



Verslag 2415

Corporatie: Staedion

Dit verslag is een weergave van wat 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 in ogen van klager onterecht opgelegde gedragsaanwijzing met te ruim geformuleerde bepalingen, zonder dat deze een einddatum kent.

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

Mevrouw XXXX heeft een gedragsaanwijzing opgelegd gekregen en deze getekend op het kantoor van de corporatie. Bij nader inzien was ze het er op een aantal punten toch niet mee eens en heeft ze op advies van de huurdersvereniging haar bezwaren hierover geuit aan de corporatie, die daar niet in meegaat. Klager is het daar niet mee eens.

Klager geeft aan niet agressief te zijn richting andere bewoners en ook niet richting de corporatie. In het recente verleden heeft slecht ruzie bestaan met haar naaste buurvrouw, wat uiteindelijk tot een rechtszaak heeft geleid. Klager is het niet eens met de vele punten die, al dan niet daaraan gerelateerd, in de gedragsaanwijzing vermeld staan. De betreffende buurvrouw is in de tussentijd immers ook verhuisd. Met de overige burens heeft zij goed contact. Ter onderbouwing hiervan heeft klager een uitvraag gedaan bij de burens, die zich allen positief over haar hebben uitgelaten. Daarbij hebben de burens eveneens aangegeven dat mevrouw XXXX niet agressief is.

Verder heeft mevrouw XXXX een bewonerscommissie opgericht, waar zij de voorzitter van was. Dit leidde eveneens tot wrijving met de corporatie. Staedion wilde niet dat klager de voorzitter zou zijn. Inmiddels is klager geen lid meer van de bewonerscommissie.

Mevrouw XXXX is van mening dat als de gedragsaanwijzing niet van tafel gaat, ze graag ziet dat er een addendum wordt bijgevoegd met de punten waar klager het niet mee eens is.

Verder vindt mevrouw XXXX dat de in de gedragsaanwijzing opgenomen bepalingen zo ver gaan dat klager eveneens beperkt zou worden zich negatief over de corporatie tegen haar te uiten. Dit zou mevrouw XXXX namelijk beperken in de goede uitoefening van haar functie.

Als zodanig zou de daarmee samenhangende bepaling verwijderd moeten worden uit de gedragsaanwijzing. Dit gezien de ruime formulering daarvan.

Daarnaast geeft mevrouw XXXX aan dat de gedragsaanwijzing pas is opgemaakt na het verhuizen van de betreffende buurvrouw van klager. Daarbij is klager bij het ondertekenen van de gedragsaanwijzing niet meegedeeld dat ze juridisch advies kon inwinnen. Zoals zij begrepen heeft van klager, had de corporatie niet aangegeven dat klager het eerst even rustig mocht doorlezen. Pas na ondertekening en het een ander te hebben laten bezinken merkte klager bepaalde punten op waar ze het niet mee eens is.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Begrijpen wij goed dat u het niet eens bent met de aan u opgelegde gedragsaanwijzing?

A: Ja, dat klopt.

V: Kunt u toelichten hoe de ondertekening van de gedragsaanwijzing is verlopen?



A: Ik ben uitgenodigd op kantoor. Ze namen de punten door, die ik vluchtig gelezen had en ondertekende toen de gedragsaanwijzing. Ter plekke heb ik daartegen geen bezwaar gemaakt. Thuis heb ik alles nog een keer nagelezen. Omdat ik het er niet mee eens was, ben ik naar de huurdersvereniging gegaan om advies in te winnen. Tegelijkertijd tekende ik bezwaar aan tegen de opgelegde gedragsaanwijzing. De huurdersvereniging vertelde me dat ik verder ook naar de KCWZH kon gaan.

V: Toen u op kantoor werd uitgenodigd, wist u toen dat u een gedragsaanwijzing opgelegd zou krijgen?

A: Nee, ik ben telefonisch uitgenodigd op kantoor vanwege de eerdere burenruzie met mijn buurvrouw. Op kantoor kreeg ik plots de gedragsaanwijzing te zien. Ze zouden nog met maatregelen komen richting mij.

V: Kon u iemand meenemen naar het betreffende gesprek?

A: Ik had een advocaat, maar er werd niet gezegd dat ik iemand mee mocht nemen.

V: Is er gesproken over een einddatum van de aan u opgelegde gedragsaanwijzing?

A: Nee, er staat geen einddatum in.

V: Is dat niet met u gecommuniceerd?

A: Nee.

V: Begrijpen wij goed dat u de gedragsaanwijzing op kantoor vluchtig heeft doorgelezen?

A: Ik heb tijdens het gesprek een en ander vluchtig aangekaart en heb sommige zaken wel direct aangekaart. Ik heb nog vragen gesteld, maar daar is niets mee gedaan.

V: Wat was de reactie toen u er tegenin ging?

A: Het werd meteen weerlegd. Zij zeggen dat ik de dader ben en de buurvrouw het slachtoffer.

V: Wanneer is de gedragsaanwijzing aan u opgelegd ten opzichte van de periode van uw ruzie met de buurvrouw?

A: Dat was pas na twee jaar het geval. De buurvrouw is in augustus 2023 verhuisd en ik heb de gedragsaanwijzing in september 2023 opgelegd gekregen.

V: Kunt u aangeven in wat voor woning u woont?

A: Het zijn eengezinswoningen. Ik heb een hoekwoning.

V: Zijn er andere burenen uit de buurt die last van u hebben en, zo ja, weet u of zij over u hebben geklaagd bij de corporatie?

A: Nee, met de meeste burenen heb ik goed contact. Ik heb dat ook nooit van de corporatie gehoord. Ik heb ook verklaringen van burenen dat ze geen last van ons ervaren. Wij hebben dat via de e-mail opgevraagd. Zelf ben ik heel actief in de buurt. Zo organiseer ik van alles en help ik mijn burenen.

Klager overhandigt uitgedraaide e-mailberichten van bewoners waarin is te lezen dat ze een goede relatie hebben met klager.

De voorzitter meldt dat deze berichten voor de commissie niet zijn te valideren. Dit omdat het bijeen geplakte knipsels in een document betreffen, waaruit niet blijkt wie welk bericht en vanuit welk e-mailadres aan klager heeft verstuurd.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX klaagt dat er geen einddatum is gegeven aan de gedragsaanwijzing. Er zijn geen belemmeringen voor klager om haar dagelijkse dingen te doen en haar leven te leven met deze gedragsaanwijzing. Inmiddels heeft klager nieuwe burenen. De gedragsaanwijzing houdt verband met de situatie met de oude buurvrouw, wat een één-op-één situatie betrof. Er staan ook nog andere zaken in, die zien op het namens de bewonerscommissie naar



buiten toe treden en het doen van negatieve uitingen aan andere instanties. Wat betreft de bewonerscommissie geldt dat deze niet voor persoonlijke kwesties van klager of conflicten binnen een corporatie mag worden gebruikt.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Kunt u aangeven welk doel de aan klager opgelegde gedragsaanwijzing dient?

A: Als een preventiemiddel.

V: Kunt u aangeven waarom de gedragsaanwijzing geen einddatum kent?

A: De gedragsaanwijzing fungeert als een stok achter de deur. Dit is een mooie toepassing. We hadden ook andere routes kunnen bewandelen. Klager mag in haar woning blijven wonen en kan haar eigen ding doen.

V: Wanneer komt het voor dat een gedragsaanwijzing zonder einddatum wordt opgelegd?

A: Ik weet het niet. Wij willen voorkomen dat een dergelijke situatie zich weer voordoet. Het kan maar zo weer gebeuren. Daarom kan er geen tijd aan worden gekoppeld. Zoals gezegd betreft het een preventiemiddel. Het is weloverwogen opgesteld.

V: Volgens klager zou in de aan klager gedane uitnodiging voor het plaats te vinden gesprek op kantoor niets gebleken zijn over een eventueel op te leggen gedragsaanwijzing. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Klager is telefonisch uitgenodigd. Het is niet gerechtelijk opgesteld. Klager heeft haar punten kunnen benoemen, maar klager heeft getekend. Een gedragsaanwijzing is dagelijkse kost voor ons.

V: Waarom is niet gezegd dat het om een gedragsaanwijzing ging?

A: Klager is telefonisch uitgenodigd.

V: Klager zou het een en ander hebben benoemd, zonder dat daar iets mee is gebeurd. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Daarover is gesproken met klager. Klager heeft haar verhaal kunnen doen. Na haar akkoord op de gedragsaanwijzing staat het vast.

V: Kunt u toelichten hoe het gesprek er dan aan toeling?

A: Klagers vragen zijn verder toegelicht in het gesprek.

V: Wordt een huurder in zijn algemeenheid gebeld om naar kantoor te komen voor het opleggen van een gedragsaanwijzing?

A: Ja, men wordt uitgenodigd en het doel van het gesprek wordt daarbij toegelicht.

V: Mag men in dat kader iemand meenemen naar het gesprek?

A: Er is gezegd dat haar partner mee mocht, want hij staat ook op het huurcontract vermeld.

V: Wat gebeurt er als een huurder aangeeft dat het hem of haar overvalt en aangeeft het eerst thuis te willen bespreken, met wellicht een ander?

A: Dat mag.

V: Zou de gedragsaanwijzing nadien kunnen worden aangepast?

A: Dat is afhankelijk van wat de punten zijn. Het zou mogelijk aangepast kunnen worden.

V: Hoe wij het begrijpen, is dat de gedragsaanwijzing vooral gaat over het plaatsgevonden incident met de vertrokken buurvrouw. Klopt dat?

A: Dat klopt.

V: Waarom is deze niet eerder opgelegd?

A: Er is een geweldsdelict geweest, een politiezaak. Er had een straf uit kunnen komen en daarom hebben we lang gewacht. Een rechter zou er iets van hebben kunnen vinden.

V: Waarom is de oplegging van de gedragsaanwijzing niet eerder overwogen?

A: We hebben gewacht tot er een uitspraak kwam. Er was bemiddeling en dat was positief afgesloten. Daarna kwam het geweld en escaleerde de situatie.



V: Zijn er andere burens die last hebben van klager?

A: Nee. Het was altijd een één-op-één situatie.

V: Kijkend naar de bepalingen in de gedragsaanwijzing, vindt u deze dan te ruim geformuleerd?

A: In eerste instantie niet. De leefgeluiden worden wel erg ruim genomen; dat moet gekaderd worden.

V: Begrijpen wij goed dat u nog eens naar de bepalingen wilt kijken en deze zo nodig zal aanpassen?

A: Ik vind de gedragsaanwijzing goed, maar ik wil nog wel kijken naar het punt van de leefgeluiden.

V: Dient de gedragsaanwijzing enig doel naar de toekomst toe?

A: Ik sluit niks uit.

V: Kunt u toelichten op basis waarvan u dit aangeeft?

A: Het incident kwam uit het niets en het kan maar zo weer gebeuren. Het is een prachtig middel om preventief een kader richting klager te stellen. Het is voor ons een stok achter de deur. Ook ten aanzien van de nieuwe burens van klager.

V: Daar heeft u toch geen aanleiding voor? Wij begrijpen namelijk dat er geen andere burens klagen over klager. Dit wordt met zoveel woorden benadrukt in de door klager overhandigde verklaringen van bewoners uit de buurt, die zojuist door klager zijn uitgedeeld. Tegen deze achtergrond: bent u dan van mening dat de gedragsaanwijzing stand kan houden in de huidige situatie?

A: Ja, ik vind van wel.

V: Wat betreft de bewonerscommissie, is het niet zo dat deze opkomt voor de belangen van bewoners uit het complex?

A: Dat klopt, maar niet voor individuele gevallen.

V: Kunt u dat toelichten?

A: De bewonerscommissie is voor bewoners en niet voor een één-op-één situatie. Een voorzittersrol, die klager voorheen bekleedde, vinden wij daar niet passend voor. We willen met klager om tafel, maar niet vanuit die rol, waar klager aandacht vraagt voor haar eigen situatie.

Laatste woord door de klager

Op 12 oktober 2023 ben ik al uit de bewonerscommissie gestapt. De gedragsaanwijzing is op 13 september getekend. Mevrouw Van Zeist (consulent leefbaarheid en participatie) begon tijdens een bewonersoverleg weer over dat incident, waar andere mensen bij aanwezig waren. Ik heb getekend en dan moet het een keer ophouden om daarover te blijven praten.

Ik heb volgens mij niet gemaild vanuit mijn rol bij de bewonerscommissie.

Mevrouw XXXX zit nog met het feit dat de gedragsaanwijzing nu als preventiemiddel wordt gebruikt. Na het geweldsincident is overwogen om juridisch advies in te winnen om te voorkomen dat er weer een incident gaat plaatsvinden met die betreffende buurvrouw. Echter, pas een jaar later wordt de gedragsaanwijzing opgelegd en zes weken nadat de buurvrouw is vertrokken. De één-op-één situatie is dan al opgelost. Wat is dan het preventiedoel, waar de corporatie over spreekt?

De gedragsaanwijzing is te ruim opgelegd en het belemmert klager in haar doen en laten.



Niet meer dan één keer week zou klager mogen klagen over overlast. Als er bijvoorbeeld elke nacht overlast is van geluid van burens, moet ze dat dan opsparen om één keer per week te melden of helemaal niet te melden? Dat is een beperking.

Er wordt gezegd dat de bewonerscommissie niet is bedoeld voor persoonlijke incidenten. In de gedragsaanwijzing staat dat ze helemaal niet mag optreden als contactpersoon. Dat is eveneens een belemmering in haar doen en laten.

Over het negatief praten over de corporatie heb ik al uitleg gegeven. Hoe kunnen al deze punten nog een geweldsincident voorkomen? Ik zie de link daar helemaal niet tussen. De corporatie geeft aan zonder gedragsaanwijzing niet te kunnen optreden tegen klager, maar wettelijk is er van alles mogelijk.

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, 20 februari 2024

Verzenddatum, 5 maart 2024