



Verslag 2264
Corporatie: Qua 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.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op een veelheid terugkerende lekkages welke nagenoeg in alle gevallen te wijten zijn aan het bewonersgedrag van de directe bovenburen van klager.

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

Er zijn inmiddels 13 lekkages geweest. Klager heeft bijgehouden wat er allemaal niet goed ging. Klager is van het spreekwoordelijke kastje naar de muur gestuurd en ontving geen reactie van de corporatie. Er wordt klager verteld dat zij de veroorzaker is en dat is ze zat. In 2015 is de ellende begonnen. Op een dag stond de woning helemaal blank. De bovenburen hadden de slang in de wc-pot gehangen en deze was uit de toiletpot geschoten. De bovenburen waren vergeten de kraan dicht te draaien. Er was veel schade bij klager, alles was vuil en er moest veel worden schoongemaakt. De verklaring van de verzekeraar is bijgevoegd, zodat is te lezen wat er is vergoed. De deuren van haar woningen waren eveneens helemaal 'opgezwollen' van het water, afkomstig van de lekkage. Daarna hebben er nog een drietal lekkages voorgedaan in de keuken van klager. Dit omdat de bovenburen emmers water leeggooiden in hun keuken voor het schoonmaken daarvan. Verder is er ook een keer een lekkage geweest als gevolg van een kapotte wasmachine. Overmatig gebruik van water in het toilet is de oorzaak van de overige lekkages. Er wordt telkens vanuit klager een melding van de lekkages gedaan, maar het is de corporatie die de bewoners aan moet spreken op hun gedrag. Zij zijn namelijk degene die de lekkages veroorzaken. De corporatie komt wel kijken als er een lekkage is geweest, maar klager heeft dan alles inmiddels weer schoongemaakt. Klager heeft de indruk dat de corporatie denkt dat ze de boel belazert.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Kunt u aangeven of het de bovenburen van nummer 318 betreffen die de lekkages veroorzaken? Is er verder nog een bovenbuurman die een lekkage heeft veroorzaakt?

A: Ja, dat klopt. Er is ook een buurman op nummer 338, daar was een overloopkraantje kapot. Maar ik kan me niet voorstellen dat het gedruppel van zo'n kraantje een verdieping lager bij mij zoveel waterschade kan veroorzaken.

V: U meldt drie lekkages in de keuken met daarnaast en één keer een lekkage die afkomstig zou zijn van een defecte wasmachine. Klopt dat?

A: De wasmachine was inderdaad kapot.

V: En wat kunt u zeggen over de overige lekkages?

A: Dat is het gevolg van overmatig watergebruik in de sanitaire ruimte of bij het schoonmaken. Ik weet niet goed wat ze allemaal boven mij doen met het gebruik van water.



V: In het dossier lazen we een e-mailbericht waarin u meldt dat de corporatie 10 dagen tijd krijgt om zaken op te lossen. Kwam er binnen 10 dagen een reactie van de corporatie?

A: Ik hoorde drie weken helemaal niets.

V: Heeft u contact gehad met de overlastveroorzakers?

A: Ik ben regelmatig daar geweest, maar ze spreken zeer gebrekkig Nederlands. Ze zeggen sorry en melden dat het niet meer zal gebeuren.

V: Denkt u dat ze zich niet bewust zijn van de gevolgen van het watergebruik onder hen, in uw woning?

A: Ze begrijpen het niet, of ze willen het niet begrijpen. Ze gaan stelselmatig door met het gooien van water. Met hun kinderen kun je wel praten, maar die moeten het uitleggen aan hun ouders.

V: Wat ziet u als het water naar beneden komt langs uw muren?

A: Het stroomt naar beneden; ik zie het gewoon druppelen. Het is negen van de tien keer in de hal.

V: Zit de sanitaire ruimte van uw bovenburen, boven die van u?

A: Ja, dat klopt.

V: Begrijpen wij goed dat er inmiddels twee nieuwe lekkages bijgekomen zijn sinds u de klacht bij ons als commissie heeft ingediend?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u alle lekkages gemeld bij de corporatie?

A: Ja, met een spoedlijn. Ik checkte dan na een week wat de status was en dan wisten ze soms niets van de lekkage af.

V: Geldt dat voor alle 13 lekkages?

A: Op ongeveer zeven lekkages heb ik helemaal geen reactie ontvangen.

V: Kijkend naar de lekkages, wat doet u wanneer u een lekkage constateert?

A: Handdoeken en emmers pakken. Ik leg ook kranten neer. Het water gaat ook over de dorpel heen.

V: Gaat u bij het constateren daarvan ook naar uw bovenburen toe?

A: Niet als het midden in de nacht is, dat vind ik onmenselijk.

V: En als de lekkage overdag is, wat doet u dan?

A: Op de dag dweil ik het op en ga ik wel naar de bovenburen toe.

V: Heeft u bij iedere lekkage ook schade?

A: Het hangt ervan af hoe lang het water naar beneden komt. Ik heb één keer een claim ingediend bij de verzekering.

V: Schakelt u de corporatie ook in voor het sauzen van de muren?

A: Nee, ik doe dat zelf. Dit wegens het uitblijven van reactie vanuit de corporatie.

V: Wat kunt u zeggen over de laatste twee lekkages?

A: Daar heb ik van de corporatie geen enkele reactie op gekregen. Ik heb twee keer de spoedlijn gebeld, maar geen enkele reactie terugontvangen. Ik heb een feitenrelaas bijgehouden, die ik eveneens aan het dossier heb toegevoegd.

V: Wat ziet u als oplossing in dit geheel?

A: De bovenburen zouden de billen moeten spoelen in de douche en bij het dweilen geen emmers water gooien. Die mensen doen het niet eens bewust, ze zijn het zo gewend. Dat hoort een sociaal medewerker hen te vertellen.



Zienswijze van de corporatie

De laatste melding van klager dateert van oktober 2022. Na het bezoek is er inspectie gedaan. Er is op 26 oktober 2022 iemand van de corporatie bij de bovenburen geweest. Klager was niet thuis. De zoon van nummer 318 hebben we gesproken, maar er werd aangegeven dat de bewoners dat weekend niet thuis waren. In dat weekend is de lekkage van de bovenburen ontstaan en is er direct iemand van de corporatie naartoe gestuurd. Sinds 2015 zijn er inderdaad veel meldingen geweest. Er is nagevraagd wat er allemaal speelt.

Door het gebruik van de waterslang is er lekkage geweest op nummer 318. De bewoners hebben inmiddels laten weten dat het nu goed is aangesloten; ze hebben er ook foto's van gestuurd naar de corporatie.

De heer XXXX geeft aan dat hij bij nummer 318 langs is geweest en heeft gesproken met hen, in het bijzijn van een collega die (enigszins) de taal sprak van de burens. Er is uitgelegd hoe om te gaan met schoonmaken. Er is gesproken om het watergebruik bij het schoonmaken te verminderen. Tevens is er gesproken over het gebruik van het bidet. Er is inderdaad een taalbarrière. Destijds hebben we het zo gelaten, want we dachten dat er vanaf 2020 geen lekkages meer waren ontstaan. Bij mij zijn daarover namelijk geen nieuwe klachten van bekend.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Bent u beiden van een technische afdeling?

A: De heer XXXX geeft aan van Sociaal Beheerder te zijn.

V: U bent langs geweest bij de bewoners van nummer 318. Zijn er nog andere mogelijkheden geprobeerd om de taalbarrière te overbruggen?

A: Nee, na 2020 niet meer. We hebben uitgelegd hoe om te gaan met watergebruik.

V: Vond u het niet nodig om na de lekkages in 2020 nogmaals met hen over het watergebruik te spreken?

A: Dat is langs me heen gegaan, tot aan de laatste lekkages van afgelopen zomer.

V: U zegt dat u er zich niet van bewust was, maar heeft u nu wel een plan van aanpak naar de toekomst toe?

A: We willen weten wat de feiten zijn. Als het nodig is om het gesprek met de bovenburen aan te gaan, zo nodig in het Arabisch, dan willen we uiteraard daartoe actie ondernemen. Bij de laatste lekkage waren de bewoners van nummer 318 niet aanwezig en vandaar dat we naar nummer 338 zijn gegaan. Volgens ons is dat probleem ook opgelost.

V: Waarom zit er zoveel tijdspanne tussen alle stappen die u heeft ondernomen?

A: Dat weet ik niet. Het is geen excuus, maar ik heb het ook druk.

V: Een Klantcontactcentrum (KCC) registreert de binnengekomen telefoontjes. Wat is er bekend bij jullie in het systeem over de klachten van klager?

A: Als je kijkt, dan zijn er vanaf 2015 een stuk of 10 meldingen van lekkages gemaakt. Ik zag dat er technisch geen oorzaak is te vinden waar de lekkages vandaan komen. Er is inderdaad een sociaal probleem geweest. We werken met activiteitenlijsten en helaas zijn sommige meldingen niet goed geregistreerd.

V: De problemen lijken te maken te hebben met bewonersgedrag. Heeft u niet een verantwoordelijkheid om dit op te lossen? Is wellicht het verbieden van een bidet een oplossing in deze?

A: Het gebruik van een bidet is een gebruik in het cultuur van de bovenburen. Ze hebben recht om dat te mogen aanbrengen.



V: Hebben jullie intern wel eens gedacht aan een gedragsaanwijzing? Het probleem beslaat tenslotte een lange tijd.

A: Nee, niet als zodanig. Er is geen gedragsaanwijzing in de tussenliggende periode, omdat we dachten dat de overlast was gestopt.

V: Tussen 2020 en september 2022 waren er toch ook lekkages? Waarom zijn ze pas zo laat in het traject weer bij u terecht gekomen meneer XXXX?

A: Een andere afdeling pakte het probleem op. Bij de laatste signalering kwam werd ik weer aangehaakt.

V: Begrijpt de commissie goed dat er dan niemand is die dat monitort? Moet u daarover dan niet worden ingelicht? Ad hoc worden zaken opgelost, maar zolang de technische afdeling niet een patroon herkent, krijgt u daar dus geen melding van?

A: We communiceren wel met elkaar, maar ik was er niet bij betrokken. Het zijn geen technische klachten, het betreft bewonersgedrag.

V: Kunt u aangeven wanneer een Sociaal Beheerder een melding ontvangt dat het een sociale aangelegenheid betreft?

A: De heer XXXX geeft aan dat hij het ook allemaal lang vond duren.

V: Kunt u iets vertellen over de interne waarborging daarvan?

A: Het moet in ons registratiesysteem vastgelegd staan. Als het daadwerkelijk bewonersgedrag is, dan wordt daar een melding van gemaakt in het systeem.

V: Kunt u verder nog aangeven waarom wederhoor voor u relevant is als we het hebben over een lekkage die meer dan 10 keer heeft plaatsgevonden?

A: Bij het laatste gesprek in 2020 hebben we goed de tijd genomen voor het gesprek. Er is aangegeven nieuwe klachten wederom te melden aan ons. Ik moet helaas toegeven dat niet alles goed is geregistreerd.

V: Zijn er ook andere burenen die lekkages ondervinden van de directe bovenburenen van klager?

A: Nee, die zijn er niet.

Laatste woord door de klager

De corporatie spreekt over de lekkage van nummer 338, maar ik heb het alleen maar over nummer 318. De waterhoeveelheid van een lekkende boiler is namelijk te verwaarlozen. Op het feitenrelaas is van alles te lezen. Je ziet dat de corporatie geen antwoord geeft. Niemand reageert en we worden er radeloos van. Volgens mij deugt hun klachtenregistratie helemaal niet, als gevolg waarvan deze situatie is ontstaan en nog steeds voortduurt.

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, 20 december 2022

Verzenddatum, 29 december 2022