



Verslag: 2123
Corporatie: De Goede Woning

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 onheuse bejegening van de corporatie richting klager.

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

Eind januari 2020 is klager gearresteerd. De post werd daarna verzorgd (lees: bijgehouden) door de moeder van klager. In de gevangenis is geprobeerd de huur te blijven betalen. Op 2 april 2020 werd klager vrijgelaten uit de gevangenis, mede dankzij de bemoeienissen van Exodus (een organisatie die hulp biedt tijdens en na detentie).

In 2020 is in totaal drie maanden geen huur betaald. Toen klager vrijkwam is geprobeerd de problemen op te lossen. Er is gebeld naar de corporatie en de deurwaarder. In augustus 2020 kreeg klager het vonnis te horen dat hij zijn woning uit moest. De gemeente heeft toen gekeken wat er nog mogelijk was, want er waren zeer veel extra kosten gemaakt, waaronder ook ontruimingskosten. De gemeente heeft een groot deel betaald. Op een gegeven moment moest er nog € 1.000,00 worden betaald en moest er een pluscontract worden getekend. Als klager dat niet deed, moest hij zijn woning uit. Klager moest bij de corporatie verschijnen, maar hij was erg bang. Moeder heeft hem gebracht en het pluscontract is getekend.

Na de ondertekening is klager wederom gearresteerd. Hoe kon de politie weten dat klager daar was? Het contact met de corporatie was altijd goed, echter na de arrestatie hoorde klager niets meer van de corporatie. Niemand gaf advies.

Na drie maanden moest klager voorkomen om daarna de schuldsanering in te gaan. Dat wist de corporatie ook. Die zitting is echter wederom uitgesteld. De familie van klager heeft financieel geholpen.

Laatst kreeg klager € 800,00 terug van zijn stookkosten. Dat werd ook in beslag genomen door de corporatie. De afspraak was om elke maand € 100,00 te betalen. Dat vindt klager vreemd, want tenslotte hadden ze het kunnen verrekenen met die € 800,00.

De corporatie is een grote organisatie. Zelfs de gemeente vond het allemaal bizar verlopen. En nu moet ook een gedragsovereenkomst worden getekend. Echter, klager heeft nog niet getekend, want hij wil eerst graag weten waarom.

Moeder geeft aan dat haar zoon geen gevaarlijke jongen is. Het is een gevoelige jongen, maar moet nog veel leren.

De politie is ook benaderd door klager, hij heeft gevraagd om welke meldingen het allemaal gaat. Er waren wel wat meldingen over klager, maar niet veel. Als mensen zelf bij klager niet aangeven dat ze ergens last van hebben, kan door hem ook niets worden opgelost. Klager is ook bij burens langs geweest om navraag te doen. Mevrouw XXXX wilde niet bemiddelen in een gesprek van klager met de burens.



De rechter heeft aangegeven dat klager niet zomaar uit huis geplaatst kan worden. Het moet duidelijk zijn wat er allemaal fout is gegaan.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Waarom is uw zoon er nu niet bij?

A: Dat is vanwege zijn gezondheid.

V: Hoe oud is uw zoon?

A: Hij is 24 jaar.

V: Met wie is vooral het contact bij de corporatie?

A: Vooral met mevrouw XXXX.

V: Is het klager duidelijk dat de corporatie, als er klachten zijn over iemands gedrag, met die persoon in gesprek gaat om afspraken te maken?

A: Ja, dat is ons helemaal duidelijk. Hij wordt erg onzeker en durfde soms niet naar huis. Hij weet niet wat hij verkeerd doet. Volgens klager gebruiken alle bewoners in de flat lachgas.

V: Uw zoon zegt dat iedereen in het complex lachgas gebruikt. Dat is toch geen reden voor uw zoon om dat te doen?

A: Dat klopt, maar met vrienden doe je soms rare dingen. Ik heb hem gemeld dat dat overlast geeft. Hij zal het niet meer doen. Hij houdt van zijn woning en wil er graag blijven wonen. De agent heeft gemeld dat ze niet elke melding nagaan. De burens zeggen dat het wel meevalt. De vuilniszakken stonden er in het begin inderdaad, maar nu niet meer.

V: Als uw zoon de vuilnis opruimt en geen overlast meer geeft, lijken de problemen met de corporatie opgelost. Klopt dat?

A: Ja, dat weten we. Maar waarom is er nooit een mail geweest in die tijd dat hij vastzat?

Jongeren moeten veel leren. De gemeente vindt het ook geen gezonde situatie. Wij vinden de corporatie niet een heel sociale corporatie.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie heeft haar zienswijze ingediend. Bij calamiteiten en andere problematiek hanteert de corporatie een algemene procedure. De corporatie heeft een sociale werkwijze en wil graag afspraken met mensen maken. De ontruiming had anders al eerder kunnen plaatsvinden. Ontruimen bij jongeren is een hele stap. Er is veel contact met hulpverleners om te kijken wat de corporatie daarin kan betekenen.

Er was discussie over de verstuurde post. De post is absoluut verstuurd, dat is het standpunt van de corporatie. Er is onlangs nog over gesproken met de moeder van klager. Inmiddels is afgesproken dat post wordt gemaaild, zodat er dan geen discussie is of iets daadwerkelijk is verstuurd.

De ontruimingsprocedure is opgestart, omdat er huurachterstand was. Er werd nergens op gereageerd en de huur werd niet betaald. Er is inderdaad gevraagd om het pluscontract te tekenen. Het is voor de corporatie belangrijk om te zorgen dat de huur betaald wordt. Er was over klager veel geluidsoverlast, overlast van lachgaspatronen en vuilnis. Er is veel contact met Exodus geweest.

Omwonenden hadden ook veel klachten over klager. Vuilnis werd niet weggehaald, de zakken stonden voor zijn woning. Daarna volgde de gedragsaanwijzing. Als klager zich houdt aan de gemaakte afspraken, is dat goed.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Bouwt u een dossier op voor de rechter?

A: Nee, dat is niet aan de orde, maar de geluidsoverlast moet wel stoppen.

V: Als klager geen vuilnis meer voor de deur zet, geen lachgaspatronen laat slingeren en zijn huur betaalt, is het probleem dan opgelost?

A: Ja, dat klopt.

V: Klager vindt uw handelen niet sociaal genoeg. Wat vindt u daarvan?

A: Wij vinden dat wij dat wel zijn. Wij kennen vanuit de gemeente geen geluiden dat we niet sociaal zouden zijn. We werken met woonconsulenten, complexbeheerders en medewerkers op de incassoafdeling.

V: Weet u wat de behoefte is van klager en zijn moeder?

A: Er is veel ruis in de communicatie.

V: Hoe halen we die weg?

A: Door bijvoorbeeld deze gesprekken. Collega's hebben veel tijd gestoken in klager.

De voorzitter merkt op dat je als corporatie kunt voldoen aan het beleid, maar dat soms maatwerk nodig is.

V: Wilt u nog iets zeggen?

A: Omwonenden melden zaken bij ons. Buren vinden het moeilijk om iets tegen mevrouw te zeggen. We krijgen wel degelijk overlastmeldingen. Het is een jongerencomplex. Na vijf jaar houden ze hun inschrijvingsduur als men verhuist, dus het blijft een jongerencomplex. We hebben er een complexbeheerder lopen, die weet wat er speelt.

V: Is er nagedacht over mediation?

A: Bemiddeling hebben we niet gedaan, omdat er betalingsachterstand was en een pluscontract. Er was veel ruis, er lopen veel onderwerpen door elkaar. Het is zakelijk nogal ingewikkeld.

V: De moeder gaat langs de deuren bij de burens. De burens zeggen wellicht niet veel over klager, maar dan zou mediation/buurtbemiddeling zeker helpen. Deelt u deze zienswijze?

A: Op een bepaald moment zit je in een proces waarin meerdere collega's communiceren, maar dit is zeker een goede suggestie.

De voorzitter meldt dat het wellicht een goed idee is om vanuit de corporatie één contactpersoon op dit dossier te zetten.

Laatste woord van de klager

We hebben meerdere gesprekken gehad en ik had het gevoel dat ze mijn zoon weg willen hebben uit zijn woning. Ik heb mijn zoon op zijn gedrag aangesproken. Hij heeft gevraagd om mediation. Ze zijn bang voor mijn zoon, maar het is een sociale jongen. Hij vindt het niet fijn als hem onrecht wordt aangedaan.

Ik voel me heel erg gehoord bij mevrouw XXXX. Hij betaalt telkens netjes € 100,00, maar er gebeurt heel erg veel.

De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 28 september 2021

Verzenddatum, 11 oktober 2021