



Verslag 2352
Corporatie: Woonkracht10

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 wateroverlast in de berging van klager en schade aan de inboedel die in de berging is gestald.

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 woont reeds 12 jaar in de woning. Er was toen klager in de woning kwam wonen al direct waterschade in de kelder. Klager heeft destijds een schadevergoeding geëist van de corporatie. Er zijn dekbedden, kleding en diverse spullen beschadigd. De corporatie heeft klager doorverwezen naar haar eigen verzekeraar. Klager heeft een bedrag ontvangen van haar verzekeraar. Het probleem bleef zich echter herhalen en de verzekeraar van klager wilde na de tweede claim niet nogmaals uitkeren. De corporatie keert ook niet uit. Afgelopen januari had klager haar irritatiegrens bereikt wat betreft alle vochtproblemen.

Klager heeft gemaild en gebeld met de corporatie, maar zij ontving geen enkele reactie. Klager heeft reminders gestuurd en terugbelverzoeken ingediend. Dat er totaal geen reactie kwam van de corporatie frustreert klager het meest. Klager heeft een schadevergoeding van € 1.500 geëist voor alle geleden schade.

Klager laat een filmpje aan alle aanwezigen zien van het water in de berging.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Is het probleem van de lekkage al een keer gerepareerd?

A: Ze zeggen het op te lossen en er mee bezig te zijn. Ik weet niet wat ze hebben gedaan. De kelders lopen onder bij hevige regen.

V: Is er geen goede oplossing of is er niks gedaan volgens u?

A: Ik weet niet wat de corporatie heeft gedaan.

V: Is het een jaarlijks terugkerend probleem?

A: Ja, bij hevige regenval lopen de kelders onder water.

V: Waar is de € 1.500,- op gebaseerd?

A: Dat is gewoon een lukraak bedrag.

V: Wat is er nu daadwerkelijk beschadigd?

A: Alles gaat kapot in de kelder. Ze zeggen dat ik mijn spullen op een verhoging moet zetten. Het is niet goed voor fietsbanden als ze langdurig in het water staan.

V: Wat bewaart u in de berging?

A: Teveel eigenlijk.

V: Houdt u rekening met wat u er bewaart?

A: Alles wat ik niet wekelijks of vaak nodig heb, bewaar ik in de kelder.

V: Weet u of andere bewoners ook last hebben?

A: Dat weet ik niet; ik heb geen contact met andere bewoners.



V: U vraagt een extra compensatie lezen wij in de stukken. U vraagt dus € 1.500 en daarbovenop nog een extra compensatie?

A: Elk bedrag boven € 1.500 is mooi meegenomen.

V: Sinds het begin dat u er woont, heeft u overlast van water. Heeft u een claim ingediend bij uw verzekeraar?

A: Ja, de eerste keer kreeg ik geld uitgekeerd, de tweede keer kreeg ik niets meer.

V: Hoe heeft u aangetoond wat de schade was?

A: Ik heb een formulier ingevuld met een geschatte waarde.

V: Hoe hoog staat het water?

A: Zeker 10 centimeter. Mijn kinderen kunnen niet eens goed bij hun fiets.

V: Banden worden nat, maar daar gaan ze toch niet kapot van?

A: Banden worden poreus als ze dagenlang in het water staan. Het duurt soms vijf dagen voordat het water weg is. Ik weet niet hoe ze het weghalen.

V: U ontvangt daarover geen bericht van de corporatie?

A: Nee, geen enkel bericht.

V: Heeft u een inpandige berging in de woning?

A: Nee.

V: Is er nog huurachterstand?

A: Ik kreeg binnen twee dagen al een brief van de corporatie toen ik de huur niet betaalde. Ik heb de huur nu twee keer ingehouden en nog niet teruggestort.

Zienswijze van de corporatie

Mevrouw XXXX heeft zich verdiept in de klacht en geeft toe niet op de juiste wijze met de klacht van klager te zijn omgegaan. Klager heeft gebeld en gemaïld en gevraagd om te reageren en dat is niet gebeurd. Daar biedt mevrouw XXXX excuses voor aan.

De zienswijze is opgesteld en daarin is vermeld wat er telkens is gedaan in het proces.

De heer XXXX geeft aan de zaak in behandeling te hebben. Klager reageerde anders dan hij had verwacht toen hij haar belde. Hij heeft daar begrip voor, maar wilde het destijds voor klager oplossen en niet laten escaleren.

Klager heeft er uiteindelijk voor gekozen om de klacht bij de KCWZH in te dienen.

De flat dateert uit de zestiger jaren. De bergingen liggen onder het maaiveld. Er ontstaan problemen bij hevige regenval. Er is inmiddels een renovatietraject opgestart. De

hemelwaterafvoer werkt niet goed meer. Waar we problemen zagen, zijn we ze gaan oppakken. Niet alle bewoners geven medewerking voor toegang tot de berging. Op de balkons boven die bergingen, worden vloeren gecoat. Dat is een lange termijn oplossing. We hebben getracht het water weg te pompen in de bergingen.

De heer XXXX biedt ook zijn excuses aan.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is de hemelwaterafvoer ook bij klager gerepareerd?

A: Klager heeft geen hemelwaterafvoer in de berging.

V: Lopen de hemelwaterafvoeren via de balkons?

A: Ja, dat klopt.

V: Is het renovatietraject met de balkons al gestart?

A: Dat gaat deze week van start. Het tweede blok, waar klager woont, starten we nu.

V: Kunt u reageren op de schadevergoeding die klager eist?



A: Het is lastig om een schade te beoordelen. Wat is de hoogte? Wat is er gestald in de berging? Als we verantwoordelijk zijn voor de schade, dan willen we graag in gesprek met klager en een en ander toegelicht krijgen.

V: Klager noemt als schade onder andere de fietsen.

A: Het is lastig om te beoordelen of fietsen beschadigen als ze een aantal dagen in het water staan. Daarover moeten we in gesprek met klager.

V: Hoe pakt u schadeclaims aan bij andere bewoners?

A: Bewoners moeten een schadeformulier invullen en aanvullen met bonnen en afschriften. Dat is wel gebruikelijk.

V: Zijn er andere bewoners die een schadeclaim vorderen?

A: Nee, dat hebben we niet gezien, We hebben het wel nagekeken.

V: Waarom is er nooit eerder iets aan de wateroverlast gedaan?

A: Een complexmatige aanpak is beter. Het is logistiek een groot project en individueel repareren is lastiger.

V: Waarom is er niet vijf jaar eerder gestart?

A: Dat weet ik niet.

V: Wat verstaat u onder het complex? Alleen het complex waar klager in woont, of ook andere soortgelijke gebouwen?

A: Een aantal straten tegelijk.

V: Komt het water via de hemelwaterafvoer de kelder in?

A: Ja, maar ook via de wand. Het is een gebouw uit de zestiger jaren en toen werd geen rekening gehouden met zulke zware regenval.

V: Er vindt dus planmatig onderhoud plaats aan de afvoeren?

A: Ja, dat is wat er nu gebeurt.

V: Er wordt dus niet planmatig elke 20 jaar gekeken naar problemen?

A: De riolering is al van pvc. De doorvoeren door de vloer gaan we nu vervangen in de balkonvloeren.

V: Zijn er verschillende plekken waar het lekt?

A: Nee, het is telkens dezelfde plek.

V: Waarom is er niet gereageerd richting klager sinds januari?

A: We hebben een klachtenbeleid. Dat is niet direct goed opgepakt in dit geval. De klacht is als een normale zaak in ons klantvolgsysteem terechtgekomen en daardoor mis je monitoring. Het lag in handen van een opzichter die beperkt aanwezig was en daardoor is het niet adequaat opgepakt.

Het wordt soms lastig gevonden hoe om te gaan met schadeclaims, hoewel we daar een schadeformulier voor hebben. Het ontbreekt soms aan eigenaarschap. Daar wordt nu intern aandacht aan besteed en dit wordt verder ontwikkeld. Uiteraard had klager te woord gestaan moeten worden.

V: Er is dus geen alarmsysteem bij niet-opvolging van een klacht?

A: Nee, dat is er niet. Het is de betrokken organisatie die dat moet monitoren.

V: Wat is jullie standpunt ten aanzien van de schade. Zijn jullie wel aansprakelijk? Het blijkt nu een groter en al langer bestaand probleem.

A: De klachtencommissie zou kunnen beoordelen of het een gebrek is. De huidige regenval wordt heftiger. Is dit probleem een gebrek wat we moeten oplossen?

We vinden het een grijs gebied. We hebben gekeken wat we hebben gedaan in deze. We gaan naar een woning en sluiten zaken uit. Daar hebben we op geacteerd. We zagen dat het niet direct viel te herleiden naar de woning van klager.



Er is complexmatig een en ander opgepakt, maar het heeft allemaal niet geleid tot de oplossing. Zijn wij dan dus aansprakelijk? Over de € 1.500,- kan ik nu niets zeggen, daar willen we een onderbouwing voor zien.

V: Hebben jullie gecommuniceerd naar bewoners om de berging leeg te maken vanwege alle hevige regenval?

A: Nee, dat is niet gebeurd.

V: Het probleem met de berging van klager is dus niet opgelost?

A: Nee, omdat mevrouw geen hemelwaterafvoer heeft.

V: De bergingsdeuren sluiten niet naadloos aan op het beton. Hoe hoog is dat?

A: Een centimeter of vijf.

V: Zijn de deuren beschadigd?

A: Dat weet ik niet.

V: Al dat water op het filmpje komt van het dak. Dan is de hoofdafvoer toch ook niet goed?

A: Er is zoveel water gevallen en daardoor kan de riolering het ook niet meer aan.

V: Heeft u dit probleem ook in andere gebouwen van het complex.

A: Ja, dat klopt.

Laatste woord door de klager

Klager bedankt iedereen voor het aanwezig zijn.

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, 22 augustus 2023

Verzenddatum, 31 augustus 2023