



## Verslag 2378

Corporatie: Woningbouwvereniging Hoek van Holland

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 waarschuwingsbrief die klager heeft ontvangen naar aanleiding van een incident aan de balie bij de corporatie en een telefoongesprek.

*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 geeft aan dat het enige dat hij wil een rectificatie is. Het lijkt alsof klager alles fout heeft gedaan en de baliemedewerkster niet. Ook van de baliemedewerkster wil klager zien dat ze heeft gelogen. Nu wordt alles naar één kant geschoven. Klager heeft daarover gemaïld met de corporatie en wil een rectificatie van deze verklaring. Als de corporatie had gereageerd dan had de hoorzitting ook niet hoeven plaatsvinden. Klager vindt het niet leuk dat hij als racist wordt bestempeld, nu blijkt dat de baliemedewerkster dat achteraf helemaal niet gezegd heeft.

Klager biedt geen excuses aan, want de baliemedewerkster doet dat ook niet.

Klager heeft helemaal geen problemen met de baliemedewerkster en geeft aan zelfs nog gelachen te hebben met haar. Er wordt door de corporatie nu alleen richting klager gewezen.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: U wilt een rectificatie omdat de baliemedewerkster heeft gelogen. In de zienswijze staat met zoveel woorden aangegeven dat wat u zegt klopt, maar dat het met name ook om uw gedrag ging.

A: Er staat ook duidelijk in van de racistische aantijgingen. Maar ze zeggen zelf ook dat ze het ongelukkig hebben geformuleerd. Dat houdt in dat er wat achtergebleven is.

V: Wat is er in uw beleving gebeurd?

A: We kwamen hier op kantoor en vroegen naar de opzichter en ik formuleerde dat met "die donkere jongen". Toen is het geëscaleerd. De baliemedewerkster zei dat het een man was en geen jongen. We wisten niet hoe hij heette.

V: U kwam op kantoor om een klacht in te dienen?

A: Er is ons eerder verteld dat ze onze klacht over de cv-ketel zouden oppakken, maar we hoorden niets. Daarom gingen we weer terug naar kantoor na een paar weken. Toen gebeurde dit op kantoor en daar is het allemaal begonnen.

V: U kwam verhaal halen aan de balie?

A: Het speelt al vijf of zes jaar. We worden van het kastje naar de muur gestuurd.

V: Hoe kwam het tot stand dat u "die donkere jongen" noemde?

A: Ik vroeg naar de opzichter, maar wist zijn naam niet.

V: Er wordt ook gezegd dat er een telefonisch gesprek is geweest waarin u heeft gescholden. Klopt dat?

A: Ik wist niet of ik had gescholden. Dat is de aard van het beestje. De baliemedewerkster wou niet luisteren naar wat ik had te zeggen. Er was me verteld dat ze die middag zouden



langskomen, maar er kwam niemand. Vandaar dat ik belde. Die ochtend zei de opzichter dat er iemand zou komen voor de cv-ketel en dat ik hem kon bellen als het niet goed ging.

V: Wanneer is de uiting “racistisch” eerder gevallen?

A: Dat is pas met de brief ter sprake gekomen.

V: Is de klacht met de cv-ketel opgelost?

A: Dat is provisorisch gedaan. Er is wat met de ketel. De stoppen vliegen er telkens uit. Het bedrijf waar het onderhoud bij is, zegt dat er niets aan de hand is met de ketel. De elektricien zegt dat er wel iets met de ketel aan de hand is.

V: Waar bent u meer boos over: over het feit dat de klacht niet is opgelost of dat u wordt bestempeld als racist?

A: Over beide. Het ergste is dat als er een rectificatie komt niet het hele verhaal wordt verteld. Er worden ook afspraken niet nagekomen. Ze zeggen dat ze langskomen, maar dan komen ze niet.

V: U wilt in een rectificatie dat de baliemedewerkster heeft gelogen over de racistische uitingen. Klopt dat?

A: Er werd gezegd dat de baliemedewerkster iets heeft gezegd over mijn racistische uitlatingen, maar dat is helemaal niet zo. De baliemedewerkster zou hebben gezegd dat ze niet gediend is van racistische uitlatingen. Ze hebben intern een gesprek gehad met de baliemedewerkster en toen heeft ze aangegeven dat ze het niet hardop heeft gezegd, maar heeft gedacht. Daar wil ik een rectificatie voor.

V: Bent u door de corporatie gebeld?

A: Ja, om te zeggen dat er een brief zou komen.

### **Zienswijze van de corporatie**

Mevrouw XXXX geeft aan niet bij de balie en bij het gesprek aanwezig te zijn geweest. Nadien is de corporatie in gesprek gegaan met klager. De baliemedewerkster blijft bij het verhaal dat klager de woorden “donkere jongen” heeft gezegd. Ze heeft klager daar echter inderdaad niet op gewezen. Het telefoongesprek dat we hebben gevoerd met klager, hebben we achteraf beluisterd en klager heeft gehoord wat daarin is gezegd.

Als men zulke woorden gebruikt, is het raar dat men zich dat niet kan herinneren. Klager blijft stellig volharden over het gebruik van de term “donkere en zwarte jongen”. Maar dat is niet de kern van de zienswijze van de corporatie. Wellicht is een en ander te fors gesteld in de zienswijze, maar de corporatie blijft bij haar stelling dat ze niet gediend is van zulk taalgebruik.

De opzichter heeft aangegeven dat de ketel is gemaakt, wat nu niet zo blijkt te zijn.

Andere collega's hebben aangegeven dat ze verbaasd zijn dat er nu een klacht tegen de corporatie wordt ingediend. Het lijkt een beetje de omgekeerde wereld. De waarschuwing tegen klager blijft staan.

### **Vragen van de commissie aan de corporatie**

V: Er is een waarschuwingsbrief naar klager gestuurd en u heeft een gesprek gehad en daarna is de baliemedewerkster gesproken. U stelt dat de baliemedewerkster heeft gezegd dat er “zwarte jongen” is gezegd. Hoe kwam u bij die feiten, want toen had u de baliemedewerkster toch nog niet gesproken?

A: Daar is vooraf over gesproken.

V: Als je iemand zijn naam niet weet en je moet die omschrijven, hoe doe je dat?

A: Je kunt iemands functie benoemen. Het hangt ook af van de toon waarop je iets zegt. We hebben het als racistisch bestempeld door de toon in het gesprek.



V: In de brief benoemt klager al dat het zo niet is gegaan. Er was daarna een gesprek met klager en daarna pas een gesprek met de baliemedewerkster. Hoe zit dat?

A: Er is al over gesproken voordat de waarschuwingsbrief is verstuurd.

V: Hoe kwam klager dan binnen op kantoor volgens u?

A: Dat was niet prettig. Klager was erg intimiderend.

V: Kunt u begrijpen dat er frustratie is als iemand al lang klachten heeft?

A: Ja, maar het is de toon. Iemand kan geïrriteerd zijn, maar dit was erger.

V: Heeft de baliemedewerkster eerder een versie aan jullie teruggekoppeld dan dat de waarschuwingsbrief is verstuurd.

A: Zij heeft als eerste gezegd dat er “zwarte jongen” is gezegd door klager. We waren in de waarschuwingsbrief in de veronderstelling dat zij klager had aangesproken op de term “zwarte” in plaats van op “jongen”. Daarna is het pas uitgesproken.

V: Is de term racistisch pas in de eerste brief ter sprake gekomen?

A: Ja, dat klopt.

V: Klager wil een rectificatie. Staan jullie ervoor open?

A: Dat zeggen we toch min of meer al in de zienswijze? De waarschuwing blijft bestaan.

V: Dus u vindt de zienswijze een rectificatie?

A: Ja, dat klopt.

V: Hebben jullie een agressieprotocol?

A: Ja, maar we hebben dat niet geëvalueerd. Dat zouden we nog kunnen doen.

V: Komt de procedure die hier gevolgd is overeen met wat in het protocol staat?

A: Grotendeels wel. Betrokkene is gesproken en er is een gesprek met klager geweest.

V: Wat is er gebeurd tussen de 20<sup>e</sup> en de 24<sup>e</sup>?

A: Klager is gebeld. Dat staat niet in de zienswijze, maar dat is wel gebeurd.

V: Is er aan klager gevraagd wat er tijdens het gesprek is gezegd?

A: Er is geen hoor en wederhoor gevoerd.

### **Laatste woord door de klager**

Het is een opeenstapeling van zaken en dan ga je je stem verheffen. De corporatie wijst naar ons ook met een vinger.

De helft is gelogen. Ik ben niet agressief binnengekomen. Ik vroeg naar de opzichter en zo is het begonnen. De opzichter had gezegd dat ik hem altijd mocht bellen.

*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, 7 november 2023

Verzenddatum, 14 november 2023