



Advies 2113
Corporatie Woonbron

Korte omschrijving van de klacht

Klager is de dienstverlening van de corporatie ontzegd totdat hij excuses maakt zonder dat zijn kant van het verhaal is gehoord.

In verband met de Corona maatregelen en het niet kunnen plaatsvinden van een hoorzitting zijn klager en corporatie akkoord gegaan met een schriftelijke behandeling. Hierna volgt het advies.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- op 24 maart 2021 een medewerker van de corporatie bij klager thuis is geweest om werkzaamheden uit te voeren;
- tussen klager en de medewerker een woordenwisseling heeft plaatsgevonden;
- de medewerker naar aanleiding hiervan een agressiemelding heeft gedaan bij de corporatie;
- voor de corporatie een agressiemelding een startpunt is voor de stop van de dienstverlening;
- de dienstverlening wordt hervat nadat een 'ordegesprek' met de huurder heeft plaatsgevonden. In dit gesprek wordt gevraagd naar het verhaal van de huurder, dient hij excuses te maken en toe te zeggen dat medewerkers zonder gevaar in de woning kunnen werken.
- per brief d.d. 31 maart 2021 klager is bericht dat hij verwacht wordt bij de corporatie voor dit gesprek;
- in deze brief klager namens de bestuurder van de corporatie door de sociaal beheerder is bericht dat hij zich ernstig misdragen heeft tijdens de werkzaamheden op 24 maart 2021.
- klager op 6 april 2021 wordt verwacht ten kantore van de corporatie, waarbij hij dient te garanderen dat hij geen bedreiging vormt voor de veiligheid of het welzijn van de medewerkers. Zolang deze garantie niet is gegeven, wordt alle dienstverlening aan klager opgeschort en ieder persoonlijk contact tussen klager en medewerkers van de corporatie is niet toegestaan.
- volgens klager hij op 6 april 2021 niet te woord is gestaan omdat hij zijn excuses niet wilde maken. Klager wil geen excuses maken voor 'het uitschelden van de medewerker' als hij dit niet gedaan heeft. Hij heeft geprobeerd in contact te komen met de corporatie, maar de medewerkers mogen hem niet te woord staan.
- klager op 6 april 2021 zich met twee personen, die ook aanwezig waren tijdens de woordenwisseling in de woning, bij de corporatie heeft gemeld;
- volgens de corporatie klager ook na meerdere uitnodigingen geen gehoor heeft gegeven aan de oproep voor een ordegesprek;
- klager stelt dat beide partijen gehoord moeten worden en niet alleen van het verhaal van een medewerker mag worden uitgegaan;
- klager daarnaast stelt dat hij altijd aan zijn verplichtingen als huurder heeft voldaan en dat er nooit een klacht over hem is geweest.



Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel:

- Zij begrijpt dat de corporatie een agressieve benadering van haar medewerkers niet tolereert.
- Voor de commissie, en ook voor de corporatie, is echter niet vast te stellen of er daadwerkelijk sprake is geweest van een agressieve benadering van klager richting medewerker.
- Alvorens consequenties te kunnen verbinden aan het gedrag van een huurder, dient de corporatie klager gelegenheid te geven zijn kant van het verhaal te kunnen vertellen. Dit acht de commissie des te meer van belang in een situatie waarin zich niet eerder problemen met een huurder hebben voorgedaan.
- Door de toon en de inhoud in de brief van de corporatie gaat zij uit van de schuld van klager zonder dat klager zijn standpunten heeft kunnen inbrengen. Daarnaast stelt de corporatie als eis dat klager eerst garanties dient af te geven en excuses dient te maken alvorens hij zijn verhaal kan doen.

Deze werkwijze acht de commissie onzorgvuldig.

Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer F. van Heusden
Voorzitter

*Schriftelijk afhandeling, 13 juli 2021
Verzenddatum, 14 juli 2021*