



Verslag 1915
Corporatie Arcade Wonen

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 volgende punten:

- a) Het niet ingaan door Arcade op de door klager voorgestelde wijze van afhandeling van privé zaken.
- b) Het onder druk zetten door Arcade om een juridische volmacht (akte van cessie) te laten tekenen waar klager niet achterstaat.
- c) Weigering van Arcade om in te gaan op de slechte woonsituatie en de duizenden euro's schade aan persoonlijke eigendommen en het categorisch weigeren een schadeloosstelling toe te kennen vanwege het ontnemen van het woongenot gedurende vijf jaar en door alle stress een verslechterende gezondheid.
- d) Weigering van Arcade om de bruto huur te restitueren nadat de woning onbewoonbaar was verklaard door de brandweer. De onderbouwing door Arcade om alleen de netto huur te restitueren ontbreekt.
- e) Weigering door Arcade om op de formele klachten in te gaan.
- f) Overtreding door Arcade van de AVG door bij een aannemer te informeren welke verzekeringsmaatschappij mevrouw heeft en deze privé gegevens te gebruiken, ook al wist Arcade dat hier persoonlijke toestemming van mevrouw voor nodig was.
- g) Overtreding door Arcade van de AVG door zonder voorafgaande juridische toestemming (getekende akte van cessie) een claim in te dienen bij de verzekeringsmaatschappij van mevrouw, ook al wist Arcade dat hier persoonlijke toestemming van mevrouw voor nodig was.
- h) Weigering door Arcade om in te gaan op de schending van de privacy.
- i) Weigering door Arcade om in te gaan op hun overtreding van de AVG.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Tevens meldt de voorzitter dat er vandaag tijdens deze hoorzitting geen klachten worden behandeld inzake de AVG en de privacy van mevrouw aangezien de commissie hier geen bevoegdheid voor heeft.

Toelichting op de klacht door de klager

De klacht heb ik ingediend omdat ik na de brand in 2018 mijn schade zelf wilde afhandelen met mijn inboedelverzekering. Dit heb ik ook diverse malen aangegeven bij Arcade. Ik ben diverse keren gevraagd een akte van cessie te ondertekenen waarmee ik dan een juridische volmacht zou afgeven om een claim in te dienen bij mijn inboedelverzekering. Dat heb ik telkens categorisch geweigerd. Ik wil het zelf regelen. Dat heb ik besproken met mijn schademanager bij Nationale Nederlanden. Zij gaven het advies om niet te tekenen. Ze meldden mij niet te betalen voor de opstal van Arcade en ook niet voor andere bewoners. Dat was mijn insteek. Ik heb geen rekeningen ontvangen van Arcade. Ze hebben het wel toegezegd maar niet gedaan. Ik vond het vreemd. Tot november 2018 heb ik niets meer gehoord, maar ik wilde alles in 2018 afgehandeld hebben. De Burgemeester had de eerste opvang geregeld en hij heeft ons geïnformeerd. Toen heb ik de rekening bij de Gemeente



Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

Westland opgevraagd. De ambtenaar zou het toesturen. De Gemeente trok zich terug en ik werd uitgenodigd voor een gesprek. Met vijf ambtenaren heb ik gesproken; ik begreep er niets van.

Die zelfde dag heb ik van de corporatie een rekening gekregen van mijn vervangend verblijf. Die heb ik betaald. Er zat ook een brief bij. De rekeningen waren ingediend bij mijn inboedelverzekering. Toen brak er bij mij iets. Ze vroegen een juridische volmacht, die ik niet heb afgegeven en toen zeiden ze dat ze het hadden geclaimd. Dat is onrechtmatig want ik heb daar geen toestemming voor gegeven. Dat is bij mij verkeerd gevallen.

Het is een schending van mijn privacy. Er staat nergens in mijn huurovereenkomst dat ze dat mogen claimen bij mijn verzekering.

Mijn rechten als huurder zijn geschonden. Toen heb ik een klacht ingediend bij de Raad van Commissarissen. Daarop volgde een brief van de heer XXXX waarin werd gezegd dat de corporatie niet onrechtmatig heeft gehandeld. Ik heb echter aan de firma Dolmans en Arcade Wonen geen toestemming gegeven om informatie uit te wisselen.

Voor het reinigen van de woning heb ik wel een akte van cessie ondertekend. Mijn schademanager zei dat ik met de firma Dolmans in zee kon gaan. Ik heb gesproken met hun teamleider en alles besproken. Ik mocht overal bijzijn. Ik had ook al ervaring hiermee, want ik heb eerder een overstroming gehad in mijn huis.

Klager overhandigt de akte van cessie zoals mevrouw deze heeft getekend inzake het schoonmaken van de woning.

Op de akte staat nergens dat deze gegevens mogen worden gedeeld met derden. Dat Arcade ze heeft gebruikt vind ik curieus.

XXXX heeft gemeld zich niet te herkennen in mijn klachten en dat mijn privacy niet zou zijn geschonden. Een gesprek over mijn klachten heeft niet plaatsgevonden want daar ben ik niet voor uitgenodigd. Mijn juridisch adviseur heeft geadviseerd mijn klacht hier bij de geschillencommissie neer te leggen. Helaas kon zij er vandaag niet bij zijn wegens persoonlijke omstandigheden.

Ik voel me onder druk gezet, ze blijven zeggen dat ik de akte moet tekenen. Ik heb uitgelegd aan Arcade dat ik al vijf jaar in ellende zit in de woning. Van overstromingen tot aan verhuizing aan toe. Het heeft me ook veel geld gekost. Ik heb een goede inboedelverzekering en heb het meeste vergoed gekregen. Arcade geeft echter niet thuis. Ik heb ook problemen aan de standleiding. Bij alle schades die ik had in mijn huis gaf Arcade niet thuis. Dit gaat al vijf jaar zo.

Dan wordt er brand gesticht waar niemand iets aan kan doen. Dan wil de corporatie ineens ontzorgen. Zorgen voor een goede woning doen ze dan niet. Dat is vreemd. Ik wil restitutie van de bruto huur voor de periode dat ik er niet woonde. Zij willen alleen netto huur terugbetalen zonder dat te onderbouwen.

Het valt me op dat XXXX zichzelf vaak tegenspreekt. In de brief van 17 september 2018 staat: 'Het is namelijk goed mogelijk dat uw inboedelverzekering niet 100% dekkend is. In het geval dat uw inboedelverzekering niet alles dekt, is het voor ons onmogelijk zonder getekende akte van cessie deze kosten te verhalen op onze verzekering'. Arcade kan dus wel degelijk claimen bij de eigen verzekering.



Vanaf het begin heb ik gezegd dat als ik iets moet betalen, ik dat ook doe. Dit betreft ook mijn huur. Ik vind het een vreemde gang van zaken. In de brief van Arcade d.d. 7 januari 2019 krijg ik dan eindelijk de rekening van mijn twee overnachtingen.

Daarin staat: *'De factuur van uw hotelovernachtingen in hotel Elzenhagen stuurden wij naar uw inboedelverzekeraar. Het bedrag ad € 178,20 ontvingen wij nog niet van uw verzekeraar. Wij vermoeden dat dit komt omdat u de akte van cessie niet wilt ondertekenen.*

Wij verzoeken u de akte van cessie wel te ondertekenen en terug te sturen, zodat uw verzekeraar het bedrag aan ons kan overmaken'.

Ik vind dit de omgekeerde wereld. Zo ga je niet met privé zaken van mensen om.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat is uw klacht op dit moment precies?

A: Dat betreft mijn punt 5, uit de brief 16 april 2019, de bijlage bij het klachtenformulier. Arcade is niet ingegaan op het insturen van rekeningen. Zij bleven zeggen: teken de akte. Ze hebben ook nooit gezegd waarom ze niet reageerden, ook niet naar aanleiding van de brief aan de Raad van Commissarissen. Ik voel me nog steeds onder druk gezet, want ze blijven maar zeggen dat ik de akte moet tekenen.

V: De corporatie geeft aan dat u alleen maar via WhatsApp wilde communiceren. Waarom is dat zo?

A: Ik was ergens anders en niet thuis. Om kosten te beperken heb ik alles via WhatsApp gedaan. Ik stond wel open voor een gesprek. Ze konden me bellen. Ze vroegen al snel wat de gegevens waren van mijn inboedel. Ik zei dat dat privé was. Toen ik weer thuis was, kon ik makkelijker achter de pc zaken regelen.

V: En een mondelinge afspraak?

A: XXXX heeft me gevraagd haar te bellen omdat XXXX me wilde spreken omdat ik vragen zou hebben. Ik had geen vragen, het was me allemaal duidelijk. Ik wilde gewoon de rekening hebben. In augustus weigerde ik een gesprek om hier te komen.

V: Waarom heeft u dat geweigerd.

A: Mijn schademanager had geen vertrouwen in de afhandeling van zaken door Arcade en adviseerde mij niet te tekenen. Ik heb zijn advies opgevolgd. Ik teken geen akte en geef geen juridische volmacht om een claim in te dienen bij mijn verzekeraar waar ik privé voor betaal terwijl Arcade geen inzicht kan geven in de kosten.

V: Waarom bent u dan toch niet bereid om de tafel te gaan zitten met de corporatie?

A: Omdat dat daarna niet meer aan de orde was.

V: U heeft bij Arcade niets geclaimd wat door uw eigen verzekeringsmaatschappij niet is vergoed?

A: Ik had kapotte kranen, een kapotte standleiding, hele waslijsten van ellende. Ik woon er sinds 2013. Mijn verzekering heeft altijd alles goed vergoed. Ze wilden zelfs mijn berging schilderen na de brand. Ook de drie nachten in het hotel.

Zienswijze van de corporatie

XXXX

We hebben een reactie gegeven op de klachten aan de commissie.

Tijdens deze hoorzitting gaan we niet in op de punten met betrekking tot AVG en de schending van de privacy.



We hadden een brand in een complex met oude bewoners. Er wonen veel mensen zelfstandig maar die extra aandacht nodig hebben. Er waren 42 woningen onbewoonbaar geworden. Dan is er een crisis die moet worden opgelost.

De Gemeente komt in actie, maar die treedt op met de eigenaar van het complex. De kosten moeten worden betaald door de eigenaar van het complex. Arcade draait op voor alle kosten. We hebben € 506.000,- aan schade gehad. Technische kosten en de kosten voor opvang van de bewoners van de 42 woningen. Er is eten, taxi's et cetera geregeld. We hebben mensen ingezet voor 24uurs begeleiding. We krijgen € 34.000,- terug van onze verzekering. Ik herken me dus niet in wat mevrouw zegt dat we over de rug van huurders bij verzekeringen geld halen.

Er wonen oudere bewoners in het complex. Dat moet goed worden geregeld. Er was een team van 13 mensen beschikbaar. Men kon bellen en appen. Het schoonmaken van 42 woningen is een grote operatie. We hebben de firma Dolmans ingeschakeld in overleg met de verschillende verzekeringen van huurders. De firma Dolmans heeft namens Arcade de schade opgenomen om zo snel mogelijk alles weer te herstellen. We hebben mensen verzocht de akte van cessie te tekenen om een deel terug te kunnen halen. Een deel is niet verzekerd en een deel hebben wij dus op ons genomen. Klager heeft lang moeten wachten op de factuur voor de overnachtingen. Ze heeft drie nachten elders geslapen waar wij de kosten voor hebben gedragen. Daarna heeft mevrouw zelf onderdak gevonden via haar eigen verzekeraar.

We hebben het uiterste gedaan om tijdens deze crisis alles zo goed mogelijk te regelen. We waren zeker bereid tot een gesprek, maar met mevrouw kon het alleen via whatsapp. Ze wilde niet anders. Ik praat liever met mensen en ben ook op locatie geweest. Ik was het aanspreekpunt. Ik herken dan ook niet dat we niet bereikbaar waren voor het gesprek.

We hebben besloten op basis van netto huur te komen tot een bedrag zonder servicekosten.

XXXX

We hebben facturen van de Gemeente ontvangen en deze naar klager gestuurd. Het heeft veel tijd gekost voordat we ze kregen van de Gemeente. We moesten ze ook splitsen per bewoner. Het was één grote factuur en het was lastig uit te zoeken. We hebben de kosten van twee nachten verblijf bij mevrouw van de netto huur afgehouden vanwege het feit dat we geen akte van cessie hebben ontvangen en dus ook geen claim bij haar verzekeraar hebben neergelegd en ook niets van haar verzekeraar hebben ontvangen.

De mensen die geen verzekering hebben, hebben dus ook niets teruggekregen omdat we volledige opvang voor die mensen hebben geregeld.

Klager is de enige die heeft geklaagd over de gang van zaken van het hele proces. Dat vind ik ook belangrijk om hier te melden.

Het klopt dat we verzekerd zijn. Dit was echter zeer beperkt en dat blijkt ook uit het bedrag dat we terugkrijgen van onze verzekeraar.

Mevrouw heeft een brief gekregen omdat zij een inboedelverzekering heeft. Andere huurders die niet verzekerd waren hebben een andere brief gekregen. We hebben uitgelegd dat die mensen geen huur terugkrijgen, omdat we niets terugkregen van hun verzekeraar.



Wij hebben mevrouw gevraagd de akte van cessie te ondertekenen. In de hectiek wilden we graag weten waar iedereen verbleef. Na drie nachten wilde mevrouw een andere plaats om te verblijven. Dat mag en ze voelde zich daar prettig. Wij wisten niet waar de bewoners waren. Dat wilden we wel graag. We waren iedereen kwijt. De communicatie ging via WhatsApp en soms telefonisch. We merkten dat er onvrede was en ik heb mevrouw gevraagd hier te komen op kantoor. Mevrouw gaf aan zich geïntimideerd te voelen en dat ze het idee had te worden gemanipuleerd. Dat was jammer want als we met elkaar hadden gesproken dan hadden we veel kunnen voorkomen.

We gaan graag het gesprek aan met huurders. Het gesprek was om zaken duidelijk te krijgen en niet om onder druk de akte te laten ondertekenen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zijn er in het verleden zaken neergelegd bij u waar niets over is gemeld?

A: Die staan los van de brand. Ik herken me daar wederom niet in. Alle meldingen heb ik uitgesplitst. Hier zie je dat er in het verleden door hevige regenval wateroverlast was. We hebben goed geanticipeerd en herstelzaken gedaan in de woning. Dit was in 2016. De opzichter heb ik ook gebeld en gevraagd wat er toen speelde. Dat is allemaal keurig opgelost. Op 30 augustus 2018 was er een melding en op 31 augustus is een en ander opgelost. De stukadoor heeft de wanden gedaan. Er is een opdracht gemaakt op 5 september en op 26 september is de opdracht afgemeld.

Aan de reactiesnelheid zie ik hier niets vreemds en andere klachten zijn niet bekend.

V: Hoe oud is het complex?

A: Het dateert uit 1960.

V: Mevrouw had het graag op een andere manier behandeld willen hebben. Kunt u specifiek ingaan op wat mevrouw vertelt?

A: Wij hebben een algemeen verhaal gegeven. Met 42 bewoners kunnen we geen uitzonderingen maken, maar hanteren we eenzelfde procedure. Het is lastig om uitzonderingen te maken. Dat is gecommuniceerd aan iedereen. Dat mevrouw het zelf wilde afhandelen met haar verzekeraar was voor ons erg lastig. We wilden ontzorgen en dat wilden we voor iedereen. Hierin wilden we geen uitzonderingen. We dachten dat we daar goed aan deden.

V: Heeft u niet gemerkt dat het voor mevrouw anders was?

A: Mevrouw wilde alleen via WhatsApp communiceren. Er is crisis en dan kies je een manier waarop het voor iedereen duidelijk is. Het proces en de crisis was afgehandeld. We hebben vastgehouden aan het proces zoals was afgesproken. Pas nadat iedereen was ingehuisd, konden we uitzonderingen maken.

V: Wanneer was het tekenen van de akte van cessie?

A: Ik denk op 19 juli 2018. Nadat alle bewoners weer terug waren in de woning.

V: U kunt kosten niet verhalen op huurders die geen verzekering hebben?

A: We kunnen alles verhalen, maar we hebben er niet voor gekozen.

V: Welke kosten kunt u wel verhalen?

A: De schoonmaakkosten, onderdak en eten. Sommige mensen hebben bijna twee weken in een hotel gewoond. We zijn daar juridisch niet toe verplicht. Ook het reinigen van de inboedel.

V: Hoeveel mensen hebben geen inboedelverzekering?



A: Ik denk zeven personen, maar ik durf dat niet goed te zeggen. We huisvesten mensen met de laagste inkomens en die kunnen soms geen inboedelverzekering afsluiten en daarom betaalden we.

V: In de brief van 17 september herhaalt u toch echt de akte nodig te hebben?

A: Om restitutie te krijgen bij de verzekeringsmaatschappij. Dat was de achterliggende gedachte. Mevrouw bleef vragen naar de facturen.

V: U zei dat in het geval uw verzekering niet alles dekt, het daarom niet mogelijk is om zonder akte deze kosten te verhalen op uw verzekering?

A: Het is jammer dat achteraf blijkt dat de verzekeringsmaatschappij de kosten niet vergoedt aan ons op het moment dat iemand niet verzekerd is. Een verzekeraar van een vastgoedeigenaar keert alleen uit als een bewoner een bewijs heeft van de verzekeringsinstelling dat die niet tot vergoeding overgaat. Daarna kunnen wij pas een claim indienen bij onze verzekeraar. Dat is altijd zo. Je hebt een bewijs nodig van een bewoner waaruit blijkt dat er geen verzekeringsmaatschappij is ofwel dat er geen uitkerende verzekeringsmaatschappij is. Dat is iets tussen verzekeringsmaatschappijen.

V: Een akte van cessie is toch wat anders dan dat er wordt aangegeven: wij keren niet uit?

A: Wij hebben nooit duidelijk gehad dat haar inboedel alles dekte. Wij hadden de akte nodig zodat de facturen die we kregen van haar overnachtingen gedekt zouden worden. Er waren meerdere huurders die bij die verzekeraar zijn. Mevrouw is echt de enige die het anders heeft beleefd bij dezelfde verzekeraar.

Laatste woord door de klager

Arcade heeft op mijn punt 5a van de brief d.d. 16 april 2019 gereageerd door te zeggen dat ze voor iedereen dezelfde methode hebben gehanteerd. Dat kan, dat is een reactie. Maar ik heb nog steeds geen reactie gekregen op de door mij voorgestelde wijzigingen. Ze hebben nog steeds niet onderbouwd waarom ze mij niet de brutohuur willen terugbetalen. Mijn bruto huur bestaat ook uit het gebruiken van de algemene ruimte, de tuin, tuinonderhoud, glas et cetera.

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.