

Bestuur

Dienst Stedelijke Ontwikkeling,
afdeling Wonen
De heer W. Kulik
Postbus 12655
2500 DP DEN HAAG

DSO -
Nr: DSO 50/2013.25 ²³
18 FEB. 2013
T.K.N.

Staedion 

Koningin Julianaplein 2
Postbus 40406
2504 LK Den Haag
Telefoon (070) 376 77 00
Fax (070) 376 77 50
www.staedion.nl

Contactpersoon: Fattah Kabbaj
Telefoon: 0900-1424

Datum: 18 februari 2013
Kenmerk: BS/FKA/13.10.

Onderwerp: vocht en ventilatie

Geachte heer Kulik,

In uw brief van 18 december 2012 vraagt u mij te reageren op het OTB-rapport naar vocht- en ventilatieproblemen in de woningen van Staedion.

Ik zal in deze brief eerst een algemene reactie geven over de opbouw van de OTB-rapportage en vervolgens reageren op de aanbevelingen die OTB in haar rapport doet aan woningcorporaties.

Het OTB-rapport

Het rapport geeft een beeld van de diverse oorzaken van vocht- en schimmelproblemen in de woningen en kan daardoor als basis worden gebruikt voor het ontwikkelen van instrumenten om een beter binnenklimaat te realiseren in ons woningen.

OTB concludeert in haar rapport dat vocht- en schimmelproblemen vaak complexe problemen zijn en het oplossen van sommige technische problemen kan ingrijpend, tijdrovend, duur of soms onmogelijk zijn. OTB kan op basis van haar jarenlang onderzoek en analyse naar het binnenklimaat in sociale woningen, de problematiek van vocht goed beschrijven en aanbevelingen op dat gebied doen. Toch constateren we dat aan de hand van de zeer beperkte steekproef van 12 woningen, de representativiteit van de problematiek voor de totale corporatieswoningen niet kan worden gewaarborgd. Daardoor kan het rapport naar ons mening niet de totale vochtproblematiek onderbouwen. Ook de aanname dat de kritiek van deze huurders geldig kan zijn voor een grote groep binnen ons bezit is niet onderbouwd.

De aanbevelingen uit OTB-rapport

Hieronder geef ik mijn reactie op de vijf aanbevelingen die het OTB doet aan corporaties.

1. *Vocht- en schimmelklachten kunnen het best als aparte categorie worden geregistreerd. De aard en omvang van deze klachten dient dan geanalyseerd te worden en probleemcomplexen dienen te worden geïdentificeerd.*

Staedion ervaart het ontbreken van de mogelijkheid om vocht- en schimmelklachten als aparte categorie te registreren zelf ook als gemis en zal deze aanbeveling overnemen.

2. *Woningcorporaties dienen klachten van bewoners over vocht en schimmel serieus te nemen en zo snel mogelijk te verhelpen.*

Staedion neemt deze klachten altijd serieus en verhelpt ze zo snel als de ernst van de situatie vereist. Staedion gaat het proces t.a.v. vochtklachten aanpassen om meer duidelijkheid aan de klant te kunnen geven.

3. *De aanpak van de klachten (of de reden waarom bepaalde klachten niet of niet meteen worden verholpen) moet goed naar de bewoners worden gecommuniceerd, zodat zij niet het gevoel krijgen dat er niets met hun klachten wordt gedaan.*

Staedion gaat haar klantprocedure t.a.v. vocht aanpassen. Tevens zal Staedion een nieuwe toelichtingsbrochure opstellen die de ventilatiemogelijkheden van de woning duidelijker maken.

4. *We raden woningcorporaties aan om te gaan monitoren of problemen echt verholpen zijn. Uit dit onderzoek blijkt dat vaak ervan uitgegaan wordt dat de problemen zijn verholpen als de bewoners niets melden. Nabellen nadat het probleem zou zijn opgelost voorkomt dat de vochtproblemen zich blijven voordoen.*

Aan de hand van steekproeven zal Staedion de vragen t.a.v. vochtklachten gaan monitoren.

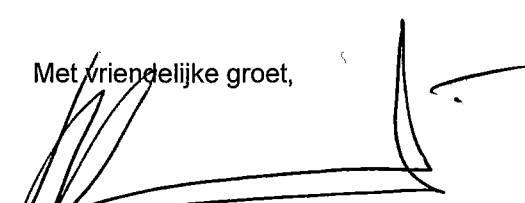
5. *Zoek naar nieuwe vormen van voorlichting aan bewoners, zoals filmpjes of sociale media. Ook meertalige media kunnen bijdragen aan een goede voorlichting aan de bewoners.*

Staedion is bezig met het analyseren van de nieuwe vormen van communicatie o.a. het toepassen van filmpjes en gebruik maken van de sociale media.

Staedion is enthousiast over de door OTB genoemde vormen in het rapport en is bezig de mogelijkheden en beperkingen daarvan te verkennen samen met haar communicatieafdeling.

Mocht u behoefte hebben aan een toelichting op deze reactie, dan is Staedion daartoe natuurlijk bereid.

Met vriendelijke groet,



Willem Krzeszewski
directeur-bestuurder