



**Corporatie: Woningbouwvereniging Hoek van Holland
Verslag: 1908**

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 een ongelijke behandeling door de corporatie van huurders met betrekking tot pesten, bejegening en buurtbemiddeling en de gerechtelijke kosten.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. Tevens meldt de voorzitter dat de commissie alleen de klacht wat betreft de heg en de bejegening van de corporatie kan behandelen.

Toelichting op de klacht door de klager

De heer XXXX meldt dat het gaat over een aantal punten. Het gaat over de bejegening van de corporatie en de heg die kapot is gemaakt door de burens. De heg is kapot gemaakt en dit is een voorbeeld dat de corporatie huurders ongelijk behandelt. Als de burens menen een vogelgeluid te horen, dan doet de corporatie van alles. Ze dagvaardden zelfs bij het Gerechtshof. Maar als klager klachten heeft over diezelfde burens dan doet de corporatie niets.

De klager licht toe dat hij twee volières heeft. De buurvrouw, die twee deuren verder woont, wil de dienst uitmaken in de straat. Een paar jaar geleden heeft ze een handtekeningactie gevoerd om de bouw van een overkapping voor een scootmobiel van een andere bewoner in de straat tegen te houden. Die buurvrouw was daartegen en ze wilde dat iedereen zou tekenen. Klager heeft niet getekend omdat ze dat asociaal vond. Klager gunde mevrouw die overkapping.

Die buurvrouw heeft last van de vogels van klager. Zij moest nog 4 andere mensen meekrijgen en dat is gelukt. Er kwam een brief met 5 handtekeningen eronder. Klager heeft toen ook een uitvraag gedaan bij burens met handtekeningen. 20 handtekeningen kreeg ze met de vermelding dat die nergens last van hadden. Op die manier is het vormgegeven en daar is de corporatie hard tegenin gegaan. Toen klager met een probleem kwam moesten ze het maar bekijken. Dat is dus onjuiste bejegening.

Tot en met het verweerschrift is de bejegening niet netjes. Ik heb alle feiten en bewijzen aangekaart. Er worden wat loze kreten geuit in de zienswijze. Zoals de corporatie klager behandelt is laag bij de grond.

De heer XXXX geeft aan een schriftelijke reactie te hebben op de zienswijze en wil deze puntsgewijs voorlezen.

Het stuk is hieronder in zijn geheel (cursief) ingevoegd in het verslag.

N.a.v. begeleidende brief WvH d.d. 20 maart 2019.

Historie:

De door WvH veroorzaakte situatie is niet nodig geweest.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

WvH heeft de adviezen van de Regionale Klachtencommissie, de Rechtbank in de wind geslagen door niet eerst effectief buurtbemiddeling te initiëren, maar gelijk te beginnen met een advocaat en dagvaardingen bij de Rechtbank en later bij het Gerechtshof.

Mediation:

Het is onbegrijpelijk dat buurtgenoten zich geïntimideerd zouden voelen. WvH kan wel de burens verplichten tot het meewerken aan mediation: inschakelen advocaat, dagvaardingen e.d.

Het mediationtraject heeft WvH niet goed begeleid. Zo heeft XXXX er 5 maanden over gedaan om tot een gelijke conclusie te komen, waar buurtbemiddelaar XXXX 4 weken over heeft gedaan.

De laatste zin op deze blz. 1 klopt niet. Er is wel(!) hoger beroep aangetekend! 3 maanden later, nog geen 24 uur voor de geplande zitting bij het Gerechtshof heeft WvH het hoger beroep ingetrokken. Ondertussen had familie XXXX alweer een advocaat moeten benaderen en dus kosten gemaakt. Hierbij de dagvaardingen.

Hoger beroep:

Er is nooit aantoonbare overlast geweest door familie XXXX. Wel is er sprake van smaad, pesten, uitschelden, bedreigen en vernielingen door 5 burens naar familie XXXX.

Nogmaals bewijst WvH absentie van enig inlevend vermogen door te denken dat familie XXXX het positief moet ervaren dat op 12 oktober 2018 de deurwaarder dagvaardingen voor instellen hoger beroep aan hun adres betekent om die zonder valide reden op 14 januari 2019 weer in te trekken.

Tot slot:

Als WvH in mei 2017 mijn advies ter zake buurtbemiddeling had gevolgd, was de zaak toen al opgelost. Het is WvH die voor deze moeizame weg heeft gekozen en onnodig veel verdriet heeft veroorzaakt bij familie XXXX.

N.a.v. de bijlage:

Punt a.

In het actieplan woonoverlast 2015-2019 staat het volgende:

Eerst praten burens met elkaar, dan volgt er buurtbemiddeling, daarna pas eventueel gerechtelijke procedure.

WvH volgt de procedure uit het actieplan omgekeerd.

Er is geen 3^e poging geweest, ook geen 2^e. Familie XXXX is 1 keer gebeld door de heer XXX van buurtbemiddelaar XXXX en wel op 11 september 2017. Op 28 september 2017 schrijft XXXX dat buurtbemiddeling voortijdig is afgerond. Daarna nooit meer iets gehoord.

Punt b.

De toenmalige directeur/ bestuurder heeft met zijn brief d.d. 25 september 2017 zijn "oprechte excuus" aangeboden voor intimiderend optreden van 2 (inmiddels ex-) werknemers van WvH tijdens een onverwachts huisbezoek op 5 september 2017. Door dit excuus heeft de Regionale Klachtencommissie deze klachten destijds XXXX niet ontvankelijk verklaard.

Dat was toen. Thans voorliggend zijn de zaken die daarna kwamen.

Het argument om deze klachten niet te behandelen op grond van artikel 5 lid 1, a is fout. Thans voorliggende klachten zijn recent en zeker niet later dan 1 jaar na het verweten handelen of nalaten van WvH ingediend. Bovendien moet ook nog rekening worden gehouden met de opschortende werking die de Regionale Klachtencommissie op verzoek van WvH had ingesteld.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Met betrekking tot artikel 5 lid, i is de opvatting van WvH dat een rechter, huurcommissie, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan, ook fout. De Rechter heeft namelijk uitspraak gedaan over vermeend vogelgeluid en nergens anders over.

De voorzitter meldt dat de commissie niet is gemandateerd om zaken in behandeling te nemen inzake servicekosten en de warmtewet.

De heer XXXX geeft aan uitspraken te hebben gezien van onze commissie inzake deze onderwerpen. De voorzitter geeft aan dat dat niet mogelijk is bij deze commissie.

En een mediator heeft op zijn manier getracht buurtbemiddeling van de grond te krijgen. Deze zaken zijn hier niet aan de orde.

Deze klacht bij uw commissie gaat namelijk over WvH, zoals verwoord in het klachtenformulier e.d.

Als enig dispuut over buitengerechtelijke kosten spreekt WvH over een bedrag van € 1.667,25. De door WvH aangehaalde artikelen uit het BW zijn niet van toepassing omdat het daar gaat over technische gebreken. Dat is hier niet het geval. Het totaal van rekeningen is € 11.480,25. Als u onverhoopt het bedrag van € 1.667,25 hierop in mindering brengt, resteert een bedrag van € 9.813,-- exclusief wettelijke rente vanaf 15 januari 2019.

Verwijzing naar artikel 5 lid 1 sub d is niet aan de orde; het gaat hier niet over af- en toewijzing van woningen, huurprijshogingen en dergelijke.

Blz. 2, 1^e alinea: Ik zie geen 3 foto's van de situatie in bijlage 2. In ieder geval stond de heg niet op "eigen grond" van de burens. Van "eigen grond" is geen sprake; alle grond is eigendom van WvH. En die heg stond er al meer dan 20 jaar. Dit betekent dat de heg op de scheiding stond. WvH zegt dat zij de burens geen toestemming heeft gegeven tot het neerhalen van de heg en de burens zeggen dat WvH wel toestemming heeft gegeven.....

Klager geeft aan dat er een gat van zeker 40 cm zit aan de kop van de tuin en dat iedereen er zo maar in kan.

De heg is nog steeds open. Het is niet veilig. Ik heb zo vaak gebeld naar de corporatie om antwoord te krijgen. Ik kon een brief ophalen en die werd aan de voordeur uitgereikt aan mij. We zijn gepensioneerd. Ik kon dat geld voor de rechtszaak niet betalen en heb geld moeten lenen bij familie. Ik heb altijd netjes gewerkt. Ik krijg gelijk maar nu zit ik nog steeds in de ellende door één buurvrouw.

Blz. 2, 2^e alinea: Oh, ineens is er geen officiële klacht ingediend bij de gemeente Rotterdam, terwijl WvH bij de Regionale Klachtencommissie en de Rechtbank dit als zwaarwegend item heeft ingebracht, waardoor de Regionale Klachtencommissie destijds dit onderdeel van de klacht over WvH niet heeft overgenomen. N.a.v. een WOB procedure blijkt dat WvH géén klacht heeft ingediend. Een klacht over het XXXX dien je niet in bij de gemeente Rotterdam, zeker niet mondeling, maar volgens de klachtenprocedure van XXXX. De klachtenprocedure van het XXXX overhandig ik u hierbij.

Blz. 2, 3^e alinea: Vermeende overlast van vogeltjes van XXXX is nooit vastgesteld. Volgens de heer XXXX van het XXXX was er 1 klager: mevrouw XXXX van 136. Kennelijk heeft zij, al dan niet op advies van WvH nog 4 kompanen bij weten te halen. Maar aan uitschelden en bedreigen (met getuigenverklaring in het verslag van 17 oktober 2018) door deze 5 mensen en de vernielingen wil WvH niets doen.

Blz. 2, 4^e alinea: XXXX van WvH zei dat hij schrok dat deze informatie via WvH op straat lag. Zie verslag van 17 oktober 2018 en is aangetoond in de bijlagen.



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Blz.2, 5^e alinea: Als getuige was ook ex werknemster XXXX vermeld. Zij voegde zich direct bij binnenkomst als partij ter zitting. Dat mag niet: je bent getuige of je bent partij.

Blz. 2, 6^e alinea: Bij adequaat managen door WvH had het mediationtraject binnen een paar weken kunnen zijn afgerond. Maar er is 5 maanden over gedaan om te horen dat burenen niet mee willen werken. Na herhaald aandringen bij WvH is op 17 oktober 2018 door WvH een briefje naar van XXXX gestuurd dat mediation z.s.m. van start gaat.

Blz.2, 7^e alinea: In een telefonisch gesprek eind juli 2018 tussen de advocaten is gezegd dat WvH niet zal tornen aan de uitspraak van de Rechtbank. Dit heb ik bevestigd in mijn mail d.d. 1 augustus 2018 aan onze advocaat. Deze mail overhandig ik u.

Blz.3, 1^e alinea: Buurtbemiddeling staat los van instellen hoger beroep. Deze zaken hebben niets met elkaar te maken.

Blz. 3, 2^e alinea: Het verslag van het gesprek 17 oktober 2018 heb ik XXXX van WvH op 19 oktober 2018 toegezonden. Hierop is geen reactie gekomen. Op 10 januari 2019 schreef buurtbemiddelaar XXXX aan XXXX (met een cc aan de advocaat van WvH): "Van u heb ik begrepen dat dit een constructief gesprek is geweest en een nader gesprek niet nodig is." Het klopt niet door maanden later te zeggen dat het verslag een eenzijdige weergave van het gesprek is.

Blz.3, 3^e alinea: Ik begrijp niet goed wat hier staat. De dagvaardingen hebt u. Hierin staat duidelijk wat er gebeurt als er op 15 januari 2019 geen advocaat voor de familie XXXX zich meldt op de zitting bij het Gerechtshof; namelijk WvH in het gelijk stellen wegens verstek van een advocaat namens de familie XXXX..

Blz.3, 4^e alinea: Gelet op het verweerschrift, de begeleidende brief van WvH en de door mij geuite kritiek hierop, lijkt het ons een reden te meer dat uw commissie uitspraak doet over de opgebrachte zaken.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Werd de heg vervangen door een schutting?

A: Aan de rechterkant wel, maar aan de kopse kant is er een stuk afgehaald. Dat heeft nummer 138 gedaan. Er stond een liguster haag. Er waren zelfs berichten op social media geplaatst over het feit dat de haag weggehaald zou worden. Een paar dagen later is er ook een stuk heg weggehaald aan de achterkant. Ik voel me niet veilig.



V: Werden er ook opsluitbanden weggehaald?

A: Ik ben nog de enige met een heg. De opsluitbanden staan rechtop en zijn geplaatst zodat er geen grond wegloopt over de straat.

V: Zou u blij zijn als de corporatie het gat aan de achterzijde dichtmaakt?

A: Daar zouden we erg blij mee zijn. Het liefst met groen natuurlijk.

De voorzitter meldt dat de heg er snel uitgehaald is en daar is iedereen machteloos in. De heg kan niet zo maar weer teruggeplaatst worden. Dat is lastig voor een corporatie en er moet op de een of andere manier een oplossing voor komen.

Als er sprake is van een moeilijke situatie in buurten, dan is mediation goed om leefbaar met elkaar om te gaan. Als mensen worden uitgenodigd ben je afhankelijk van de wil van de andere partijen. Als men niet wil dan heb je als corporatie of als Gemeente een lastige situatie om het op de rails te krijgen.

De heer XXXX geeft aan wellicht niet helemaal duidelijk in zijn verhaal te zijn geweest. Als voor de klachten van de burens over en weer in het begin mediation was geweest dan was er een kans geweest op vrijwillige mediation. Als je begint met rechtszaken en je verliest als corporatie voor de pestende burens de zaak, dan is er helemaal geen noodzaak meer voor mediator. Dat is ons ontnomen toen de rechtszaak kwam. In het actieplan van de Gemeente Rotterdam staat niet voor niets te beginnen met buurtbemiddeling en daarna pas een rechtszaak.

V: Heeft u alle telefoongesprekken opgenomen. Wist de heer XXXX dat het werd opgenomen?

A: Een week later heb ik het gemeld. De heer XXXX wist ten tijde van het gesprek niet dat het werd opgenomen. Er worden ook geluiden opgenomen in de tuin van de familie door de corporatie. Ze maken ook foto's in de tuin van de familie en het is geen openbaar terrein. Ik doe in feite niets anders dan wat de corporatie doet. De corporatie is geen privépersoon en een privépersoon mag wel onaangekondigd opnames maken.

Mevrouw XXXX meldt dat het ingebrachte geluidsbestand niet mag worden gebruikt in dit dossier omdat er geen wederzijdse toestemming was van beide partijen.

Zienswijze van de corporatie

Wij zitten met de hele situatie erg in ons maag. In november 2017 was dit mijn eerste echte dossier en dat is gelijk heel pittig. Ik ben er in gedoken en heb omwonenden gesproken. Ik heb de angst dat de situatie weer gaat verslechteren. Gelukkig wordt er nu gezegd dat er geen overlast meer is. Ik vind het jammer dat er geen mediation is geweest. Wel hebben we als corporatie gezegd dat als er weer klachten komen, er moet worden meegewerkt aan mediation anders wordt het lastig handelen voor ons. Ik kan me vanuit het verleden voorstellen dat, door wisseling van mensen en slechte communicatie, dit niet goed is gevallen bij klager. Er is vaker geprobeerd om mediation te doen door middel van XXXX. Dat is helaas niet gelukt. Wij krijgen geen verslag van de mediator, die wij overigens zelf hebben ingeschakeld. XXXX is heel summier in wat ze teruggeven. Daar hebben wij ons over beklagd, maar het was geen officieel geregistreerde klacht.

De klachten bleven bestaan en vandaar besloten we de rechtszaak voort te zetten met als resultaat dat de rechter het verzoek afwijst. Wij zijn geadviseerd door onze advocaat om wel in beroep te gaan over het verjaringsverhaal. Ik heb het met mijn directeur besproken en ook



gesproken met klagers en de heer XXXX. We hebben gezegd dat we een mediator wilde inschakelen, een onafhankelijke, om nog een poging te doen voor mediation.

Als we overwegen in hoger beroep te gaan dan moet dat tijdig gebeuren. We willen dat liever niet gebruiken, maar dat is afhankelijk van de resultaten van de mediation. Als de mediation helemaal niet lukt, willen we de optie hebben om het hoger beroep te gaan gebruiken. Het hoger beroep gaat over de verjaringstermijn van de volières. De volières zouden er al langere tijd staan en dat zou verjaren met vijf jaar. Dat was de intentie van de zaak die toen gestart is.

Ik ben bij de klager geweest en de volières zijn makkelijk te verwijderen. Het is een aardig grote oppervlakte. De vogels zijn niet erg groot en wij hebben geen actieve klachten meer over de vogels ontvangen. Als de klachten er niet zijn waarom zouden we dan in hoger beroep gaan?

Ik wilde graag weten wat er uit de mediation komt. Maar er speelt meer dan alleen de vogels. Wie is schuldig en wie gedraagt zich niet. Dat is lastig te bepalen voor ons. Daarom hadden we onze hoop gevestigd op het inschakelen van een geregistreerde mediator. We hebben er erg achteraan gezeten.

Uiteindelijk hebben we het rapport gelezen en er was niet genoeg draagvlak om tot een mediationstraject te komen. Klager wilde in gesprek, maar de overige partijen wilden niet. Het voelt niet als dat de buurt goed samenwoont met elkaar.

Ondertussen verwijderen ze wel ineens een heg die op hun eigen grond stond. Dat is niet netjes. We hebben gevraagd of ze het in overleg hebben gedaan. Ze gaven aan dat ze het ooit wel hadden aangekondigd. Het ligt erg gevoelig allemaal.

Er is een nette voorziening teruggebracht maar op de kopse kant is een gat ontstaan.

Er wordt een foto getoond van de heg aan de kop van de tuin. De heer XXXX licht de foto toe.

De voorzitter schetst de situatie aan de hand van een tekening en hij vraagt ook een foto aan klager. Klager zal de foto sturen met daarop een meetlint om de grootte van het gat te tonen.

Als ik met mensen spreek dan speelt er meer. Er wordt ook voer over de schutting gegooid. Er speelt zich daar meer af en het is onduidelijk wie de schuldige is.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Hoe gaat u het oplossen?

A: De mensen waar we mee getracht hebben mediation te starten hebben we aangeschreven. We hebben aangegeven dat als er weer klachten komen, men actief moet meewerken aan het mediation traject. Wat betreft de schutting was er onduidelijkheid, want de burens hebben het niet gemeld. Ik verwacht niet dat het zin heeft om tussen de twee burens in te gaan zitten. Daar willen we vanaf blijven. We willen wel het gat aan de achterkant in de heg dichtmaken, dat bieden we aan. Als klager ook de burens met rust laat en vice versa dan is dat prima.

V: Hoe lost u de leefbaarheid op in de buurt?

A: Onderdeel zal zijn dat we aandringen op mediation. Tevens zal ik er als er klachten komen bovenop zitten. Wisseling van personeel in het dossier en slechte communicatie is niet bevorderlijk geweest voor de situatie.

De voorzitter meldt het fijn te vinden dat de corporatie zo open en eerlijk antwoord geeft.



V: Enerzijds is de bejegening zo gelopen door het hoger beroep en anderzijds hoe het loopt in de buurt onderling en de houding van de corporatie daarin.

Procesrechtelijk gezien is het hoger beroep te begrijpen. Maar begrijpt u ook de psychische belasting die dat heeft meegebracht voor de familie?

A: Dat begrijp ik en heb ik geprobeerd uit te leggen. De insteek erachter is dat we het hoger beroep niet willen gebruiken. We moeten een optie achter de hand houden, wat dus betekent dat het wellicht nog boven hun hoofd hangt. Ik begrijp dat het niet prettig is. Ook in het gesprek bij de klager thuis is dat niet helemaal duidelijk overgekomen. Ik heb destijds geadviseerd om niet direct een advocaat in de hand te nemen vanwege de onnodige kosten. Wel heb ik aangegeven dat we gehouden zijn aan de datum van 15 januari om hoger beroep aan te kunnen tekenen. Onze insteek blijft om het hoger beroep niet door te zetten. Ik snap dat het hoger beroep een zware belasting is voor klager.

De voorzitter meldt dat het de commissie duidelijk is dat je formeel iets moet als corporatie. Je probeert het af te zwakken maar dat gooit nog meer olie op het vuur.

Laatste woord door de klager

De deurwaarder kwam langs en ik heb hem binnen gelaten, want om dat allemaal aan de voordeur te bespreken is ook wat. Hij zei direct dat ik een advocaat in de arm moest nemen.

XXXX heeft een eigen klachtencommissie. Er staat nergens iets gemeld over de Gemeente Rotterdam.

De heer XXX leest het slotwoord uit zijn pleitnota voor:

Deze affaire is niet nodig geweest als WvH het advies door meerdere instanties ter zake buurtbemiddeling tijdig had opgevolgd. WvH heeft deze zaak opgepakt op ondeskundige wijze en absentie van inlevend vermogen.

Werknemers weten niet hoe ze met deze materie moeten omgaan. Aansturing vanuit het management vindt niet plaats. De huidige directeur/ bestuurder reageert niet op persoonlijk aan hem gerichte berichten en de voorzitter van de Raad van Commissarissen is van e.e.a. op de hoogte maar onderneemt niets. In het onlangs door Aedes gehouden benchmark onderzoek bungelt WvH onderaan voor wat betreft klanttevredenheid; dit beeld klopt tot op de dag van vandaag.

Als een rode draad in de relatie met WvH speelt abjecte bejegening door WvH, waardoor familie XXXX onnodig leed is aangedaan door WvH en heeft veel kosten moeten maken.

Klager meldt dat ze huurder en AOW'er is en dat ze het jammer vindt dat ze geen vergoeding krijgt voor de gemaakte kosten.

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.