



Dienst Stedelijke Ontwikkeling, afdeling Wonen
T.a.v. de heer Wim Kulik
Postbus 12655
2500 DP DEN HAAG

Contactgegevens
Kruisplein 15
Postbus 1431
3000 BK Rotterdam

telefoon: (010) 270 57 05

fax: (010) 270 57 02

e-mail: groep@vestia.nl

internet: www.vestia.nl

Datum 7 februari 2013
Ons kenmerk JT/hs
Uw kenmerk
Betreft Vocht en ventilatie

Geachte heer Kulik,

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

Ik zal in deze brief eerst een paar algemene opmerkingen maken over de OTB-rapportage en daarna mijn reactie geven op de vijf aanbevelingen die het OTB doet aan woningcorporaties.

Het OTB-rapport

Het rapport geeft naar mijn mening een goed inzicht in de verschillende oorzaken van schimmelproblemen in woningen en kan daardoor een waardevolle bijdrage leveren aan een beter begrip van deze complexe problematiek.

Naast waardering heb ik ook kritiek op het rapport. De zeer beperkte steekproef van 12 woningen en als gevolg daarvan de gebrekkige representativiteit maken dat de conclusies niet bepaald stevig onderbouwd zijn. Ook het feit dat uitsluitend meldingen bij de GGD zijn gebruikt ondermijnt de representativiteit. Huurders die zich tot de GGD wenden zijn waarschijnlijk van mening dat de corporatie onvoldoende doet met hun klachten en zullen dus bovengemiddeld kritisch zijn over de aanpak van de corporaties. Het rapport doet geen uitspraak over de vraag of deze kritiek van de huurders terecht is en dat vind ik een gemiste kans van de onderzoekers.

De aanbevelingen

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

Datum 7 februari 2013
Betreft Vocht en ventilatie

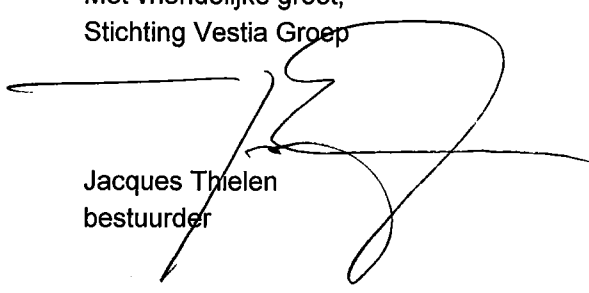


2. *Woningcorporaties dienen klachten van bewoners over vocht en schimmels serieus te nemen en zo snel mogelijk te verhelpen.*
Vestia neemt deze klachten serieus en verhelpt ze zo snel als de ernst van de situatie vereist. Om de aanpak nog beter te borgen binnen onze organisatie is in 2012 de procesbeschrijving aangepast. U vindt deze als bijlage bij deze brief. In de procesbeschrijving neemt communicatie met de bewoners, zowel tussentijds als achteraf, een belangrijke plaats in. Dit betekent dat Vestia ook de volgende twee aanbevelingen van het OTB onderschrijft en in de praktijk toepast.
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.*
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.*
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.*
Zoals ook blijkt uit de OTB-rapportage, is bij vocht- en schimmelproblemen vaak sprake van een ingewikkeld samenspel van fysieke factoren en bewonersgedrag. Om dit adequaat te kunnen bestrijden is voorlichting nodig die is toegespitst op de concrete situatie. Mondelinge informatie, ondersteund door schriftelijk materiaal, werkt daarbij volgens onze ervaring het beste. Tegen deze achtergrond is Vestia niet bij voorbaat enthousiast over de door OTB genoemde vormen, maar ik wel bereid de mogelijkheden daarvan te laten verkennen.

Mocht u behoefte hebben aan een toelichting op deze reactie, dan is Vestia daar natuurlijk toe bereid.

Met vriendelijke groet,
Stichting Vestia Groep

Jacques Thielen
bestuurder



Bijlage 1

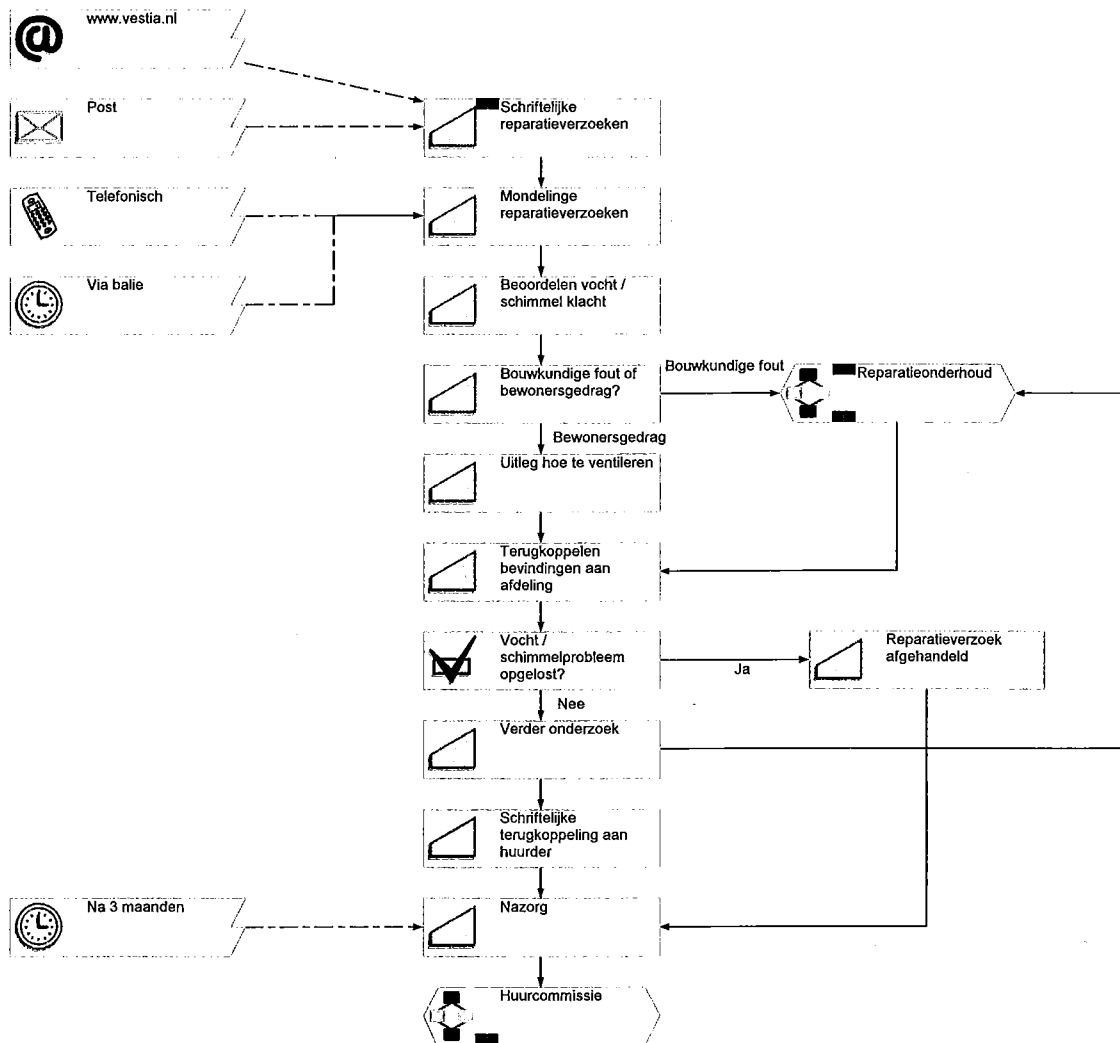
Process description

Vocht en schimmel

Vestia Den Haag Zuid-West

1 Process diagrams

1.1 Hoofdproces



1.1.1 Activities and Sub-Processes

Basic	Schriftelijke reparatieverzoeken
Executor	Medewerker Serviceonderhoud
Responsibility	Coördinator Serviceonderhoud
Description	<p>Schriftelijke reparatieverzoeken worden altijd door de afdeling reparatieonderhoud afgehandeld.</p> <p>De huurder heeft een schriftelijk reparatieverzoek over vocht/schimmel in de woning. De medewerker Reparatie-onderhoud stuurt een brief met een ontvangst bevestiging.</p> <p>Vervolgens maakt Reparatie-onderhoud een afspraak met de huurder en de Servicemedewerker. Zodat de medewerker Serviceonderhoud de vocht/ schimmel problemen op locatie kan beoordelen.</p>

Basic	Mondelinge reparatieverzoeken
Executor	Medewerker Klantenservice
Responsibility	Coördinator klantenservice
Description	<p>Telefonische reparatieverzoeken worden altijd door de afdeling Klantenservice afgehandeld.</p> <p>De huurder heeft een mondeling reparatieverzoek over vocht/schimmel in de woning. De afdeling Klantenservice maakt direct een afspraak met de huurder zodat de medewerker Serviceonderhoud de vocht / schimmel problemen op locatie kan beoordelen.</p>

Basic	Beoordelen vocht / schimmel klacht / bewonersgedrag
Executor	Servicemedewerker
Responsibility	Coördinator Serviceonderhoud
Description	<p>Service medewerker gaat bij de huurder langs en beoordeelt aan de hand van een checklist de vocht / schimmel klachten. Als er beheerproblemen zijn dan wordt de Consulent beheer en vernieuwing geïnformeerd. Indien nodig neemt de Consulent beheer en vernieuwing actie.</p>

Basic	Bouwkundige
Executor	Servicemedewerker
Responsibility	Coördinator Serviceonderhoud
Description	De Servicemedewerker beoordeelt of het vocht/schimmel is ontstaan door bewonersgedrag of door een bouwkundig fout.

Sub-Process	Reparatieonderhoud
Description	De bouwkundige problemen worden in het proces reparatieonderhoud door de aannemer afgehandeld.

Basic	Uitleg hoe te ventileren
Executor	Servicemedewerker
Responsibility	Coördinator Serviceonderhoud
Description	De Servicemedewerker geeft de huurder uitgebreid uitleg over hoe te ventileren en verstrekt de huurder de folder "hoe te ventileren".

Basic	Terugkoppelen bevindingen aan afdeling reparatieonderhoud
Executor	Servicemedewerker
Responsibility	Coördinator Serviceonderhoud
Description	Servicemedewerker koppelt vervolgwerkzaamheden/bevindingen terug aan de afdeling reparatieonderhoud. Reparatieonderhoud scant de checklist in

Check	Bewoner meldt opnieuw Vocht / schimmelprobleem
Executor	Medewerker Serviceonderhoud
Responsibility	Coördinator Serviceonderhoud
Description	De afdeling reparatieonderhoud beoordeelt of de vocht / schimmel opnieuw en maakt een afspraak bij de bewoner.

Basic	Reparatieverzoek afgehandeld
--------------	-------------------------------------

Basic	Verder onderzoek
Executor	Coördinator serviceonderhoud
Responsibility	Manager Vastgoedbeheer
Description	De coördinator serviceonderhoud voert op locatie verder onderzoek uit naar de vocht en schimmelproblemen.

Basic	Schriftelijke terugkoppeling aan huurder
Executor	Medewerker Serviceonderhoud
Responsibility	Coördinator serviceonderhoud
Description	De aard van de vocht en schimmel problemen en de afspraken met de huurder worden door de afdeling reparatieonderhoud schriftelijk aan de huurder bevestigd.

Basic	Nazorg
Executor	Medewerker Serviceonderhoud
Responsibility	Coördinator Serviceonderhoud
Description	<p>Na drie maanden neemt de afdeling reparatieonderhoud contact op met de klant</p> <ul style="list-style-type: none"> •Hoe staat het ervoor met schimmel •Hoe is er omgegaan met de informatie over hoe te ventileren •Info wordt opgeslagen op adres in Wocas

Sub-Process	Huurcommissie
Responsibility	Manager onderhoud/medewerker onderhoud