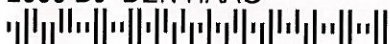


Wethouder van Stadsontwikkeling, Volkshuisvesting
en Integratie,
de heer M. Norder
Postbus 12600
2500 DJ DEN HAAG



Contactgegevens

Leegwaterplein 45
Postbus 561
2501 CN DEN HAAG
telefoon: 070 -361 0679
fax: 070 - 364 2480
e-mail: hans.schenkel@vestia.nl
internet: www.vestia.nl

Datum 7 maart 2012
Ons kenmerk VDH/hs/20120224HS
Uw kenmerk
Betreft Vocht en ventilatie

Geachte heer Norder,

In uw brief van 13 januari stelt u een aantal vragen over vocht- en ventilatieproblemen in corporatiewoningen. Na het raadplegen van een aantal ter zake kundigen binnen Vestia kan ik uw vragen als volgt beantwoorden.

1. Hoe zou u de problematiek rond vocht en ventilatie in woningen omschrijven en/of kwalificeren?

De problematiek van vocht en ventilatie bestaat al lang (ook landelijk) en is weerbarstig, zoals ook uit de antwoorden op de volgende vragen zal blijken. Het is overigens niet zo dat het probleem nog op grote schaal voorkomt.

Een klein gedeelte van de problemen heeft een bouwkundige oorzaak. Ook kinderziekten bij nieuwe verwarmings- en ventilatiesystemen spelen soms een rol. Maar de meeste problemen zijn te herleiden tot onjuist gebruik van de woning: onvoldoende ventileren en stoken, verkeerd gebruik van installaties, overbewoning.

2. Hoeveel klachten rond vocht en ventilatie worden globaal per jaar aan u voorgelegd?

We ontvangen tussen de 500 en 600 meldingen per jaar op een woningenbestand van ruim 22.000 woningen. De meldingen betreffen zowel klachten als vragen, bijvoorbeeld over het gebruik van ventilatiesystemen. Een precies aantal is moeilijk te geven omdat klachten rond vocht en ventilatie niet als aparte categorie geregistreerd worden.

3. Hoe kwalificeert u de verhouding tussen vocht en ventilatieproblemen als gevolg van reële bouwtechnische gebreken en problemen veroorzaakt door (verkeerd) gebruik?

Dit is lastig vast te stellen omdat het vaak gaat om een combinatie van factoren die elkaar versterken. Toch ziet het er naar uit dat het overgrote deel van de klachten terug te voeren is op verkeerd gebruik. Het gaat dan bijvoorbeeld om onvoldoende ventileren, niet of te weinig schoonmaken van ventilatieroosters en ventielen, verkeerd afstellen of onklaar maken van installaties, etc. Het verkeerde gebruik is vaak onbewust

en komt voort uit een gebrek aan kennis van de gecompliceerde relatie tussen vochtproductie, temperatuurveranderingen en ventilatiegedrag.

4. Zijn er aanwijzingen dat de problemen zich concentreren in bepaalde typen woningen en/of woningen uit een bepaalde bouwperiode en/of enkele complexen?

De problemen doen zich vooral voor in vroeg-naoorlogse meergezinswoningen. Deze woningen hebben doorgaans een klein woonoppervlak, zijn minder goed geïsoleerd, kennen constructies met koudebruggen, hebben niet altijd centrale verwarming en hebben beperkte ventilatiemogelijkheden. In 35% van de gevallen gaat het om woningen met mechanische ventilatie en in 65% van de gevallen om woningen met natuurlijke ventilatie. Kwetsbaar zijn verder woningen waarin na-isolatie is aangebracht en woningen waarin nieuwe verwarmings- of ventilatieconcepten zijn toegepast. Al naar gelang de opbouw van het woningbezit zijn er tussen de Haagse woonbedrijven van Vestia daarom ook verschillen in de mate waarin vocht- en ventilatieproblemen voorkomen.

5. Ziet u mogelijk anderszins patronen in deze problematiek die u nader kunt duiden?

In de meeste gevallen bevindt het vocht of de schimmel zich in de slaapkamer, de badkamer en op wanden en plafonds die grenzen aan de schil (dak – buitenmuren – vloer).

Door betere voorlichting, liefst al bij het betrekken van de woning, wijzen we bewoners op het belang van goede ventilatie en geven we informatie over het juist gebruik van de installaties. Soms schakelen we hiervoor een externe partij in (Stichting Aardewerk) De ervaring leert wel dat bewonersgedrag moeilijk te veranderen is.

6. Op welke wijze hebt u de klachtafhandeling in het algemeen en klachten rond vocht en ventilatie in het bijzonder georganiseerd (procedure, termijnen, communicatie, e.d.)?

Klachten en vragen komen altijd binnen bij de Klantenservice. Voor de afhandeling gelden vaste procedures. Termijnen zijn moeilijk aan te geven omdat de duur van de afhandeling sterk afhangt van de ingewikkeldheid van het probleem.

Wanneer de vraag of klacht niet telefonisch of schriftelijk kan worden afgehandeld, wordt een huisbezoek ingepland. Afhankelijk van de bevindingen wordt dan uitleg gegeven over ventilatie of wordt opdracht gegeven voor nader onderzoek en/of het uitvoeren van fysieke maatregelen.

7. Zijn er op dit moment complexen woningen waaraan u bouwtechnische ingrepen verricht (of van plan bent te gaan verrichten) i.v.m. problemen rond vocht en ventilatie en zo ja, welke complexen zijn dat?

In een complex in Spoorwijk waar een sensorgestuurde mechanische ventilatie aanwezig was (mechanisch gestuurde toe- en afvoer) is deze in 2011 vervangen door een traditionele MV installatie (natuurlijke toe- en mechanische afvoer).

Daarnaast staan verschillende complexen vanuit het strategisch voorraadbeleid "in onderzoek". Dit houdt in dat de toekomstwaarde van de complexen wordt onderzocht en dat vervolgens wordt bepaald welke ingreep nodig is.

Ik hoop met deze brief uw vragen voldoende beantwoord te hebben. Natuurlijk is Vestia altijd bereid een nadere toelichting te geven aan u, medewerkers van uw diensten of leden van de gemeenteraad. Andersom ontvangt Vestia graag informatie over de uitkomsten van onderzoeken naar vocht- en ventilatieproblemen in Haagse woningen, indien u die beschikbaar hebt.

Met vriendelijke groeten,
namens de Haagse bedrijfsdirecteuren,



ir. Aad J. Bouwhuis,
directeur Vestia Den Haag Zuid-Oost