



## Verslag hoorzitting 2381

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 een onvoldoende ervaren adequate opvolging vanuit de zijde van de corporatie naar aanleiding van de door klager gedane terugkerende meldingen van wateroverlast in haar 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 geeft aan het jammer te vinden dat ze er niet samen zijn uitgekomen. Afgelopen januari was er overlast van water in de berging. Klager heeft hierop gebeld en gemaïld met de corporatie, maar die gaven aan daar niets aan te willen doen. Klager heeft toen een klacht ingediend bij de corporatie. Er zou namelijk schade kunnen ontstaan. Wel is het water vaak weggepompt.

Eind februari ontving klager een brief dat de opzichter langs zou komen. Er is onderzocht of er iets gekks in de waterstand was. Het bleek vermoedelijk opkomend grondwater te zijn.

Eind april heeft klager gebeld met de corporatie en de schade aan haar vloer in haar woning bij hen gemeld. Klager heeft tevens de afwijzing van haar schadeverzekeraar gemaïld, die zij had ingelicht over de ontstane schade. Er kwam wederom geen bericht van de corporatie en klager heeft daarop wederom een klacht ingediend bij de corporatie.

Klager heeft de zienswijze gezien en vindt het jammer dat ze nu pas hoort wat er allemaal speelt. Eind augustus ontving klager wederom een e-mail van de corporatie, waarin werd gezegd dat er geen schadevergoeding zou worden uitgekeerd. Klager vindt het jammer dat ze haar niet even hebben gebeld, want ze weet nu helemaal niet waar ze aan toe is. Klager ervaart veel stress door de situatie. Het heeft haar allemaal veel tijd en energie gekost.

Klager geeft aan de berging niet meer te gebruiken. Er staan daardoor veel spullen in haar huis, maar haar woning is hier te klein voor. Klager had graag gezien dat de corporatie had meegedacht met haar. Ze hadden klager serieus moeten nemen. Ze betaalt wel voor een berging.

Klager vraagt zich af of het probleem in de berging een terugkerend probleem is of dat het nu is opgelost. Wellicht kan er ook iets vergoed worden door de corporatie.

Wat betreft de schade in klagers woning, komt het laminaat in de hal omhoog. Ook komen de randen in de woonkamer nu omhoog. Klager moet er niet aan denken dat er nog meer kapotgaat.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Uw vloer in woning is bol gaan staan, zegt u. In de zienswijze staat dat dit niet bekend was bij de corporatie. Waarom denkt u dat die schade verband houdt met het opkomend grondwaterpeil in de berging?

A: Het werd in die tijd steeds erger. Het stuk onder de hal ligt precies boven de berging. De portiekdeur sloot ook niet goed. Ik denk dat het vocht is. Maar waarom komen ze dat niet bekijken?



V: Er is dus niemand van de corporatie bij u langs geweest voor inspectie?

A: Nee, er is alleen een opzichter langs geweest, die overigens alleen kwam kijken naar de berging.

V: Merkt u dat de wanden in de berging vochtig zijn?

A: Dat weet ik niet.

V: Wanneer zijn de problemen met de vloer in uw woning ontstaan?

A: Dat was al in januari van dit jaar. Het is een proces. In april werd het niet erger, maar ook niet minder.

V: U kunt de berging nu ook niet gebruiken?

A: Ik weet het niet; ik gebruik hem niet. Dit op telefonisch advies van de corporatie.

V: Zijn de infiltratiekragen, waar de corporatie in haar zienswijze naar refereert, al geplaatst dat u weet?

A: Ik weet niet wat ze nu aan het doen zijn.

V: Kunt u nog iets zeggen over het ontstaan van de schade in uw woonkamer?

A: De hal zit in het midden van de woning en dan is er een drempel naar de woonkamer. Het laminaat komt er iets omhoog. Ik ben bang dat het bij een volgende keer meer omhoog gaat komen.

V: Wanneer was u voor het laatst in de berging?

A: Dat is al een paar maanden terug.

V: Klopt het dat u momenteel niet weet wat de staat van uw berging is?

A: Ik zie er nu geen water meer.

V: Hebben andere woning ook last van optrekkend vocht in de woning?

A: De buurman naast mij heeft een andere vloer. De portiek naast mij heeft ook een ondergelopen berging.

V: Begrijpen wij goed dat de opzichter niet in uw woning binnen is geweest?

A: Nee, en hij heeft ook niets teruggekoppeld.

V: Stond of staat er soms een laagje water in uw berging?

A: Ja. Dan wordt het leeggepompt. Alleen wordt er dan gezegd dat er geen beginnen aan is, want het water komt steeds terug. Dit kan zelfs tot een aantal treden komen. Het gaat dan echt om een laag water wat blijft liggen.

V: Belt u ook telkens naar de corporatie om melding te maken van het steeds opkomend grondwaterpeil in de berging?

A: Ja, dan bel ik en soms mail ik. Het kost allemaal erg veel tijd. Soms wordt het leeggepompt en dan geef ik aan dat het alweer volloopt.

V: Is er door de corporatie ook met u meegedacht over een oplossing? – bijvoorbeeld door het plaatsen van pallets in uw berging?

A: Ik heb helemaal geen contact met de corporatie. Ik wist ook helemaal niet wat er aan de hand was.

V: Begrijpen wij goed dat u een relatie ziet tussen het vocht in de berging en het vocht in uw woning?

A: Ik denk dat het misschien verband met elkaar houdt, maar ik weet het niet zeker.

V: Heeft u een inboedelverzekering?

A: Ja, die heb ik.

V: Heeft uw verzekeraar zelf een schade-expert langs gestuurd voor vaststelling van de schadeoorzaak?

A: Nee. Ik heb eerst de corporatie gebeld en toen pas ABN AMRO (*de inboedelverzekeraar van klager*). De corporatie had die afwijzing nodig, zeiden ze. Ik heb ABN AMRO gebeld en



dat aan hen uitgelegd. Ze zeiden dat het geen lekkage was uit mijn woning en dat ze daarom niets voor me konden doen.

V: Heeft de corporatie daar verder nog iets mee gedaan?

A: Nee, daar hebben ze niet op gereageerd.

V: Heeft u de corporatie aansprakelijk gesteld?

A: Dat weet ik even niet.

### **Zienswijze van de corporatie**

De heer XXXX geeft aan XXXX goed te kennen. Ze werken soms met elkaar in de wijk samen. Mogelijke escalatie van huurders wordt via die weg veelal voorkomen. Dit gezien de korte lijnen tussen hen.

De heer XXXX geeft aan het vervelend te vinden om te horen dat klager telkens tegen een muur aanloopt en dat er niet wordt gereageerd door de corporatie op de door haar gedane meldingen.

Het grondwaterprobleem treft grote delen van Den Haag Zuidwest, vooral na veel regenval. Helaas is dat te wijten aan de klimaatverandering, waar de corporatie niets aan kan doen. Wel wordt er gekeken wat tegen het stijgende grondwaterpeil is te doen. Zo worden er infiltratiekratten geplaatst in de omliggende complexen. In week 42-44 zullen deze kratten worden geplaatst voor het complex van klager. Het is niet bekend of daarmee het vochtprobleem wordt opgelost. Eventueel zouden er ook pallets kunnen worden neergezet in de bergingen.

De heer XXXX geeft aan het lastig te vinden om nu iets te zeggen over het opbollende laminaat. Eerst was het de corporatie niet duidelijk dat het stijgende grondwaterpeil en het opbollende laminaat verband met elkaar hielden. Nu geen nader onderzoek heeft plaatsgevonden, kan de heer XXXX op dit moment niet aangeven of het water via de berging en de muur omhoog komt naar de woning van klager. Een opzichter zal langs gestuurd moeten worden om de situatie te beoordelen; zeker als er muren nat zijn.

Er had wellicht beter moeten worden gecommuniceerd door de corporatie. De klacht is niet juist opgepakt. Er zal in dat kader eveneens moeten worden gekeken naar het laminaat van klager.

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

V: De zienswijze is van 24 september 2023. Daarin wordt de klacht over het laminaat van klager gemeld. Waarom is daar nog steeds geen actie op ondernomen door de corporatie?

A: Klager heeft een afwijzing gehad van haar verzekeraar en die bij de corporatie ingediend. Wij hebben aangegeven die schade ook niet te vergoeden.

V: Begrijpen wij goed dat u erkent dat dit eerder opgepakt had moeten worden?

A: Jazeker.

V: Mevrouw geeft aan geen terugkoppeling te hebben gekregen op de door haar terugkerend gedane meldingen. Wat vindt u daarvan?

A: Dat had wel moeten.

V: Zijn er meerdere afdelingen bij dit probleem betrokken?

A: Een wijkbeheerder kan wat zeggen over het grondwater. Afdeling dagelijks onderhoud had het ook moeten oppakken.

V: Wat vindt u ervan dat mevrouw haar berging niet kan gebruiken?

A: Er kan niet worden gezegd dat er geen spullen in de berging mogen worden gezet. Een wijkbeheerder had langs moeten gaan bij klager om de situatie te beoordelen.

V: Het betreft toch meerdere bergingen die hier last van hebben?



A: Ja, dat klopt.

V: Klopt het dat er geen algemene communicatie heeft plaatsgevonden naar de bewoners over het stijgende grondwaterpeil?

A: We adviseren wel er pallets neer te leggen en geen waardevolle spullen in de berging te zetten.

V: Wat vindt u van het eventueel compenseren van klager voor het niet kunnen gebruiken van haar berging?

A: Nee, dat compenseren we niet. We kunnen niets doen aan de hoogte van het grondwater.

V: Er is klager gevraagd om een afwijzing van haar verzekeraar. Kent u de afwijzing niet?

A: Dan is die denk ik op een andere afdeling blijven 'hangen'. De grondwaterproblematiek was niet gekoppeld aan het schadeformulier. Er had iemand langs moeten gaan bij klager, want dan hadden we hier niet gezeten.

V: Is de opdracht voor de opzichter inmiddels uitgezet?

A: Dat ga ik nu zo snel mogelijk doen.

V: Klager heeft aangegeven zich niet serieus genomen te voelen. Wat vindt u daarvan?

A: Een vraag van een huurder moet op een goede manier opgepakt worden. Een keer niet terugbellen kan, maar van het spreekwoordelijke kastje naar de muur te worden gestuurd, hoort niet.

V: U geeft aan dat er in week 42, 43 of 44 infiltratiekratten worden geplaatst. Waar worden die geplaatst?

A: In de tuin rondom het complex worden op twee meter diepte kratten geplaatst. Bij hevige regenval vangen die kratten het meeste water op.

V: Betreft dat een complexgewijze aanpak?

A: Ja, dat klopt.

V: Heeft u daar als corporatie eerdere ervaringen mee?

A: Ja, bij een andere pilot werkten de kratten. Het haalt de overlast weg. De mogelijkheid bestaat overigens dat het dan toch kan overlopen. Dit afhankelijk van de hoeveelheid regen die valt. Natuurlijk zullen wij dan het eventueel overgelopen water wat in de berging is gekomen laten wegpompen.

V: Bestaat in aanvulling op hetgeen er plaats gaat vinden de mogelijkheid tot het plaatsen van pallets in de berging van klager?

A: Jazeker. Als klager dat wil, dan kan dat zeker.

V: Stel dat er een relatie wordt gezien tussen het opkomend grondwaterpeil in de berging en het vocht in de woning. Wat dan?

A: We zullen het dan op een juiste manier met elkaar gaan oplossen.

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

Ik ben blij om te horen dat er wel wordt gewerkt aan het probleem. Ik hoop dat het water niet meer terugkomt. Ik heb zelfs mijn kleding uit de berging moeten halen, want dat begon ook te beschimmelen.

Voordat ik er woonde was het probleem er blijkbaar ook al. Ik voel me er erg onzeker in.

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

Hoorzitting, 31 oktober 2023

Verzenddatum, 9 november 2023