



1814 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.

Maandenlang is er een lekkage in de kruipruimte geweest.

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

Toelichting op de klacht door klager

De leiding is gesprongen in de kruipruimte. Daardoor is er lekkage ontstaan. We weten niet hoe lang het heeft geduurd. We hebben contact opgenomen met de woningbouw. Zij hebben direct iemand gestuurd om de lekkage te verhelpen. Ik had de meterstand verkeerd ingevuld en daarom belde Dunea naar mijn vader, dat er op basis van de genoteerde meterstanden € 20.000,00 betaald zou moeten worden. Het bleek dat we de verkeerde getallen hadden doorgegeven. Dunea gaf aan dat het niet klopte en dat hebben we gecontroleerd en de goede standen doorgegeven.

We hadden geen noodzaak om onder de grond te kijken, er waren verder geen problemen. Op 10 januari 2018 hoorden we iets stromen. We keken onder de grond en toen zagen we dat er water stond.

Mijn vader woont er sinds 23 maart 1990. Er is nooit iets gecontroleerd door iemand van de corporatie bij die buizen.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wat voor soort woning is het?

A: Het is een portiek woning. Mijn vader heeft de boven- en de benedenwoning.

V: U heeft het water geconstateerd toen u het hoorde lopen?

A: Ja, dat klopt. Er stond heel veel water in de kruipruimte. De meneer van de elektra is gelijk gekomen en heeft iets dicht gedraaid.

V: Waar zit de meter?

A: In de meterkast.

V: Waar zit de hoofdkraan?

A: Dat weet ik niet. Toen de hoofdkraan werd dichtgedraaid was de lekkage voorbij. De volgende ochtend is het lek gerepareerd.

V: U meldt in de mail van 11 januari 2018 dat de hoofdkraan dichtzat maar het water toch bleef stromen?

A: Toen kwam er iemand controleren.

V: Woont uw vader alleen in de woning?

A: Nee, samen met mijn moeder.

V: Uw vader heeft geen actie ondernomen op de afrekeningen?

A: Hij heeft nooit extra hoeven te betalen. Ze zijn zuinig met water.

V: Bent u op de hoogte dat u € 496,23 claimt? Daar zit echter een voorschot in van € 84,00 welke er nog af moet. Verder zit er ook normaal gebruik in, dus de € 496,23 klopt niet.

A: Oké, dat klopt, dat moet er dan allemaal nog af.

De voorzitter meldt tijdens de hoorzitting dat een verbruik van 100 kuub per jaar normaal is voor een tweepersoons huishouden. 150 kuub kan al een signaal zijn dat er iets niet klopt.



1814 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

Zienswijze van de corporatie

In de zienswijze staat in de laatste alinea een fout. Het overzicht hebben we pas gekregen toen de klacht was ingediend bij de geschillencommissie.

Wij zijn van mening dat de klacht op 11 januari is gemeld. We maken direct een spoedopdracht om de klacht te verhelpen. Uit registratie blijkt dat er een noodvoorziening is aangebracht door de firma Bouwmeester. De zoon van klager heeft de hoofdkraan dichtgedraaid. De volgende dag is er 14 meter leiding vervangen. De lekkage was daarmee direct verholpen. Het verwijt is nu hoe lang heeft het geduurd. Bij bekendmaking van de klacht hebben wij adequaat gehandeld. Er is eerder nooit iets gemeld en dan kunnen we niet acteren. We weten dus ook niet wanneer iets is ontstaan.

Kan er een verwijt zijn in het complex? We hebben gekeken naar mutaties en daar konden we niets terugvinden. Dan blijft het gissen voor ons.

In januari was er echt een lekkage, dat is een gegeven. Als je kijkt naar het verbruik van december 2016 tot december 2013 dan zie je niet echt een verschil. We konden dus niet echt de conclusie trekken dat er een lekkage was.

Vanaf 1990 wordt er gewoond. Wij doen geen onderhoud aan leidingen. We doen het niet preventief, maar pas als het speelt. Dat is een beleidskeuze.

De corporatie neemt de meterstanden niet op. De beheerconsulent heeft wel die stukken opgevraagd van de afgelopen 5 jaar zodat we een rekensom kunnen maken. Die berekening kwam pas later en daarom is het verzoek afgewezen. Het hoge verbruik is meestal aanleiding om te bellen en er naar te laten kijken.

We zijn geen contracthouders.

Voorzitter meldt: Wie had moeten kunnen constateren dat er lekkage was en wie is er verantwoordelijk dat het wellicht al langer speelt? Ik denk dat dat de vraag is die hier beantwoord moet worden.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U zegt dat u bij de zienswijze pas het overzicht zag en dat u niet eerder kon handelen. Maar nu heeft u die informatie wel en blijft u bij het standpunt?

A: We blijven erbij dat op het moment de lekkage is gemeld bij ons wij adequaat hebben gehandeld. Het is de verantwoordelijkheid van bewoners dat ze ons contacten als er iets is. Dat is hier niet aan de hand. Op basis van de meterstanden hadden ze iets kunnen constateren.

Vanaf 11 januari, toen de melding kwam, is het pas gaan spelen.

V: Ze krijgt de afrekening toch pas op 23 januari 2018, dat kon mevrouw toch niet eerder weten?

A: Maar toch ook een jaar eerder?

V: Van wie is de waterleiding? Is die van huurder? Of hoort die bij het gehuurde? Krijgen huurders instructies hierover?

A: Op basis van meterstanden is ons belangrijkste criteria. We krijgen vaker telefoontjes van huurders die zich zorgen maken over het verbruik. Wij doen niet jaarlijks een controle van de leidingen. Dat verwachten we dus ook niet van huurders. Bij hoge grondwaterstanden is er wel overleg en volgt er instructie. We gaan er vanuit dat huurders een eigen verantwoordelijkheid hierin hebben.

V: Wat bedoelt u daarmee?

A: Huurders kunnen regelmatig zelf kijken. Je hebt digitale meters. Op basis daarvan kun je waarnemingen doen, zodat er maandelijks een overzicht is. De jaarlijks afrekening is de controle. Anderzijds geef je ook andere standen door. De verantwoordelijkheid ligt bij de huurders. Het is aan de bewoners zelf daar iets mee te doen. We zien daar niet extra op toe.

V: Wordt dat gecommuniceerd?



1814 Verslag
Corporatie: Haag Wonen

A: Nee, alleen bij mutatie. In de huurvoorwaarden en het onderhoudsboekje staat dat ze het zelf in de gaten moeten houden. Dat men zelf de standen doorgeeft aan de verschillende partijen. We weten dat sommige huurders dat niet doen. Het staat op onze website. We brengen het niet actief aan de huurders.

V: Hoeveel incidenten met gesprongen leidingen zijn er bij u bekend?

A: Dat durf ik niet te zeggen. Ik weet niet hoeveel. Voor dit complex de laatste jaren helemaal niet.

V: Maar nu speelt het incident, wat doet u dan daarin? Een stukje empathie?

A: Als ik hier empathie toon, schep ik een precedent. En dan moet ik dat op andere zaken die reeds zijn geweest of nog gaan komen ook doen.

V: Maar het is puur formeel te zeggen dat het des huurders is. De jurisprudentie waar u naar verwijst zegt dat de lekkage dan te wijten moet zijn aan de corporatie en dat dat aangetoond is.

A: Het moet verwijtbaar zijn, dat we moedwillig schade berokkenen en de huurder benadelen. Daar is geen sprake van. We constateren dat er een lekkage is en dat het bedrag hoger is. Dat is een feit. Het hogere verbruik is ook een feit. Het heeft wellicht al maanden geduurd, maar dat kunnen we niet aantonen. Maar is het verwijtbaar aan ons? Dat kunnen we niet aangeven. We controleren pas als het speelt. We hebben adequaat gehandeld. Daarmee verwerpen we het verzoek. We vragen bij elk verzoek om gegevens op te leveren van de afgelopen periode.

We hebben gevraagd om jaarafrekeningen. Als blijkt dat wij nalatig zijn geweest dan gaan we daar coulanter mee om. We ontvingen niet alle gegevens. Voorschotten e.d. kunnen we op deze gegevens, de afrekening, niet terugzien. We wilden de meerjarenafrekening. Maar dit stuk is pas van een jaar, met een verwijzing naar voorgaande jaren. Op basis van deze stukken kunnen wij niet de voorschotten zien. We vragen het allemaal op. We kunnen wel aannames doen, maar dat was niet het verzoek aan de klager. Ik baseer me op deze documenten: in 2014 is 110 kuub verbruikt, in 2015 98 kuub, in 2016 153 kuub. Dat is de basis.

V: Maar u kunt toch zien dat 100 kuub normaal verbruik is. Dan kun je toch een analyse maken?

A: Dat is niet wat we hebben gevraagd aan de huurders. Het is niet de onwil van onze kant. Het zijn richtlijnen, dat we alle documentatie willen ontvangen. We moeten alles intern ook kunnen verantwoorden. Mevrouw claimt het volledige bedrag maar als je kijkt naar andere jaren dan zien we wat de voorschot bedragen zijn. Dan kun je gaan rekenen, maar nu zijn het aannames en dan vraag ik niet aan mijn team om op basis daarvan een berekening te maken. Ook bij schade claims vragen we documenten op om intern afwegingen te kunnen maken.

V: U verhuurt een woning en de voorzieningen zijn niet oké. Vervolgens legt u de rekening bij de huurder?

A: We controleren niet preventief, we acteren bij problemen. De discussie is nu: hoe lang heeft het geduurd. Ze zeggen eerst 2 maanden, daarna 3 en daarna 4 maanden. In de afrekening kan ik zien dat het verbruik hoger is, maar ik kan geen aanname doen daarop.

Laatste woord van klager

Er is nooit gezegd dat mijn vader de meters moest controleren, dan had hij het wel gedaan.