



## Verslag 2499

Corporatie: Qua 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.

### Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de door klager ervaren onheuse bejegening van de zijde van de corporatie.

*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

Op hoofdlijnen geeft klager aan dat hij zich niet serieus genomen voelt door de corporatie. Hoewel de corporatie aangeeft veel tijd en energie in de zaak te hebben gestoken, betwijfelt klager dit. Volgens klager worden toezeggingen niet nagekomen.

Klager heeft het gevoel dat de corporatie een onterecht negatief beeld van hem schetst. De communicatie verloopt momenteel alleen via de maatschappelijk werker van klager, wat hij als zeer kwalijk ervaart. Om misverstanden te voorkomen, heeft klager de maatschappelijk werker gevraagd de zaak op te pakken. Klager voelt zich beperkt in zijn communicatie en wenst dat de corporatie stopt met het anders behandelen van hem in vergelijking met zijn andere burens.

Klager verzoekt om een rectificatie van de brief van mei 2024. Daarin staat aangegeven dat zijn buurvrouw recht heeft op de beelden van zijn deurbelcamera. Klager geeft aan dat juist de buurvrouw hem heeft lastiggevallen en dat hij een conflict wilde voorkomen. Klager benadrukt dat de corporatie het woord 'conflict' alleen in relatie tot hem gebruikt, terwijl hij daar niet de aanstichter van is geweest.

Daarnaast wordt er volgens klager niets gedaan aan zijn reparatieverzoeken, ondanks dat hij deze meerdere malen heeft gemeld bij de corporatie.

*Aangezien klager een op de gegeven toelichting aanvullend schrijven mee heeft genomen ter onderbouwing van zijn punten, wordt, gezien de beperkte tijd van de hoorzitting, afgesproken dat klager deze in de loop van de hoorzitting aan partijen zal toesturen.*

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Is er een reden waarom u de reparatieverzoeken niet online gemeld heeft, hoewel u er door de corporatie op bent gewezen om het langs die weg te doen?

A: De website is nog niet zolang geleden vernieuwd. Er werd destijds doorverwezen naar het klantenportaal van de corporatie. Ik heb hier een contactpersoon over gesproken destijds, maar het wordt vooralsnog niet opgepakt.

V: De klachten gaan over reparatieverzoeken die niet worden opgepakt, maar ook de communicatie tussen u en de corporatie verloopt niet goed, klopt dat?

A: Graag noem ik een voorbeeld. Een tijd geleden kwam ik in een appartementencomplex wat is aangekleed door de bewoners zelf. Tegen mij is toen gezegd dat ik moet overleggen als ik dit ook zou willen doen. De andere bewoners doen het wel zonder overleg. De corporatie meet met twee maten.



V: De communicatie loopt niet meer via u, zegt u. Heeft u dit doorgegeven aan de corporatie?

A: Ja, dit heb ik aangegeven bij mijn maatschappelijk werker en toen zijn we overeengekomen dat voornamelijk hij de communicatie zou oppakken. Dat houdt volgens mij niet in dat de corporatie mij de mond mag snoeren.

V: Wat vindt u ervan dat de corporatie stelt dat u veelvuldig klaagt en dat dit disproportioneel veel tijd van haar vraagt?

A: Ik denk dat dit komt door de periode waarin mijn vorige buurman nog naast me woonde. De vorige buurman had heel veel problemen met voornamelijk alcohol en drugs. Dat brengt de nodige spanningen met zich mee. Daardoor was ik genoodzaakt meerdere klachten in te dienen bij de corporatie.

V: Is dat de enige situatie waarover u in die periode geklaagd heeft?

A: Ja, de klachten die ik indiende gingen voornamelijk over mijn vorige buurman. Door zijn alcohol- en drugsgebruik was er destijds sprake van vooral stankoverlast.

V: Wat is de overlast met betrekking tot uw huidige buurvrouw?

A: Er is veel gestamp vanuit de woning. Ik hoor dagelijks gebonk op de muren en op de vloer. Er komen veel mensen over de vloer bij haar. Daardoor ervaar ik veel geluidsoverlast.

V: Ervaren de overige burens deze klachten ook?

A: Het probleem is dat ik voornamelijk degene ben die de klachten meldt. De overige bewoners hebben er ook last van en horen ook alles, maar dienen daarover geen klacht in bij de corporatie.

V: U wilt het graag oplossen met uw buurvrouw, maar dat lukt niet met een normaal gesprek met u beiden, zo begrijpen wij. Heeft u overwogen om dit via een andere weg op te lossen?

A: Ik heb geprobeerd om vaker met de corporatie in contact te komen betreffende deze klachten. Dat lukt niet, omdat zij mij de mond snoeren. Ik heb de politie gebeld en zij constateerden hetzelfde als ik. De corporatie geeft ook daar geen gehoor aan.

*De maatschappelijk werker, die klager bijstaat tijdens deze hoorzitting, voegt op verzoek van de voorzitter het volgende toe:*

*“De behandeling vanuit de corporatie richting mijn cliënt is anders dan naar andere huurders toe. Dit is ook het juiste moment om mijn verbazing uit te spreken betreffende de medische gegevens die gedeeld zijn door de corporatie in het verweer richting de klachtencommissie. Er is nadrukkelijk vanuit ons gevraagd dit vertrouwelijk te behandelen. De klachtomschrijving maakt onderdeel uit van de diagnose en is dit vertrouwelijke informatie. Binnen de gezondheidszorg is vertrouwelijkheid een groot thema en ik heb daarom overleg gehad met een jurist wat we hieraan kunnen doen. Omdat de informatie met toestemming vanuit klager verkregen is en gedeeld, kunnen wij geen zaak starten. Ik heb mijn client wel het advies gegeven een klacht hierover in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.*

*Voor de volledigheid merkt de voorzitter op dat de commissie niet bevoegd is zich uit te spreken over de bekritiseerde handelswijze van de corporatie in relatie tot de met haar gedeelde medische gegevens. Voor zover klager daartegen wenst te ageren, zal klager zich moeten wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.*

V: Heeft u gedacht aan eventuele buurtbemiddeling, gezien de ontstane situatie?

A: Ik sta daar zeker voor open.

V: Staat u er verder voor open om de deurbelcamera weg te halen, gezien de ontstane situatie met uw buurvrouw?



A: Zeker niet. Het is een tijdje terug nog misgegaan met de buurvrouw en de buurvrouw daarboven. Mijn camera leverde daar bewijs voor. Ik heb het advies gekregen van de wijkagent om deze deurbelcamera te plaatsen. Gezien de omstandigheden lijkt het mij juist goed om de deurbelcamera te laten hangen.

### **Zienswijze van de corporatie**

Er is een patroon zichtbaar, waarbij klager regelmatig problemen ervaart, alertheid vertoont, en over zaken stelselmatig contact met ons opneemt. Dit is het derde conflict met een buurvrouw. Dat geeft ons reden om de regie meer naar ons toe te trekken.

Wanneer klager iets aankaart, en wij een uitleg geven, neemt klager daar geen genoegen mee. Vanwege tijdsgebondenheid en afhandelingsperspectief wordt er op de achtergrond aan de klachten gewerkt. Dit is niet altijd direct zichtbaar voor klager. Dat komt mede door de hoeveelheid appartementencomplexen en woningen die wij in ons bezit hebben. Die vragen ook aandacht. Wij hebben geen enkele huurder zo vaak gesproken en gezien als klager. Door die voortdurende discussies is in overleg met de directie besloten om klager te begrenzen in zijn communicatie.

De woning is op orde, een geluidsmeting is gedaan en akkoord bevonden. Er is niets mis met het complex waarin klager woont. Desondanks blijft klager doorgaan met het indienen van klachten en contact opnemen met ons.

De corporatie heeft met de maatschappelijk werker afgesproken hoe de situatie van klager aangepakt wordt. Dit is ook gedeeld met de klachtencommissie. Er is afgesproken om alleen via de maatschappelijk werker te communiceren. Klager heeft dit naast zich neergelegd en zelf weer contact opgenomen. Dat bemoeilijkt het nakomen van afspraken. Wij willen klager niet negeren, ook al voelt hij zich genegeerd. Ons doel is om zowel voor klager als zijn omgeving een rustige woonomgeving te creëren.

Met de brief van 18 maart van dit jaar hebben we geprobeerd de regie meer in eigen hand te nemen. Er is geen reden voor klager om alles ter discussie te stellen en in twijfel te trekken. Daarom neemt de corporatie meer afstand. Er is een nieuwe zaak ontstaan met een nieuwe buurvrouw. Daardoor begint alles opnieuw. De brief was bedoeld om te reguleren.

We willen het opleggen van een gedragsaanwijzing voorkomen. We hebben buurtbemiddeling nog niet overwogen, omdat het patroon van klager lijkt voort te komen uit eigen (over)prikkelingen. Wij vrezen dat dit patroon zal blijven bestaan. De dienstverlening willen we daarom reguleren.

Wat de overlast betreft hebben we aangegeven dat patronen gemeld moeten worden door een dagboek bij te houden. De deurbelcamera van klager is gericht op de deur van de buurvrouw. Wij hebben geadviseerd deze te draaien om irritaties te verminderen. Klager heeft hier geen gehoor aan gegeven.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Is voor u duidelijk wat u wel en niet communiceert met klager of zijn maatschappelijk werker?

A: Dat is niet meer duidelijk sinds klager zelf ook weer is gaan communiceren met ons.

V: U heeft aangegeven dat de inzet wordt gereguleerd. Als u actie achterwege laat, communiceert u dit dan ook aan klager?

A: Dat hangt af van de klacht. We moeten een korte reactie teruggeven, maar we willen discussie voorkomen.

V: Gelden er huisregels in het appartementencomplex van klager?

A: Ja, absoluut en die zijn ook bij iedereen bekend.



V: U geeft aan dat bij sommige conflicten met de burens klager in zijn recht staat. In welke gevallen niet?

A: Gelijk hebben is wat anders dan gelijk geven. Als je een klacht indient en je verwacht meteen een reactie, is dat niet haalbaar. Er worden dossiers opgebouwd en dan duurt het enige tijd voordat er iets mee gedaan wordt. Klager wil het liefst dezelfde dag nog actie en staat daardoor wekelijks op onze agenda. De verwachtingen moeten bij klager aangescherpt worden.

V: Klager geeft aan gebreken te hebben in zijn woning. U geeft aan dat het allemaal op orde is. Hoe zit dit?

A: Er staan nu geen onderhoudsmeldingen open naar ons weten. Klager wordt regelmatig geadviseerd om meldingen te doen via het klantenportaal op de website. Als er meldingen zijn, dan pakken wij die uiteraard op.

V: Klopt het dat klager de enige is die klachten over zijn buurvrouw indient?

A: In het huidige complex en de huidige situatie is dit de enige klacht betreffende zijn buurvrouw.

V: Zijn er over klager zelf klachten bij de corporatie binnengekomen sinds hij deze woning betrokken heeft?

A: Ja, er zijn sinds hij hier woont, dat is sinds 2019, meerdere klachten over klager binnengekomen bij ons.

V: Staat u ervoor open om een gesprek met klager en zijn maatschappelijk werker bij u op kantoor te hebben, wat zou kunnen bijdragen aan het herstel van de onderlinge verhoudingen?

A: Jazeker, zij het wel dat wij de dialoog meerdere malen eerder hebben gevoerd met klager en zijn maatschappelijk werker.

### **Laatste woord door de klager**

Klager wil aangeven dat hij het een lastige situatie vindt. Klager geeft aan nog het één en ander te willen doorsturen naar de klachtencommissie ter verduidelijking. Klager vindt het erg dat hij in een hoekje gedreven wordt en als apart wordt gezien, omdat hij klachten indient. Als er in het verleden *[door de corporatie]* fouten zijn gemaakt met een buurman en het nu weer op dezelfde manier fout gaat is dat een kwalijke zaak, aldus klager.

*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, 15 oktober 2024

Verzenddatum, 30 oktober 2024