

Vereniging Bewoners Uilenstede  
Uilenstede 346A  
1183DB Amstelveen

DUWO Amsterdam  
t.a.v. Mevr. C. Willems  
Uilenstede 108  
1183 AM Amstelveen



Amstelveen, 1 juli 2019

Betreft: Ongevraagd advies omtrent het betreden van eenheden

Geachte mevrouw Willems, beste Christine,

Naar aanleiding van klachten van verscheidene bewoners brengt de VBU bij dezen een ongevraagd advies uit met betrekking tot het betreden van eenheden door andere personen dan bewoners.

**De huidige situatie:**

Het afgelopen jaar heeft de VBU meerdere klachten omtrent het betreden van eenheden ontvangen. Zowel werknemers van DUWO als van externe ondernemingen die onderhouds- en/of schoonmaakwerkzaamheden verrichten verschaffen zichzelf regelmatig toegang tot eenheden. De VBU heeft geconstateerd dat werknemers van DUWO bij het betreden van een eenheid de volgende werkwijze hanteren: de medewerker belt slechts aan bij de gemeenschappelijke keuken, niet bij alle individuele huurders, waarna hij zich onmiddellijk toegang verschaft tot de eenheid. Daarnaast heeft de VBU geconstateerd dat medewerkers van door DUWO ingeschakelde externe partijen, zoals monteurs en schoonmakers, in het bezit zijn van salto-sleutels die toegang verschaffen tot de eenheden. Zij verschaffen zich regelmatig toegang tot de eenheden zonder enige vorm van aankondiging.

Op de eenheden in de torens wonen over het algemeen veertien huurders. Het gehuurde bestaat, zoals in artikel 1.2 van de (door de huurder ondertekende) huurovereenkomst beschreven, uit een onzelfstandige woonruimte en eventuele ruimte(s) bestemd voor gemeenschappelijk gebruik. Op een eenheid bestaat het gehuurde dus uit de (individuele) kamer van de huurder, de (gemeenschappelijke) eenheidsgang en de (gemeenschappelijke) woonkamer/keuken.

De versie van de huurvoorwaarden die voor een individuele huurder van toepassing zijn is afhankelijk van het moment dat de huurovereenkomst is getekend. In de praktijk blijkt dat, door de verscheidenheid aan huurders, vaak verschillende versies van de huurvoorwaarden van toepassing zijn op één eenheid. Zowel de huurvoorwaarden van 2012<sup>1</sup> als 2014<sup>2</sup> stellen dat de

---

<sup>1</sup> Art. 13 van de huurvoorwaarden 2012. De inhoud van dit artikel komt overeen met art. 12 van de huurvoorwaarden van 2005, 2007, 2008 en 2010. Indien wij verwijzen naar een huurder waarop de huurvoorwaarden van 2012 van toepassing zijn, gelden dezelfde inhoudelijke vereisten dus ook voor huurders waarop oudere huurvoorwaarden van toepassing zijn..

<sup>2</sup> Art. 13 van de huurvoorwaarden 2014.

verhuurder in dringende gevallen, zo nodig zonder voorafgaand overleg met de huurder, het gehuurde mag betreden. Echter, de huurvoorwaarden zijn op bepaalde aspecten tegenstrijdig. In de huurvoorwaarden van 2012 staat in artikel 13.3 het volgende *'Huurder laat personen die door verhuurder zijn belast met het afleggen van controlebezoeken of het uitvoeren van werkzaamheden na legitimatie van hun kant in het gehuurde toe.'* In hetzelfde artikel van de huurvoorwaarden van 2014 is hieraan een zin toegevoegd, namelijk *'In het geval er geen huurder aanwezig is, kan de beheerder/huismeester van de verhuurder zichzelf met een eigen loper toegang verschaffen tot de gemeenschappelijke ruimten van het gehuurde.'* Dit betekent dat voor de huurders waarop de huurvoorwaarden van 2012 van toepassing zijn geldt dat niemand anders dan de bewoner zelf het gehuurde mag betreden, zonder dat de bewoner deze persoon toegang hiertoe verleent. Voor huurders waarop de huurvoorwaarden van 2014 van toepassing zijn geldt hetzelfde, alleen met een uitzondering voor beheerders/huismeesters van DUWO. Zoals eerder is gesteld, wonen er verschillende huurders waarop verschillende huurvoorwaarden van toepassing zijn op een eenheid. Dit heeft tot gevolg dat een huismeester/beheerder van DUWO zich volgens de ene huurvoorwaarden wel toegang verlenen tot het gehuurde mag verlenen, en volgens de andere niet. Voor alle huurvoorwaarden wordt daarnaast een aanvullende eis gesteld aan het toetreden op de eenheid: controlebezoeken en werkzaamheden, behoudens onvoorziene omstandigheden, mogen plaatsvinden tussen 8:00 en 18:00, waarbij het bezoek een redelijke termijn van te voren moet worden aangekondigd.<sup>3</sup>

### **Het beleid van DUWO is strijdig met de huurvoorwaarden en het recht:**

De eenheid is voor de huurder een thuis. Een thuis is bij uitstek een plek waar men zich veilig moet kunnen voelen. Dit gevoel van veiligheid wordt ernstig aangetast op het moment dat vreemde mensen zich toegang verschaffen tot de woning van de huurder. De bewoner heeft door het huidige beleid van DUWO geen controle over wie zijn/haar woning betreedt.

De VBU heeft in januari 2018 contact gehad met DUWO over het gevoerde sleutelbeleid. DUWO heeft toentertijd aangegeven: "Alleen bewoners en de beheerders van DUWO krijgen toegang tot de eenheidsgangen verder niemand."<sup>4</sup> Daarnaast heeft de vestigingsdirecteur van DUWO Amsterdam op 5 februari 2018 in een vestigingsoverleg aangegeven dat derde partijen zich niet vrijelijk toegang mogen verschaffen tot de eenheid.<sup>5</sup> De VBU heeft toen aangegeven dat op grond van art. 13.3 en 13.4 van de huurvoorwaarden 2012 alleen toegang tot de eenheid mag worden verschaft als de bewoner geïnformeerd én aanwezig is. Dit geldt ook voor medewerkers van DUWO. De vestigingsdirecteur heeft in dit vestigingsoverleg bevestigd dat de VBU gelijk heeft. Echter, tot aanpassing van het beleid wilde hij niet overgaan omdat hij van mening was dat het probleem door het verstrijken van de tijd zou oplossen, wetende dat dit niet in overeenstemming is met de huurvoorwaarden 2012.<sup>6</sup>

Dat het feitelijke beleid van DUWO strijdig is met de huurvoorwaarden 2012 blijkt uit het nieuwe beleid betreffende brandveiligheidscontroles. Bij deze controles verschaffen medewerkers van

---

<sup>3</sup> Art. 13.4 van de huurvoorwaarden 2012 en 2014 en art. 12.4 van eerdere huurvoorwaarden.

<sup>4</sup> Dit is een citaat uit de mail DUWO (Mathijs Verhagen) aan info@vbu.nl van 23 januari 2018 om 12:29 met als onderwerp "Beleid sleutelbezit en betreding van het gehuurde".

<sup>5</sup> Dit blijkt uit de notulen van het vestigingsoverleg van 5 februari 2018. Deze zijn per mail verstuurd door Bastiaan Roostenberg op 5 februari 2018 om 18:03 met als onderwerp "Notulen".

<sup>6</sup> Ibid.

DUWO zich “niet aangekondigd en willekeurig” toegang tot de eenheden.<sup>7</sup> Van een noodsituatie als bedoeld in art. 13.2 huurvoorwaarden 2012 kan geen sprake zijn bij een controle. Uit jurisprudentie blijkt dat de verhuurder niet de bevoegdheid moet toekomen om buiten een noodgeval de woning binnen te treden zonder toestemming van de huurder. Een bevoegdheid als deze “zou een te grote inbreuk zijn op het in artikel 10 en 12 van de Grondwet gegarandeerde recht op privacy van de huurder in de woning en daarmee op zijn huurgenot.”<sup>8</sup>

Naast beheerders van DUWO die eenheden betreden zonder toestemming, zijn ook externe partijen in het bezit van salto-sleutels die toegang tot de eenheden verschaffen. DUWO heeft aan haar huurders medegedeeld dat deze externe partijen zich toegang zullen verschaffen tot de eenheden met deze salto-sleutels.<sup>9</sup> Uit de praktijk blijkt dat medewerkers van externe partijen die reparaties uitvoeren niet aanbellen en zichzelf direct toegang verschaffen tot de woningen. Dit beleid is in strijd met art. 13.3 en 13.4 van de huurvoorwaarden 2012 en met art. 13.3 en 13.4 van de huurvoorwaarden 2014. Nooit en te nimmer mag een externe partij zichzelf toegang verschaffen tot de woning van een huurder. Indien dit toch gebeurt, is er sprake van huisvredebreuk. Door het verschaffen van salto-sleutels aan externe bedrijven werkt DUWO willens en wetens mee aan dit strafbare feit.

### **Het voorstel van de VBU:**

Wij concluderen dat zowel beheerders van DUWO als externe partijen gehuurde woonruimtes betreden zonder aankondiging, zonder toestemming en zonder medeweten van de huurder. Dit is in strijd met de huurvoorwaarden en het recht. Tot aanpassing van het beleid doen wij de volgende voorstellen:

### Betreffende het verschaffen van toegang tot eenheden door beheerders van DUWO:

- De huurvoorwaarden die zijn getekend door de huurder die het langst op de eenheid woont dienen te gelden voor het door DUWO toegang verschaffen tot het gehuurde. Slechts indien op iedere huurder op een eenheid de huurvoorwaarden 2014 van toepassing zijn mag DUWO, na aankondiging, zichzelf toegang verschaffen tot de eenheid, als niet wordt opengedaan. Is op minimaal een van de huurders op een eenheid een oudere versie van de huurvoorwaarden van toepassing, mag DUWO zichzelf, met uitzondering van dringende gevallen, géén toegang verschaffen tot de eenheid.
- Controlebezoeken en werkzaamheden worden alleen uitgevoerd tussen 8:00 en 18:00 met inachtneming van een aankondiging op redelijke termijn. Bij werkzaamheden kan de afspraak met de huurder als redelijke termijn worden beschouwd. Bij controlebezoeken

---

<sup>7</sup> Mail van DUWO aan de bewoners van Toren 3 (Uilenstede) van 16 oktober 2018 om 16:59 met als onderwerp “Let op maak je gangen leeg. Brandveiligheidscontroles Toren 3”.

<sup>8</sup> ECLI:NL:RBAMS:2017:7771, rechtsoverweging 10.

<sup>9</sup> Dit blijkt onder andere uit de mail van DUWO aan bewoners van Uilenstede van 28 augustus 2018 om 11:17 met als onderwerp “Jaarlijks onderhoud brandblussers en noodverlichting” waarin wordt gesteld: “- Bij zelfstandige woningen betreden de medewerkers van Firecontrol de gang direct met hun eigen sleutel. - Bij onzelfstandige woningen zullen de medewerkers van Firecontrol eerst 2 maal aanbellen bij de keuken.” En de mail DUWO aan bewoners van Uilenstede 228-278 op 6 november 2017 om 21:19 met als onderwerp “Herstelwerkzaamheden blusmiddelen en noodverlichting// Maintenance fire extinguishing devices and emergency lighting // Uilenstede 228-278” waarin wordt gesteld: “Als de medewerkers van Dalo Service werkzaamheden op jouw eenheid moet verrichten, zullen zij eerst aanbellen. Bij geen gehoor zullen zij met de sleutel de eenheidsdeur openen.”

vinden wij een termijn van 24 uur voor het controlebezoek redelijk. Deze aankondiging kan per e-mail plaatsvinden.

- Er dient te worden aangebeld bij alle individuele huurders, niet slechts bij de keuken of bij enkele huurders.
- Het begrip 'dringende gevallen' dient nauw geïnterpreteerd te worden. Hierbij moet men denken aan een acute situatie, zoals gesprongen waterleiding.<sup>10</sup> Controlebezoeken zijn duidelijk geen dringend geval.

Betreffende het verschaffen van toegang tot eenheden door externe partijen:

- Externe partijen mogen zich onder geen enkele omstandigheid toegang verschaffen tot het gehuurde. Zij dienen altijd een afspraak te maken met de huurder, en de huurder dient hen toe te laten tot de eenheid.
- In geval van een noodsituatie kan alleen de DUWO zich toegang verschaffen tot een eenheid. De externe partij zal dan slechts onder begeleiding van een beheerder van DUWO het gehuurde mogen betreden.
- Om aan het praktische bezwaar dat het onmogelijk wordt om reparaties uit te voeren, omdat huurders niet aanwezig zijn op afgesproken tijden, tegemoet te komen, stellen wij voor dat DUWO een boetebeding invoert. In dit geval kunnen de voorrijkosten op de huurder worden verhaald indien deze op een afgesproken dag en tijdstip niet aanwezig is en de externe partij voor een dichte deur staat. DUWO moet huurders bij elk reparatieverzoek herinneren aan dit boetebeding.

Wij vertrouwen erop u voldoende geïnformeerd te hebben en zien de schriftelijke beantwoording van dit advies met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,  
Namens het bestuur van de Vereniging Bewoners Uilenstede  
Joeri Makkink



Voorzitter Huurdersvereniging Vereniging Bewoners Uilenstede

---

<sup>10</sup> Rechtbank Midden-Nederland 13 september 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:6772,