

Verslag hoorzitting 1514

Corporatie: Rhiant

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 klacht heeft betrekking op het beëindigen van de huurovereenkomst op de XXXX in Hendrik Ido Ambacht.

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. Zij stemmen hiermee in.

Toelichting klacht door klager.

Er is een uitgebreid klaagschrift neergelegd. Een aantal zaken wil ik wel graag nader toelichten. We hebben geen verweerschrift ontvangen. Uiteindelijk heb ik het wel ontvangen maar het zat niet bij de uitnodiging. Bij veel opgeworpen klachten heeft de corporatie veel vragen teruggelegd. Ik vind dat spijtig. Maar als we antwoorden hadden gekregen op de vragen die we hadden, dan had dat meer duidelijkheid gegeven.

We vinden dat we niet serieus zijn genomen door de corporatie. Door de broer van de klagers is correspondentie gevoerd met de corporatie. Daar weten de andere erven niets van. De corporatie kwam weerbarstig over. De corporatie heeft met een gekleurde bril op gekeken naar de klagers. Er is getwitterd, dat weer wel. De twitteraar had beter kunnen bellen. Via facebook wordt er gecommuniceerd met de broer, maar de klagers worden er buiten gehouden.

Alle erven kunnen niet meer elkaar door een deur. Het is een delicate kwestie.

De corporatie heeft zich laten leiden door één lid van de familie. Maar het mag niet via twitter of facebook in de media worden gebracht. De corporatie heeft zich niets gelegen laten liggen aan de inwonende zorgverlener, terwijl ze op de hoogte was van de interne zorgverlening, en wist wie het was. Nadat één van de andere erven de corporatie heeft laten weten dat de inwoner was overleden, heeft de corporatie geen contact gezocht met de inwonende zorgverlener. Waarom is dat niet gebeurd?

We hebben niet gekozen voor een civiele procedure, maar hebben ons tot de Geschillencommissie gewend vanwege slechte communicatie. Er is wel gecommuniceerd met een derde maar niet met de persoon in kwestie.

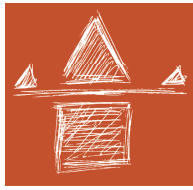
Er is getwitterd dat na 2 maanden de huur van rechtswege zou worden geëindigd. We hebben het nergens kunnen vinden in de stukken of op de website van de corporatie. We hadden tijd nodig om alles te verwerken en wilden uitstel. We dachten dat dit in goed overleg wel geregeld kon worden.

Toen onze vader was overleden, hebben we onze vader door de achtertuin weggebracht. De begrafenisondernemer stelde voor om met pa voor het huis langs te rijden als afscheid en uit respect. Dat hebben wij erg gewaardeerd.

Er is telkens gedreigd dat de corporatie juridische stappen zou ondernemen.

De communicatie behandelde ons slecht, we vinden dat schandalig. Wij wilden gewoon aan de tafel met de corporatie. We vonden de houding van de corporatie erg arrogant.

Op 27 oktober 2014 hebben we aangegeven dat we meer tijd nodig hadden om de woning leeg op te leveren. We kregen 2 weken extra de tijd. Toen gingen we het harder stellen en vroegen we 6 maanden zoals voor een medehuuder geldt.



Verslag hoorzitting 1514

Corporatie: Rhiant

Vragen van de commissie aan de klager

- Op het moment dat er door een van de familieleden (volgens u niet goed) wordt gecommuniceerd, vindt u dan dat een externe partij – in dit geval de corporatie - daar verantwoordelijk voor is?
Dat is precies het punt. Op het moment dat de corporatie wel reageert op een mededeling van die ene persoon, die niet de mantelzorg heeft verleend en die ook niet heeft gesproken met andere medewerkers van de corporatie, dan is dat een punt van aandacht voor de corporatie. De corporatie heeft zich laten leiden door die ene erve.
- Gaat de klacht over het door mogen huren van twee maanden? Dat is namelijk een wettelijke termijn. In hoeverre is de corporatie volgens u in gebreke gebleven in haar dienstverlening?
Er moet onderscheid gemaakt worden in het zakelijke gedeelte en de communicatie in de media. Beide aspecten zijn van belang.
- Is het een woonzorgcomplex?
Nee dat is het niet.
- Uit de stukken blijkt dat op 21 oktober 2014 door uw broer is gemeld dat de huurder op 31 augustus was overleden. De corporatie was dus al die tijd onwetend. Waarom heeft u dat niet eerder gemeld aan de corporatie, zoals eigenlijk wel had moeten? En had niet een ander rekeningnummer moeten worden doorgegeven voor de afschrijving van de huur?
Nogmaals: er is niet gecommuniceerd met de inwonende zorgverlener maar wel met een andere erve. Die heeft gemeld dat de huurder was overleden, maar de corporatie heeft helemaal geen contact gezocht met de inwonende zorgverlener. Er had over gecorrespondeerd moeten worden. Nu is er wel getwitterd.
- Waarom is er zo lang gewacht met het melden van het overlijden?
Het verzorgen is behoorlijk intensief geweest. Er moest heel veel geregeld worden. Het heeft een behoorlijke impact gehad op de familie. We hebben aanpassingen moeten maken in het huis. We hebben dag en nacht moeten klaarstaan voor onze ouders. Het is heel traumatisch geweest. Voor ons gevoel heeft de corporatie ons uitgelachen. We hebben gemeld dat we nog een half jaar de tijd nodig hadden om tot bezinning te komen.
- Wat zou volgens u de uitspraak van de Geschillencommissie moeten zijn?
Alle spullen moesten hals over kop het huis uit. De spullen stonden na de ontruiming in een open container. We willen het goed afronden voor onze ouders. Vanwege de delicate kwestie was goede communicatie gepast geweest. Later werd de correspondentie ineens veel zakelijker. Het zou een leerpunt moeten zijn voor de corporatie. Er had richting de erven beter gecommuniceerd moeten worden door de corporatie.
Het zou fijn zijn als de buurt op hoogte wordt gebracht om de naam van onze ouders te zuiveren, uit respect voor onze ouders. Het huis is ineens ontruimd en dat is in de buurt heel vervelend overgekomen.
- Zou het helpen als de corporatie een brief schrijft naar de buurtbewoners met de mededeling dat uw ouders zich altijd keurig hebben gedragen, dat zij altijd goede huurders zijn geweest?
Dat zou wel fijn zijn.



Verslag hoorzitting 1514

Corporatie: Rhiant

Zienswijze van de corporatie.

Ik ben blanco in het dossier gestapt en ik begrijp dat het een zeer emotionele situatie is. Zorgvuldigheid is dan erg belangrijk.

De verwarring zit in de inwonende zorgverlener. Een mantelzorger is nog geen medebewoner/-huurder en er is ook niet automatisch sprake van een duurzame huishouding. Daarom is de wettelijke termijn van twee maanden gehanteerd. De corporatie heeft daarna nog uitstel gegeven tot half november.

U geeft aan dat de communicatie niet vlekkeloos was. We hebben geprobeerd alle correspondentie te sturen naar alle erven maar het was niet duidelijk wie het aanspreekpunt was of moest zijn. Dat was erg verwarrend voor de corporatie.

Ik hoor heel veel pijn dat er in het publiek domein is gecommuniceerd. Echter, ik heb er geen reactie op gezien.

Er is gekozen voor twitter in de hoop dat velen het bericht zouden lezen en daarmee op de hoogte zijn van deze rechtsregel bij overlijden.

We hebben gekozen voor een zakelijke benadering. Onze schriftelijke zienswijze is nog steeds ons standpunt. We zijn van mening dat we het netjes hebben gedaan en we zien geen reden dat we de stappen anders hadden moeten doen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

- Denkt u dat de corporatie de buurt wil informeren?

Ik herken uit de stukken niet deze specifieke vraag. We hebben het er intern over gehad maar we hebben niet de indruk dat de buurt er last van heeft. U heeft een beeld dat de buurt slecht denkt over uw ouders. Maar wellicht is het meer uw idee dat de buurt slecht denkt over uw vader en is dat verder niet zo.

- Wat heeft u met de post gedaan?

Geen idee wat daarmee is gebeurd, dat moet ik nakijken.

- Heeft u een beeld op de coulance van de corporatie inzake de verlenging van de huur van de woning?

De huurtermijn is met twee maanden opgerekt. De termijn is opgeschoven zonder verder overleg en uiteindelijk heeft de ontruiming pas in maart 2015 plaatsgevonden. Elke erve heeft dezelfde rechten. De erven hebben, alles overziend, zelf gezorgd voor onduidelijkheid.

- Weet u waarom er verder niet is gecommuniceerd?

Er is geprobeerd data te plannen voor de eindoplevering. Er bestaat een enorm verschil tussen hoe de beleving van de erven is en hoe het is gegaan in werkelijkheid.

Laatste woord klager

Afgelopen januari is er nog een incasso gevorderd op de rekening van onze vader. En in november kregen we te horen dat we een huurschuld hadden. In de brief van 13 november stond dat de incasso niet was gelukt.

We hebben gesmeekt om ruimte en uiteindelijk is alles geëscaleerd.