

Gemeente Den Haag
College van Burgemeester en Wethouders
De heer M. Norder
Postbus 12600
2500 DJ DEN HAAG

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

Contactpersoon: Wouter Stikkelman Datum: 14 maart 2012
Telefoon: (070) 376 77 67 Kenmerk: BS/WKR/WS/12.18

Onderwerp: vocht- en ventilatieproblematiek

Geachte heer Norder,

In deze brief geven wij antwoord op de vragen uit uw brief van 13 januari 2012 over vocht- en ventilatieproblematiek in corporatiewoningen. Daarnaast treft u onze visie aan op het binnenklimaat en de voortgang van onze werkzaamheden.

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

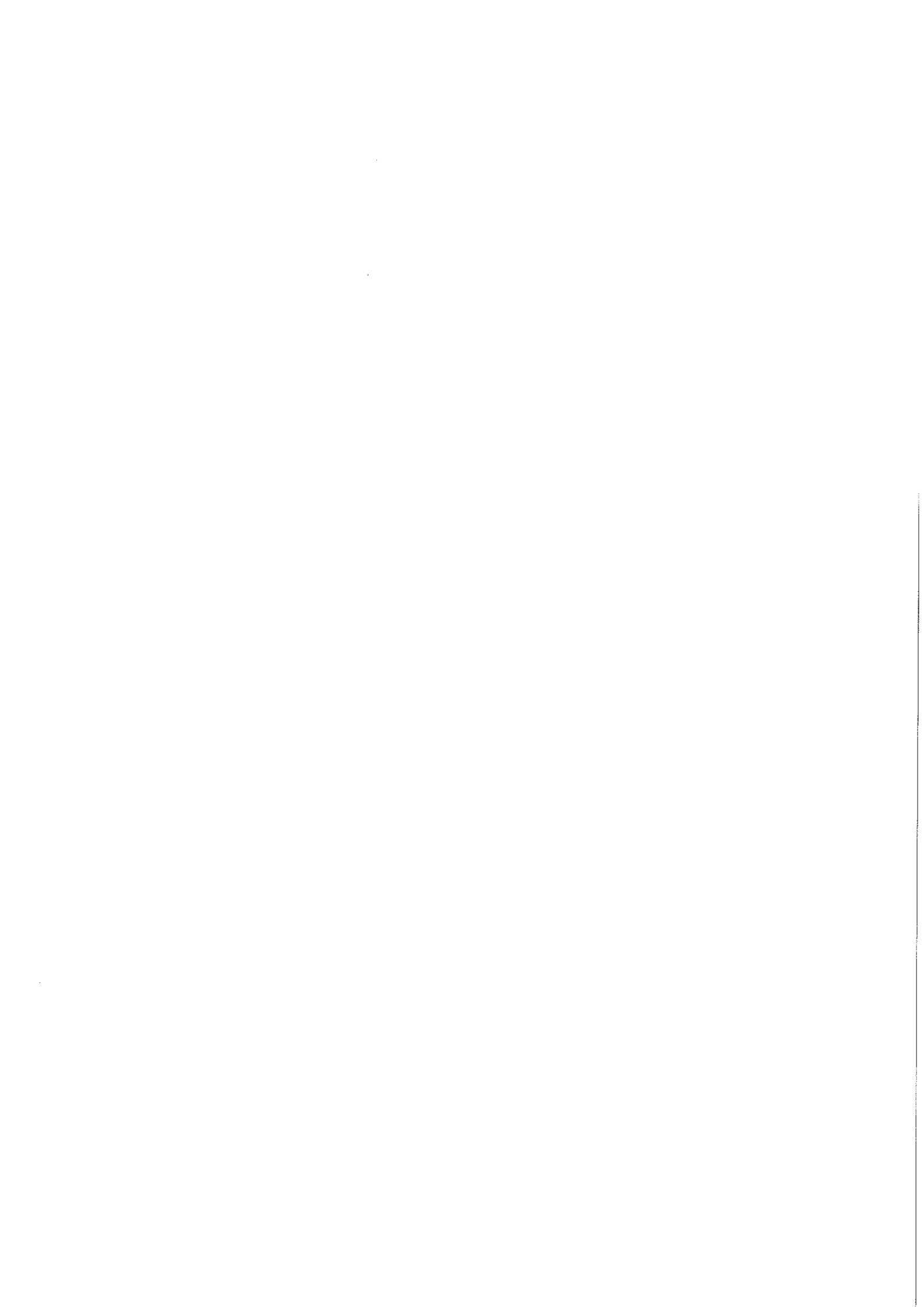
Problemen met vocht en ventilatie zijn van alle tijden. De aard van problematiek varieert sterk en gelukkig zijn ernstige problemen schaars. Dat neemt niet weg dat dit vervelend is voor bewoners die er last van hebben. Een (klein) deel wordt veroorzaakt door bouwkundige zaken. Het merendeel wordt (onbedoeld) veroorzaakt door de bewoners zelf, bijvoorbeeld door onvoldoende ventileren, verkeerd gebruik van installaties en overbewoning.

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

Staedion heeft naast het vervangen en plaatsen van ventilatie eenheden, ongeveer 1000 storingsmeldingen per jaar aan de ventilatiesystemen. De meldingen over ventilatiesystemen zijn vaak van algemene aard en zijn niet direct te herleiden tot vocht- en ventilatieproblematiek. Het is moeilijk te zeggen hoeveel meldingen echt gaan over een ernstig vocht- en ventilatieprobleem. Zoals onder vraag 1 gemeld betreft dat slechts een klein deel van de meldingen.

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

Zie ook onder vraag 1. Recent onderzoek laat zien dat mechanische en natuurlijke ventilatiesystemen in de praktijk op een aantal punten tekortkomingen kunnen vertonen. De kwaliteit daarvan moet verbeteren. Staedion werkt aan die problemen. Daarnaast moet het gebruik van de installaties door de klanten worden verbeterd.



Staedion ontwikkelt in samenwerking met de gemeente en de GGD aan de verbetering van informatie (bijv. films en/of brochure) om bewoners beter te leren omgaan met de verschillende soorten ventilatiesystemen.

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

Wij zijn bezig met een analyse van de bestaande situatie. De problematiek doet zich voornamelijk voor in een deel van de complexen uit de jaren tachtig en wordt onder andere veroorzaakt door gebrekkige natuurlijke ventilatie (veelal afvoerloze geisers), beperkte mechanische ventilatie, weinig openingen in de gevel voor luchtaanvoer en veel koude bruggen. Bij iedere ingreep in het kader van planmatig onderhoud of geplande woningverbetering onderzoekt Staedion de isolatie, de mechanische ventilatie en de cv-installaties. In de meeste gevallen wordt de cv-installatie in combinatie met de ventilatie aangepakt.

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

Nee. Staedion neemt de problematiek serieus en is altijd op zoek naar verbetering en kennisdeling. Daarom nemen wij deel aan diverse structurele overlegtafels om kennis en ervaringen over vocht en ventilatie uit te wisselen. Zo nemen we deel aan de klimaattafel van de gemeente Den Haag en ontwikkelen we samen met de andere corporaties oplossingen voor het verbeteren van het binnenklimaat. Ook vindt periodiek overleg plaats tussen de corporaties en de gemeente over het binnenklimaat van de woningen.

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

In principe wijkt de klachtafhandeling van vochtproblemen niet af van de klachtenprocedure van Staedion. Een klacht, of eigenlijk een reparatieverzoek, wordt door Staedion uiterlijk binnen 10 dagen afgehandeld (vaak echter veel sneller). Wanneer het vocht- of ventilatieprobleem samenhangt met een storing aan een installatie, dan geldt bovenstaande termijn. In die gevallen waar het probleem wordt veroorzaakt door een andere oorzaak duurt het langer. Er start dan een onderzoek (afhankelijk van de aard wel of niet door een extern bureau) naar de oorzaak. Daar waar het verkeerd gebruik door bewoners betreft, geven we voorlichting (samen met de GGD). Wanneer het om bouwtechnische gebreken gaat, dan bekijkt Staedion wat daar aan kan worden gedaan.

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?

Ja. Op dit moment worden 247 woningen in Loosduinen (Rietvoorn Brasemdaal) ingrijpend verbeterd. Het energielabel gaat daar naar B en vocht- en ventilatieproblemen worden opgelost. Daarnaast wordt momenteel de vocht- en ventilatieproblematiek aan 94 woningen in de Vrijstaathof verholpen door bouwtechnische ingrepen. Daarnaast heeft Staedion met de gemeente Den Haag prestatieafspraken gemaakt, waarin onder andere is afgesproken 1.420 woningen (planvoorraad) ingrijpend te verbeteren. Mogelijke vocht- en ventilatieproblemen worden daarbij verholpen. Aanvullend op onze eigen ambitie (zie hieronder) is in de bilaterale prestatieafspraken overeengekomen dat Staedion voor 2015 2.500 open verbrandingstoestellen vervangt.

Visie Staedion op duurzaamheid en het binnenklimaat

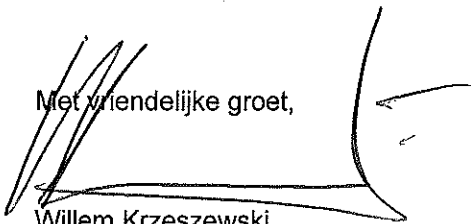
Staedion heeft een stevige duurzaamheidsambitie vastgelegd in haar bedrijfsstrategie. We streven naar een gemiddeld energielabel B in 2020 van onze woningen (in 2010 gemiddeld D). De kwaliteit van het binnenmilieu moet goed zijn (gezond en veilig). Goede voorlichting, het beïnvloeden van het gedrag van bewoners en zelf als Staedion het goede voorbeeld geven, zijn speerpunten van onze aanpak (uiteraard naast de fysieke ingrepen).

Voortgang werkzaamheden

Staedion vervangt al jaren open verbrandingstoestellen door gesloten HR-ketels in het planmatig onderhoud met als doel om het binnenklimaat van de woningen te verbeteren. Staedion heeft een nieuwe meerjarenraming voor onderhoud opgesteld, waarin meer aandacht wordt besteed aan het binnenmilieu van de woningen. Voor 2018 worden alle openverbrandingstoestellen en geisers vervangen. De woningen worden voorzien van HR-ketels, al dan niet in combinatie met mechanische ventilatie. Ongeveer twee derde van ons bezit (18.000 installaties) is al voorzien van mechanische ventilatie. Voor deze woningen is Staedion bezig met het ontwikkelen en opzetten van een prestatiecontract voor de mechanische ventilatie. Door het controleren, vervangen en periodiek onderhouden van de mechanische ventilatiesystemen ontwikkelt Staedion de komende jaren een beter werkend en gezonder ventilatiepark.

Ik vertrouw erop hiermee uw vragen te hebben beantwoord. Staedion is graag bereid aanvullende vragen te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,



Willem Krzeszewski
algemeen directeur