

V: Betreft dat een terecht door klager gemaakte punt?

A: In de aangegeven weken heeft hij inderdaad langer moeten wachten dan wenselijk was.

V: In de zienswijze staat dat er een zitting is op 21 februari 2024, maar vervolgens wordt er aangegeven dat de zittingsdagen op de 26 februari en de 27 februari zijn. Hoe zit dit?

A: Op 21 februari 2024 is de dagvaarding uitgegaan, maar dit is verkeerd geformuleerd door mij. Excuses daarvoor.

De voorzitter sluit de vergadering. Medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 28 augustus 2024

Verzendatum, 17 september 2024