



## Verslag 2459

Corporatie: Woonbron

Dit verslag is een weergave van wat 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 vermoedelijke lekkage van de waterleiding in de kruipruimte van de woning, alsook schimmel(vorming) in de woning van klager als gevolg van vochtdoorslag dan wel optrekkend vocht.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.*

*Omdat klager afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de corporatie de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.*

### **Zienswijze van de corporatie**

De corporatie geeft aan dat de condensvorming op de leiding geen lekkage betreft. Dit is door de corporatie vastgesteld. In 2023 ontving de corporatie de eerste melding over vocht en schimmel(vorming) in de woning. De corporatie heeft eerst tips gegeven, welke klager ook uitgevoerd heeft. Op 24 augustus 2023 werd er opnieuw een melding gedaan, nu was er ook sprake van vochtdoorslag. Uiteindelijk is er een firma voor een lekdetectie geweest en deze heeft een rapport opgesteld. Hoewel de opdracht in september 2023 reeds was uitgezet, heeft de corporatie pas op 7 mei 2024 het rapport ontvangen. Waar dit aan heeft gelegen is niet duidelijk; wel heeft het veel te lang geduurd. Er blijkt sprake van optrekkend vocht en de kwaliteit van het voegwerk van de buitenmuur is matig. De aannemer heeft de opdracht om de voegen te herstellen, vochtonderzoek in de kruipruimte te doen, de vochtvelden te injecteren en om vervolgens de spouwen te controleren. De corporatie heeft drie weken geleden een offerte op laten stellen vanwege het late aanleveren van het verslag. Waarschijnlijk is de corporatie hier ook niet scherp op geweest, waarvoor excuses wordt gemaakt.

Het rapport zelf is nog niet gedeeld met klager; dat gebeurt ook niet direct en is niet standaard. Als het gedaan wordt, dan wordt dit door de aannemer gedaan.

Tussen 2021 tot 2023 is er geen melding gedaan door klager, volgens de corporatie.

Toen er wel melding was gemaakt, is de corporatie kort daarna langs gegaan. Dit was in augustus 2023.

Gezien de aard van de klachten wordt dit alles nu zo snel mogelijk opgepakt. Als de offerte goed is, dan worden de werkzaamheden snel uitgevoerd.

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

V: Wat is het verschil tussen impregneren en injecteren?

A: Bij injecteren wordt er hars ingespoten in de stenen zelf. Impregneren is het aanbrengen van een soort coating aan de buitengevel wat na een aantal jaren weer opnieuw moet worden uitgevoerd.

V: Zou de klacht van een vieze geur in dan wel komend vanuit de kruipruimte misschien hier indirect mee te maken kunnen hebben?

A: Ja, dat zou kunnen.



V: Wat voor type ventilatie is er in de woning aanwezig?

A: Een natuurlijke ventilatie.

V: Is er iemand van de corporatie binnen geweest bij klager?

A: Ja.

V: Wat gebeurt er als een opzichter langsgaat?

A: Hij/zij probeert het probleem te achterhalen, adviezen te geven en, indien nodig, vervolgcacties in gang zetten.

V: Welke mate van informatievoorziening richting huurder(s) verstrekt de corporatie in relatie tot het ventileren van de woning?

A: We hebben nieuwe flyers, een website, de wijkwerkers kennen de protocollen en coaches bezoeken actief de bewoners van de woningen die daar meer last van kunnen hebben.

V: Is er nog geen direct contact hierover geweest met klager?

A: Nee, niet nadat de opdracht tot het uit laten voeren van een onderzoek was verstrekt.

V: Vindt u dat we hier terecht zitten?

A: Ja, want het heeft te lang geduurd. Misschien heeft klager wel geprobeerd met de corporatie contact te krijgen, maar dit kan bemoeilijkt zijn geweest door een tijdelijke slechte bereikbaarheid van de corporatie.

V: Begrijpen wij goed dat de opdracht tot het uit laten voeren van een onderzoek in september 2023 was verstrekt en de corporatie pas op 7 mei 2024 daar een reactie op heeft ontvangen?

A: Ja, dat klopt.

V: Kunt u ons toelichten wat er verder heeft plaatsgevonden in augustus/september 2023?

A: Na een melding is een vakman langsggegaan. Deze heeft slechte voegen gezien, een vochtmeting verricht en het rapport uitgezet.

V: Is dat naar klager gecommuniceerd?

A: Dat is ons nu niet duidelijk, maar dat is wel aannemelijk.

V: Heeft klager in de tussentijd geen contact meer gehad met de corporatie over zijn klachten?

A: Nee, maar hij kan dus gebeld hebben.

V: Welke mate van actieve registratie heeft het Klant Contact Centrum (KCC) in deze?

A: Er is recent hier nog naar gekeken, maar in het overzicht vinden wij daar niets over terug.

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

Hoorzitting, 18 juni 2024

Verzenddatum, 3 juli 2024