



Verslag 2119  
Corporatie Trivire

Dit verslag is een weergave van hetgeen 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 het vaststellen van gevolgschade van een voortdurende lekkage van de hemelwaterafvoer in de berging;

*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 is bijna vijf jaar geleden in de woning komen wonen met een urgentieverklaring. Klager komt niet vaak in de schuur. De eerste lekkage was al na een jaar. Toen is er gekit. De afvoerpijp zag er zeer beschimmeld uit. Na een heftige regenbui liep het water zo de schuur in. Na de renovatie zouden de pijpen aangepast worden werd aan klager gezegd. Klager heeft reuma en kan de spullen niet alleen verplaatsen. Tijdens de renovatie is de schuur leeggehaald. De afvoerpijp is niet vervangen. Er staan veel oude spullen in de schuur maar het is van klager en het heeft emotionele waarde. Oude videobanden zijn kapot. De schuur van de burens is wel opgeknapt. De renovatie heeft anderhalf jaar geduurd maar waarom is de afvoerpijp niet vervangen? De medewerkers van de corporatie noemen mevrouw brutaal. Na de brief van de corporatie met de dreigende taal werd mevrouw ook brutaal. Mevrouw heeft haar inboedelverzekering gebeld en die zeiden dat ze bij de corporatie moest zijn. Klager betaalt gewoon haar huur en dan verwacht je er samen uit te komen. Klager is ook naar de wijkmanager geweest. Ze beloven van alles maar komen niets na. De corporatie heeft beloofd de spullen aan de kant te zetten, maar het gebeurt niet en nu is er schade. De corporatie is de eigenaar van de schuur. Het is gewoon nalatigheid vindt klager.

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

V: Wat is de waarde van de beschadigde spullen?

A: Dat weet ik niet. Er zijn veel spullen waar ik geen bonnen van heb. Kleding is kapot, fietsen zijn weggeroest, het gasfornuis is niet meer te gebruiken. Ook de kast van mijn oma is beschadigd.

V: Vindt u dat de commissie de waarde bedrag moet bepalen?

A: Iemand moet de verantwoording nemen en daarna moet er een vergoeding plaatsvinden. Ik verwacht dat mijn spullen veilig staan in mijn schuur.

V: Is de lekkage verholpen?

A: Ja, de lekkage is verholpen.

V: Het gaat nu dus om de schade uit het verleden?

A: Ja dat klopt. Ze zeggen dat ik niet meer mag bellen omdat ik een medewerker van de corporatie heb uitgescholden. Ik heb veel meegemaakt in het verleden en sta er helemaal alleen voor. Als ik geen respect krijg dan krijgt men het ook niet van mij terug.

V: Zijn de spullen in de berging er nog steeds?

A: Ja, die staan er nog steeds.



V: In de brief van de corporatie wordt gezegd dat u zich moet gedragen bij een volgend telefonisch contact en uw taalgebruik moet aanpassen. U mag dus wel bellen. Heeft u dat ook zo gelezen?

A: Ik lees dat het verboden is voor mij om te bellen. Bij mij komt het over als een dreigement.

V: U heeft een schadeclaim ingediend maar geen bedrag genoemd?

A: Nee want een expert moet de schade opnemen, maar de corporatie zegt dat het hun schuld niet is. Mijn inboedelverzekering zegt dat ik bij de corporatie moet zijn. Ik kan geen kant meer op. Daarna heeft iemand me geadviseerd naar de KCWZH te gaan.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan destijds de zienswijze te hebben geschreven. In 2017 is de problematiek met de lekkage gestart, kort nadat klager er kwam wonen. De heer XXXX weet niet of het voorheen ook speelde. De aannemer is er vaak naar toegestuurd. Er zijn werkzaamheden uitgevoerd, maar niet met het gewenste resultaat. In 2019 is het complex gerenoveerd. In de projectwerkzaamheden was niet opgenomen dat de leidingen voor hemelwaterafvoer zouden worden vervangen. Het ging om energetische maatregelen. Na afronding van de werkzaamheden was er wederom een lekkage. Er is vastgesteld dat de lekkage werd veroorzaakt door een in slechte staat zijnde leiding die vanuit de balkonvloer door de berging van mevrouw loopt en via een haakse bocht doorgaat naar het midden van het gebouw.

Vanaf de bocht is de compleet liggende leiding en de standleiding vervangen. Er moest in verschillende bergingen werkzaamheden worden verricht en bergingen worden leeggehaald. Aan diverse huurders is gevraagd de berging te openen, echter niet iedereen heeft de berging opengemaakt. De politie is er niet bij gehaald om deuren te forceren. Het was de berging naast klager die niet leeg werd gehaald. Uiteindelijk hebben die huurders hun berging leeggehaald. Daarom is bij klager in eerste instantie alleen de bocht vervangen en later de rest. Maanden zijn er overheen gegaan, maar uiteindelijk is het gelukt. De spullen van klager zijn uit de berging gehaald en zijn na de werkzaamheden weer teruggeplaatst. Het lijkt nu te zijn verholpen.

De heer XXXX heeft zelf niet gezien wat de schade is en geeft aan dat de corporatie vooral is van de opstal. Als het de inboedel betreft moet het naar de eigen inboedelverzekering van huurders. Als er geen inboedelverzekering is, kan men de corporatie aansprakelijk stellen. De heer XXXX geeft aan dat zijn werkzaamheden op dat moment ophouden en het wordt overgenomen door een andere afdeling binnen de corporatie.

De heer XXXX vindt dat het allemaal te lang heeft geduurd en betreurt de schade.

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

V: U zit hier namens de corporatie, u vertegenwoordigt de corporatie. U neemt de verantwoordelijkheid van de schade op u. Is het dan ook niet logisch dat u de schade vergoedt?

A: Gezien vanaf de kant van klager denk ik inderdaad dat het me zou frustreren dat het niet wordt betaald. Maar wat is het schadebedrag?

V: Het gaat hier ook om de bejegening over en weer. Beide kanten zullen gereageerd hebben. U bent een sociale verhuurder en heeft vaker te maken met agressie. U moet getraind zijn om met die emoties om te gaan.

A: We hebben dagelijks te maken met huurders die zich verbaal uitlaten, maar er zijn grenzen. We zijn daarin getraind, we kunnen ons in situaties verplaatsen. Bij heftige emoties komt er van alles naar boven. Ik was niet bij die gesprekken maar als een collega zegt dat er



een grens is overschreden, wordt een huurder aangeschreven. Daar heb ik begrip voor. Ik weet niet of de brief die mevrouw heeft gehad terecht was.

V: Het zou niet in een brief moeten worden gezegd maar tijdens een gesprek, vindt u niet?

A: Er zal veel gezegd zijn voordat zo'n brief wordt verstuurd.

V: Weet u hoe het beleid is binnen de corporatie inzake afhandeling van gevolgschade?

A: Ik weet er onvoldoende vanaf, daar hebben we een aparte afdeling voor. We hanteren de term 'ga je voor je geluk of voor je gelijk?'. Wat wil zeggen: moet je zoveel overhoop halen?

Of kunnen we er samen uitkomen? Het verschil tussen wat wordt geëist en waarin we tegemoet kunnen komen is zo groot dat er blijkbaar geen ruimte meer is.

Overigens heb ik in de correspondentie m.b.t. de aansprakelijkheidsstelling gezien dat er wel bedragen zijn genoemd m.b.t. tot enkele spullen.

*De voorzitter meldt die brief in het dossier niet te hebben gezien.*

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

De heer XXXX is bij veel gesprekken aanwezig geweest en daar ben ik dankbaar voor. Er is teveel gebeurd en daarom kan ik niet meer door één deur met de corporatie. Nadat ik de afwijzingsbrief inzake de aansprakelijkheid heb gehad, heb ik gevraagd hoe ze kwamen tot die beslissing. Er werd gezegd dat het me alleen om het geld ging. Ik werd steeds bozer. Er werden ook discriminerende dingen gezegd. Ik heb heel veel ellende meegemaakt. Hopelijk komen we er uit met elkaar.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*

*Hoorzitting, 24 augustus 2021*

*Verzenddatum, 1 september 2021*