



## **Verslag hoorzitting 2481**

Corporatie: Staedion

### **Korte omschrijving van de klacht**

De klacht heeft betrekking op de lange doorlooptijd van door klager in diens portiek ondervonden wateroverlast alsook de gevolgschade en schimmel(vorming) die dit met zich heeft meegebracht.

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

*Wat betreft de reikwijdte van de hoorzitting geeft de voorzitter aan dat de commissie niet bevoegd is zich uit te spreken over de eventuele toekenning van een schadevergoeding. Daartoe zal klager zich moeten wenden tot de Huurcommissie ofwel een juridische procedure tegen de corporatie starten bij de kantonrechter.*

### **Toelichting op de klacht door de klager**

Klager geeft aan speciaal voor deze hoorzitting een vrije dag genomen te hebben om daarmee aan te geven hoe belangrijk dit voor hem is. In de kelder is er veel schimmel(vorming) aanwezig, wat niet door de corporatie verholpen wordt.

Klager woont nu 15 jaar in zijn woning en geeft aan nog nooit te maken hebben gehad met hoog grondwater in zijn kelder. Klager is dan ook van mening dat de corporatie zich achter deze smoes verschuilt, omdat zij geen oplossing willen en kunnen bedenken voor het probleem in de kelderboxen. De corporatie blijft van mening dat het vocht- en schimmelprobleem door hoog grondwater komt. Klager geeft aan dat gebleken is dat een defecte waterleiding de oorzaak van de lekkage is geweest. Klager verzamelt stripboeken, waaronder zeer bijzondere, en deze zijn grotendeels verloren gegaan net als door hemzelf gemaakte schilderijen. Hierover is klager zeer geëmotioneerd en geeft aan dat hij het ten zeerste betreurt dat de corporatie zo laconiek met de zaak omgaat.

Er is recent een expert langs geweest om de schade in de kelderbox op te nemen. Klager heeft hiervan nog geen rapport ontvangen. De expert heeft aangegeven niet veel te kunnen doen anders dan de bezittingen in de kelder van klager als afgeschreven te registreren. Klager heeft zijn spullen zoveel mogelijk in dozen gedaan en geprobeerd deze op planken hoog boven de grond te zetten. Door het hoge water zijn de dozen volgezogen met water en de spullen die in de dozen zitten verloren gegaan. Overal in de kelder zit schimmel, zelfs op de tassen van zijn fiets. Deze recente meldingen zijn nog niet ingediend bij de corporatie, omdat hij van mening is dat de corporatie zijn klachten niet serieus neemt.

De buurvrouw licht toe dat zij last heeft van astma. Door de vocht- en schimmelprobleem in zowel de woning als de kelder is mevrouw al twee keer met een ambulance opgehaald. De vader en schoonvader van mevrouw hebben naar de kelderboxen vol schimmel en vocht gekeken en beiden hebben geconstateerd dat het geen stijgend grondwater is wat de problemen veroorzaakt. Mevrouw weet dat er vanuit de andere portieken ook gebeld is naar de corporatie met dezelfde klachten over vocht- en schimmel. Alle ingediende klachten en verzoeken (tot bijvoorbeeld de plaatsing van bouwdrogers in de bergingsruimte) zijn tot nu toe door de corporatie weggewuifd. Dit vindt mevrouw een zeer kwalijke zaak en ze hoopt door middel van deze hoorzitting dat daar verandering in komt en zij in een gezondere omgeving kan wonen.



Overigens geeft mevrouw aan dat het probleem eerder geconstateerd had kunnen worden. Dit omdat zij eerder had vernomen dat wegens uitgevoerde werkzaamheden door xxxx in een naastgelegen portiek de waterleiding van xxxx zou zijn geraakt. Bovendien hebben naastgelegen portieken geen last van een hoge grondwaterstand

#### **Vragen van de commissie aan de klager**

V: U geeft aan dat er geen nieuwe meldingen bij de corporatie over de huidige situatie zijn gedaan door u. Kunt u aangeven wat de reden daarvan is?

A: Omdat de buurvrouw de meldingen gedaan heeft kan ik daardoor zelf geen meldingen meer doen. Zo werkt het systeem van de corporatie helaas.

V: U geeft aan dat het water 12 cm hoog heeft gestaan. Heeft u hier fotomateriaal van?

A: Nee, dat heb ik niet. Toen het zo hoog in de kelder stond, was ik zelf een weekendje weg en toen ik thuiskwam was het water alweer gezakt.

V: Als wij het goed begrijpen, gaat om een appartementencomplex van drie verdiepingen. Weet u of meerdere burens last van wateroverlast hebben gehad?

A: Beide kanten van de berging hebben last gehad van het hoge water. Als je de portiek binnenkomt ga je direct de trap af en aan beide kanten zijn de kelderboxen gesitueerd. Die hebben er allemaal last van gehad. Het probleem is begonnen bij de portiek naast die van klager. De bron van de corporatie heeft ook bevestigd dat het daar begonnen is. De firma xxxx is langs geweest om het te verhelpen door het water weg te pompen.

V: Is de monteur vanuit de corporatie langsgekomen?

A: Dat klopt, ja.

V: Was dat in april van dit jaar?

A: Dat klopt inderdaad.

V: Heeft u het gevoel dat de corporatie sinds het indienen van uw klachten met u heeft meegedacht en voor oplossingen heeft gezorgd? Denk daarbij bijvoorbeeld aan het (tijdelijk) plaatsen van pallets in de bergingsruimte.

A: Absoluut niet.

#### **Zienswijze van de corporatie**

Er zijn meer complexen die zich in de regio Zuid-West Den Haag bevinden die last van hoog grondwaterpeil hebben.

Ten aanzien van het geen klager aangeeft wil ik aangeven dat er wel degelijk actie ondernomen is om de kelders leeg te pompen en deze schoon en vooral droog te houden. De eerder uitgevoerde onderzoeken naar lekkage hebben niks opgeleverd. We zijn er nog niet zo lang geleden achter gekomen dat de oorzaak van deze problemen een defect aan de waterleiding van xxxx is geweest. Omdat er tijdens een uitgevoerde inspectie bij de buurvrouw van klager is geconstateerd dat er een wel erg broze muur in één van de kelders stond is deze weggehaald. Toen is ontdekt dat het een lekkende waterleiding is die onder andere het hoge water destijds heeft veroorzaakt.

Pallets plaatsen in de kelderboxen staat nu hoog op de prioriteitenlijst. Dit gaan wij zeker meenemen in de vervolgstappen om deze problemen zo snel mogelijk op te lossen.

Vanuit onze processen hebben wij er alles aan gedaan om de ingediende klachten zo goed mogelijk te behandelen. Dat er inmiddels zoveel schimmelvorming heeft plaatsgevonden in de kelderboxen wist ik niet. Dit ga ik dan nu ook zeker noteren en na deze hoorzitting wil ik graag een afspraak inplannen om bij klager langs te gaan om de schade op te nemen, zodat dit zo spoedig mogelijk aangepakt kan worden. Er moet gekeken worden in welke vorm het mogelijk is om de kelderboxen zo snel mogelijk droog te krijgen. Als er bijvoorbeeld



dakvensters zijn, moeten deze enige tijd worden opengezet en moeten we zorgen dat er voldoende ventilatie is om de kelderboxen te laten drogen.

Ik betreur het namens de corporatie ten zeerste dat klager zich niet serieus genomen voelt. We zijn een grote corporatie die veel geautomatiseerd heeft en helaas hebben meerdere complexen dezelfde problemen die ook opgelost moeten worden.

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

V: U geeft aan dat het stijgend grondwaterpeil het probleem is. Is het in het verlengde daarvan dan zo dat de corporatie zich op het stijgend grondwaterpeil focust of wordt er ook verder gekeken naar de mogelijke oorzaak van de ondervonden wateroverlast?

A: We onderzoeken eerst in de kelderboxen wat het probleem zou kunnen zijn, waarbij er meerdere riolen en waterleidingen zijn nagekeken waar niks is uit gekomen. Als er niks wordt gevonden is het voor ons al snel duidelijk dat we te maken hebben met stijgend grondwater. Als de melding naar onze leverancier gaat, hebben wij er verder geen zicht meer op en vertrouwen wij op onze leverancier dat zij het vakkundig afhandelen.

V: Begrijpen wij goed dat er pas verder wordt gekeken als het installatiebedrijf dit bij de corporatie meldt?

A: De installatiebedrijven die we hiervoor inhuren geven aan dat het of grondwater is, of een leiding die lekt – en dat laten zij ons te allen tijde weten.

V: Kunnen wij stellen dat het achterhalen van het probleem met de waterleiding van xxxx bijvangst is geweest in het groter plaatsgevonden onderzoek?

A: In de kast bij mevrouw is een zeer verzadigde muur gevonden en toen is aan het licht gekomen dat het klaarblijkelijk gaat om een kapotte waterleiding.

V: U geeft aan het probleem niet eerder heeft kunnen achterhalen. Indien het niet zou liggen aan het stijgend grondwaterpeil, wat had er dan gebeurd?

A: Wij krijgen teruggekoppeld van onze leveranciers dat er niks mis is met de installaties. Ik ben geen installateur en we vertrouwen daarom op hun expertise en hetgeen zij daarover aan ons terugkoppelen.

V: In de zienswijze lezen wij de uitdaging van de corporatie om het vocht buiten te houden. Klager geeft aan dat er bij hem in de kelderbox 12 cm water heeft gestaan. Kunt u aangeven op welk moment er in dat geval de figuurlijke alarmbellen bij de corporatie afgaan?

A: Als er geen twijfel over mogelijk is. Echter, die 12 cm water in de kelderbox gebeurt wel vaker in verband met stijgend grondwater.

V: U gaf aan dat de melding van de schimmel(vorming) en stankoverlast u niet heeft bereikt. Kunt u toelichten hoe het proces eruitziet op het moment dat er een klacht wordt ingediend tot aan het moment van afronding daarvan?

A: In de basis worden de klachten door mijn collega's van de klantenservice opgepakt. Vocht- en schimmelproblemen worden direct doorgezet naar onze leveranciers. Als de leveranciers langs zijn geweest bij een huurder, koppelen zij dit terug aan de opzichter en dan komt het bij mij voor de uit te zetten acties.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat er geen koppeling wordt gelegd met eerder gedane meldingen door een huurder, en meer specifiek de klacht van klager in deze zaak?

A: Nee, dat wordt niet aan elkaar gekoppeld.

V: Wij begrijpen dat klager een schadeclaim heeft ingediend bij diens in boedelverzekeraar, maar deze is afgewezen. Van de zienswijze begrijpen wij dat de corporatie enige vorm van aansprakelijkheidsstelling van de hand wijst. Heeft de corporatie als eigenaar van het complex overwogen om bij xxxx een schadeclaim in te dienen namens de getroffen huurders uit de portiek?



A: Momenteel is daar niet naar gekeken. Ik ga dit wel noteren en we gaan zeker kijken of dit alsnog mogelijk is.

V: U gaf aan geen voorstander van bouwdrogers in kelderboxen te zijn, maar de buurvrouw van klager heeft daar wel om gevraagd. Kunt u aangeven waarom er in dat geval geen terugkoppeling daarop volgt vanuit de corporatie aan mevrouw?

A: Hoe is de klacht ingediend?

*De buurvrouw antwoordt dat dit telefonisch is gedaan, maar dit niet is genoteerd in haar dossier en het daarmee niet kan bewijzen.*

Waarom dit niet teruggekoppeld is weet ik niet, dit zou ik moeten navragen.

V: Begrijpen wij goed dat het stijgend grondwaterpeil zich met name voordoet in regio Zuid-West Den Haag?

A: Dat is zeker een probleem in deze regio.

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

Klager voelt zich niet serieus genomen. Klager is van mening dat als de opzichter was gaan kijken in de kelderboxen, er in dat geval niet zoveel water in de kelderboxen was gekomen. De verzochte schadevergoeding is reëel, want het is pure derving van woongenot. Het is een grof schandaal en als de corporatie niet met een goede oplossing komt, gaat klager verder procederen.

De buurvrouw voegt hieraan toe dat ze ziet dat er monteurs gestuurd worden om het water weg te halen, maar ze vraagt zich af of deze monteurs wel gecontroleerd worden door de corporatie.

*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, 28 augustus 2024

Verzenddatum, 17 september 2024