



Verslag 2230

Corporatie: Vidomes

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 zoekgeraakt dossier.

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

Klager wil het dossier, welke ze aan de corporatie heeft gegeven, terug ontvangen. Klager heeft daar meerdere keren om gevraagd. Klager is bij de wijkbeheerder geweest, echter die kon niet vertellen waar het dossier was. Klager heeft contact opgenomen met mevrouw XXXX. Klager vernam verder niets meer. Het heeft te lang geduurd en klager wil het dossier terug. Klager heeft een brief gestuurd aan mevrouw XXXX. Klager heeft in een mail gelezen dat aan mevrouw XXXX is gevraagd contact op te nemen met klager. Hoezo is dat gevraagd aan haar? Klager heeft mevrouw XXXX gebeld en een brief gestuurd. Ook is er een aangetekende brief gestuurd. Daarna ontving klager een brief van mevrouw XXXX dat ze niet op de hoogte was van het feit dat ze een schriftelijke reactie moest geven. Mevrouw XXXX praat over een dagboek, maar klager noemt het een dossier. Het is volgens klager dan ook duidelijk dat mevrouw XXXX de brieven van klager niet heeft gelezen.

Mevrouw XXXX stelt een lijst met vragen samen, maar die vragen stonden ook al in de brief van 5 december 2021. Deze vragen heeft klager beantwoord en klager heeft wederom, voor de derde keer, de brief 5 december 2021 in de bijlage meegestuurd. Mevrouw XXXX meldde dat ze vanaf 3 januari 2022 ermee aan de slag gaat en ze hoopt aan het eind van die week duidelijkheid te geven. Klager vernam niets meer. Mevrouw XXXX stuurt op 3 februari 2022 een e-mail. Klager beantwoordt de vragen en stelt dat ze uiterlijk 25 februari 2022 uitsluit wil over haar dossier. Wederom verneemt klager niets.

Op 27 februari 2022 dient klager een klacht in via het contactformulier van de corporatie. Op 1 maart 2022 ontvangt ze een dagboek met twee brieven met de tekst: "Bijgevoegd het dagboek dat u op 1 augustus 2021 aan de corporatie heeft gestuurd". Volgens klager is dat ruim zes maanden nadat ze het dossier aan mevrouw XXXX heeft gegeven.

Ze hebben de twee brieven die aangetekend zijn gestuurd door klager, maar waar nooit antwoord op kwam, bijgevoegd. Dat betekent dat ze de brieven dus wel hebben ontvangen. Klager heeft een dossier van wel 170 pagina's afgegeven in een ordner. Klager kreeg vijf pagina's terug welke niet eens in het dossier zaten.

Op 21 januari 2019 heeft klager het dossier aan mevrouw XXXX in bruikleen gegeven. Klager gaf als antwoord aan mevrouw XXXX dat wat ze hadden toegestuurd niet was wat klager had gevraagd. Mevrouw XXXX meldt aan klager dat ze begrijpt dat het toegestuurde aan klager niet is wat klager vroeg. Wederom wil mevrouw XXXX telefonisch meer duidelijkheid. Klager vraagt zich af wanneer ze nu eens antwoord krijgt op haar vragen. Waarom blijft mevrouw XXXX volhouden dat ze telefonisch contact wil?

Klager heeft toegezegd in een mail de afgesproken zaken bevestigd te willen zien. In de bevestigingsmail zaten fouten die klager heeft gecorrigeerd.



Klager heeft voor de vierde keer alles doorgegeven maar ontving wederom geen antwoord. In een mailbericht van 1 maart 2022 en in een telefoongesprek heeft klager duidelijk gesteld uiterlijk 31 maart 2022 haar dossier in handen te willen hebben. Vervolgens heeft klager niets vernomen.

Op 2 april 2022 heeft klager een klacht ingediend bij de KCWZH.

Inmiddels heeft klager op 5 april 2022 een excuus brief gekregen vanwege de klacht over mevrouw XXXX. Men wil graag een gesprek met klager over het vertrouwen van klager in de corporatie.

Op 8 april 2022 heeft klager contact gehad met mevrouw Hooijmans en is zij uitgenodigd voor een gesprek.

Er is niets verteld over het zoekgeraakte dossier. Dit gesprek ging over de klacht die klager had over mevrouw XXXX. Er werd klager beloofd een e-mail te krijgen maar wederom vernam klager niets meer.

Tijdens het telefoongesprek op 7 maart 2022 is er duidelijk besproken hoe het dossier eruit ziet, een ordner met 170 pagina's. Mevrouw XXXX zou klager op de hoogte houden. Klager ontving wel stukken maar het was niet compleet. Wederom vernam klager niets. Het dossier is door klager in bruikleen gegeven. Dit alles is de reden waarom klager geen telefoongesprek wil maar alles schriftelijk. Woorden worden verdraaid en beloftes worden niet nagekomen. Daarom is het telefoongesprek op 7 maart 2022 opgenomen.

Klager vraagt zich af wat in de uitnodigingsbrief van de KCWZH wordt bedoeld met: "het dossier is reeds in uw bezit".

De voorzitter legt uit dat daarmee het klachtenformulier wordt bedoeld en de zienswijze van de corporatie.

Klager vraagt zich af waarom er niet eerder dan 31 maart 2022 is gecommuniceerd met klager.

Klager geeft aan dat in het zoekgeraakte dossier zeer vertrouwelijke dingen staan. Wat gebeurt er als dat dossier op straat komt te liggen? Dan hebben klager en de mensen om haar heen een probleem. Wat is de functie van de melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens? De communicatie is duidelijk een probleem bij de corporatie.

Telkens als er iemand bij de corporatie weggaat, moet het dossier opnieuw worden gemaakt. Dat is ook zo bij de politie. Klager is er moe van. Er komt allemaal niets terug. Er zijn veel bewoners verhuisd vanwege die buurman. Klager vindt het niet goed als zij daarvoor moet verhuizen.

Klager blijft klagen over de buurman. De buurman is psychisch niet in orde en veroorzaakt overlast. De politie houdt hem de handen boven het hoofd.

Klager wil nog steeds graag een gesprek met de corporatie maar wil eerst de uitspraak van de KCWZH ontvangen. Mevrouw XXXX geeft aan hier niet van op de hoogte te zijn, dus ook hier blijkt maar weer dat er onderling niet wordt gecommuniceerd bij de corporatie, aldus klager.

Vragen van de commissie aan de klager

V: In januari 2019 is het dossier overhandigd aan mevrouw XXXX. In juli heeft u verzocht het dossier terug te willen krijgen. Wat is er tegen u gezegd?

A: Dat ze op vakantie zou gaan en dat ik het voor haar vakantie zou terugkrijgen.

V: Wie neemt met wie contact op om het gesprek te laten plaatsvinden?



A: Ik wil eerst de uitspraak van de KCWZH afwachten.

V: Belt u daarna met de corporatie?

A: Ja dat is goed. *(Mevrouw XXXX geeft haar e-mail gegevens aan klager om contact op te nemen).*

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX meldt dat ze het heeft oppakt op het moment dat mevrouw XXXX bij haar kwam. De constatering was dat de corporatie op sommige momenten niet adequaat heeft gereageerd op verzoeken. Dit is wel opgepakt in de mail van mevrouw XXXX, in de mail van 7 maart 2022.

Mevrouw XXXX is vooral op zoek gegaan naar het dossier. Er is contact geweest met de ex-collega aan wie het dossier destijds is gegeven. Er is letterlijk in het pand gezocht naar het dossier. Er is ook contact geweest met de complexbeheerder om te vragen of hij erbij was toen het dossier werd overhandigd. De ex-collega heeft aangegeven dat ze het dossier niet meer in haar bezit had en dat het op kantoor zou moeten zijn. Dat is de reden dat het zo lang heeft geduurd, er is heel lang gezocht naar het dossier. Mevrouw XXXX geeft aan het zeer vervelend te vinden dat het dossier zoek is. Het is niet goed. Mevrouw XXXX biedt dan ook haar oprechte excuses aan dat de map nog niet is gevonden. Helaas kan deze niet tevoorschijn worden getoverd.

Er is melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens en vervolgens wilden we dat persoonlijk toelichten aan klager en zeggen hoezeer het ons spijt. Klager gaf aan naar de KCWZH te gaan ging. We willen nog steeds graag in gesprek met klager.

De casus van klager is niet overgedragen toen mevrouw XXXX dossiers van een andere medewerkers overnam. Het dossier van klager was geen actief dossier en daarom moest er opnieuw worden gekeken wat er aan de hand was.

Mevrouw XXXX heeft door persoonlijke omstandigheden zaken niet goed aangepakt. Daar is ook excuses voor aangeboden.

Mevrouw XXXX geeft aan dat er overal navraag is gedaan. Het is een ordner met vlinders en er is echt goed gezocht. Het dossier komt echter niet boven water. Daar is excuses voor aangeboden.

We hadden het graag allemaal anders gewild.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Het dossier van klager is in dit pand afgegeven door klager?

A: Nee, in de ruimte van de complexbeheerder is het afgegeven aan mevrouw XXXX.

V: Het dossier is wel hier terechtgekomen?

A: Dat heeft mevrouw XXXX wel aangegeven.

V: Hoe gaat dat normaal gesproken met dossiers?

A: Medewerkers van de corporatie hebben een plank waar spullen op kunnen worden gelegd. Zulke dossiers moet worden ingescand en worden teruggeven aan huurder. Dat is tegenwoordig de procedure. Dit voorval heeft ons geleerd nog scherper daarop te zijn.

V: Hoe verlaten fysieke documenten het pand?

A: Er zijn opschoonacties, maar dat kan ik niet met zekerheid zeggen. Er is een bak met vertrouwelijke informatie en deze wordt eens in de zoveel tijd vernietigd.

V: Tot wanneer is mevrouw XXXX in dienst geweest?

A: Tot ongeveer oktober 2019.



V: Waarom wordt er niet gereageerd op aangetekende brieven?

A: Mevrouw XXXX zegt dat ze de aangetekende brieven niet heeft gezien. *(Klager zegt dat ze de brieven wel terug heeft gehad en dat mevrouw XXXX ze dus wel heeft gezien)*

V: U heeft melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wat heeft u van hen gehoord?

A: Dat heeft onze Privacy Officer gedaan. Er is vanuit de Autoriteit Persoonsgegevens verder niets inhoudelijk daarover terug gecommuniceerd.

V: Waarom is er zo weinig gecommuniceerd richting klager?

A: Mevrouw XXXX geeft aan dat het vooral te maken heeft met haar persoonlijke omstandigheden en de hoge werkdruk die zij ervaart. Mevrouw XXXX vindt telefonisch contact zeer belangrijk. Ze begrijpt de pijn van klager. Mevrouw XXXX was niet op de hoogte dat het telefoongesprek werd opgenomen. Een persoonlijk gesprek vindt mevrouw XXXX fijner. Mevrouw XXXX is langere periodes afwezig geweest. Mevrouw XXXX heeft veel werkzaamheden als 'erfenis' van een andere collega gehad. Het is een map met vinders, maar het is helaas niet meer te vinden. Mevrouw XXXX geeft aan het vreselijk te vinden. Mevrouw XXXX geeft aan normaal gesproken zaken goed op te pakken. Het is een opeenstapeling van zaken die in het verleden niet goed zijn gegaan. Daar is klager nu de dupe van. Zaken zijn nu beter op orde. Tijdens de afwezigheid van mevrouw XXXX hadden collega's het werk moeten oppakken.

Mevrouw XXXX wil ook graag weten in hoeverre de overlastzaak nog speelt? Dat was bij de corporatie onvoldoende bekend. Zit de pijn bij klager in het niet gevonden dossier of zit de pijn vooral in de overlastklacht?

Klager geeft aan dat de overlastklacht nog steeds speelt. Ze begrijpt niet dat dit dossier is gesloten.

Laatste woord door de klager

Ik weet niet meer of het een blauwe map is met vlinders. De map is kort daarvoor gekocht. Ik wil graag nog in gesprek met de corporatie. Wat gebeurt er als het dossier op straat komt te liggen?

De voorzitter meldt dat de commissie daar geen uitspraak over kan doen. De kans dat het dossier op straat ligt, is klein. De commissie begrijpt echter heel goed dat klager zich zorgen maakt.

Mevrouw XXXX meldt dat als het dossier in verkeerde handen zou zijn gevallen, klager dat al wel had gemerkt. Mevrouw XXXX begrijpt echter heel goed dat dit voor klager niet bevredigend is.

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, 21 juni 2022

Verzenddatum, 1 juli 2022