



Verslag 2350

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.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op terugkerende overlast en schimmelvorming die wordt ervaren door het stijgende grondwaterpeil in de bergingsruimte van klager met daarnaast het onvoldoende gehoord voelen door de corporatie over de gedane meldingen.

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

Mevrouw XXXX meldt dat de zes bewoners in het portiek al lange tijd te maken hebben met natte kelders. Er zijn drie kelders extern verhuurd. Onder die drie kelders verspreidt het water de centrale keldergang in en komt terecht in de berging van klager. Door het vele water kunnen bewoners er niet in of uit en dus geen gebruikmaken van hun berging. Alle keren dat is gebeld met de corporatie hierover wordt niet of niet adequaat gereageerd. Zo geeft mevrouw XXXX te kennen dit jaar 32 keer gebeld te hebben naar de corporatie, waarop er één keer is teruggebeld. In 2022 is zes keer gebeld en zijn 24 mailberichten verstuurd. Men vraagt zich af waarom de corporatie niet luistert naar de bewoners en ook niets van zich laat horen in deze. Wat doet de corporatie met al die terugbelverzoeken?

De heer XXXX onderbreekt het relaas van klager met de mededeling niet op de hoogte te zijn van het door mevrouw XXXX gestelde (doelende op de niet adequate opvolging van gedane meldingen via telefoon ofwel email). Daarop heeft hij zich dus niet kunnen voorbereiden. Te meer, omdat daar niets over was opgenomen in het klachtenformulier. De heer XXXX geeft aan het lastig te vinden daarop te moeten reageren, omdat in zijn beleving de corporatie gedane meldingen wel correct en adequaat oppakt.

De voorzitter reageert hierop door aan te geven dat de corporatie formeel de gedane stellingen door of namens klager (in beginsel) betwist. Daarbij geeft hij te kennen dat de gegeven toelichting als aanvullende informatie bij het dossier gezien moet worden.

Wel vraagt hij naar de rol van mevrouw XXXX in deze zaak. Dit omdat zij ook een huurder is uit het complex. Gezien het antwoord dat mevrouw XXXX geeft (dat de gedane meldingen uit haar naam zijn gedaan; los van de meldingen die klager zelf heeft gedaan bij de corporatie), meldt de voorzitter dat mevrouw XXXX geen partij is in deze zaak – en haar belang (en al datgene wat zij in dat kader heeft ondernomen richting de corporatie) formeel gesplitst moet worden van dat van klager.

Mevrouw XXXX vraagt zich af wat de gevolgen zullen zijn van al dat water. De kelder is al meer dan een jaar een probleem. Klager heeft beschadigingen aan diens spullen. De schimmel moet worden gereinigd. Het is voor klager niet wenselijk om de kinderkar in de berging te zetten vanwege alle schimmel.

Er is veel contact met de burens over het grondwater, want de kelders hebben maanden onder water gestaan. Wat er gebeurt in de kelders weet de corporatie niet. Echter, er wonen



wel bewoners boven. Klager heeft weken de kelder niet kunnen gebruiken vanwege al het water. Schimmel is gevaarlijk voor de gezondheid. De regenpijp is ook niet meer aangesloten op het riool. Er is nu een kniestuk geplaatst op de hemelwaterafvoerbuïs en dat lijkt vooralsnog te hebben geholpen. Het koppelstuk ontbrak ofwel is later ontvreemd. Daardoor liep het regenwater zo het grasveld in.

De heer XXXX geeft verder aan bang te zijn voor instortingsgevaar van het complex. De mate van wateroverlast zou in zijn beleving de constructie van het complex aantasten. Hij vraagt zich af of dit wel zo langer kan.

De afgelopen maand lijkt het overigens droger te zijn in de kelders door de correcte aansluiting van de hemelwaterafvoer. Of dat zo blijft, zal moeten blijken.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Wie heeft de melding(en) gemaakt van het missende koppelstuk?

A: Mevrouw XXXX geeft aan dit te hebben gedaan en in dat kader zeker 12 keer gesproken te hebben met de buurtbeheerder. "Probeer een koppelstuk te plaatsen", heeft mevrouw XXXX hem geadviseerd en ook om te gaan kijken als het regent. Na 12 maanden is dat nu opgelost. De brief heeft mevrouw XXXX uit naam van het portiek geschreven, maar is door haarzelf ondertekend.

De voorzitter herhaalt kort wat hij hiervoor heeft aangegeven aangaande het splitsen van het belang van mevrouw XXXX van de behandeling van de voor de commissie liggende klacht.

V: Wat zou u graag willen dat het uit te brengen advies van de commissie in deze zaak zal zijn?

A: De corporatie is al lang op de hoogte van het probleem; het bestaat al jaren. We willen dat er een schadevergoeding wordt toegekend en dat de ontstane schimmel wordt verwijderd. De schadevergoeding houdt verband met het beschadigde laminaat dat in de kelder is gelegd en de schimmelvorming door het stijgende grondwater.

V: Ervaart u gezondheidsproblemen of bent u uit voorzorg bang die te ervaren?

A: Ik word telkens verkouden.

V: Hoe hoog staat of komt het water?

A: Zeker zo'n 10 centimeter. Ik heb er een video van, die ik eventueel kan laten zien.

(De voorzitter meldt een foto in het dossier te hebben gezien van een kleine laag water, wat qua hoogte geen 10 centimeter bedroeg.)

V: Is gemaakte foto van uw eigen berging?

A: Ja, dat klopt.

V: Wat bedoelt u, als u praat over extern verhuurde kelders?

A: De portiek heeft zes woningen met negen kelders. Zes kelders zijn verdeeld onder de bewoners en drie kelders worden extern verhuurd. Ik heb de corporatie vaak gezegd die drie externe huurders aan te schrijven, maar de corporatie doet dat niet.

V: Heeft u een schademelding ingediend bij uw inboedelverzekering?

A: Nee, dat heb ik niet gedaan. Dit omdat ik geen inboedelverzekering heb. Het probleem is niet onze schuld, maar van de corporatie. Het water is er telkens weer.

V: Als er water in de berging staat, belt u dan naar de corporatie?

A: Twee keer heb ik gebeld, maar ze nemen me niet serieus. Ik weet niet meer wanneer dat was.



Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX biedt zijn excuses aan voor de onderbreking in het relaas van klager, maar geeft aan zich niet te hebben voorbereid op de aantijgingen van klager. Ze stonden niet vermeld op het klachtenformulier en hij geeft aan ook niet te kunnen reageren op de gevraagde schadevergoeding. Huurders moeten hun eigen inboedelverzekering aanschrijven bij ondervonden (gevolg)schade en als dat wordt afgewezen, kunnen ze een claim neerleggen bij de verzekering van de corporatie.

Er is een klimaat adaptieve binnentuin aangelegd achter het complex van klager. Als gevolg van de klimaatveranderingen is er in Zuid-West Den Haag sprake van stijgend grondwater. In verschillende complexen komt dat water naar boven. Daar heeft de corporatie geen invloed op. Wel wordt het een en ander onderzocht en wellicht kunnen er drainage kratten worden geplaatst om de ervaren overlast terug te dringen. De wadi's hadden een oplossing kunnen zijn. Die moesten op het riool worden aangesloten, maar dat kon niet direct. Daar was de corporatie afhankelijk van de gemeente voor de uitvoering daarvan.

Verder wordt aangegeven dat er drie kelders zijn die worden verhuurd aan externen, waarbij achterhaald zou moeten worden wie dat zijn. Dat is geen gemakkelijke opgave, omdat dergelijke huurcontracten vaak vele jaren geleden zijn gesloten.

Huurders hoeven zich overigens geen zorgen te maken over de stevigheid van het gebouw. De technische constructie is akkoord bevonden vanuit diverse externe (technische) partijen. Het leggen van laminaat in een berging wordt verder nooit geadviseerd, omdat een berging een vochtige ruimte is. Dat daardoor schade wordt geleden, is een gevolg daarvan.

Verder controleert de wijkbeheerder (bij een gedane overlastmelding) of er water in de berging staat. Wanneer dat het geval is, belt deze de aannemer om het water weg te laten pompen. Dit zal niet in alle gevallen direct op dezelfde dag plaatsvinden.

Er wordt gezocht naar een structurele oplossing. De aanleg van een klimaat adaptieve tuin is daar een onderdeel van. De wadi is nu aangesloten op het riool. Daardoor laat de wadi het water gespreid weglopen.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat ziet u nog meer als mogelijkheid voor te ondernemen acties?

A: We zouden bijvoorbeeld pallets kunnen leveren om daar de spullen van klager op te zetten. Overigens bestrijden wij geen schimmel in een berging.

V: Waarom bestrijdt u geen schimmel in een berging?

A: Het blijft vochtig in een berging. Dat is inherent aan een berging. Ik weet niet wat daarover staat in de huurvoorwaarden. Formeel dient het ook niet als woonruimte.

V: Dus u bestrijdt geen schimmel in een berging, omdat het geen woonruimte is?

A: Ja, dat klopt. Het betreft een opslagruimte voor spullen.

V: Is er een bepaalde grens aan schimmelvorming waarna de corporatie wel tot actie overgaat?

A: Als we zouden willen reinigen, dan moeten we de ruimte eerst droog krijgen. Op dit moment schimmel weghalen heeft geen zin, want over enige tijd is het er dan weer. Als de kelder droog blijft de komende periode willen best over een half jaar kijken of we schimmel kunnen verwijderen. Als de schimmel dermate heftig is, dan kunnen we aanbieden om het eenmalig schoon te laten maken.

V: Kan er in overleg met huurders worden gekeken wat in dat kader mogelijk is?

A: Ja, dat klopt.

V: De foto uit het dossier laat zien dat het wateroverlast beperkt lijkt. Weten jullie of het water soms veel hoger staat (verwijzend naar de 10 centimeter hoogte, waar klager op doelde)?



A: Mevrouw XXXX geeft aan weleens met haar zolen in het water te hebben gestaan.

V: Als het water zo hoog blijkt te komen, begrijpen wij dan goed dat de aannemer dan langskomt om het water weg te pompen?

A: Ja, maar het verschilt ook per portiek.

V: Klager geeft aan geen inboedelverzekering te hebben afgesloten. Is er in dat geval eveneens een mogelijkheid om een schadeclaim in te dienen bij de corporatie?

A: Dat mag altijd, maar bijna altijd verwijzen wij bij een ontvangen claim eerst naar eigen de eigen verzekering van de huurder zelf. Of het moet echt aantoonbaar zijn dat wij nalatig zijn geweest.

V: Begrijpen wij daarmee goed dat het klager vrijstaat een schadeclaim in te dienen bij de corporatie, waarna het ter verdere beoordeling zal worden doorgezet?

A: Ja, echter denk ik wel dat de claim van klager zal worden afgewezen. Dit verband houdende met de omstandigheid dat een kelder van nature vochtig is.

V: Kunnen jullie zien in het systeem hoe vaak er melding is gedaan van wateroverlast?

A: In 2023 zien we al aardig wat meldingen; zes keer ging het specifiek over het water in de kelder. We lezen tevens dat de wijkbeheerder het telkens heeft opgepakt.

V: Hoe wordt die notitie genoteerd in het systeem door een medewerker van het klantcontactcentrum?

A: Er wordt genoteerd dat het is opgevolgd.

V: Begrijpen wij verder goed dat u wat betreft dit complex de corporatie drie kelders aan externen heeft verhuurd?

A: Ja, dat klopt. Dit betreffen geen zandkelders. Zoals eerder is toegelicht, is het lastig om contact te krijgen met deze huurders.

V: Hoe kan het zijn dat uit die drie kelders – nu het geen zandkelders zijn – water komt?

A: De vloer is niet op alle plaatsen waterpas. De ene berging ligt soms iets lager dan de andere. Als de gang lager is dan de bergingsruimte waar het water vandaan komt, dan loopt het water er onderdoor. Het water stroomt niet weg, dus moeten we het wegpompen. Het duurt soms langer dan gewenst voordat het water wordt weggepompt, soms één of twee dagen.

V: Waarom was de hemelwaterafvoerbuis niet aangesloten op de wadi of het riool?

A: Voor de aanleg van de klimaat adaptieve binnentuin moest de regenpijp eerst worden ontkoppeld. Het water liep wel richting de wadi. Bepaalde stukken van de afvoer zijn naderhand gestolen.

V: Hoe lang heeft dat geduurd?

A: Dat weet ik nu niet.

V: Is het ontbrekende tussenstuk essentieel geweest voor de juiste werking van de afvoer richting de wadi?

A: Dat lastig om te zeggen, er speelde meer. We hebben gezien dat er meerdere tussenstukken misten. Ook hebben we gemerkt dat huurders vet weggooien in de afvoer. Dat kan tot verstopping leiden. Per portiek moet apart worden uitgezocht wat er is gebeurd. De wadi is het laagste punt, dus daar zou al het water naar toe moeten gaan.

Laatste woord door de klager

We hebben er als bewoners veel met elkaar over gesproken. We waren bang voor instortingsgevaar, maar dat is dus blijkbaar niet nodig geweest. Wel zijn we bang voor onze gezondheid. Het is raar dat de corporatie de schimmel niet verwijdert, want we hebben veel last van de schimmel. De heer XXXX meldt dat als het een tijdje droog is, er schoongemaakt



kan worden. Het is fijn met elkaar te kunnen bespreken hoe de schimmel aangepakt kan worden.

We willen graag kijken wat er in de drie extern verhuurde kelderboxen zit. We willen een gezonde leefomgeving. Wij ervaren schade en ons woongenot is daarmee aangetast.

Met het gebruik van pallets komen de spullen inderdaad hoger te staan.

De corporatie is verantwoordelijk voor een goedwerkende hemelwaterafvoer en dan zou je toch kunnen stellen dat de claim bij de corporatie ingediend moet worden. Dit ondanks dat wij niet over een inboedelverzekering beschikken.

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, 15 augustus 2023

Verzenddatum, 25 augustus 2023