



## Verslag 2407

Corporatie: Wassenaarsche Bouwstichting

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 wens van klager tot herstel van diens verstoorde relatie met de corporatie.

*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 al een tijd met de corporatie over deze kwestie bezig te zijn. Het onderliggend probleem (verband houdende met diens woning) is nu wel opgelost, maar klager heeft het idee dat de corporatie een beetje wegduikt voor haar verantwoordelijkheid. In het kader van het herstellen van diens relatie met de corporatie, heeft klager een gesprek gehad met de corporatie. Het gesprek zelf was echter van korte duur, meer precies, twee minuten. Dit omdat mevrouw XXXX wegliep uit dat gesprek. De band met de corporatie moet beter, zodat de dienstverlening kan worden opgepakt. In alle brieven die klager krijgt van de corporatie wordt gezegd dat ze alles aan zijn situatie hebben gedaan.

*De voorzitter geeft aan dat tijdens deze hoorzitting centraal staat de relatie die klager met de corporatie heeft en diens wens tot herstel daarvan. Andere aspecten vallen buiten de reikwijdte van deze zitting, zoals eerder ook gecommuniceerd is.*

De relatie met de corporatie moet weer beter worden, maar dat moet van twee kanten komen. Als er iets fout gaat, moet dat opgepakt worden. Alleen niet door dezelfde persoon. Daar blijft klager telkens tegenaan lopen. Ze wijzen klager de deur en reageren verder nergens op.

Klager heeft een gesprek aangevraagd met de directeur van de corporatie, maar een gesprek met de directeur werd geweigerd. Klager wil graag rustig wonen en wil de ruzie met de corporatie oplossen en achter zich laten.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wij begrijpen dat er een gesprek met u heeft plaatsgevonden. Via de website heeft u vervolgens een klacht ingediend bij de corporatie, waarop de corporatie u uitnodigt voor een gesprek. Hierop besluit u na zes weken een klacht in te dienen bij de KCWZH. Kunt u aangeven waarom?

A: Ik wilde een gesprek met de directeur, maar die loopt er ook van weg. Hij had zich erin moeten mengen.

V: Begrijpen wij goed dat u in de tussenliggende periode een aantal keer heeft gevraagd om een gesprek te laten plaatsvinden met de directeur?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat wilt u specifiek bereiken met het door u gewenste gesprek?



A: Als corporatie zijnde moeten ze klachten serieus nemen, ook de mijne. Als het moeilijk wordt, moeten ze wel blijven reageren en zich niet onttrekken uit een gesprek. Als ik wil praten over het feit dat mijn woning label C zou zijn, dan moet dat wel kloppen.

V: Maar u kreeg toch een uitnodiging voor een tweede gesprek, als herkansing van het eerste gesprek?

A: Ja, maar dat was niet met de directeur. Als het met de directeur is, dan moet iedereen blijven zitten. Ook al verloopt het gesprek zelf moeilijk.

V: Begrijpen wij goed dat u erkenning wenst voor uw situatie?

A: Ja, absoluut.

V: Zou een advies van ons tot het plaats laten vinden van een gesprek, zo nodig met een derde partij, daaraan bijdragen?

A: Dat zou een stuk helpen. Ik ben al vanaf het begin met de corporatie in gesprek daarover. We kwamen er niet uit en het heeft mij veel tijd en ellende gekost. Ik mocht hier ook niet meer naar binnen bij de corporatie. Er werd namelijk aangegeven dat ik bedreigend zou zijn geweest. Ik heb niemand bedreigd.

V: Is dat verbod nog van kracht?

A: Ja. Echter, als er iets is waar ik de hulp van de corporatie voor nodig heb, dan zal ik toch gewoon bij de corporatie naar binnen gaan. Op het moment dat de heer XXXX zich ook bezighield met dit dossier ging het beter.

V: Hoe ziet u het voor u wanneer een klacht bij een corporatie binnenkomt en deze behandeld zou moeten worden?

A: Ik snap dat het niet direct de directeur is. Alleen is het raar dat degene waar de klacht tegen is gericht, zelf bij het dossier betrokken is. Ik heb vaak met de heer XXXX gebeld om de directeur bij het gesprek te krijgen. Ze moeten niet weglopen voor hun verantwoordelijkheden, want dan komen we er niet uit.

V: Staat u open voor een bemiddelingsgesprek met de corporatie, onder leiding van een derde partij?

A: Ja, altijd. Dat probeer ik al heel lang. Ik had het liefst hier helemaal niet gezeten. Ik wil de relatie weer goed hebben.

V: U zegt telkens, "we kwamen er niet uit". Waarom niet?

A: Ik kreeg niet het gelijk waarvan ik vind dat ik het heb.

V: Er wordt u aangeboden een gesprek te hebben met de corporatie. Daar was u zelf eerder niet op ingegaan. Voorafgaand aan de zitting zagen wij u harmonieus met elkaar in gesprek. Stel dat u en de corporatie nog een half uur met elkaar hadden kunnen praten, zouden jullie er dan onderling uit zijn gekomen?

A: Misschien als er een derde partij bij aanwezig had geweest. Maar in een gesprek van twee minuten heb ik geen zin. Je moet er over kunnen praten.

V: U heeft een verbod opgelegd gekregen van de corporatie om bij de corporatie binnen te komen. Snapt u dat?

A: Absoluut niet.

V: Bent u eerder bedreigend overgekomen, of kunt u zich voorstellen dat de ander u als bedreigend heeft kunnen ervaren?

A: Nee. Wel ben ik iemand die recht door zee is. Ik ben eerlijk en zeg wat ik vind. Als ze niet reageren, terwijl hulp gewenst is, dan ga ik hier naar binnen.

V: De corporatie heeft haar interne regeling voor de be- en afhandeling van klachten. Kunt u zich voorstellen dat er om formele redenen niet direct een mogelijkheid bestaat om met de directeur aan tafel te komen en dat u dat niet kunt afdwingen?

A: Het ging mij niet direct om een gesprek met de directeur.



V: Dat zegt u echter wel constant, toch?

A: Het moet iemand zijn die zorgt dat mensen blijven zitten.

### **Zienswijze van de corporatie**

Mevrouw XXXX meldt dat ze hier met zijn tweeën zijn, want ze willen ook graag herstel van de relatie. De corporatie loopt met klager tegen belemmeringen aan. De druppel was het gesprek waarin werd gesproken over de relatie tussen ons en klager. Het gesprek werd geopend door klager met de woorden: "Zie je wel dat ik gelijk heb en jullie hebben alle schuld". Dat was voor mevrouw XXXX de grens. De corporatie heeft zich tot het uiterste ingespannen, ondanks dat er meermalen is vastgesteld dat er geen technisch gebrek was aan te wijzen in de woning van klager. Klager komt niet altijd prettig over. Klager wil geen "nee" horen en vandaar het aan klager opgelegd verbod tot het betreden van ons pand. Naar aanleiding van hetgeen zich heeft afgespeeld heeft klager het pand moeten verlaten en is de politie gebeld. Er is klager gezegd dat de corporatie op die manier het gesprek niet wilde aangaan. Mevrouw XXXX heeft met de toenmalige directeur gereflecteerd over de situatie. De corporatie wilde een nieuwe poging doen en daarom is afgesproken dat mevrouw XXXX het met klager verder zou oppakken. Er is een brief gestuurd en klager gaf aan alleen te willen spreken in aanwezigheid van de directeur. Klager wilde het op die manier en wij gaven aan het op een andere manier te willen insteken.

In onze aanpak maken wij een bewuste verdeling van wat de heer XXXX of ik met de klager bespreken. Ik wil met zijn drieën een bemiddelingsgesprek, want wij willen ook van het verbod af dat klager is opgelegd. Als er wordt gezegd dat klager weg moet gaan, dan moet daar respect voor zijn van klager.

De zienswijze is opgesteld in overleg met de bestuurder en die staat ook achter de zienswijze.

Het is jammer dat we hier zitten. Het aanbod voor mediation blijft staan met als doel om het opgelegd kantoorverbod ongedaan te maken. We willen uitleggen wat het doet met medewerkers als klager onophoudelijk blijft mailen en bellen. We willen eroverheen stappen en willen dat klager fijn woont.

De heer XXXX geeft aan dat klager eigennuttig is en alles zegt wat hij denkt. Het feit dat klager bleef klagen, kwam voort uit het feit dat er op de achtergrond het een en ander speelde in zijn woning. Nu moet de relatie worden hersteld.

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

V: Wanneer zou het gesprek met het extern bemiddelingsbureau kunnen worden ingepland?

A: We hebben een partij die daar erg sterk in is en dat zou snel kunnen worden ingepland als klager dat ook wil.

V: Kunt u toelichten hoe de interne klachtenprocedure van de corporatie is?

A: Als er een klacht binnenkomt over bijvoorbeeld een reparatieverzoek, dan zijn de woonconsulenten de eerste aangewezen personen om dit op te pakken. Zij gaan na wat er is gedaan met de reparatie. Als men daar niet uitkomt en een huurder wil een klacht indienen dan zal dat schriftelijk moeten gebeuren en komt het bij mij terecht, aldus mevrouw XXXX. Een en ander wordt dan met de huurder besproken tot oplossing van diens klacht. Veelal komen we daar gezamenlijk uit. Soms vragen we mensen naar kantoor te komen om het een en ander te bespreken, hetgeen we ook in de situatie met klager hebben gedaan. Als wat ik teruggeef niet wordt geaccepteerd, dan kan inmenging vanuit de directeur plaatsvinden.

V: Wat gebeurt er als er tegen een klachtenbehandelaar een klacht wordt ingediend?



A: Die klacht gaat dan naar de leidinggevende van de klachtenbehandelaar. Er wordt geprobeerd de klacht op te lossen. Als dat niet lukt, gaat het naar de leidinggevende en in mijn geval is dat dus de directeur-bestuurder, aldus mevrouw XXXX. De behandeling van een klacht vindt dus in twee verschillende lagen in de organisatie plaats. Als de klacht tegen een medewerker is, proberen we eerst toch nog een gesprek aan te gaan met een huurder.

*Een commissielid meldt dat in de zienswijze wordt gesproken over het niet ontvankelijk moeten zijn van de klacht. Daarover wordt volledigheidshalve aangegeven dat de voorzitter van de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht heeft gestaafd op het eerder plaatsgevonden gesprek, zij het dat deze van korte duur was en klager dit wenste te escaleren naar de klachtencommissie. Daarbij wordt opgemerkt dat dit uiteraard niets zegt over een eventuele gegrondheid van de klacht.*

V: Is er in de tussenliggende periode dat de klacht bij de klachtencommissie lag gesproken over een bemiddelingstraject met klager?

A: In een reactie op de valse start hebben we gezegd dat we een gesprek met klager willen aangaan, maar dat de grens is bereikt. We willen het ook niet direct over een claim hebben. We willen het vooral over het herstel van de relatie hebben. Het is niet de insteek om constant te vragen naar de directeur. Klager wilde dat wel en wij vinden dat klager dat niet kan afdwingen. We wilden het eerst met ons tweeën oplossen. In onze ogen is er op die manier geen respect voor onze insteek. Dat speelde in die periode.

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

Ik wil eruit komen met de corporatie en er moet een oplossing komen. Er moet een stukje erkenning komen, want ik heb al die tijd gelijk gehad. Ik blijf bellen en mailen als ze niet reageren.

*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, 24 januari 2024,  
Verzenddatum, 29 januari 2024*