



## Verslag 2219

Corporatie: DUWO

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de digitale 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 het oneigenlijk binnentreden van de gemeenschappelijke ruimte van de woning.

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

### Toelichting op de klacht door de klager

Klager geeft aan niet veel meer heeft toe te lichten aan het door hem ingebrachte dossier. De corporatie wil elke maand controles uitvoeren, ook op zondagmiddag. Er wordt gezegd dat de corporatie bij geen gehoor zelf de deur open zal doen. Dat is niet toegestaan. Ze verwijzen naar een artikel in de algemene voorwaarden bij de huurovereenkomst, maar die is zo ruim en zo uit balans geschreven dat deze buiten beschouwing dient te worden gelaten. De betreffende bepaling is vernietigbaar en ik heb die vernietiging dan ook ingeroepen.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: U heeft het over onaangekondigde inspecties. In welke ruimtes dan specifiek?

A: Ze komen de deur binnen naar de keuken en lopen dan door de gang naar de algemene ruimte. Het is niet veel meer dan dat.

V: Is er een woonkamer?

A: Nee, die is er niet.

V: Zijn de badkamer en de keuken de algemene ruimtes?

A: Ja, dat klopt. We zijn met zeven personen met een gedeelde keuken, wc en badkamer.

V: Waar betaalt u huur voor?

A: Voor de kamer en het gezamenlijk gebruik van de algemene ruimte.

V: U heeft voorbeelden meegestuurd waar de rechter heeft geoordeeld dat de corporatie te ver gaat. Dat ziet echter op een totale woning. Waarom zou dat eveneens voor uw gezamenlijk gedeelde ruimtes gelden?

A: In de wet is er geen onderscheid voor de privacy achter de voordeur tussen een studentenwoning en een gewone woning. Je hebt recht op privacy.

V: Gaat het om de voordeur?

A: Ja, dat klopt. De clause in het contract zegt dat ze het recht hebben om de kamer zelf te betreden. Er zijn brandmelders geplaatst en die ruimte zouden ze dus ook kunnen betreden.

V: Wordt bezoek van tevoren aangekondigd?

A: De maandelijkse bezoeken niet. Er is een e-mail gestuurd naar iedereen waarin werd gezegd dat ze elke maand kunnen komen. Ze noemen niet specifiek een datum en tijdstip.

V: Het is dus een algemene aankondiging?

A: Dat klopt. Het betreft een niet specifieke aankondiging. Ze zeggen dat ze voornemens zijn elke maand te controleren.

V: Wat is de reden van de controles?

A: Het gaat over brandveiligheid.

V: Heeft de corporatie ook uw eigen kamer binnentreden?



A: Ja, ik meen het wel, maar dat is meer dan tien jaar geleden.

V: Wat is volgens u wel werkbaar?

A: Ik heb een artikel bijgevoegd met een modelclausule. Dat lijkt me een goed uitgangspunt. Ik snap dat ze niet per huis een aparte afspraak kunnen maken. Ze zouden bijvoorbeeld alleen doordeweeks kunnen inspecteren en bij afwezigheid niet naar binnen komen.

V: En als ze een specifieke datum en tijdstip melden in hun aankondiging?

A: De verhuurder is dan voornemens inspectie te doen en vraagt binnen de termijn een voorstel te doen, dat staat in de clausule. Maar wat als er niemand thuis is?

V: Zou dat dus een oplossing kunnen zijn (doelend op de hiervoor gestelde vraag)?

A: Ik begrijp de positie goed vanuit de corporatie, maar onze gang is altijd goed door de keuring gekomen. Vooral de huizen met meer dan 20 personen; daarvan staat de gang vol. Ik zou het logisch vinden als ze aangekondigd komen, maar ik vind 12 keer per jaar wel erg veel.

V: Betreft het een appartementencomplex?

A: Het is een groot complex met appartementen en studentenkamers.

### **Zienswijze van de corporatie**

We maken onderscheid tussen privé en de gemeenschappelijke ruimtes. We hebben geen sleutels van de privéruimtes en daar willen we ook niet naar binnen.

We hebben het in de huurvoorwaarden opgenomen dat we binnenkomen bij de openbare ruimtes als huurders niet aanwezig zijn. We bellen aan en bijna altijd wordt er opengedaan.

We gaan niet zomaar naar binnen. Dit is ook voor de privacy en veiligheid van onze medewerkers van belang. Deze bepalingen, zoals opgenomen in de algemene huurvoorwaarden, zijn ook afgesproken met de huurdersorganisaties. Met eenheden die erg netjes zijn en de vluchtwegen openhouden, kunnen we wellicht anders omgaan. Als een groep zich altijd goed gedraagt met vluchtwegen, zou je dat algemeen kunnen aankondigen. Maar er moet een mogelijkheid zijn om in te grijpen bij een groep die het niet op orde heeft. Die ruimtes moeten qua veiligheid worden geborgd.

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

V: Waarop wordt er gecontroleerd vanuit de corporatie?

A: Brandveiligheid, ongedierte en de hygiëne – dat laatste is niet altijd goed. Gedeelte ruimtes moeten op orde zijn.

V: U heeft het voornemen maandelijks te controleren. Is dat noodzakelijk?

A: Dat komt vanuit beheer om een veilig niveau aan te houden. Als je te weinig controleert, heb je er geen zicht meer op.

V: Zijn er ook andere huurders die klagen?

A: Nee, die zijn er niet. Soms incidenteel, maar dat is alleen als er een medewerker de algemene gang in komt. Er moet aangebeld worden. Ongeveer 1 à 2 keer per jaar is er een klacht over een medewerker die onaangekondigd binnenkomt.

V: Hoe vaak is er brandgevaar geweest in het complex, met al dan niet de constatering van ongedierte?

A: Dit complex is een zorgenkindje. De afdeling van klager ziet er doorgaans goed uit. Daarom zijn we maandelijks in het complex. Er is wel zorg, want er zijn afdelingen waar meer dan 15 bewoners wonen waar het brandonveilig is. Als we aangekondigd langskomen dan is alles netjes en opgeruimd, vandaar dat we in zijn algemeenheid zeggen dat we maandelijks langskomen.

V: Wat is er zorgelijk?



A: Er staan obstakels in de gangen, bestaande uit dozen, schoenen en kleding. Soms staat er was van enkele weken. Er staat vuilnis op de grond, zoals pizza's etc. Het is soms schrikbarend.

V: Heeft er eerder brand plaatsgevonden?

A: In het Leids bezit hebben we vijf keer brand gehad. In dit complex is met kerst een kerstboom in de fik gestoken. Ook in de andere vestigingen zijn er vaak feestjes en loopt het wel eens uit de hand.

V: Wat vindt u van de zienswijze van klager, wat betreft de privacy?

A: We zijn ons ervan bewust dat de gedeelde ruimte onderdeel uitmaakt van het gehuurde. We hebben de zorgplicht dat het veilig is. Daar worden we ook op aangesproken. Vandaar die werkwijze welke samen met huurdersorganisaties is opgezet. Zij mochten ook aangeven wat ze redelijk vonden.

V: Deze afspraak is in samenspraak met huurdersorganisaties gedaan?

A: Onze huurdersorganisaties bestaan uit studenten. In het geval van dit complex wordt er door de studentbeheerders de ronde schoon, heel en veilig gedaan. De studentbeheerders hebben geen sleutel, ze bellen aan en stellen zich voor. Als men niet wil dat er een ronde wordt gedaan, dan laten de studentbeheerders dat aan ons weten. Onze studentbeheerders hebben ook speciale kleding aan. Dat is de praktijk. We gaan niet naar binnen als er niet wordt opengedaan.

V: Heeft de juridische afdeling van de corporatie hier eveneens naar gekeken?

A: We hebben een jurist in dienst. We maken een afweging hierin. In hoeverre willen we de privacy en het woongenot bewaken, maar ook door middel van de zorgplicht die wij hebben en het garanderen van de veiligheid van de bewoners.

V: U heeft het over een voorbehoud als er niet wordt opengedaan. Verschaffen jullie jezelf dan wel toegang tot de woning?

A: De studentbeheerders hebben geen sleutel. Als ze aanbellen en er wordt niet opengedaan, gaan ze weg. Als dat vaker gebeurt, melden ze dat wel bij de corporatie. Dan gaat er een beheerder kijken. Die beheerder belt ook aan, maar zij zouden in theorie wel met een looper naar binnen kunnen gaan.

V: Wanneer wordt de afweging gemaakt om toch naar binnen te gaan?

A: Als er niemand reageert, maken we ons zorgen. Waarom laten ze ons dan niet naar binnen? In dit specifieke complex wonen zeker 100 personen. Dat kan onveilig zijn. As er maanden geen gehoor is, dan kan men met de sleutel naar binnen.

V: Wordt er dan ook nog schriftelijk gecommuniceerd?

A: De bewoners hebben een algemene e-mail gehad dat er controles plaatsgevonden. Er zou een brief kunnen worden gestuurd om te melden dat de ronde schoon, heel en veilig moet plaatsvinden.



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

Ik merk van andere huisgenoten dat ze een onaangekondigde controle als last ervaren. Het is vreemd dat ze op zondag onaangekondigd langskomen. Ik snap dat de corporatie een afweging moet maken. Er was een uitspraak van een rechter waarbij de corporatie onaangekondigd langs wilde komen vanwege een wietplantage. De huurder wilde niet dat ze binnenkwamen. Die rechter zei dat men recht heeft op privacy. Dan mag een huurder dus gewoon weigeren als er geen aanleiding is gegeven voor zorg.

Ik snap dat de corporatie het veilig wil hebben, maar ik heb het idee dat ze het zelf creatief proberen op te lossen.

*De voorzitter sluit de digitale vergadering. Klager en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

Hoorzitting, 19 april 2022  
Verzenddatum, 2 mei 2022