



Verslag 2147

Corporatie: Rijswijk Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de **digitale** hoorzitting door aanwezigen is gezegd.

Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht.

De klacht betreft de weigering van de corporatie om de blokkade van klager voor het reageren op woningen in het Woonruimteverdeelsysteem op te heffen.

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

Toelichting op de klacht door de klager

Mevrouw XXXX meldt dat aan klager in augustus 2021 een blokkade is opgelegd voor het reageren op woningen van Rijswijk Wonen in het Woonruimte-verdeelsysteem voor een periode van drie maanden. Deze blokkade zou worden opgeheven op 11 november 2021. Er heeft zich in die periode van drie maanden niets voorgedaan waardoor de blokkade niet opgeheven zou kunnen worden, maar de corporatie heeft dat niet gedaan.

Klager heeft de corporatie op 9 december 2021 verzocht de blokkade op te heffen volgens de afspraak. Maar klager moest vervolgens eerst garanderen dat hij in de toekomst zodanig zou communiceren met de medewerkers van de corporatie dat deze zich veilig zouden voelen.

Klager ontkent het voorval dat volgens de corporatie oorzaak was voor de blokkade, en mevrouw XXXX stelt dat de voorwaarde die de corporatie stelt geen stand kan houden. Het voorval kan niet worden bewezen en klager wil daarom ook geen excuses aanbieden.

De corporatie probeert langs een omweg een bekentenis te krijgen van klager.

Een discussie is geen grond voor een blokkade. Het was geen prettig gesprek, maar er is niet geschonden en klager is inmiddels lang genoeg, vijf maanden, gestraft voor iets wat hij stelt niet te hebben gedaan.

De melding in het Woonruimte-verdeelsysteem op Woonnet Haaglanden is voor alle aangesloten corporaties in te zien. Zo ontstaat er een verkeerd beeld van klager en dat kan in de toekomst gevolgen hebben. De blokkade is op onvoldoende bewijs gebaseerd.

Klager moet verhuizen omdat zijn huidige woning wordt gesloopt.

Rijswijk Wonen is een van de grootste corporaties in de regio. De blokkade verkleint klagers mogelijkheden om een woning in de regio te huren. Het belang voor klager is groter dan dat voor de corporatie. Een veilige manier van communiceren kan de corporatie zelf ook niet garanderen.

Uit de per abuis aan klager doorgestuurde interne e-mail blijkt hoe de corporatie over haar huurders denkt. Zij zoekt een reden om de blokkade in stand houden. Het lijkt een persoonlijke kwestie en klager snapt niet waarom. Klager voelt zich gediscrimineerd. Klager kent de medewerkers van de corporatie niet. De inhoud van de interne e-mail is denigrerend. Er wordt in de mail ook gesuggereerd dat klager de Nederlandse taal niet goed beheerst. De corporatie heeft het eigen beleid niet op orde. Er wordt in de interne e-mail gesproken over een 'gevalletje allergiezone'. Wellicht omdat klager lastige vragen stelt? De e-mail zegt



ook iets over de bedrijfscultuur bij de corporatie. Het is bijzonder dat de corporatie klager oplegt een veilige communicatie te garanderen, terwijl de corporatie zelf dat niet doet zoals uit de uitgelekte e-mail blijkt.

Rijswijk Wonen biedt alleen excuses aan voor het feit dat de interne e-mail per abuis is verstuurd, maar niet voor de inhoud ervan. Het gaat hier wel om sociale verhuurder met een maatschappelijke positie. De blokkade in stand houden is in strijd met de maatschappelijke zorgvuldigheid.

Op grond van dit alles dient de blokkade te worden opgeheven en de melding te worden verwijderd uit het zoekstelsel.

De heer XXXX geeft aan dat hij zijn onrecht moet bewijzen en dat dan een begin zou zijn voor verdere stappen. De corporatie neemt het in de e-mail op voor de medewerkers, vindt klager. Klager vindt de corporatie niet objectief.

De medewerker van de mail-uitwisseling was niet betrokken bij het telefoongesprek. Klager denkt dat de corporatie excuses van hem wil.

Klager beroept zich op artikel 6 van het Europees verdrag van de rechten van de mens.

Daarin staat namelijk dat iemand onschuldig is zolang zijn/haar schuld niet is bewezen.

Klager vindt het kwalijk dat hij wordt neergezet als een gevalletje allergiezone. Er wordt niet gekeken hoe de situatie eigenlijk is.

Volgens klager wordt gekozen voor de weg van de harde hand. De sanctie is opgelegd in augustus 2021 en zou aflopen in november 2021.

Klager heeft gevraagd om de sanctie op te heffen, maar daar is geen gehoor aan gegeven. Het is eenrichtingsverkeer aldus klager. Vervolgens wordt klager gezegd dat de blokkade gehandhaafd blijft als er geen excuses komen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: De corporatie vraagt u om uw gedrag in de toekomst aan te passen, dat u voortaan respectvol bent richting de medewerkers.

A: Het is toch de basis om met elkaar normaal te kunnen communiceren. Ik ga niet iets bekennen.

V: Wilt u zich in de toekomst naar behoren gedragen richting de corporatie?

A: Ja, dat wil ik.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX begint met een algemene schets van de situatie. Er vindt steeds meer verbale agressie plaats richting medewerkers van de corporatie en het is belangrijk om medewerkers hiertegen te beschermen. Dat zijn werkgevers wettelijk verplicht.

Hoewel medewerkers vaak zeggen dat ze het voorval willen vergeten, kan dat later toch nog gevolgen hebben, soms zelfs met langdurig uitval als gevolg.

Het beleid is dus om kordaat op te treden bij agressief gedrag van huurders.

Het doorsturen van de interne e-mail is natuurlijk niet goed, dat is een feit. Dit is een menselijke fout en de heer XXXX heeft daar zijn oprechte excuses voor aangeboden hetgeen hij hier nogmaals wil bekrachtigen.

Om de interne e-mail hier te bespreken, vindt de heer XXXX te ver gaan. De inhoud van e-mail geeft echter wel aan wat een dergelijk voorval met medewerkers doet. Er moet en mag ruimte zijn voor emotie. Soms worden er intern dingen gezegd die niet extern mogen worden



gezegd. Dat doen emoties en de heer XXXX heeft daar begrip voor. Het maakt iets los bij medewerkers.

De heer XXXX wil ook graag iets zeggen over de betreffende bewijslast en de sanctie in verhouding tot wat er is gebeurd. Medewerkers moeten een veilige plek hebben om hun werk te doen. De medewerkers zijn vaak in een één op één situatie met huurders. Ze zijn soms in de wijk voor bezichtigingen en soms bij huurders thuis.

Als het opleggen van een sanctie alleen mogelijk is als er hard bewijs is dat iemand bepaald gedrag heeft vertoond, dan ontnemt dat de corporatie elk middel om actie te ondernemen. Het is tenslotte vaak een één op één situatie.

Inkomende gesprekken worden niet opgenomen; de corporatie wil niet acteren in wantrouwen. Er worden alleen gesprekken opgenomen als het is voor trainingsdoeleinden, hetgeen in dit geval niet aan de orde is.

Uitgaande telefoongesprekken mogen niet worden opgenomen.

Klager kent de medewerkers van de corporatie niet en de medewerkers kennen klager niet.

Wat is het belang van de medewerker om te liegen over deze uitlating? Waarom zou zij dat doen? De heer XXXX heeft op de werkvloer vernomen van het telefoongesprek. De betreffende medewerker was erg aangedaan.

De beslissing voor de sanctie was een beslissing van de heer XXXX zelf. De medewerker heeft niet gevraagd om enige sanctie.

In de tussentijd heeft zich bij een andere corporatie eenzelfde voorval voorgedaan.

Zijn er dan twee corporaties die liegen en onafhankelijk van elkaar hetzelfde beslissen of liegt klager en is er wel gescholden?

Klager heeft overigens wel een belang om te liegen omdat hij dan weer op zoek kan gaan naar een woning.

De commissie zal moeten bepalen wat een waarschijnlijk scenario is.

Er is nog geen beleid bij SVH hoe met zulke zaken om te gaan. Er wordt wel aan beleid hieromtrent gewerkt.

Als men de sanctie van drie maanden afzet tegen die van het huidige beleid, dan is de sanctie van de corporatie aanzienlijk beperkter dan het beleid waar nu aan gewerkt wordt.

De sanctie van drie maanden is ook de sanctie die Rijswijk Wonen hanteert bij drie keer niet komen opdagen bij bijvoorbeeld een bezichtiging van de woning.

De proportionaliteit van deze sanctie lijkt de heer XXXX redelijk. Om verder te kunnen gaan richting klager met de dienstverlening zullen er afspraken gemaakt moeten worden.

Persoonlijke excuses vindt de corporatie waardevol en zou zij passend vinden. De heer XXXX geeft aan dat hij dit excuus niet wil afdwingen omdat als het dan gemaakt wordt het niet gemeend is maar slechts gegeven wordt omdat het geëist wordt.

Het is belangrijk dat klager bij volgende contacten een veilige werkplek garandeert voor de medewerkers.

Klager heeft een woning op dit moment. Zijn woning wordt gesloopt, dus die corporatie moet zorgen voor een andere woning. Rijswijk Wonen heeft klager overigens niet geweigerd voor altijd, maar voor een periode van drie maanden.

De heer XXXX meldt overigens vaker met agressie te maken te hebben. Echter, om te suggereren dat medewerkers daar maar mee moeten leren omgaan vindt de heer XXXX niet goed. De heer XXXX kan deze opmerking dan ook niet serieus nemen.



De heer XXXX geeft aan dat de oplossing simpel is. Klager kan en mag weer reageren als hij garandeert in de toekomst normaal te kunnen communiceren met de medewerkers en ze niet uit te schelden.

De heer XXXX geeft aan zelf ook beledigd te zijn als hij zou worden beschuldigd van iets dat hij niet heeft gedaan. Echter, hij zou volmondig garanderen in de toekomst op een normale manier te communiceren. Hier zou toch elke woningzoekende aan moeten kunnen voldoen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klopt het dat klager geen excuses heeft aangeboden?

A: In de brief bij de zienswijze staat dat klager na drie maanden mag vragen de dienstverlening weer op te starten en dat we daarbij een garantie verwachten voor de veiligheid van medewerkers in de toekomst. Ook wordt daarin gemeld dat excuses op zijn plaats zouden zijn. Klager heeft alleen een ontkenning gegeven van zijn onheuse gedrag.

V: Is de blokkade voor de hele regio of alleen voor Rijswijk Wonen?

A: De blokkade geldt alleen voor Rijswijk Wonen.

V: Hoeveel corporaties zijn er in Haaglanden?

A: Dat weet ik niet precies. Het hangt ook af van het zoekgebied. Er is een aantal grote corporaties in de regio. Rijswijk Wonen is relatief klein met 6000 woningen.

V: De medewerker was geschokt zegt u. Hoe verhoudt zich dat met de opmerking 'hahaha' in de e-mail? Dat lijkt dan erg laconiek.

A: Dat moet worden gezien als een constatering dat het in de 'allergiezone' zit.

V: Heeft klager ook een blokkade bij een andere corporatie in het woonruimteverdeelsysteem? Is dat zichtbaar voor alle verhuurders?

A: Ja, dat klopt.

V: Kan de blokkade bij de andere corporatie hebben geleid tot een bepaalde houding bij de medewerkers bij Rijswijk Wonen?

A: Nee, want onze blokkade was er eerder.

Laatste woord van de klager

De heer XXXX geeft aan te zullen vechten tot de onderste steen boven is. Volgens klager staat hij nog steeds geblokkeerd in het systeem en hij vindt dat zeer kwalijk.

Er zal een oplossing moeten worden gevonden. Het wordt anders een escalatie die al sinds augustus 2021 duurt.

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, 25 januari 2022

Verzenddatum, 31 januari 2022