



1813 Verslag  
Corporatie: Haag Wonen

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.  
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Er is wateroverlast in de berging geweest en daardoor was de berging niet te gebruiken. De afspraken voor herstel werden niet nagekomen.

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

#### Machtiging

Klager heeft XXXX door middel van een verklaring van 8 maart 2018 schriftelijk gemachtigd om hem te vertegenwoordigen in deze klachtprocedure.

#### Toelichting op de klacht door XXXX

Mijn zwager (de klager) heeft op 14 juni 2017 gebeld naar de corporatie want er stond water in zijn kelder. Er is iemand langs geweest op 16 juni maar toen was mijn zwager daar niet bij aanwezig. De aannemer is weer weggegaan. Toen ben ik bij mijn zwager geweest en bij de post zat een brief dat een aannemer langs was geweest. Het water stond in de gang naar de kelder toe en in de kelder zelf. Het was geen plasje maar het stond echt onder water. Mijn zwager durfde de kelderdeur niet open te doen en ik heb dat gedaan voor hem. Er stond een fiets in de kelder en die hebben we eruit gehaald. In de kelder kon je niets meer doen. Ik heb gebeld naar de aannemer en die kwam op 28 juni. Hij dacht dat de lekkage van nummer 90 kwam. Daar was niemand thuis. Ik opperde om het leeg te pompen maar er werd verteld dat dat geen zin had als je de oorsprong van het probleem niet weghaalde. Hij had niets meer te doen en vertrok weer. Op 28 juni is de kelder niet leeggezogen. Er zijn foto's gemaakt door de aannemer, daar was ik bij. Er is een kast met waterleidingen en daar heeft de aannemer iets gedaan maar de aannemer vond het niet zinvol om het water weg te zuigen. Op 28 juni heb ik wederom gebeld voor een afspraak. Mijn zwager werkt en moet telkens vrij nemen. In de tussentijd zijn er wel drie of vier afspraken geweest. Bouwmeester, Van der Gaag en Frauenfelder zijn de aannemers die zijn geweest. Steeds gingen deze aannemers onverrichter zaken weer weg.

De medewerkers van de corporatie belden mij niet terug. We moesten telkens opdraven en vroegen dan of de burens van nummer 90 er ook bij aanwezig zouden zijn. We zijn drie keer voor niets aanwezig geweest en we hebben ontzettend veel telefoontjes gepleegd. Op een gegeven moment is de lekkage gemaakt op 17 augustus en daar zijn we niet over geïnformeerd. Ik moest daar telefonisch achter komen toen ik zelf belde. Op 25 augustus is de kelder leeggezogen.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Zeiden de aannemers waarom ze weer weg gingen?

A: Als er gas was geweest dan hadden ze wel wat gedaan. De corporatie had iets kunnen doen in huisnummer 90 en kunnen zorgen dat er geen nieuwe overlast zou komen.

V: Uw zwager wil € 300,00 schadevergoeding?

A: Dat is natuurlijk fictief, we hadden misschien wel € 600,00 kunnen vragen gezien het feit dat we er zoveel energie in hebben gestopt.



1813 Verslag  
Corporatie: Haag Wonen

V: Zijn er spullen teniet gegaan in de kelder?

A: Ja er stond een kast. Daarop werd direct gezegd door een medewerker van de corporatie dat we alle schade bij onze eigen maatschappij moesten claimen. We hebben ernaar gekeken en hebben besloten de spullen weg te gooien en niet te declareren. Het waren wat kerstspullen.

V: Waarom heeft u niets geclaimd?

A: Ik was helemaal gericht op de corporatie. Ik vind dat zij moeten vergoeden. Het had geen honderden euro's aan waarde.

V: Is er eerder lekkage geweest?

A: Niet dat ik weet.

V: Wat is de huur?

A: € 470,00 bruto, € 455,68 kale huur.

#### Zienswijze van de corporatie

XXXX zegt dat op 28 juni de berging niet is leeggezogen en op 14 juni het gangetje ook niet. Ik was er niet bij en de zienswijze is de informatie die ik heb ontvangen. We erkennen dat we in gebreke zijn gebleven als het gaat om het niet terugbellen. Dat past niet bij onze dienstverlening. De spullen in de kelder kunnen een verzekeringskwestie zijn en klager kan zijn inboedelverzekering aanspreken.

#### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klopt het dat er drie keer vergeefs is gewacht in de woning door klager?

A: Op 9 augustus waren de mensen van nummer 90 niet thuis. Op 25 augustus is er 25 meter waterleiding vervangen. De oorzaak van de lekkage was een lekkende leiding.

V: Hoe vaak heeft klager vergeefs gewacht op medewerkers of aannemers?

A: Dat kan ik niet uit onze zienswijze halen. Uiteindelijk kwamen we binnen bij nummer 90 en daar bleek de oorzaak van de lekkage te zijn. Ik heb op 28 juni vernomen dat de kelder is leeggezogen en dat de burens op nummer 90 niet aanwezig waren. Vanaf 28 juni was duidelijk wat de oorzaak was. Vanaf 28 juni was bekend dat de oorzaak lag bij nummer 90. De burens waren op vakantie vanaf 28 juni en ze waren pas op 17 augustus terug.

V: U erkent dat het probleem te lang heeft geduurd maar dat rechtvaardigt niet een schadevergoeding/tijdelijke huurverlaging vindt u. Dat spreek elkaar toch tegen?

A: We hebben een aantal afspraken, onder anderen over het terugbellen. Ik heb terugkoppeling gehad dat er na de eerste melding direct actie is ondernomen door het gangetje leeg te zuigen en de kelder leeg te zuigen. Als huurder van nummer 90 op 28 juni thuis was geweest dan hadden we eerder het probleem kunnen oplossen. Elementen van buiten maken dat een en ander niet goed loopt. Op 28 juni wisten we wat het probleem was en op 17 augustus is het opgelost.

V: In de huurovereenkomst staat dat als het langer dan 56 kalenderdagen duurt, er recht is op vermindering van de huurprijs. Ik tel meer dan 56 kalenderdagen, toch?

A: We constateren op 28 juni dat de lekkage van nummer 90 afkomstig is. We doen een aantal dingen en kunnen op 17 augustus repareren omdat toen de burens pas terugkwamen. We zijn in die 56 dagen wel bezig geweest met allerlei oplossingen, maar het oplossen heeft niet zo lang geduurd.

V: Wat als de burens van nummer 90 tot december op vakantie zouden zijn geweest?

A: Dat weet ik niet dan had ik misschien iets anders gedaan.



1813 Verslag  
Corporatie: Haag Wonen

V: U ging er op 25 augustus vanuit dat het water is weggepompt en dat de klacht was opgelost?

A: Ik hoor meneer inderdaad iets anders zeggen dus dat heb ik nu opgeschreven.

V: Is het volgens het standpunt van de corporatie ook sprake van een soort overmacht?

A: Het deel van de reparatie wel maar het niet terugbellen, dat ligt bij ons.

V: U blijft vasthouden dat op 28 juni bekend was waar het vandaan kwam. Op 14 juni is de gang leeggezogen en u wist niet waar het vandaan kwam?

A: Ja dat klopt. Van 14 juni tot 28 juni hebben we geen verdere actie ondernomen.

#### Laatste woord van de klager

Op 28 juni was er al 14 dagen schade in de kelder. Stel dat de kelder wel was leeggezogen, waarom zou ik dan blijven klagen? Dan was er toch geen probleem? Het probleem bleef maar voortduren en de kelder was onbruikbaar. Er stonden spullen en een fiets. Die zijn belangrijk voor mijn zwager. Mijn zwager heeft beperkingen. Uiteindelijk heb ik een slot meegebracht en de fiets vastgezet aan een hek. We konden de fiets niet plaatsen in de openbare ruimte. Er is veel niet goed gegaan, maar het is ook niet respectvol om niet te melden dat het euvel is verholpen. Per toeval ga ik nogmaals bellen en dan blijkt dat achter onze rug om het is verholpen. Meer dan twee maanden hebben ze mijn zwager in de ellende laten zitten. Op 3 augustus was ik boos omdat we al anderhalve maand bezig waren. Ik ben tot aan de directie gegaan om beklag te doen. Tot aan directieniveau is me opgevallen dat er een enorme arrogantie is naar mijn zwager en mij toe. In alle lagen van het bedrijf is dat gezien door mij. Ik heb nog nooit een bedrijf gezien dat zo arrogant is als dit.