



## 1837 Verslag

Corporatie: Haag wonen

### Korte omschrijving van de klacht

Er is een cilinderslot van de tussendeur vernieuwd en nu passen de sleutels niet meer en moeten wij de nieuwe sleutels betalen.

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

### Toelichting op de klacht door de klager

We hadden een sleutel om de tussendeur naar de galerij te openen. Op een dag kwamen we thuis en toen werkten de sleutels niet meer. De gehele dag was ik weg en 's avonds kon ik niet meer mijn woning in. Ik vroeg hulp aan iemand om de deur te openen.

Ik ben anderhalf uur buitengesloten. Dat gebeurde ongeveer 2 maanden geleden. Het bleek dat de cilinder was vervangen, vertelde de huismeester. Het zou eenzelfde cilinder zijn, maar omdat de sleutels versleten zijn, kregen we de deur niet meer open. Ze hadden vanuit de corporatie een brief moeten sturen en moeten melden dat de sleutels oud waren en ze wellicht niet meer gebruikt konden worden. Ik vind ook dat ze hadden moeten zeggen dat we de oude sleutels konden inleveren voor nieuwe sleutels. Het betreft de tussendeur naar de galerij. Alleen via die deur kunnen we de woningen bereiken. Andere bewoners hebben ook klachten ingediend. Iemand heeft een schroef uit de deur gedraaid zodat de deur gewoon kan worden geopend zonder gebruik te hoeven maken van de sleutel.

Ze hadden ons aan moeten schrijven. De corporatie meldt altijd alles, maar dit melden ze dan weer niet.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoeveel sleutels heeft u?

A: Ik heb 3 sleutels.

### Zienswijze van de corporatie

Ik heb van de afdeling Onderhoud gehoord dat er een cilinder is vervangen omdat deze was versleten. Eenzelfde cilinder is teruggeplaatst. Sommige sleutels zijn erg verouderd en dan kan het gebeuren dat ze niet meer goed passen.

Het algemeen beleid bij de corporatie in zo'n geval is dat de sleutels gekocht moeten worden. We zien het als kleine herstellingen, dat is algemeen beleid en niet specifiek in dit geval.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: PASTE bij niemand de sleutel meer?

A: Dat weet ik niet.

V: Heeft de firma Bouwmeester de cilinder vervangen? Is dat gebeurd volgens een bepaald politiekeurmerk?

A: De brief waar u over spreekt is een oude brief. We vervangen niet meer volgens dat Politiekeurmerk Veilig Wonen, maar uiteraard leveren we wel goede sloten.

V: Heeft u als organisatie ervaring dat wanneer een slot wordt vervangen dan alle sleutels niet meer passen?

A: Het hangt ervan af hoe lang mensen er wonen. Als men er lang woont, dan komt het vaker voor dat de sleutels niet meer passen.



### 1837 Verslag

Corporatie: Haag wonen

V: U heeft dus vaker gehad dat sleutels niet meer pasten nadat u een slot had vervangen?

A: Ja, dat hebben we wel eens vaker gehad.

V: Sturen jullie vooraf een brief aan bewoners waarin jullie hen op de hoogte stellen?

A: We vragen de aannemer om dit te communiceren. Die zou een briefje hebben moeten ophangen. Het is ingewikkeld want de aannemer rijdt op een reparatieverzoek en in dit geval zal de aannemer geen briefje hebben opgehangen.

V: Als u een woning verhuurt, moet u de bewoner toegang verschaffen tot die woning, maar door deze omstandigheden kon dat niet. Wat vindt u daarvan?

V: Wij doen een reparatie waarbij wij verantwoordelijk zijn voor de vervanging van het slot. In het Besluit kleine herstellingen staat dat huurders zelf verantwoordelijk zijn voor de sleutels als ze niet meer werken en die dus moeten betalen. We geven hun sleutels bij aanvang van het huurcontract, maar voor de slijtage is men zelf verantwoordelijk.

#### Laatste woord door de klager

De sleutel heeft het altijd gedaan. Het is maar hoe je er mee omgaat. Degene die het kapot maakt, moet betalen. Het was alleen een nieuwe cilinder.

Ik heb van geen enkele bewoner vernomen dat de sleutel voor de plaatsing van de nieuwe cilinder niet werkte. Daarna kwamen de klachten en heeft de huismeester pas een brief ophangen.