

DSO	
Nr. DSO_50 / 2013_2532	
20 FEB. 2013	
(Code)	
(Aanvraag)	
(Antw. vóór)	
(Antw. na)	



Haag Wonen

Waldorpstraat 120 Den Haag
 Postbus 250
 2501 CG Den Haag
 info@haagwonen.nl
 www.haagwonen.nl

Gemeente Den Haag, Afdeling Wonen
 De heer W. Kulik
 Postbus 12665
 2500 DP Den Haag

behandeld door
 Henk Schomaker

afdeling
 Beleid Holding

tel 070-3880329
 fax

datum
 11 februari 2013

onderwerp: onderzoek vocht en ventilatie

Geachte heer Kulik,

U vraagt mij te reageren op het onderzoek van het OTB naar Vocht & Ventilatieproblemen in een (beperkt) aantal corporatiewoningen in Den Haag. Meer specifiek vraagt u om in mijn schriftelijke antwoord vooral aandacht te besteden aan de manier waarop Haag Wonen bewoners voorlicht en met hen communiceert over deze problematiek. Daarbij vraagt u me om voorstellen hoe die communicatie en voorlichting verbeterd kan worden. Die voorstellen zou u graag in een gezamenlijke reactie van de corporaties Staedion, Vestia en Haag Wonen willen krijgen.

Ik wil op uw vragen als volgt reageren, gerubriceerd naar een aantal items:

- Het onderzoek op zich, het probleem van vocht & slechte ventilatie.**
 Haag Wonen onderkent nadrukkelijk de problematiek van Vocht & Ventilatie. We hebben u dat ook al eerder laten weten in een antwoord op vragen van de Gemeente Den Haag begin 2012. De uitkomsten van het onderzoek op zich, zijn voor Haag Wonen in algemene zin wederom een bevestiging. Ik wil daarom nu niet stilstaan bij de specifieke en zeer beperkte steekproef van het onderzoek en de stellige conclusies. Het probleem is er en ook Haag Wonen wil blijven werken aan oplossingen en een goede relatie met onze huurders.
- Registratie klachten:**
 Haag Wonen heeft inmiddels in de procesinrichting van het bedrijfsbureau mogelijk gemaakt om klachten rond Vocht & Ventilatie als categorie te registreren. We kunnen daarmee de (hoeveelheid) klachten monitoren en periodiek verzamelen. De oplossingen kunnen velerlei zijn.
- Afhandeling klachten:**
 Ook onze klachtenafhandeling is beter ingericht waardoor we snel een klacht kunnen afdoen. De afhandeling van de klacht wordt gevolgd. In de gereedmelding, factuurafhandeling en uitvoeringscontrole hebben we naar ons idee nu procesmatig voldoende ingebouwd om een goede afhandeling te bewaken.
 Wel is het nodig om een onderscheid te maken in het oplossen van een individuele klacht voor één woning en meer generieke maatregelen op complexniveau. Structurele technische oplossingen kunnen vaak alleen op complexniveau gerealiseerd worden.

Indien in een complex vaak vocht en ventilatieklachten voorkomen krijgt het desbetreffende complex in ons Strategisch Voorraad Beleid systeem een label. Doordat we bij het periodiek doorlichten van een complex

- de bewonerscommissies ook vragen naar hun ervaringen,
- de ervaringen van onze beheerders verzamelen en
- naar het klachtenonderhoud kijken,

is geborgd dat we het probleem op complexniveau helder krijgen. Veelal is er sprake van ook andere zaken zoals 'aanwezigheid geisers' of een matig E-label. Een complex kan dan opgevoerd worden voor een planmatige aanpak op complexniveau.

Helaas is op dit moment onze investeringsruimte door overheidsplannen en maatregelen dusdanig gekrompen dat we amper tot niet in staat zijn om die complexmatige aanpak ook uit te voeren!

- **Aandacht bij planmatig of groot onderhoud op complexniveau.**

Bij het maken van onderhoudsplannen krijgt ventilatie nadrukkelijk aandacht. Isoleren en verbeteren van het Energielabel gaat vrijwel altijd samen met ventilatieverbeteringen, extra aandacht voor de luchttoevoer en zelfs koude brug berekeningen om te kijken naar mogelijke condensvorming. Ook wordt een complexmatige aanpak aangegrepen om nog eens extra informatie te geven over de noodzaak van goed ventileren en de gezondheidsaspecten daarvan. We werken hierin regelmatig samen met de Gemeentelijke GGD.

- **Communicatie en voorlichting.**

We hebben in goed overleg met de collega corporaties besloten om niet met gezamenlijke antwoorden en suggesties te komen op dit punt. We hebben elk nadrukkelijk onze eigen verantwoordelijkheid in de 'één op één' relatie Huurder-Verhuurder. Bovendien hebben we elk onze eigen werkwijzen en processen. Vanzelfsprekend is er de nodige afstemming en collegiale (kennis)uitwisseling. We weten elkaar goed te vinden op het onderwerp ventilatie. Zo hebben met name de Haagse corporaties zich bijvoorbeeld hard gemaakt voor extra aandacht voor het binnenklimaat (Vocht & Ventilatie voorop) in het OTB/corporaties onderzoeksprogramma WK 2020. Daarbij is ook bewonersgedrag onderzocht. Communicatie en voorlichting rond vocht en ventilatie krijgt bij Haag Wonen aandacht op diverse manieren:

- Haag Wonen werkt regelmatig samen met de Haagse GGD, ook juist op inhoud van de voorlichting. Ook de samenwerking met het OTB in WK 2020 heeft ons inhoudelijk gesteund. Bij WK 2020 was onze huurdersvereniging zelfs, indirect, betrokken.
- Op diverse belangrijke momenten dat we contact hebben met onze huurders, besteden we expliciet aandacht aan Vocht en ventilatie.
 - In het gesprek met nieuwe huurders doen we dat, waarbij tegelijkertijd een voorlichtingsfolder wordt gegeven.
 - In de voorlichting bij complexmatig onderhoud doen we dat.
 - Bij de oplevering van een complexmatig aanpak doen we dat, veelal samen met uitleg over nieuwe dingen in de woning. Hierbij wordt ook weer informatie op papier aan onze huurders gegeven.

- Ook in geval dat onze bij mensen (beheerconsulenten en/of opzichters) op bezoek zijn en constateren dat er sprake is van slecht ventileren, maken de huurders nog eens attent op de noodzaak van goede ventilatie.
- Bij onze geiseraanpak is ook ventilatie een aandachtspunt. We hebben niet alleen afspraken met de verhuurder Eneco over de verwijdering van open keukengeisers gemaakt in een convenant. Ook wederzijdse voorlichting en mensen attenderen op het belang van ventilatie is onderdeel van het convenant Haag Wonen-Eneco installatiebedrijven.
- In onze huurdersinformatie in buurtkrant besteden we regelmatig aandacht aan de noodzaak van goed ventilatie.
- In 2013 krijgt elke woning een meterkastkaart. Op deze kaart wordt onder andere ook beschreven hoe de bewoners moet ventileren om schimmel te voorkomen.
- We zijn bezig om onze huurdersinformatie nog verder te verbeteren. Ook hier zal er aandacht zijn voor expliciete voorlichting over ventilatie.

Ik kan me voorstellen dat we samen met de GGD en de andere corporaties de laatste aanbeveling van het OTB rapport bekijken. Ik zou de Gemeente Den Haag willen uitnodigen daarin het voortouw te nemen. Wij hebben zeer positieve ervaringen met de door de GGD ontwikkelde E-learning 'Herkenning CO gevaarlijke situaties' die inmiddels vast onderdeel is van onze Haag Wonen Academie. Van onze kant hebben we Vocht & Ventilatie& voorlichting dit jaar als onderwerp op onze beleidsvoornemenslijst gezet.

Ik ben ervan overtuigd dat ik u zo goed mogelijk heb geantwoord met deze brief. Haag Wonen is altijd bereid uw vragen te beantwoorden en met de Gemeente te overleggen.

Met vriendelijke groet,



Karin van Dreven
Directeur-bestuurder