



Verslag hoorzitting 1920  
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

Er is een lekkage geweest in de woning.

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

U heeft alles gelezen wat ik heb gestuurd. Ik heb contact gehad met Gemeente Den Haag. Daarom heb ik nu deze stap gezet. Ik was helemaal op, ik kan het niet meer. Ik kan u ook eventueel video's laten zien. Op 23 januari is het begonnen. Het was toen geen lekkage. De tegels en de vloer zijn erg oud. Ik wil dat zelf opgeknapt hebben. Als er bij de corporatie iets kapot is kun je zelf een afspraak maken. Op 23 januari is er een aannemer geweest. Hij heeft de douche gezien en zei dat alle opgeknapt zou worden. Er zou niet een nieuwe vloer worden neergelegd maar er zou misschien iets overheen worden gelegd. Vanaf 23 januari heb ik een brief gekregen van de aannemer. Ik heb geprobeerd contact op te nemen maar dat is niet gelukt. We spraken 25 maart af en dan zou de douche worden vernieuwd. Over het vernieuwen van de douche. Op 10 februari 2019 ontstond de lekkage. Ik zag veel water op de tafel en ik gaf mijn zoon daar de schuld van. Het was schoon water. Het lag niet aan mijn zoon. Er lag ook water op de vloer. Ik zag het water bij de lamp naar beneden komen. Ik heb gebeld met de 24-uurs service van de corporatie. Ze gaven aan er binnen een uur te zijn. Ze zijn geweest en ze vonden niets. De volgende dag heb ik weer contact opgenomen met de corporatie. Dit heb ik niet schriftelijk gedaan. Drie dagen heb ik zonder lamp gezeten.. Ik heb 5 kinderen en het was erg druk. Het water bleef maar komen. Ik kreeg een mevrouw aan de telefoon bij de corporatie. Op 10 en 11 februari heb ik weer gebeld. Er is iemand geweest op 11 februari. Op 14 februari heb ik weer gebeld. Ze vertelden me dat ik contact kon opnemen met de firma Bouwmeester. Vanaf 10 februari bleef het lekken. Ik moest zelf overal achteraan gaan. Ik hoorde niets van de corporatie.

Op 14 februari is er iemand geweest van de firma Bouwmeester. Zij hebben alles gemeten. Ik dacht dat het misschien de wasmachine van de buurman was die lekte. Je kunt niet zien waar het vandaan komt. Die meneer heeft ook allemaal foto's gemaakt. Hij zou de corporatie bellen en hij vertelde mij dat de corporatie contact met me zou opnemen. Mijn kinderen zijn naar mijn zus gegaan.

Ik ben geen specialist. Ik verwacht van de corporatie dat ze me helpen. Op 14 februari kwam alleen de firma Bouwmeester. Ik heb uitdraaien gemaakt van de telefoon waarop is te zien hoe vaak ik heb gebeld. De corporatie bleef volhouden dat ik de firma Bouwmeester moest bellen. Zij vertelden me dat ik bij de corporatie moest zijn.

Ik heb heel veel gebeld. De afspraak voor mijn badkamer stond op 25 maart, maar ik vroeg of ze eerder konden komen. Ze vertelden me een loodgieter te sturen op 14 of 15 februari. Er is een test gedaan met water, ook bij mijn bovenbuurvrouw. Die had ook geen lekkage. We moeten kijken waar het water vandaan komt.



Op 20 of 21 februari heb ik weer contact opgenomen met de corporatie. Ik zei dat ik antwoord wilde en dat ik anders de brandweer of de politie zou bellen.

Ik kan niet omgaan met zoveel problemen.

Mijn man heeft een week vrij genomen. Als hij niet werkt krijgt hij geen geld.

Op 21 februari heb ik gewacht tot 16.00 uur op de opzichter. Ik had ook geregeld dat iemand mijn dochter zou ophalen van school.

Ik was de hele dag thuis. Weer heb ik gebeld, want de opzichter kwam niet. Toen zeiden ze dat de afspraak op 28 februari was.

Het was allemaal verschrikkelijk. Het is al 3 maanden aan de gang.

Ik heb een gehandicapt zusje, zij heeft zorg nodig. Ik kan alles bewijzen. Mijn kinderen hebben stress. Op 27 februari heb ik weer gebeld naar de aannemers en heb gezegd dat ze op 14 februari ook iemand hadden gestuurd. Ik vroeg of ze eerder konden komen dan 25 maart. Er kwam iemand langs op 27 februari. Hij heeft het water gezien bij de wc en de trap. Hij zei op 28 februari te starten met de werkzaamheden. Ik moest de douche helemaal leegmaken. Op 27 februari heeft de aannemer de opzichter meegenomen. Ik heb bewijs dat ze op 26 februari zouden komen. Ook heb ik contact gehad met het juridisch loket en mijn advocaat.

Ze moesten veel slopen. Er was veel troep en ademen ging moeilijk. De ventilatie is opengemaakt en daar zat de oorzaak. Op 18 maart is de schoonmaak begonnen van mijn huis. Ik heb contact gehad met mijn inboedelverzekering. Die namen contact op met de corporatie. Dag en nacht moesten de drogers aan. Ze hebben aangestaan tot 28 maart en toen was het klaar. Vanaf 28 maart waren de drogers weg. Toen moest ik weer wachten tot 11 april. Mijn hele huis was leeggemaakt. Sommige kasten zijn nu kapot, de kwaliteit was niet zo goed. Om het laminaat weer te leggen, moet het hele huis worden leeggemaakt. Het laminaat in de gang komt weer omhoog.

Ik heb ook geen douche gehad in een lange periode.

Er kwam iemand van de corporatie bij mij thuis en aan hem heb ik dus alles verteld. Maar die meneer vertelde me dat hij alleen voor de douche kwam en verder niets anders.

#### Vragen van de commissie aan de klager

V: Wanneer was de douche gemaakt?

A: Op 26 of 27 februari zijn ze begonnen en op 16 maart was het klaar. De lekkage was na twee dagen gemaakt maar toen moest de rest nog. Haag Wonen weet helemaal niet wat er in mijn huis is gedaan.

V: Er was veel 'gepingpong' tussen u en de corporatie. Steeds kwam de firma Bouwmeester, maar niemand wist wat het probleem was. De firma Van Beukering heeft de lekkage opgelost. Kwam dat initiatief van u af?

A: Ja dat heb ik allemaal zelf moeten regelen. Ik ben nu ook onder behandeling bij een heleboel artsen.

V: Wat wilt u van de corporatie?

A: De verbouwing voor de douche heb ik zelf gevraagd. Ik heb alles zelf geregeld voor 25 maart. Mijn kinderen gingen naar de familie. Een lange tijd heb ik niet in de woning gewoond maar moest ik wel huur betalen. Misschien krijg ik wat geld, misschien ook niet. Ik weet niet wat de regels zijn. Daarom ben ik bij u gekomen. U kunt zelf kijken wat er mogelijk is. Ik heb achterstand van huur gehad. Juni heb ik wel betaald, juli heb ik nog niet betaald. Mijn verzekering betaalt de drogers niet. Ik moest daar contact voor opnemen met de corporatie.

*Mevrouw overhandigt een overzicht van het gebruik van haar elektra.*



Ik moet nu heel veel bijbetalen van Eneco en wie betaalt dat voor mij? Ik betaal € 717,00 huur. Er is achterstand in de maand april ontstaan. Wie betaalt mij de kosten? ik moest douchen bij andere mensen. Mijn man was thuis en had geen inkomen. De kast is kapot, maar daar heb ik een inboedelverzekering voor. Mijn dochter blijft maar huilen en ik heb allerlei lichamelijke klachten.

V: Het laminaat bolt weer op maar u wilt het niet zelf repareren?

A: Ik moet contact opnemen met Parket Tree voor het laminaat. Mijn inboedelverzekering betaalt geen andere trap, maar ik kan geen andere trap betalen. Dat moet ik zelf betalen.

V: Als ik tegen de corporatie zeg dat ze vandaag naar uw huis gaan en dat ze moeten opnemen wat er gerepareerd moet worden zodat u er niet meer over hoeft na te denken, wat is dan uw reactie?

A: Ik heb een garantie bij parket tree. De corporatie moet denken over wat er eerder allemaal is misgegaan in een eerder stadium. De kasten zijn kapot gegaan met het verplaatsen. Het laminaat is nu niet netjes meer. Het bed en drie kasten kunnen zo blijven maar het laminaat is niet netjes meer. Het laminaat in de gang ligt niet goed. Ik heb schade materieel en immaterieel. De inboedel betaalt wel wat maar de corporatie kan misschien ook wel wat betalen.

#### Zienswijze van de corporatie

Ik heb de zienswijze gelezen. We hebben steken laten vallen m.b.t. de communicatie. Wat hier is misgegaan is dat er door de corporatie te weinig regie is gevoerd in het proces. Wellicht had mevrouw dan niet al die overlast gehad. In de periode van 26 februari tot 16 maart is zowel de badkamer renovatie als het verhelpen van de lekkage uitgevoerd. Het proces ervoor is niet goed verlopen. Mevrouw is op de hoogte dat bij een renovatie er overlast is.

De lekkage heeft te lang geduurd. Ook nu nog duren zaken te lang voordat ze worden opgelost.

Dat wij de kosten van de droger voor rekening nemen lijkt me logisch. Stress is lastig te meten maar dat kan wellicht worden verzacht d.m.v. van bloemen. Dat er schade is aan stukken die voor een deel worden vergoed door de inboedelverzekering is goed maar er blijkt nu ook vervolgschade te zijn. Wat hebben wij laten liggen? Dat moet worden bekeken. Maar welke vergoeding dat moet zijn, moet worden bekeken.

Er moet gezamenlijk worden gekeken wat er nu nog moet gebeuren.

Los van een uitspraak, moeten we met klager kijken wat er mogelijk is.

Ik kan zeggen dat het proces bij ons op de schop gaat. Dat de regie beter gaat.

Nu ik haar verhaal hoor, kan het niet zo zijn dat er zeker een week radiostilte is en dat mevrouw zelf de aannemer moet bellen. Dat is niet goed, dat hoort niet.

De open eindjes moeten we vanuit Haag Wonen oplossen en compenseren. We moeten dat zo zuiver mogelijk doen.



Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat was de oorzaak van de lekkage?

A: Een breuk in de rioolpijp (*klager laat een foto zien*). Er hebben geen werkzaamheden plaatsgevonden dus het is onduidelijk waarom het kapot was ineens.

V: Hoe oud is het complex?

A: Bouwjaar 1993. Zulke problemen met het riool zou niet moeten kunnen.

Laatste woord door de klager

Daarom zit ik hier, ik hoop dat u me vertelt wat kan. Als de corporatie eerder had geholpen dan hadden we hier niet gezeten. Ik kan video's laten zien, als u wilt.

*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.*