



Verslag 2361

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 aantoonbare wateroverlast in de woon- en slaapkamer waar klager al geruime tijd geleden melding van heeft gemaakt en op ervaren geluidsoverlast.

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 biedt haar excuses aan voor het feit dat ze bij de vorige hoorzitting niet aanwezig was; ze is dankbaar dat ze opnieuw gehoord wordt.

Klager huurt de woning sinds 2008. Er komt water via het balkon de slaapkamer binnen. Dit speelt al heel veel jaren. Klager heeft dit vaak via e-mail doorgegeven aan de corporatie. Er is ook veel schimmel in de woning. Klagers advocaat opperde dat ze een vergoeding moest krijgen. Het plafond is erg lelijk en de muur is van het vocht bruin geworden. Klagers advocaat heeft heel veel brieven verstuurd naar de corporatie. Er zijn medewerkers van de corporatie bij klager thuis geweest. Het tapijt bij de voordeur is beschimmeld.

De corporatie zeg dat ze van alles doet om het probleem op te lossen, maar het probleem is nog steeds niet opgelost. Klager ervaart ook overlast van de burens. Er wonen boven en onder klager heel veel personen in de woningen. Het balkon van klager is ook vies en daarom maakt klager geen gebruik van het balkon. Die informatie is ook allemaal door klager naar de corporatie gestuurd.

Vragen van de commissie aan de klager

V: Zijn de foto's in het dossier van uw slaapkamer?

A: Ja, van de slaapkamer en de woonkamer.

V: Is de schade allemaal het gevolg van regen?

A: Ja, dat klopt.

V: U heeft een geluidsopname meegestuurd. We horen daarop dat u bezoek heeft. Wat was de aanleiding van het bezoek?

A: Dat was om alles te bekijken in de woon- en de slaapkamer en om de vloerbedekking te bekijken. Er zou daarna een afspraak worden gemaakt, maar ik hoor niets meer van de corporatie.

V: Heeft u de schade gemeld bij uw inboedelverzekering?

A: Ik heb geen inboedelverzekering meer. Er werd me verteld dat ik de claim voor de schadevergoeding bij de corporatie moest indienen.

V: Dus uw klachten betreffen wateroverlast en een gehorige woning?

A: Ja, dat klopt.

V: Er ontstaat dus wateroverlast bij regen, maar is er ook wateroverlast van het balkon van de bovenbuurman?

A: Hij heeft heel veel spullen op zijn balkon staan en daardoor werkt de afvoer niet goed. De aannemer is ook langs geweest.



V: Loopt dat water bij u de woning binnen?

A: Ja, vanaf de binnenkant van zijn balkon loopt het water bij mij naar binnen via het plafond.

V: U zegt dat de woning erg gehorig is? Wat hoort u precies?

A: Ik leef in een gevangenis, zo voel ik het. Privézaken durf ik niet te bespreken in mijn huis want ik ben bang dat de burens dat ook horen. Ik hoor de burens ook praten.

V: U heeft een e-mail gestuurd naar de KCWZH over het water, heeft u dat ook gemeld bij de corporatie?

A: Ja, dat heb ik toen ook gedaan.

V: Is er een geluidsmeting gedaan in uw woning?

A: Nee, die is er niet geweest.

V: Is dat u wel aangeboden?

A: De corporatie zei dat ze dat niet wilden doen. Het geluid in de woning is echt teveel.

V: Wat zou u graag in onze uitspraak zien?

A: Dat de corporatie doet wat ze moet doen. Dus zorgen dat de regen niet meer binnenkomt, de schade verhelpen en een geluidsmeting uitvoeren. Ze moeten me serieus nemen. Als het regent moet ik snel naar huis omdat alles dan nat wordt.

Een commissielid meldt dat er op het ingediende klachtenformulier niets wordt gezegd over de voordeur en dat deze klacht dan ook niet wordt behandeld tijdens deze hoorzitting. Klager heeft destijds schade ervaren van de voordeur. Echter, de commissie neemt alleen klachten in behandeling die niet ouder zijn dan een jaar. Als de voordeur niet sluit, moet klager daar een reparatieverzoek voor indienen bij de corporatie. Klager geeft aan dat het gebrek aan de voordeur wel bij de klacht hoort.

V: In de zienswijze staat dat er binnenkort een gesprek gepland staat om afspraken te maken inzake de geluidsoverlast. Heeft dat gesprek plaatsgevonden?

A: Nee, dat gesprek heeft niet plaatsgevonden.

V: Bent u wel uitgenodigd voor dat gesprek?

A: Nee, ook niet.

V: Heeft de corporatie het afgelopen jaar nog contact met u gehad om werkzaamheden te verrichten?

A: Nee, ook niet.

V: Heeft u gemerkt dat er werkzaamheden zijn verricht bij de bovenburen?

A: Nee, ook niet.

V: Heeft u op dit moment ook nog overlast van water?

A: Ja, in de slaapkamer en de woonkamer.

V: Heeft u ruzie met de burens?

A: Er wordt geroddeld over me. Ze intimideren me. Ik probeer om niet met hen in contact te komen. De corporatie wacht tot het gaat escaleren. Ik had nooit problemen met iemand. Er is bemiddeld tussen de bovenburen en mij maar de onderburen willen niet meer meewerken.

Zienswijze van de corporatie

De heer XXXX meldt dat mevrouw XXXX afwezig is en hij haar vervangt tijdens deze zitting. Het dossier betreft wateroverlast en gehorigheid.

Er is inderdaad wateroverlast in de woning. Dat heeft een technische oorzaak bij slagregens. De corporatie is bezig met aannemers om dat probleem op te lossen. Verschillende keren is de firma Bouwmeester langs geweest, maar klager wil niet meewerken. Zo staat in het systeem te lezen.



De klacht inzake de wateroverlast bij slagregens is dus nog niet opgelost.

Er was ook een klacht over een keukenlade en een keukenkast. In het systeem is te lezen dat de melding uitstaat bij de aannemer. Op 11 april jl. is er een monteur geweest en zijn er spullen besteld. De aannemer heeft daarna gemeld dat het is gerepareerd. Klager zegt dat het niet is gerepareerd. Daarom is aan klager gevraagd foto's te sturen aan de corporatie. Er speelt ook een geluidsoverlast casus. Er is een burenruzie tussen drie burens. De politie en de wijkagent zijn daarbij betrokken. Het geruzie gaat over en weer. Dat dossier heeft de corporatie in behandeling. Er zijn ook aangiftes over en weer gedaan bij de politie. De woningen dateren uit 2000 en zijn gebouwd volgens het destijds geldende bouwbesluit. Burens hebben een advocaat in de hand genomen en hun dossiers liggen bij de advocaten. Het is een langsepende kwestie.

Geluidsmetingen voeren we uit als er overlast geconstateerd moet worden. Leefgeluiden zijn een ander verhaal.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager meldt dat ze last heeft van water dat via het plafond aan de binnenkant de woning binnenkomt?

A: Het is erg lastig te bepalen waar water vandaan komt.

V: Is de uitspraak van het gevoerde gesprek met de burens bekend?

A: Er is inmiddels duidelijk dat ze niet meer met elkaar om de tafel willen.

V: Er is volgens uw zienswijze een geluidsfragment waarbij niet te constateren is in welke ruimte het is gemaakt. Dat is niet het geluidsfragment in het dossier. Heeft u ook een ander geluidsfragment?

A: Nee, ik reageer op het geluidsfragment van klager.

V: Is er nu zicht op een concreet plan om de wateroverlast te verhelpen?

A: Nee, dat weet ik niet.

V: Wanneer is de firma Bouwmeester voor het laatst bij klager geweest?

A: Op 24 augustus 2022. Dat was de laatste klacht van klager over de firma Bouwmeester. Er is klager gemeld dat ze aangifte zou kunnen doen.

V: De corporatie wil geen geluidsmeting doen, bent u daarvan op de hoogte?

A: Een meting is voor ons een laatste stap. We proberen eerst via bemiddeling tot afspraken te komen. Maar dat willen partijen dus niet meer.

V: Partijen willen niet meer spreken met elkaar?

A: Nee, het ligt het nu allemaal bij de advocaat.

V: Het betreft uitstekende balkons. Zijn er soortgelijke problemen bij andere woningen die water binnenkrijgen vanaf bovengelegen balkons?

A: Nee, dat is mij niet bekend. Er zijn wel meerdere woningen die last hebben van lekkages als gevolg van slagregens.

V: Als er geen gesprek meer is tussen de burens, dan is er toch nog steeds de geluidsoverlast.

A: Het is raar dat je burens hoort praten als je gewoon in de kamer zit. Het is een gebouw uit 2000. Het gaat vooral over treiterijen.

V: Kan het probleem in het ventilatiekanaal zitten?

A: Daar ken ik de woningen niet goed genoeg voor.



Laatste woord door de klager

De corporatie weet wat de oorzaak is. Ik wil graag dat ze me helpen het op te lossen. Ik wil met de burens praten want ik wil vrede tussen de burens.

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

Hoorzitting, 26 september 2023

Verzenddatum, 2 oktober 2023