



Verslag 2470

Corporatie: De Goede Woning

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 het door de corporatie niet willen vergoeden van de door klager gemaakte kosten wegens het niet open kunnen maken van haar voordeurslot tot het binnentreden van haar woning.

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

De corporatie had gebeld moeten worden toen klager voor de deur stond en deze niet open kreeg. Er had diezelfde avond nog een reparateur vanuit de corporatie langs moeten komen, en dit erkent klager dan ook. De corporatie lijkt hier alsmaar op terug te komen in de gesprekken met klager. Klager heeft een goede reden waarom dit niet gedaan is die bewuste avond. Er lijkt door de corporatie niet serieus naar de kwestie gekeken te worden, waarbij er steeds verwezen wordt naar de standaard gegeven antwoorden.

De klacht heeft betrekking op het feit hoe de corporatie reageert en omgaat met de klacht van klager. Er is door klager melding gemaakt bij de corporatie over het plaatsgevonden voorval van het niet kunnen betreden van de woning, maar klager kreeg te horen dat de corporatie niks voor klager kan doen en de fout met betrekking op het niet werkende slot haar eigen nalatigheid is geweest. Naar aanleiding van de reactie van de corporatie heeft klager via Humanitas een verzoek ingediend in de hoop dat zij klager wel serieus nemen. Het is een enorme belasting op de schouders van klager om zelf de slotenmaker te betalen; dit in verband met een minimum inkomen. Er zijn diverse schriftelijke verzoeken ingediend om de kosten te verhalen bij de corporatie, maar tot op heden geeft de corporatie niet thuis. De corporatie heeft klagers medische dossier opgevraagd en deze is beoordeeld door een medewerker bij de corporatie. Klager vraagt zich af hoe de corporatie een medisch dossier kan beoordelen zonder aan wederhoor te doen bij de eventuele behandelaar van klager. Klager heeft meerdere verzoeken gedaan tot het verwijderen van het medisch dossier, maar ook daar geeft de corporatie geen bevestiging van. Er is geen deugdelijke beoordeling gegeven door de corporatie.

Wanneer klager aangeeft wat deze situatie met haar doet, toont de corporatie wederom geen begrip. De corporatie heeft op veel punten teleurstellend gereageerd en dit is zeer kwalijk voor zo'n grote corporatie.

Klager erkent dat zij de situatie anders had kunnen aanpakken, maar zij heeft hier persoonlijke redenen voor welke refereren naar het medische dossier wat de corporatie in haar bezit heeft. Het kil en koud blijven en het verwijzen naar de procedures is niet de manier van doen en klager geeft aan dat je zo niet met huurders kunt omgaan. De corporatie heeft niks gedaan met de bevindingen van klager en de corporatie heeft ook niet aangegeven waarom de kosten niet vergoed worden. De corporatie geeft aan dat zij diverse servicecontracten hebben, maar er komt verder geen onderbouwing vanuit de corporatie richting klager.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u ons meenemen in hetgeen die avond heeft plaatsgevonden? In het dossier lezen wij dat u die avond om 20:30 uur thuis kwam, de voordeur wilde openmaken, maar het slot niet werkte en u daardoor in paniek raakte. Klopt dit?

A: Dat klopt inderdaad. Ik kwam om 20:30 uur thuis, het slot draaide niet en kreeg ik de voordeur niet open. Ik probeerde het meerdere keren, maar het slot werkte niet. Er was die avond ook harde regen en storm en ik raakte in paniek. Ik ben er tien minuten mee bezig geweest, maar het lukte echt niet. Toen heb ik mijn telefoon gepakt en het telefoonnummer van de corporatie proberen te zoeken, maar deze kon ik niet vinden. Ik kreeg een complete black-out en had geen idee wat ik moest doen. Ik heb geprobeerd mijn kinderen te bellen, maar er was niemand bereikbaar. Klager heeft toen een vriend gebeld en na het uitleggen van de situatie heeft hij een slotenmaker gebeld.

V: In één van de stukken staat dat de slotenmaker om 22:30 uur was aangekomen. Dat betekent dat er twee á drie uur tussen het moment van thuiskomst en de slotenmaker zit. Wat heeft u in de tussentijd gedaan?

A: Ik heb bij mijn buurvrouw gezeten.

V: En wat heeft u toen gedaan?

A: De slotenmaker is gekomen rond 23:30 uur en gaf aan dat de deur haken had die vastzaten. Dit kwam volgens de slotenmaker door mechanische slijtage. Het slot moest daarom opgeboord worden met een slijptol. Daarom is het hele slot eruit gehaald.

V: Wanneer had u de corporatie vervolgens gebeld?

A: Het gebeurde op zondagavond laat, en maandagochtend heb ik de corporatie meteen gebeld.

V: Kreeg u meteen een reactie van de corporatie?

A: De medewerker van de corporatie wilde niet thuis geven en gaf aan dat de kosten voor mezelf waren. Daarna heb ik meteen Humanitas gebeld en zij hebben het advies gegeven zelf sloten te kopen en dit heb ik dan ook gedaan.

V: Begrijpen wij goed dat u de corporatie heeft gebeld om de door u gemaakte kosten voor de slotenmaker en het nieuw geplaatste cilinderslot vergoed te krijgen?

A: Ja, ik heb voor beide een verzoek tot terugbetaling ingediend inderdaad.

V: Wat was de reactie van de corporatie nadat u had aangegeven dat ook de cilinder opnieuw geplaatst moest worden?

A: Zij gaven direct aan dat zij dat niet gingen doen en ik dit zelf moest betalen. Ik heb dus zelf een slotenmaker laten komen, die ik dus zelf moet betalen volgens de corporatie.

V: Uit de stukken maken wij op dat u een paar dagen gewacht heeft met het kopen van dat cilinderslot. Heeft u in de tussentijd zonder cilinderslot in de voordeur gezeten?

A: Dat klopt inderdaad.

V: Tijdens de toelichting heeft u aangegeven dat er redenen waren waarom u niet kon bellen. Welk redenen zijn dat?

A: Ik raakte in paniek en door de storm en kou kon ik het telefoonnummer van de corporatie ook niet vinden. Ik heb daarom een vriend gebeld, omdat ik zo in paniek was geraakt.

V: In de periode tussen het niet naar binnen kunnen en het wachten op de slotenmaker heeft u bij uw buurvrouw gezeten. Is het toen niet ter sprake gekomen om alsnog de corporatie te bellen? Wilde uw buurvrouw het telefoonnummer ook niet opzoeken voor u?

A: Ik trilde helemaal en was in paniek. Ik wist niet wat ik moest doen en ik heb helemaal niet aan de corporatie gedacht op dat moment.

V: Weet u de reden waarom de corporatie u om een medische verklaring heeft gevraagd?



A: De medewerker van de corporatie gaf aan dat dit nodig was om het dossier te kunnen beoordelen.

V: Wij hebben geen medische verklaring in het dossier gezien. Kunt u toelichten wat er in de betreffend afgegeven verklaring staat opgenomen?

A: Het is een verklaring van de behandelaar waarin staat dat ik klachten heb die te maken hebben met angst- en paniekaanvallen.

V: Staat daar aanvullend nog iets over vermeld? – wat dit bijvoorbeeld met u kan doen of zich in kan uiten?

A: Het is een bevestiging vanuit de behandelaar dat ik angst- en paniekaanvallen heb.

V: Is de medische verklaring bewust niet opgenomen in het aan ons toegestuurde dossier?

A: Het is inderdaad bewust niet opgenomen, omdat het medische dossier dan nog verder verspreid wordt – en dat wil ik voorkomen.

De voorzitter geeft aan dat de commissie zich inhoudelijk niet kan uitspreken over zaken, waar zij, bij betwisting daarvan door de corporatie, geen onderbouwing of aanvullende documentatie van heeft ontvangen vanuit de zijde van klager.

Klager geeft aan dit te snappen en geeft verder te kennen dat dit na zal worden gestuurd, als het naderhand maar wel verwijderd wordt – waarop de voorzitter heeft aangegeven dat dit als zodanig zal geschieden.

Zienswijze van de corporatie

Er is telefonisch met mevrouw besproken dat we geen vergoedingen uitkeren. De corporatie had die zondagavond meteen gebeld moeten worden, omdat wij een contract hebben met een slotenmaker. Wij hadden de slotenmaker naar mevrouw kunnen toesturen, zodat het opgelost kon worden voor haar. De kosten zouden dan wel conform ons beleid doorbelast worden aan mevrouw. Deze situatie valt namelijk onder de 'Wet klein herstel' en dat houdt in dat een huurder verantwoordelijk is voor de sloten en het vervangen daarvan, indien nodig. De aanvraag van klager is inderdaad telefonisch door ons afgewezen. Op 18 maart jl. is er bezwaar ingediend op basis van medische gronden en vandaar dat wij het medisch dossier van mevrouw opgevraagd hebben. Wij hebben bij klager aangegeven dat we ernaar gingen kijken of het op basis van haar medisch dossier herzien kan worden. Er stond alleen in het dossier dat klager psychische klachten heeft, maar er stond niet in dat zij daarom de spoedlijn niet kon bellen. Het medisch dossier van klager is inmiddels verwijderd uit ons systeem. We hebben de stukken van de slotenmaker ontvangen en daarmee is het voor ons afgehandeld.

Ik wil nog wel meegeven dat de klacht anders is binnengekomen bij ons dan hoe klager het hier nu formuleert.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Als klager wel de spoedlijn had gebeld, had de corporatie dan haar eigen dienst ingeschakeld?

A: Nee, wij hadden klager dan geadviseerd om zelf de slotenmaker te bellen en haar daarin verder begeleid. Dit valt onder de 'Wet klein herstel' en dus zijn de kosten voor de huurder zelf.

V: Begrijpen wij goed dat het dus voor klager niet uitgemaakt had of ze wel of niet had gebeld met de corporatie, omdat de daarmee gemoeide kosten alsnog voor rekening zouden komen?

A: Dit klopt inderdaad.



V: Kunt u toelichten wat de reden is dat er niet enige vorm coullance is toegepast door de corporatie in dit specifieke geval?

A: We behandelen iedere huurder gelijk. We hadden mevrouw geholpen als zij ons die zondagavond had gebeld, maar dit is niet gebeurd.

V: Werkt de corporatie met servicepakketten?

A: Nee, dat hebben wij niet.

V: Kunt u toelichten waarom de corporatie van mening is dat de situatie van klager valt onder de 'Wet klein herstel'? Naar onze mening doelt u overigens op het 'Besluit klein herstel'.

A: Dat weet ik ook niet, daar heb ik geen idee van.

V: Even terug naar het moment van die maandagochtend. De corporatie werd gebeld door klager en zij heeft uitgelegd wat er gebeurd is die zondagavond. Klopt dit? Ook heeft klager aangegeven tijdens dit telefoongesprek dat er een nieuwe cilinder in haar voordeur moest komen. Klopt dit eveneens?

A: Dat klopt inderdaad. Ik heb aangegeven dat dit onder de 'Wet klein herstel' valt, wat betekent dat mevrouw zelf verantwoordelijk is voor de door haar gemaakte kosten.

V: Wij begrijpen dat er een situatie is ontstaan, waarbij klager haar cilinderslot in de voordeur niet in beweging kreeg. Zelf kunnen wij niet beoordelen of het slot goed onderhouden is of niet. Als het een mechanisch mankement was geweest, zou dat namelijk niet onder 'Besluit klein herstel' vallen. Kunt u daar iets over zeggen?

A: Als het een reparatie was geweest, had klager dit bij ons moeten melden. Buitensluiting zien wij als verantwoordelijkheid van de huurder. In dit geval heeft klager zich buitengesloten en vandaar dat wij de gemaakte kosten niet vergoeden.

V: Is het niet zo dat buitensluiting of een defect van het slot (of sleutel) twee verschillen dingen zijn?

A: Dat is een discussiepunt. Als je de sleutel in je hand hebt en je kunt niet naar binnen, is het buitensluiting. Het zou ook nog aan de sleutel hebben kunnen liggen, maar dat weten we niet.

V: Klopt het dat er vanuit de corporatie niemand die maandagochtend bij klager is langs geweest om het oude slot na te kunnen kijken?

A: Nee, dat klopt, dat is niet gebeurd inderdaad.

V: Bent u in dat geval niet van mening dat het ietwat kort door de bocht is om te concluderen dat de door klager gemaakte kosten voor diens rekening komen, zonder daar enig aanvullend onderzoek naar te hebben gedaan?

A: Dat kan.

V: Kunt u toelichten waarom het medisch dossier van klager is opgevraagd in relatie tot de plaatsgevonden besluitvorming in dat kader?

A: In principe nemen we het medisch dossier niet mee in onze besluitvorming, maar omdat er zo gehamerd werd op het medisch dossier hebben we deze opgevraagd om te kijken wat we ermee konden. We zijn een maatschappelijke organisatie en als klager kan aantonen dat het echt niet had gekund, dan zijn we bereid om onze handen over het hart te strijken.

V: Kunt u toelichten welke medische situatie de besluitvorming anders had kunnen laten uitpakken? – dit in relatie tot het wel vergoeden van de door klager gemaakte kosten.

A: Als iemand bijvoorbeeld een hersenbloeding heeft gehad of als er aantoonbare psychische klachten zijn waardoor de huurder niet zelf in staat is geweest correct te handelen, kijken we daar anders naar.

(Klager licht kort toe dat dit precies de situatie is wat klager heeft ondervonden.)



V: Uit het dossier maken wij op dat de corporatie het medische dossier van klager niet zwaarwegend genoeg heeft geacht tot rechtvaardiging van een kostenvergoeding. Kunt u aangeven wie daarover binnen de corporatie de beslissing neemt?

A: Twee leidinggeven, één van woonservice en één van dagelijks onderhoud.

V: Kunt u toelichten wat het KCC (Klacht Contact Centrum) heeft genoteerd bij het telefonisch door klager gezochte contact met de corporatie?

A: Dat er op 22 januari jl. een klacht is ingediend door klager over het algemene nummer dat niet gevonden kon worden. Ook is er een klacht binnengekomen over een collega die mevrouw heeft gesproken aan de telefoon.

V: Begrijpen wij overigens goed dat wanneer klager zondagavond contact zou hebben opgenomen met de corporatie, zij te horen zou hebben gekregen dat de slotenmaker bij klager langs zou worden gestuurd en de rekening daarvan voor klager is? Is dit dan ongeacht wat de slotenmaker had aangetroffen?

A: Dat klopt, dit is altijd voor eigen rekening van een huurder, mits het om een inbraak gaat, wat alsdan aangetoond had moeten worden.

V: Daarmee zou elke situatie aldus resulteren in een kostenpost voor een huurder?

A: Mevrouw had inderdaad nog steeds de kosten zelf moeten betalen. Wel had ze een iets goedkopere rekening gehad, omdat het via onze wijkaannemer zou zijn gegaan. Daarom bieden we die spoeddienst aan en helpen we de mensen ook verder op zulke momenten.

V: Kunt u een schatting geven van wat de totale kosten in dat geval zouden zijn geweest?

A: Tussen de € 178 en € 190.

V: Op de website van de corporatie staat bij de ABC lijst met reparaties, onder categorie D 'Deuren (buiten)' dat het repareren en het vervangen van een deurkruk en slot voor rekening van de corporatie komt, onder verwijzing naar een asterix dat als schade door vernieling of verkeerd gebruik is ontstaan, deze kosten voor huurder zelf zijn. Kunt u aangeven in welke situatie de kosten in dat kader voor rekening van de corporatie kunnen zijn? – daarbij abstraherend van vernieling of verkeerd gebruik daarvan.

A: De deurkruk is om deuren te openen dat is niet het slot.

V: Kijkend naar de ABC lijst met reparaties zien we verder categorie H 'Hang- en sluitwerk' vermeld. Kunt u toelichten wanneer categorie D toepassing vindt in plaats van categorie H?

A: Dat is een goede vraag. Ik denk dat het voor onze rekening is wanneer het onder repareren van deuren en sloten valt, maar wij zijn niet van het beleid, dus ik weet het niet precies. Echter, in van buitensluiting die wij aan de hand hebben gehad, waren de daarmee gemoeide kosten voor rekening van de huurder.

Om de ABC lijst met reparaties goed te kunnen begrijpen, geeft de voorzitter aan of de corporatie een aanvullende toelichting kan sturen over categorie D (Deuren (buiten)) en categorie H (Hang- en sluitwerk). Dit om het verschil in verantwoordelijkheid duidelijk te krijgen in het kader van de nadien plaats te vinden interne beraadslaging.

Laatste woord door de klager

De corporatie heeft 6300 huurwoningen. Je hebt te maken met een grote corporatie en dan moet je kunnen verwachten dat zij de regels kennen. Er is mij verkeerde voorlichting gegeven omdat aan de telefoon niks werd verteld over kosten en een spoeddienst. Er is gezegd dat er eerder gebeld had moeten worden, maar meer ook niet. Door de corporatie is gezegd dat onder geen enkele omstandigheid de kosten vergoed gaan worden. Klager geeft aan een herseninfarct gehad te hebben gehad en daardoor de psychische klachten bij haar



zijn ontstaan. De coulance die eerder is aangegeven door de corporatie is wel degelijk van toepassing op klager.

Ten aanzien van het medisch dossier van klager merkt de voorzitter op dat klager er goed aan doet dit aan de commissie toe te sturen. Gezien het gegeven voorbeeld door de corporatie, vraagt de voorzitter de corporatie of zij na het horen van de toepasselijkheid van de situatie op die van klager, klager in aanmerking komt voor vergoeding van de door haar gemaakte kosten. De corporatie geeft aan dat dit het geval zal zijn, mits dit aangetoond kan worden.

Klager wil hierop reageren dat zij dit tekenend voor de corporatie vindt. Er wordt iedere keer gewisseld met de standpunten en dat vindt klager zeer kwalijk. Dat in relatie tot de plaatsgevonden situatie de corporatie amper heeft gekeken naar de situatie ter plaatse, vind zij zeer kwalijk.

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, 30 juli 2024

Verzenddatum, 20 augustus 2024