



Verslag hoorzitting 2425

Corporatie: Haag Wonen

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 wateroverlast in de berging van klager en de daarmee samenhangende gevolgschade.

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

Klager geeft aan sinds mei 2023 lekkage te hebben in haar berging. Zij nam meerdere keren contact op met de corporatie, maar werd (niet) teruggebeld of doorverbonden. Ze voelde zich niet gehoord en niet geholpen. De berging is wel een paar keer leeggezogen, maar het probleem is daarmee niet verholpen. Inmiddels staan de schimmels en zwammen in de berging. Veel spullen van klager zijn niet meer bruikbaar'. Daardoor heeft ze veel moeten weggooien. Klager heeft ook spullen moeten weggooien met emotionele waarde. Daar is klager erg verdrietig over. De schimmels en zwammen zijn ook niet echt bevorderlijk voor de gezondheid.

Klager heeft op 24 juli 2023 haar schade officieel gemeld bij de corporatie. De corporatie gaf toen aan geen vergoeding te kunnen geven, omdat het om stijgend grondwater leek te gaan. In het verlengde daarvan zou ze bij haar inboedelverzekering moeten zijn. Deze gaf echter aan niets te kunnen doen, omdat op dat moment de oorzaak nog niet officieel bekend was. Op 30 oktober 2023 heeft klager een klacht per mail bij de corporatie ingediend. Klager had na één maand nog steeds geen reactie. Uiteindelijk is klager gebeld. Echter, doordat zij niet heeft opgenomen gaf de corporatie aan dat de zaak werd afgesloten.

Klager heeft de berging de afgelopen tien maanden niet kunnen gebruiken, terwijl ze er wel voor betaalt.

Klager geeft aan dat onderhoudspartij Fastserv is ingeschakeld door de corporatie. Zij zijn bij klager langs geweest. Zij gaven aan dat ze in juli 2023 ook langs geweest waren voor hetzelfde euvel. Daarover hadden ze een rapport opgesteld en gedeeld met de corporatie. Daar is klaarblijkelijk niets mee gedaan.

Klager geeft aan al acht jaar hier te wonen, nooit klachten te hebben gehad en netjes haar huur te betalen. Nu voelt klager zich erg ongehoord. Er is nooit enige empathie of medewerking getoond. Haar vertrouwen in de corporatie is weg.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is er een relatie tussen een regenperiode en het stijgende water in de berging?

A: Nee, niet persé. Het water is er namelijk ook in de zomer, wanneer het buiten droog is.

V: Lijkt het helder water te zijn?

A: Ja, redelijk helder.

V: Begrijpen wij goed dat u op de formele klacht van oktober 2023, die u via de e-mail heeft gestuurd, geen antwoord heeft gekregen?

A: Ja.



V: Heeft u naar uw weten andere mensen dan van Dunea en de aannemer gezien?

A: Nee, alleen Dunea en Bouwmeester.

V: Klopt het dat uw inboedelverzekeraar tot een afwijzing is gekomen, omdat de oorzaak niet bekend was?

A: Ja, dat klopt. Op dat moment was die nog niet duidelijk.

V: In de zienswijze van de corporatie staat dat aan een derde partij opdracht zou zijn gegeven om langs te komen om de oorzaak van de wateroverlast te gaan bepalen. Weet u of dit ook gebeurd is?

A: In juli 2023 is er iemand langs geweest van Fastserv. Deze persoon is recent in februari 2024 weer langs geweest. Deze persoon geeft aan dat hij vorig jaar een rapport heeft opgemaakt en ditzelfde rapport nu weer zou doorsturen naar de corporatie. Dit omdat er na een jaar nog niets gebeurd is.

V: In de aanvullende stukken lezen wij dat u uw schade heeft begroot op een bedrag van om en nabij € 2.300. Klopt dat? Betreft dit de aanschafwaarde?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u dit ook doorgegeven aan de corporatie?

A: Ja, ik heb alles aan hen doorgestuurd.

V: In het dossier lezen wij ook iets over een nieuwe waslijn. Kunt u dat toelichten?

A: Ja, dat was na het schoonmaken van de balkons. Maar dit is al opgelost.

V: U heeft dus meerdere keren gemailld en contact gezocht met de corporatie. Maar u heeft nooit een reactie van hen ontvangen, op het recente telefonisch contact na dat de corporatie zocht na een lange tijd?

A: Ja, toen ik de klachtencommissie had ingeschakeld, kreeg ik ineens na acht maanden een telefoontje van de corporatie. Deze was onaangekondigd en ik was aan het werk. Dus ik kon niet opnemen. Toen ik terugbelde bleek de zaak alweer gesloten, omdat ik niet opgenomen had. Dit terwijl ik ook om een schriftelijke reactie had gevraagd. Toen ik vroeg of degene die contact opgenomen had terug wilde bellen, werd aangegeven dat ik dan opnieuw een klacht in moest dienen.

V: Weet u wie de betreffende contactpersoon was?

A: Nee, wij krijgen altijd alleen maar een KCC-medewerker (Klacht Contact Centrum) of receptioniste aan de lijn.

V: Klopt het dat u een eigen account bij de corporatie heeft, waar u uw (onderhouds)meldingen kunt inzien?

A: Ja, maar dat gebruik ik nooit. Dit omdat ik bellen fijner vind en dat dus al niet werkt.

V: Het rapport dat door de expert is gemaakt, heeft u niet gekregen?

A: Jawel, het eerste rapport inderdaad niet, maar het recent opgemaakte rapport zit bij de net aangereikte papieren.

V: Is de oorzaak duidelijk? In die zin of het te maken zou kunnen hebben met stijgend grondwater.

A: Wij hebben nooit een conclusie vernomen over de oorzaak.

V: Manifesteert het probleem zich alleen bij u in de berging of ook bij andere huurders uit het complex?

A: Ik hoorde wel van iemand van XXXX dat er meer mensen zijn die er last van zouden hebben. Maar bij mijn portiek ben ik de enige aan de kant waar de overlast zichtbaar is. Buren aan de overkant hebben nergens last van. Buren aan de andere kant van het portiek hebben wel lekkage, maar geen last ervan. Dit omdat bij hen niets in de berging staat.



V: De expert zou aangeven dat het water door een opening in de gevel naar binnen zou komen. Dat is opvallend, omdat de burens daar blijkbaar geen last van hebben. Kunt u aangeven hoe de bergingen gesitueerd zijn?

A: Dat weet ik niet zeker, het lijkt gespiegeld te zijn.

V: Is meegedacht over een oplossing, zoals het tijdelijk plaatsen van pallets in de berging?

A: Nee.

V: Denkt u dat dit het probleem tijdelijk zou kunnen verhelpen?

A: Nee, want die worden dan ook weer aangetast door de schimmels en zwammen.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX geeft aan dat na de melding via het KCC de berging leeggezogen is door de aannemer. Deze had aangegeven dat door Dunea gekeken zou moeten worden. Dit hele proces is niet netjes en normaal verlopen. Daarna is een schadeclaim ingediend door klager en daar is ook niet de juiste actie ondernomen. Er is extra personeel binnen de corporatie 'ingevlogen' om alle achterstanden weg te kunnen werken. Toen kwam de schadeclaim ook naar boven en werd, terecht, een klacht bij de klachtencommissie ingediend door klager. De schadeclaim is wel door de corporatie teruggenomen.

De eerste keer dat Fastserv is gaan kijken weet de heer XXXX niets van. Hij betreurt dat, want dan hadden ze eerder gaan kijken. Uit het tweede onderzoek blijkt dat sprake is van een gebrek wat ontstaan is door water wat door de openstaande toevoeren in de gevel naar binnen loopt. De rapportage is gedeeld met de leverancier die een prijsopgave doet. Dan gaat gekeken worden hoe en wanneer actie ondernomen kan worden vanuit de corporatie en de aannemer. We weten nu dus ook wat het probleem is en nu is het schadeproces ook weer opgestart.

De heer XXXX geeft aan dat het proces helemaal verkeerd is gelopen. Ook wat de schadevergoeding betreft.

De heer XXXX geeft nog aan dat de berging meerdere malen leeggezogen is. Uiteindelijk in de maand december 2023 gaf de corporatie aan dat ze dit niet meer kwamen doen in verband met de vele regen die er viel op dat moment.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: De rapportage is met zoveel woorden in lijn met wat klager schetst; het water loopt van buiten naar binnen. Klopt dat?

A: Ja, alleen de zienswijze is eerder geschreven. Vandaar dat de rapportage nog ontbrak en niet aan de klachtencommissie is meegestuurd. Deze zal nog worden nagestuurd, indien wenselijk.

V: Door Dunea leek het alsof er meer met de leiding was dan alleen de doorvoer. Begrijpen wij dat goed?

A: Nee, het gaat om de leidingen die ergens het gebouw binnenkomen. Daar omheen zitten gaten, waardoor het water binnenstroomt.

V: Het bleek dus niet een lekkage van de hoofdleiding te zijn?

A: Nee, aan de hand van wat we nu weten, niet.

V: Het is dus ook geen grondwater, maar water wat van buiten naar binnen komt door de gevel van het complex?

A: Ja, dat klopt.

V: Het proces van de schadeclaim verliep niet goed, begrijpen we. Daarvan geeft u nu aan dit opnieuw te zullen opstarten en het dan goed te doen. Klopt dat?

A: Ja.



V: Kan naar uw mening gesproken worden van een gebrek?

A: Ja, maar niet elk gebrek leidt tot het uitkeren van een schadevergoeding.

V: Is het betreffende probleem aan de voor- of de achterkant van het complex?

A: Daar heb ik nog geen idee van, want er is nog niet gegraven.

V: Er zit blijkbaar speling tussen de leidingen. Hoe kan het dat dit zich nu pas manifesteert?

A: Dat weet ik niet goed. We zijn nu alleen op de hoogte van het gebrek en wat daaraan gedaan moet gaan worden. Het gebied Zuid-West kampt overigens wel vaker met dit probleem.

V: Klager voelt zich niet gehoord en niet serieus genomen, omdat er niemand bij klager langsgaat voor opname. Is dat normaal of hoort er in zijn algemeenheid een opzichter langs te gaan?

A: Er is gekozen voor een externe leverancier om naar de kwestie te kijken, vanwege de gang van zaken en dat alles zo lang duurde. Er is dus nu geen opzichter bij klager langsgeweest. Normaal ligt het aan de aard van de klacht en waar deze binnenkomt, of er een opzichter gaat kijken.

V: Wat gebeurt normaal gesproken na een melding van een lekkage?

A: De eerste melding komt binnen bij het KCC, waarna het via een stappenplan wordt doorlopen. In dit geval is daarop aannemer Bouwmeester aangestuurd en langsgeweest.

V: Wat is de doorlooptijd van een dergelijke lekkage?

A: De afspraak wordt direct met de huurder ingepland door het KCC, meestal al voor de volgende dag.

V: Waarom is dat dan hier niet gebeurd?

A: Waarschijnlijk is het verkeerd ingeschat door de aannemer. Deze zag dat het water weggezogen was en dacht dat het om stijgend grondwater ging. Daarom heeft hij geen verdere actie ondernomen.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat het de verantwoordelijkheid van de aannemer betreft?

A: Wij gaan van hun expertise uit en controleren niet alles.

V: Er wordt veelvuldig niet gereageerd op de meldingen van klager, terwijl zodra een klacht bij de klachtencommissie wordt neergelegd er wel ineens gereageerd wordt. Kunt u toelichten hoe dit kan?

A: De klacht verloopt via het KCC. Daar wordt een activiteit aangemaakt voor de afdeling Dagelijks Onderhoud. Zij bellen dan vaak met de huurder om te horen wat er speelt. Ik weet nu niet precies hoe dit is gelopen en afgehandeld.

V: Wat is de oplossing voor de tussenliggende periode tot aan het verhelpen van de wateroverlast?

A: Het plaatsen van pallets is mogelijk, alleen is dat nog niet aangeboden.

V: Wat wordt met de schimmels en zwammen gedaan?

A: Als het nodig is om die te verwijderen, dan gebeurt dat.

V: Zijn bij de corporatie nog andere klachten van huurders uit het complex van klager bekend?

A: Nee, dergelijke situaties zoals deze zijn niet bekend in dit complex.

V: Als een oorzaak bekend is, zou dit teruggekoppeld kunnen worden aan de inboedelverzekeraar van klager ter verdere behandeling van de gemelde schade. Stel dat dit niet vergoed wordt, wat dan?

A: Die claim ligt al bij ons en er wordt nog een berekening gemaakt. We hebben alle bewijzen, zoals facturen en bonnen, verzameld. De schade zal zeker uitgekeerd worden, maar nog niet duidelijk is hoe hoog dit bedrag zal zijn. De corporatie vond het in dit geval niet netjes om klager weer terug te sturen naar de eigen verzekeraar, gezien de situatie.



V: Wat gebeurt er binnen de corporatie als een binnenkomende e-mail een klacht betreft en geen onderhoudsmelding?

A: In principe is de procedure dan hetzelfde als hierboven beschreven.

V: Er is dus geen Klachtencoördinator binnen de corporatie die dat verder oppakt?

A: Nee.

Laatste woord door de klager

Klager geeft aan samen met haar partner in de zorg te werken. Zij mist empathie in deze situatie. Klager vindt dat heel erg. Klager wil eigenlijk wel weten wie nu eigenlijk hun contactpersoon is.

De corporatie vertelt hierop dat huurders via het KCC steeds andere mensen aan de telefoon krijgen.

Klager geeft aan dat er veel telefonisch contact is geweest, omdat via de mail niet geantwoord wordt.

De corporatie geeft aan dat in het klantenportaal geregistreerd wordt met wie gesproken is en wat besproken is. Daaraan wordt toegevoegd dat het misschien ook raadzaam is om bij een bewonerscommissie aan te sluiten, als die er is.

Klager geeft verder aan dat de woning 43 m² groot is en de berging 13 m², en dat daar wel voor betaald is en wordt. Klager zou *voor het niet goed kunnen gebruiken van de berging* graag een vergoeding willen ontvangen. Daarnaast geeft klager aan dat ze graag zou willen dat de schimmel zo snel mogelijk weggehaald wordt. Dit omdat zij wel wat spullen heeft gestald in de berging.

De commissie wil nog meegeven dat de WOZ-waarde van de woning is gebaseerd op het totale aantal vierkante meters van de woning, inclusief de berging.

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, 13 maart 2024

Verzenddatum, 26 maart 2024