

x Gemeente
x Amsterdam

x GGD
x Amsterdam



amsterdamse
federatie van
woningcorporaties



Ymere



Lieven de Key

Stadgenoot



Tweede monitor van de Gezamenlijke Aanpak Vocht en Schimmel

november 2023 – februari 2025

Samenwerking van De Alliantie, Eigen Haard, Lieven de Key, Rochdale, Stadgenoot, Ymere, AFWC, gemeente Amsterdam, Stichting !WOON, GGD, de FAH en Arcade met ondersteuning van ingenieursbureau Cauberg Huygen

*Samengesteld door:
Peter Hoogeweg, Tobias Dobbe
Steven Kromhout & Aster Mol (AFWC)
datum: 18-04-2025*

Samenvatting

Iedereen verdient een fatsoenlijk dak boven het hoofd en een woning, die schoon, heel en veilig is. Te veel vocht en schimmel in een woning zijn onacceptabel. Het gaat ten koste van woongenot, kan schadelijk zijn voor de gezondheid en moet daarom zo snel mogelijk worden aangepakt. De Amsterdamse woningcorporaties doen al veel tegen vocht en schimmel, maar het probleem kan alleen worden opgelost samen met bewoners en gemeente. Daarom is de aanpak Vocht en Schimmel opgezet. In deze tweede monitor leest u over de voortgang van de aanpak.

Eind 2023 zijn de Amsterdamse corporaties gestart met een gezamenlijke, meerjarige aanpak voor de bestrijding van vocht en schimmel in woningen. De corporaties trekken hierin samen op met de gemeente Amsterdam, de GGD, Stichting !WOON en de huurdersvertegenwoordiging (FAH en Arcade). De corporaties nemen dit serieus en hebben geld en capaciteit vrijgemaakt voor de aanpak. Sindsdien is er veel werk verzet. De corporaties verzamelen per melding over vocht en schimmel gegevens. Deze data worden gebruikt om de voortgang te monitoren en de vocht en schimmelaanpak te verbeteren. In samenwerking en afstemming met de partners is deze monitor opgesteld en uitgebracht.

De monitor is een instrument om tussentijds te toetsen of we op de goede weg zijn met de aanpak. Onze inspanningen zijn gericht op het bestrijden van vocht en schimmel in woningen. De woningcorporaties hebben inmiddels duizenden meldingen opgepakt en verholpen (doelstelling 1). De periode van melding tot afhandeling bedraagt gemiddeld een maand. Door de constructieve samenwerking met onze partners wordt de aanpak verbeterd. We leren van de verschillende perspectieven (doelstelling 2), waar we ook acties aan verbinden. De aanpak heeft ook een signaalfunctie, waarbij (zeer) complexe problematiek aan het licht komt. In deze complexe gevallen is het een kwestie van de lange adem om grip te krijgen op de vocht- en schimmelproblematiek. Uiteraard blijven de woningcorporaties de schimmel verwijderen tot er een structurele oplossing voor de oorzaken is. In de nazorg meten we of de huurder gehoord wordt en adequaat is geholpen (doelstelling 4), net als de tevredenheid van de huurder (doelstelling 3). Op het gebied van bewonerstevredenheid en nazorg is nog veel werk te verrichten. Dit vraagt een betere dienstverlening en meer input vanuit de ervaring van huurders na afloop van het traject. De woningcorporaties werken aan een cultuurverandering, waarbij de problematiek niet zoals voorheen vooral wordt geweten aan het bewonersgedrag, maar allereerst wordt benaderd vanuit de bouwkundige en bouwtechnische kenmerken van de woning. Kortom: de aanpak vocht en schimmel staat, maar we zijn er nog niet.

Belangrijkste uitkomsten tweede monitor

Wat zijn de kenmerken en omvang van vocht- en schimmelproblematiek in Amsterdam?

- Van november 2023 t/m januari 2025 zijn er 15.432 meldingen binnengekomen, waarvan 14.898 vanuit zelfstandige woningen. Bij alle meldingen komt de corporatie langs of zorgt dat een externe partij het probleem oplost.
- Er zijn 11.721 woningen waar minstens één melding is binnengekomen, wat neerkomt op 6,7% van de totale voorraad.
- In de wintermaanden komen de meeste meldingen binnen.
- In november 24 t/m januari 25 kwamen ongeveer 20% minder meldingen binnen dan dezelfde periode een jaar eerder.
- In absolute aantallen zijn de meeste meldingen gedaan in Nieuw-West, relatief zijn de meeste meldingen gedaan in Zuidoost.
- Bijna de helft (42%) van de meldingen komt voor in complexen met 10% of meer woningen met vocht en schimmel.
- In de meeste woningen is tot nu toe maar één melding gemaakt (86%).
- In de badkamer en slaapkamer treden het vaakst vocht- en schimmelklachten op.
- In 62% van de gevallen worden (installatie)technische oorzaken voor vocht- en schimmelproblematiek genoemd.

In hoeverre is de dienstverlening rondom en afhandeling van vocht- en schimmelmeldingen succesvol?

- Sinds februari 2024 fluctueert de tijd tussen eerste melding en inspectie van ongeveer 14 tot 18 dagen, waarbij richting het einde van het jaar een lichte stijging plaatsvindt.
- De duur tussen de inspectie en de afhandeling liep na de start van de gezamenlijke aanpak terug van ongeveer 30 tot 15 dagen. Sindsdien is de behandelduur vrij stabiel gebleven tussen de 10-20 dagen.
- De totale afhandelperiode van melding tot afhandeling is grofweg stabiel op ongeveer een maand sinds maart 2024.
- Tot en met januari 2025 is bij 1.925 meldingen nazorg uitgevoerd, waarbij aan huurders is gevraagd of zij tevreden zijn over de aanpak. Ongeveer 40% van de huurders die benaderd zijn, heeft hieraan meegedaan. Het is onduidelijk welke invloed de non-respons heeft op de onderstaande resultaten.
- Respondenten zijn met een beoordeling van 5,1 gemiddeld genomen niet tevreden met de gehele aanpak. We zien dat algemene ontevredenheid over de corporaties zich soms uit in een negatieve beoordeling over deze aanpak, waarbij de kritiek zich niet specifiek toespitst op de aanpak van vocht en schimmel.
- Over de kwaliteit van de oplossing zijn huurders met een 5,6 gemiddeld niet erg tevreden. We weten nog onvoldoende waarom huurders niet tevreden zijn.
- Bij 55% is de problematiek 3 maanden later nog steeds opgelost, bij 43% niet en komt de corporatie weer terug om nogmaals de schimmel te verwijderen.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
Belangrijkste uitkomsten tweede monitor	2
Inhoudsopgave.....	4
1. De gezamenlijke aanpak vocht en schimmel.....	6
1.1 Inleiding.....	6
1.2 Samenwerking	7
1.3 Impact van de aanpak.....	8
1.4 Knelpunten bij de aanpak	9
1.5 Extra inzet	10
2. Analyse van meldingen	14
2.1 Methode.....	14
2.2 Vocht- en schimmelproblematiek in Amsterdam	14
2.3 Factoren die de kans op vocht en schimmel vergroten	21
2.4 Afhandeling meldingen en dienstverlening	26
3. Conclusies & vervolg	29
3.1 Verbeterpunten uit de eerste monitor	29
3.2 Aanbevelingen, doelen en acties voor 2025.....	30
Bijlage 1: Stappen van de aanpak	32
Bijlage 2: Stichting !Woon	33

Opzet tweede monitor

De aanpak is gemonitord door de AFWC, door data van de woningcorporaties te analyseren. Hierbij gelden de volgende kanttekeningen:

Na de eerste monitor (van september 2024) zijn verbeteringen in het verzamelen van de data bij de corporaties doorgevoerd. De data van de corporaties over de meldingen zijn gekoppeld aan de Databank Corporatiebezit van de AFWC en aanvullende technische woninggegevens van de Amsterdamse corporaties, waardoor we meer en betrouwbaardere informatie hebben over woningkenmerken. Ondanks deze verbeteringen is het binnen de bestaande ICT-omgeving (nog) niet bij alle corporaties mogelijk om alle gewenste informatie te registreren en vervolgens uit de datasystemen te halen. In een deel van de analyse zijn daarom niet alle corporaties meegenomen.

De data worden per corporatie door verschillende personen en partijen geregistreerd. Hierdoor kan niet worden uitgesloten dat er interpretatieverschillen optreden, die leiden tot verschillen in de data en/of uitkomsten. In de analyse wordt hier rekening mee gehouden. Dit kan betekenen dat bij sommige analyses bepaalde corporaties niet worden

meegenomen. Waar onzekerheden bij de uitkomsten bestaan, wordt dit vermeld. Op deze manier hebben we het verloop van de aanpak tijdens de afgelopen periode (november 2023 t/m januari 2025) in beeld gekregen.

In de tweede monitor zijn vier hoofdvragen onderzocht:

- Wat zijn de kenmerken en omvang van vocht- en schimmelproblematiek in Amsterdam?
- Welke factoren vergroten de kans op vocht en schimmelproblematiek en in welke mate?
- In hoeverre is de dienstverlening rondom- en afhandeling van vocht- en schimmelmeldingen succesvol?
- Waar zitten knelpunten m.b.t. de afhandeling van klachten en dienstverlening en welke verbeteringen kunnen corporaties maken in de aanpak?

Deze vragen zijn gericht om inzicht te krijgen in hoeverre we onze doelen bereiken. We onderzoeken de meldingen om beter inzicht te krijgen in hoe we schimmel zouden kunnen voorkomen en oplossen. Daarnaast proberen we inzicht te krijgen in de tevredenheid van huurders over de aanpak. De doelen van de aanpak staan beschreven op pagina 7.

1. De gezamenlijke aanpak vocht en schimmel

1.1 Inleiding

Uit de gezondheidsmonitor 2022 van de GGD Amsterdam kwam naar voren dat 23% van Amsterdammers schimmel had in de woon- of slaapkamer. Er zijn meerdere verklaringen waarom de problemen met schimmel in woningen zijn toegenomen. Door de energiecrisis zijn mensen minder gaan stoken en ventileren, door de woningcrisis wonen er vaak meerdere mensen in kleine woningen, en oude huizen zijn vaak niet meer helemaal geschikt voor de moderne levensstijl (denk bijvoorbeeld aan: dagelijks douchen en thuis werken)¹. Begin 2023 hebben corporatiebestuurders en wethouders besloten om gezamenlijk actie te ondernemen om deze problematiek op te lossen. De gemeente Amsterdam en de corporaties zijn van mening dat iedereen een woning verdient die schoon, heel en veilig is. Door gezamenlijk de vocht- en schimmelproblematiek aan te pakken, wordt dit doel nagestreefd.

De corporaties (Eigen Haard, Rochdale, Ymere, Stadgenoot, de Alliantie en Lieven de Key) hebben samen met de gemeente Amsterdam, de GGD en stichting !Woon in de periode juni t/m oktober 2023 een projectplan ontwikkeld voor de aanpak vocht en schimmel, dat bestaat uit

zes onderdelen (zie bijlage). Hierin zijn de volgende doelstellingen² van de aanpak gedefinieerd:

- Zoveel mogelijk voorkomen van vocht en schimmel in de woning en als toch schimmel ontstaat zo snel mogelijke verwijdering ervan;
- We slaan de handen ineen om de verschillende oorzaken van vocht en schimmel op te lossen (en leren van elkaar);
- De tevredenheid van huurders over hun woning verbetert;
- De huurder voelt zich gehoord en is adequaat geholpen, dit wordt gemeten tijdens de evaluatie in de nazorg.

De aanpak is ook opgenomen in de samenwerkingsafspraken Samen werken aan de volkshuisvesting 2024 – 2027 tussen de gemeente Amsterdam, de woningcorporaties en de huurderskoepels³. De Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (hierna: FAH) is vanaf mei 2024 bij de gezamenlijke aanpak aangesloten, overeenkomstig de afspraken. Sinds november 2024 is ook Arcade aangesloten bij de aanpak.

Vanaf november 2023 is de gezamenlijke aanpak vocht en schimmel gestart. De Alliantie, Eigen Haard, Lieven de Key, Rochdale, Stadgenoot en Ymere werken sindsdien allemaal op dezelfde manier om vocht- en schimmelproblematiek aan te pakken. Cauberg Huygen heeft voor deze aanpak stroomschema's ontwikkeld – van eerste melding tot oplossing. Verdere toelichting over de aanpak en de bijbehorende stappen staat in bijlage 1. Samen met de Amsterdamse Federatie voor

¹ Bron: Aedes, <https://aedes.nl/vocht-en-schimmel>.

² Na de eerste periode hebben we de verschillende partijen (nogmaals) gevraagd wanneer de aanpak voor hen geslaagd is. Deze zijn terug te vinden in de eerste monitor (september 2024) en komen overeen met de gestelde doelstellingen uit het projectplan.

³ De Amsterdamse woningcorporaties, de gemeente Amsterdam en de huurderskoepels hebben afspraken gemaakt over de toekomst van de corporatiewoningen in Amsterdam. De prestatieafspraken gelden voor vier jaar en dragen bij aan goed, betaalbaar en duurzaam wonen voor iedereen. De afspraken zijn terug te vinden via dit nieuwsbericht: <https://www.afwc.nl/25/nieuwe-afspraken-voor-de-amsterdamse-volkshuisvesting>.

Woningcorporaties (AFWC), de gemeente Amsterdam, de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH), Arcade en stichting !Woon volgen de corporaties de voortgang van de aanpak en voeren we continu het gesprek om deze verder te verbeteren.

In het eerste volle jaar van de aanpak is veel gebeurd. Er zijn dagelijks tientallen mensen betrokken om een melding aan te nemen, een inspectie te doen, de oorzaken te achterhalen, en de problemen in de woningen met een vocht- en schimmelmelding te verhelpen. De aanpak heeft een grote organisatorische en financiële impact op de corporaties.

Door tussentijds te monitoren, toetsen we of we op de goede weg zijn. En leren en begrijpen we hoe de aanpak beter kan of moet. Het stellen van tussentijdse doelen helpt ons daarbij. Deze doelen geven richting en helpen ons om de uiteindelijke doelstellingen te realiseren.

We werken daarbij toe naar een jaarlijkse monitor, waarbij een rapportage beschrijft waar we staan en waar we aan moeten werken om de doelstellingen te realiseren. Door jaarlijks te monitoren kunnen we de uitkomsten ook per jaarschijf met elkaar vergelijken. Op die manier worden trends en ontwikkelingen inzichtelijk.

De tweede monitor bekijkt de data over een periode van 15 maanden (november 2023 t/m januari 2025). Er zijn in die tijd 15.432 meldingen over vocht en schimmel binnen gekomen. Dat geeft aan dat een gerichte aanpak nodig was. En ook dat we in korte tijd een systematiek hebben opgezet, die deze problematiek aanpakt.

Maar we zijn er nog niet. Daar moeten we realistisch over zijn. Bij de start waren de ambities en de verwachtingen hoog. Deze zijn in beginsel

te hoog ingeschat, want de problematiek is groot en complex. De aanpak is een lerende aanpak. Daarom monitoren we de aanpak periodiek en gaan we verder met de lessen die we daaruit leren. Dit heeft tijd nodig.

In dit hoofdstuk gaan we verder in op de aanpak: de impact die het heeft op corporaties, de knelpunten waar we tegenaan lopen en welke extra inzet de betrokken partijen leveren. In het tweede hoofdstuk analyseren we de data over de meldingen die van november 2023 t/m januari 2025 zijn gedaan. In hoofdstuk drie beschrijven we de voortgang van de verbeterpunten uit de eerste monitor en concluderen we met aanbevelingen, doelen en acties voor 2025.

1.2 Samenwerking

Binnen de aanpak werken we samen met een aantal verschillende partijen: de Amsterdamse woningcorporaties, de AFWC, de gemeente Amsterdam, de FAH, Arcade, stichting !WOON en de GGD met ondersteuning van Cauberg Huygen. Een van de doelen van de aanpak is *“We slaan de handen ineen om de verschillende oorzaken van vocht en schimmel op te lossen (en leren van elkaar).”* Iedere partij draagt hier op zijn eigen manier aan bij. Eens in de zes weken komen alle partijen bijeen om lopende zaken en acties te bespreken. Hieronder wordt per partij de rol binnen de aanpak beschreven.

De Amsterdamse woningcorporaties: de corporaties zijn verantwoordelijk voor het beheer en de kwaliteit van de woningen die zij verhuren. Zij voeren de aanpak uit. D.w.z. zij hebben de verantwoordelijkheid om alle meldingen op te pakken en op te lossen. Daarnaast verzamelen zij informatie over de meldingen, de oorzaken en oplossingen daarvoor en de ervaring van hun huurders. In die zin is de aanpak van de corporaties.

Zij gebruiken de inzichten en input van de andere partijen om de aanpak verder te verbeteren.

AFWC: de AFWC heeft een coördinerende rol in de aanpak. Zij organiseren dat de werkgroep periodiek bij elkaar komt en houden toezicht op lopende acties. De AFWC verwerkt de informatie die de corporaties ophalen in een monitor. Voor de monitor gaan zij ook in gesprek met de andere betrokken partijen en verwerken die input. Via de monitor proberen we inzicht te krijgen in de voortgang van de aanpak.

De gemeente Amsterdam: de gemeente handhaaft dat de corporaties de kwaliteit van hun bezit op orde houden en spreekt ze daar op aan. Daarnaast financieren zij initiatieven, zoals de Energiebespaarservice (EBS), die bewoners helpen met schimmelproblematiek.

De FAH en Arcade: De FAH en Arcade vertegenwoordigen de huurders. Zij zorgen ervoor dat het belang van de huurders binnen de aanpak wordt ingebracht. Zij brengen het perspectief van de huurders in via het werkoverleg. Deze input wordt ook weer meegenomen in de monitor.

Stichting !WOON: stichting !WOON ondersteunt huurders met vragen en problemen rondom hun woning. Zij helpen huurders o.a. wanneer zij te maken hebben met schimmelproblematiek. Op die manier ontvangt !WOON veel signalen over de aanpak van vocht en schimmel en waar het beter kan. Deze signalen geeft !WOON door aan de woningcorporaties, zodat zij hun aanpak kunnen verbeteren. De belangrijkste aanbevelingen van !WOON zijn opgenomen in bijlage 2.

De GGD: de GGD heeft veel inhoudelijke kennis op het gebied van vocht en schimmel. Zij bewaken dat we binnen de aanpak de juiste conclusies trekken en dat we ons baseren op juiste informatie.

Cauberg Huygen: Net als de GGD heeft Cauberg Huygen veel inhoudelijke kennis over vocht en schimmel. Cauberg Huygen heeft een grote rol gehad in de opzet van de aanpak. Zo hebben zij stroomschema's ontwikkeld die alle corporaties nu gebruiken voor hun aanpak. Daarnaast hebben zij de eerste monitor opgesteld en in de tweede monitor geholpen met het duiden van de cijfers en bewaakt dat we de juiste conclusies trekken.

Door samen te werken met partijen met een verschillende achtergrond zorgen we ervoor dat verschillende perspectieven en belangen landen in de aanpak en leren we continu van elkaar.

1.3 Impact van de aanpak

Zoals ook al in de eerste monitor vermeld, heeft de aanpak bij de corporaties een grote impact. De werkzaamheden hebben invloed op het klantcontactcentrum (KCC), dat een eerste opvolging van de meldingen verzorgt, tot aan de afdelingen die zich bezighouden met het planmatig onderhoud. Daarmee vraagt de aanpak veel capaciteit van de corporaties.

Ook financieel heeft de aanpak impact. De corporaties hebben vooraf een inschatting gegeven van de kosten van de aanpak van november 2023 tot en met mei 2024. In die periode was de schatting dat er in totaal € 5,5 miljoen was uitgegeven door de corporaties. Het gaat dan om structurele kosten, waaronder: de opname, inspectie, reiniging en het wegnemen van de oorzaak. Dit zijn jaarlijks terugkerende kosten. De geschatte kosten in 2024 bedragen voor alle corporaties gezamenlijk circa € 8,7 miljoen. De verwachting is dat de kosten met € 500.000 stijgen naar in totaal € 9,2 miljoen in 2025.

Opgemerkt wordt dat de geschatte kosten geen volledig beeld geven van de gemaakte kosten in het eerste jaar. Onder andere de volgende onderdelen zijn nog niet meegenomen:

- Opstartkosten van de aanpak;
- Opleiding van medewerkers;
- Besteding van interne uren, waaronder die van de ICT-afdeling en de kartrekkers binnen de corporaties.

Naast de organisatorische en financiële impact is nog een ander element van impact: de maatschappelijke en politieke aandacht voor vocht en schimmel is groot. Daarmee is er ook veel aandacht voor de gezamenlijke aanpak en de ernstige gevallen, die niet snel of goed opgelost kunnen worden.

1.4 Knelpunten bij de aanpak

In deze paragraaf benoemen we tegen welke knelpunten we aanlopen in de uitvoering van de aanpak.

Complexiteit: Er kunnen veel factoren een rol spelen bij vocht- en schimmelproblematiek. In lastige gevallen speelt veelal een complexe combinatie van factoren een rol, die vaak ook op elkaar inspelen. Deze factoren zijn: bouwkundige oorzaken zoals optrekkend vocht, vocht uit een kruipruimte, beperkte isolatie, koudebruggen, installatietechnische oorzaken zoals een niet goed werkend ventilatie- of verwarmingsstelsel, of het gebruik van de woning, zoals niet (kunnen) verwarmen van de woning, een hoge vochtproductie en onvoldoende ventileren. Bij de lastigere casussen (waarbij het langer duurt voor een oplossing is bereikt) spelen vaak meerdere van deze oorzaken tegelijkertijd. De complexiteit van schimmelproblematiek maakt dat er vaak geen

eenduidige oplossing is. Als blijkt dat de oorzaak van de schimmel niet op korte termijn opgelost kan worden, houden de corporaties de schimmel beheersbaar door de schimmel tussentijds te verwijderen.

Communicatie met bewoners: De communicatie vanuit de verhuurder (of de uitvoerende organisatie) over het proces van melding tot oplossing kan beter. Dan gaat het over de manier waarop de huurder wordt benaderd en ook over de informatieverstrekking. Stichting !Woon en de FAH geven aan dat het voor huurders vaak onduidelijk is wat er gaat gebeuren nadat een inspectie heeft plaatsgevonden en ook tijdens de inspectie zelf is het niet altijd duidelijk wat er wordt gedaan. Daar komt bij dat schimmel in de woning voor bewoners vaak schaamte met zich meebrengt. In het verleden werd dit gevoel versterkt doordat corporaties wezen op ‘bewonersgedrag.’ De corporaties benaderen dit nu op een andere manier: de woning wordt altijd eerst geïnspecteerd op bouwkundige en installatietechnische oorzaken. Pas daarna wordt er gekeken naar gebruik van de woning. Het moet daarbij wel bespreekbaar blijven dat gebruik van de woning, zoals goed ventileren, een component is bij het ontstaan en in de preventie van vocht- en schimmelproblematiek. Daarnaast signaleert Stichting !Woon dat de kwaliteit van de rapporten die huurders krijgen van de eerste inspectie niet op orde is. De rapporten die bewoners ontvangen van de inspectie zijn vaak onduidelijk en de conclusies die daarin worden getrokken zijn onvoldoende onderbouwd. Zie hierover ook bijlage 2. De corporaties werken daarom nu aan een manier om de informatie beter over te brengen bij hun huurders. Zo werken de Alliantie, Lieven de Key en Rochdale bijvoorbeeld aan een eigen “huurdersvriendelijk” format van de rapportage.

Datakwaliteit: een van de verbeterpunten die volgde uit de eerste monitor was dat de data over vocht- en schimmelmeldingen beter geregistreerd moest worden, zodat we de aanpak ook beter kunnen monitoren. In de tussentijd zijn er stappen gezet om dit te verbeteren. Bij alle corporaties lukt het nu om de meldingen zelf te registreren. Desalniettemin blijft het lastig om alle bijbehorende data die we zouden willen weten over meldingen te registreren in de bestaande systemen. Dit komt doordat het huidige ICT-systeem van de corporaties er niet op ingericht is om over één apart onderwerp data te registreren. Een ogenschijnlijk kleine verandering in de data, betekent daardoor een grote verandering voor de corporaties en kost tijd. Daar komt bij dat corporaties binnen hun eigen organisatie data op verschillende manieren verwerken, waardoor de vergelijking tussen verschillende corporaties soms lastig te maken is.

Meldingsbereidheid: de aanpak is erop gericht om snel en adequaat op meldingen te reageren. Daarvoor is het wel van belang dat huurders die last hebben van schimmel dit melden. Stichting !Woon en de FAH signaleren dat een deel van de huurders ‘meldingsmoe’ is. Huurders hebben het vertrouwen in de corporaties verloren. Dit komt door eerdere ervaringen waar een melding maken niet tot een oplossing leidde of de huurder werd gewezen op bewonersgedrag. Daar komt bij dat schimmel in de woning ook schaamte met zich meebrengt, wat de drempel om te melden kan verhogen. De SHY, huurderskoepel van Ymere, heeft initiatief genomen om flyers te versturen met de oproep om schimmel te melden. We zien dat dit helpt, het aantal meldingen bij Ymere is gestegen.

Samenwerking met comakers: de corporaties maken gebruik van externe partijen voor de inspectie van woningen en technische ingrepen.

De coördinatie van de werkzaamheden komt hierdoor buiten de corporaties zelf te liggen. Dat er verschillende partijen langskomen om tot de oplossing van een schimmelprobleem te komen, kan voor verwarring zorgen. Verschillende partijen zijn niet altijd goed op de hoogte van wat andere partijen al hebben gedaan. Daarnaast kan het voor de huurder ook verwarrend zijn dat er steeds een andere partij langskomt. Eigen Haard heeft er daarom voor gekozen de inspecties weer zelf te gaan doen.

1.5 Extra inzet

Binnen de aanpak is een uniforme werkwijze afgesproken, waarop corporaties meldingen oppakken en monitoren. Naast deze nieuwe manier van werken zetten de betrokken partijen zich ook op andere manieren in om vocht- en schimmelproblematiek in de stad op te lossen.

Ventilatieaanpak: Eén van de uitkomsten uit de gezamenlijke aanpak vocht en schimmel laat zien dat in woningen met natuurlijke ventilatie relatief meer vocht- en schimmelproblematiek is. Na een analyse van de Alliantie en Stadgenoot blijkt dat zij een groot aantal woningen met natuurlijke ventilatie in bezit hebben:

- De Alliantie heeft in de omgeving van Amsterdam alleen al 5.600 woningen met natuurlijke ventilatie.
- Bij Stadgenoot betreft het circa 11.600 woningen waar nu natuurlijke ventilatie aanwezig is. Ongeveer 6% daarvan (ca. 700 woningen) maakt onderdeel uit van een VvE, wat het aanbrenge van mechanische ventilatie complex maakt.

De grote hoeveelheid woningen met natuurlijke ventilatie en het verhoogde risico op schimmelvorming in deze woningen vormde bij de

Alliantie en Stadgenoot aanleiding om een plan van aanpak voor natuurlijke ventilatie op te laten stellen. Zodat er een eenduidig proces ontstaat waarmee de ventilatievoorziening in deze woningen aangepakt kan worden. De gemeente Amsterdam maakt net als de Alliantie en Stadgenoot deel uit van de werkgroep die zich met de gezamenlijke aanpak vocht en schimmel bezighoudt. Zij ondersteunen het plan van aanpak voor woningen met natuurlijke ventilatie, aangezien dit zal bijdragen aan het effectief oplossen van vocht- en schimmelproblemen in deze woningen. Dit plan van aanpak wordt door Cauberg Huygen opgesteld.

Het plan van aanpak is toegespitst op verschillende onderdelen:

- De eisen en standaarden rondom ventilatie in bestaande woningen.
- Praktische mogelijkheden voor het realiseren van mechanische ventilatie.
- De organisatorische aspecten die het mogelijk maken om het uitfasen van natuurlijke ventilatie mogelijk te maken.

Complexmatige aanpak: In sommige gevallen kan het zo zijn dat een complexmatig probleem de oorzaak is van vocht en schimmel in woningen. De corporaties zetten zich in om boven tafel te krijgen in welke complexen dit speelt. Dit doen zij op verschillende manieren. Bij zogeheten ‘complexsessies’ worden complexen besproken met mensen vanuit verschillende disciplines van de corporatie (denk aan assetmanagers, programmamanagers, gebiedsbeheerders, opzichters, etc.) In deze sessies wordt ook vocht- en schimmelproblematiek meegenomen en gekeken of er bijvoorbeeld bouwkundige aanleidingen zijn om het hele complex te controleren. Daarnaast kijken de corporaties ook in welke complexen er opvallend veel meldingen zijn en inspecteren ze vervolgens het hele complex. Lieven de Key verduurzaamt in hun

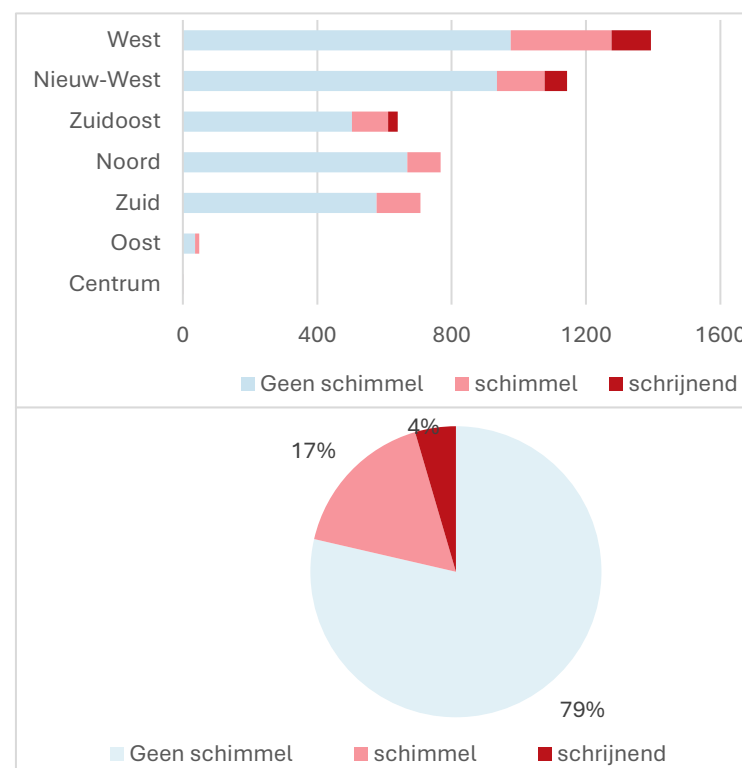
schilaanpak alle complexen met een EFG-label, onderdeel daarvan is het aanbrengen van mechanische ventilatie. Ook dit zal gaan helpen met het voorkomen van schimmel in woningen.

Begeleiders/coaches Ymere en de Alliantie zetten coaches en begeleiders in, die bewoners helpen met hoe ze de woning goed kunnen gebruiken. De Alliantie heeft hiervoor drie extra mensen in dienst genomen. Zij hebben een speciaal team opgericht om problemen met vocht en schimmel in woningen aan te pakken. Dit team is samengesteld uit collega's met verschillende expertises (bouwkundig/technisch en gedragsdeskundig), zodat ze het probleem vanuit alle kanten kunnen beoordelen en aanpakken. Het team lost bouwkundige en technische problemen, zoals lekkages of vochtproblemen, op en richt zich ook op het gesprek met de bewoner over bijv. ventileren. Deze medewerkers nemen ook de nazorg voor hun rekening; ze houden, indien nodig, langere tijd contact met de bewoners. Het doel is om bewoners te helpen om in een gezond en comfortabel huis te wonen.

Ondersteunende initiatieven: De gemeente Amsterdam subsidieert ook verschillende partijen die langs woningen gaan om na te gaan waar bewoners last hebben van vocht en schimmel en waar nodig te helpen, bijvoorbeeld in het contact leggen met de woningcorporaties. Deze partijen zijn Energiebox, Regionaal Energieloket (REL), Energiewending, Groene Hub en Weesp Duurzaam. Het voordeel van deze partijen is dat zij proactief langs woningen gaan waarmee zij ook bewoners kunnen bereiken die het lastig vinden om te melden. Daarnaast kunnen de partijen meerdere keren langsgaan bij bewoners waar extra hulp nodig is. Daarmee vullen ze goed de corporaties aan, die voor zo een soort werkwijze de capaciteit niet hebben.

De Energiebespaarservice (EBS) van de Gemeente Amsterdam heeft tot nu toe in totaal 4.490 woningen bezocht in de periode van april 2024 t/m januari 2025. In ruim 21% van de meldingen werd bij inspectie vocht en schimmel waargenomen. Bij 4% van de gevallen was de problematiek beoordeeld door de inspecteur als ‘schrijnend’. De Energiebespaarservice loopt in ieder geval nog tot en met augustus 2025. Figuur 1 laat per stadsdeel zien hoeveel huishoudens zijn bezocht en welk deel daarvan te maken heeft met vocht- en schimmelproblemen.

Figuur 1: door EBS bezocht aantal huishoudens en welk deel daarvan te maken heeft met vocht- en schimmelproblemen



Bron: Opvraag gemeente Amsterdam

Stichting !WOON: stichting !WOON ondersteunt huurders met problemen gerelateerd aan hun woning, zo ook schimmelproblematiek. Binnen de samenwerking van de aanpak geven zij signalen door die zij meekrijgen uit hun contact met huurders. In de periode mei 2024 tot en met januari 2025 heeft !WOON op 845 unieke adressen contact gehad over schimmel en vocht. Een contactmoment kan variëren van een eenmalig advies tot het begeleiden bij een Huurcommissieprocedure. Het kan zijn dat er daarvoor en daarna ook contact was over dit adres, maar in deze periode waren het in ieder geval 845 verschillende huurders die over dit onderwerp contact met !WOON opnamen. Dit is iets minder dan de 949 adressen uit de vorige monitor (november 2023 t/m mei 2024). Ten behoeve van de monitor heeft !WOON een aantal aanbevelingen gedaan.

- Pak ook snel meldingen op die niet via meldformulieren binnenkomen.
- Schep duidelijkheid over onderzoek, rapportage en opvolging.
- Blijf oog houden voor gepaste bewonersadvisering bij binnenklimaatproblemen.
- Werk oplossingsgericht aan technische verbeteringen.
- Zorg voor goede inspecties van corporaties en co-makers.
- Pak regie in het oplossen van schimmelproblemen.
- Blijf nadenken over proactief benaderen van huurders in complexen waar vermoed wordt dat er structurele problemen zijn.

Verdere toelichting op deze aanbevelingen is terug te vinden in bijlage 2.

2. Analyse van meldingen

Dit hoofdstuk bevat een analyse van de meldingen van vocht- en schimmelproblemen die vanaf de start van de gezamenlijke aanpak door de Amsterdamse corporaties zijn geregistreerd. Via de analyse krijgen we een steeds beter beeld van de problematiek en proberen we inzicht te krijgen in hoeverre we onze doelen behalen.

Na een korte uitleg over de methode (2.1) presenteren we de resultaten van de analyse aan de hand van de vier hoofdvragen. Eerst gaan we in op de omvang en kenmerken van vocht- en schimmelproblematiek in Amsterdam (2.2) Vervolgens analyseren we welke factoren de kans op vocht en schimmelproblematiek vergroten (2.3). Ten slotte gaan we in op de (duur van de) afhandeling en de tevredenheid van huurders over de afhandeling (2.4).

2.1 Methode

In deze monitor zijn voor het eerst de meldingen gekoppeld aan de Databank Corporatiebezit van de AFWC en aanvullende technische woninggegevens van de Amsterdamse corporaties. Hierbij is de AVG in acht genomen en wordt ervoor gezorgd dat de resultaten niet terug zijn te voeren tot woningniveau. Door de koppeling kunnen er meer en betrouwbaardere analyses worden gedaan waar vocht- en schimmelmeldingen voorkomen en kunnen herhaalmeldingen op dezelfde woning eenvoudiger, waar nodig, uit de analyses worden gehaald. Het is hierbij belangrijk om aan te geven dat er verschillen bestaan tussen

corporaties in registratiemethoden. Waar dit de uitkomsten kan beïnvloeden wordt dit specifiek benoemd.

2.2 Vocht- en schimmelproblematiek in Amsterdam

In deze paragraaf gebruiken we de data over de meldingen om inzicht te geven in de omvang en kenmerken van de vocht- en schimmelproblematiek in Amsterdam.

Totaal aantal meldingen

Vanaf november 2023 t/m januari 2025 zijn er in totaal 15.432 vocht- en schimmelmeldingen (incl. herhaalmeldingen⁴) geregistreerd in Amsterdam. Alle analyses zijn over deze periode gedaan. In 14.898 van de gevallen ging het om een zelfstandige⁵ woning van de corporaties. In deze evaluatie wordt alleen naar deze woningen gekeken. De overige 534 eenheden worden buiten de analyse gelaten. Als herhaalmeldingen uit het bovenstaande totaal van 14.898 meldingen worden gehaald komen we op een totaal van 11.721 woningen waarvan een melding is binnengekomen. Dit komt neer op 6,7% van de zelfstandige corporatiewoning-voorraad. Bij al deze woningen zijn de corporaties langsgegaan om de woning te inspecteren en een passende oplossing te bieden,

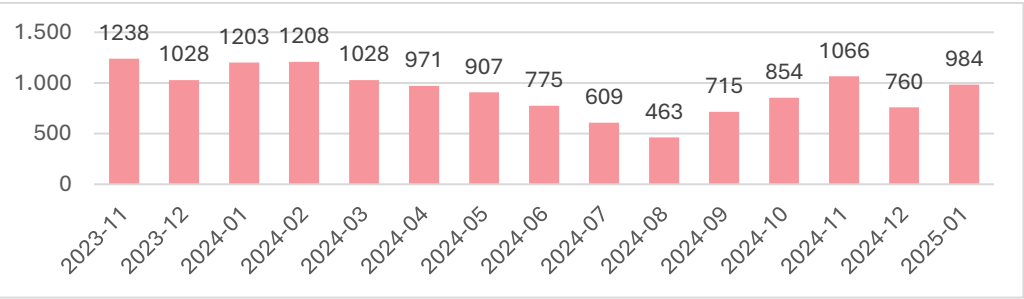
⁴ Herhaalmeldingen zijn meldingen die zijn gedaan, nadat een eerdere melding als 'ge-reed melding' is afgehandeld.

⁵ Woning met eigen toegang, keuken, toilet en douche of bad.

Meldingen over de tijd

Direct na de start van de Gezamenlijke Aanpak Vocht en Schimmel was het aantal meldingen met zo’n 1.100 tot 1.200 per maand het hoogst. Daarna liep het aantal meldingen geleidelijk terug tot zo’n 500 in augustus, om daarna weer te stijgen tot tussen de 800 en 1.100 van oktober t/m januari (zie figuur 2). Tot nu toe zijn in winter relatief veel en in de zomer relatief weinig meldingen geweest. Dit is in lijn met onze verwachting dat schimmel meer voorkomt in het stookseizoen. In november 2024 t/m januari 2025 kwamen ongeveer 20% minder meldingen binnen vergeleken met dezelfde periode een jaar eerder Via een brede voorlichtingscampagne die wordt opgezet door de gemeente samen met de corporaties proberen we ervoor te zorgen dat huurders blijven melden. De SHY (huurderskoepel van Ymere) heeft het initiatief genomen om flyers te sturen naar huurders met de oproep om te melden bij schimmel. Ymere heeft met hen samengewerkt om de flyers te verzenden. Dat leverde veel extra meldingen op, Ymere zag het aantal meldingen stijgen met circa 40%.

Figuur 2: Aantal meldingen (incl. herhaalmeldingen) per maand

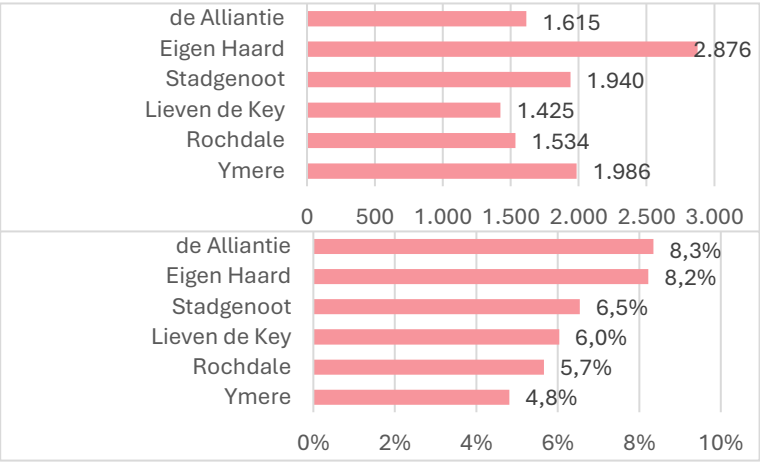


Bron: Opvraag corporaties

Meldingen per corporatie

Veruit de meeste meldingen (inclusief herhaalmeldingen) zijn binnengekomen bij Eigen Haard (ruim 3.800). Bij de overige vijf corporaties ligt het aantal meldingen tussen de 1.800 en 2.200 woningen (zie figuur 3). Ook het aantal woningen waarvan een melding is binnengekomen (dus exclusief herhaalmeldingen) is, met bijna 2.900, het hoogst bij Eigen Haard. Bij de andere corporaties ligt dit aantal woningen tussen de 1.400 en 2.000. Wordt het aandeel woningen waar vocht en schimmel is gemeld, afgezet tegen de totale voorraad, dan wordt het beeld iets anders. Dit aandeel varieert van ruim 8% bij de Alliantie en Eigen Haard tot een kleine 5% bij Ymere. De aanzienlijke verschillen in aandelen meldingen bij corporaties kunnen zowel liggen aan a) de kwaliteit van het bezit b) de mate waarin de aanpak onder de aandacht is gebracht bij huurders c) administratieve methoden bij het registreren van de meldingen.

Figuur 3: Aantal (boven) en aandeel (onder) woningen met melding (excl. herhaalmeldingen) nov 2023 – jan 2025 per corporatie



Bron: Opvraag corporaties & Databank AFWC

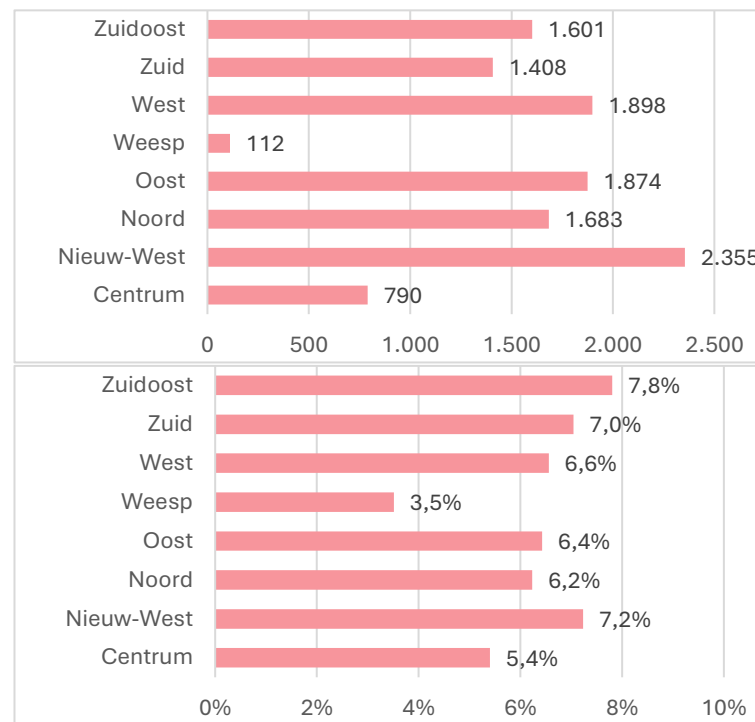
Meldingen per gebied

In Weesp (112) en Centrum (790) staan de minste woningen met een melding, en in Nieuw-West de meeste (2355) (exclusief herhaalmeldingen). In de overige stadsdelen varieert het aantal van 1.408 in Zuid tot 1.898 in Oost. Het aandeel woningen met een melding t.o.v. de totale voorraad varieert van 3,5% in Weesp tot bijna 8% in Zuidoost en Nieuw-West (zie figuur 4).

Vergeleken met de vorige monitor (september 2024) zijn er naar verhouding meer woningen met meldingen in Zuidoost en Nieuw-West, en juist wat minder in Amsterdam Zuid. Dit komt door de verbeterde datakwaliteit en doordat herhaalmeldingen er hier uitgefilterd zijn, niet doordat de verhoudingen tussen de stadsdelen sinds de eerste monitor werkelijk zijn veranderd.

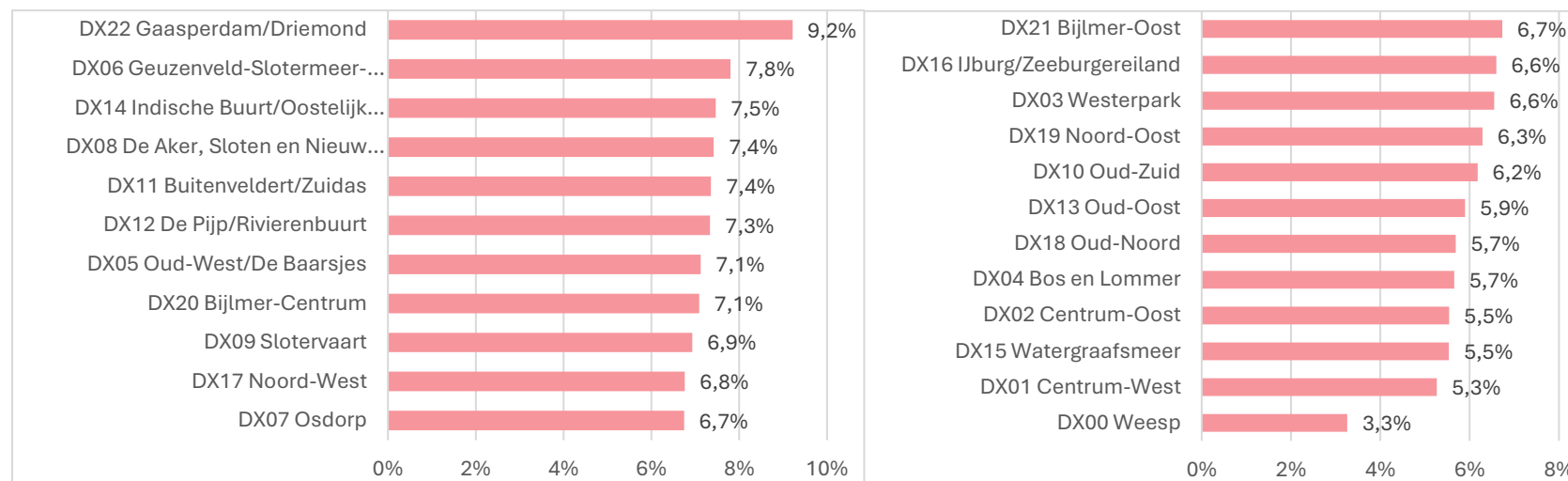
Als we inzoomen op gebieden binnen de stadsdelen dan blijkt dat in Gaasperdam/Driemond het aandeel woningen waar een melding is gedaan met ruim 9% het hoogst is. Het valt bovendien op dat gebieden met woningen uit de periode 1950-1980, zoals Geuzenveld-Slotermeer, Buitenveldert/Zuidas, De Aker, Sloten en Slotermeer, een bovengemiddeld groot aandeel hebben. Gebieden met veel oudbouw zoals Oud-Noord, Centrum en Oud-Oost hebben juist vaak een kleiner aandeel (zie figuur 5 op de volgende pagina).

Figuur 4: Aantal (boven) en aandeel (onder) woningen met melding (excl. herhaalmeldingen) nov 2023 – jan 2025 per stadsdeel



Bron: Opvraag corporaties & Databank AFWC

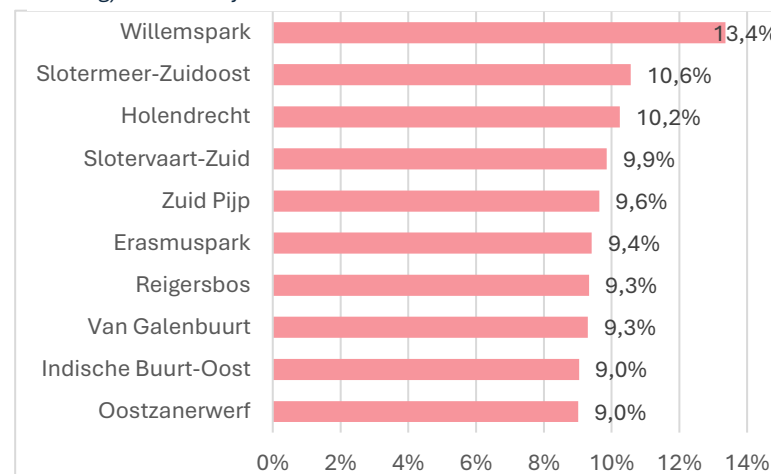
Figuur 5: Aandeel woningen met melding (excl. herhaalmeldingen) nov 2023 – jan 2025 naar 22 gebieden Amsterdam



Bron: Opvraag corporaties & Databank AFWC

Wordt er nog verder ingezoomd op wijkniveau, dan blijkt dat het aandeel woningen waar een melding is gedaan met ruim 13% het grootst is in Willemspark, overigens een wijk met maar 232 corporatiewoningen. Daarna volgen grotere wijken zoals Slotermeer-Zuidoost en Holendrecht met ruim 10% (zie figuur 6).

Figuur 6: Top 10 wijken aandeel woningen met melding (excl. herhaalmelding) nov 2023 - jan 2025



Bron: Opvraag corporaties & Databank AFWC

Meldingen naar complex

Vocht- en schimmelmeldingen concentreren zich in bepaalde complexen. In 21% van de complexen⁶ is bij meer dan een op de tien woningen een melding gedaan. Deze complexen zijn samen goed voor 42% van het totaal aan woningen waar een melding is gedaan. Vanuit dat oogpunt kan het nuttig zijn om probleemcomplexen te identificeren, waar vocht en schimmel moet worden aangepakt.

Aantal (herhaal)meldingen per woning

Bij 86% van de woningen waar een vocht- en schimmelmelding is gedaan is er maar één melding binnengekomen, bij 12% van de woningen twee meldingen, en bij 2% drie of meer meldingen. De verschillen tussen corporaties zijn groot. Het is nog de vraag in hoeverre dit komt door verschillende administratieve methodes of door een werkelijk verschil in het aantal herhaalmeldingen dat is gedaan.

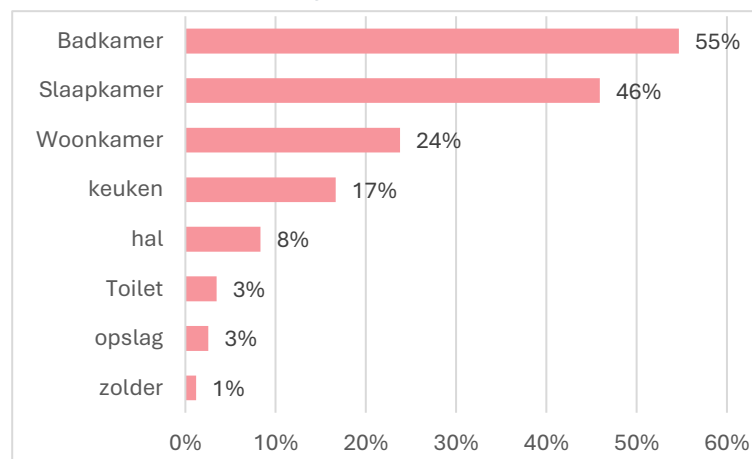
Locatie vocht en schimmel

Corporaties registreren bij de meldingen in welke ruimte(n) van de woning vocht of schimmel is aangetroffen. In een kleine 40% van de gevallen waren er 2 of meer ruimten met vocht- en schimmelproblematiek. Door administratieve verschillen tussen corporaties is het moeilijk om precies te zeggen in hoeveel gevallen er 3 ruimtes of meer waren, maar gemiddeld komt dit bij ruim 10% van de meldingen voor.

Bij meldingen van Ymere, Stadgenoot en Rochdale⁷ komt vocht en schimmel het vaakst voor in de badkamer, op de voet gevolgd door de

slaapkamer. Hier ver achteraan volgen de woonkamer, keuken, hal, opslag/berging/schuur en zolder (zie figuur 7).

Figuur 7: Aandeel meldingen (incl. herhaalmeldingen) naar ruimte waar vocht- en/of schimmel is aangetroffen



Bron: Opvraag corporaties

⁶ Om tot een betrouwbaardere analyse te komen is hier alleen gekeken naar complexen met 10 of meer woningen.

⁷ Exclusief Eigen Haard en de Alliantie door een gebrek aan bruikbare data, en Lieven de Key i.v.m. een afwijkende administratiemethode.

Oorzaken

Veruit de meest genoemde oorzaak door vakmannen bij vocht en schimmelmeldingen⁸ is gebruik van de woning, waaronder bijvoorbeeld huishoudenskenmerken en ventilatiestrategieën vallen. Daarna volgen lekkage, problemen met installaties en algemene bouwkundige gebreken. Koudebrug, vochtschade casco, slijtage en optrekkend vocht worden minder vaak genoemd. Ook op dit vlak zijn er echter flinke verschillen in administratieve methoden tussen corporaties⁹, dus deze cijfers zijn enkel indicatief. Als alle (installatie)technische oorzaken bij elkaar worden gevoegd, dan blijkt, net zoals uit de vorige monitor, dat dit in 62% van de meldingen een rol speelde (zie figuur 8). Combinaties van oorzaken zijn ook mogelijk, het kan dus zijn dat er zowel een (installatie)technische oorzaak is opgegeven als gebruik van de woning.

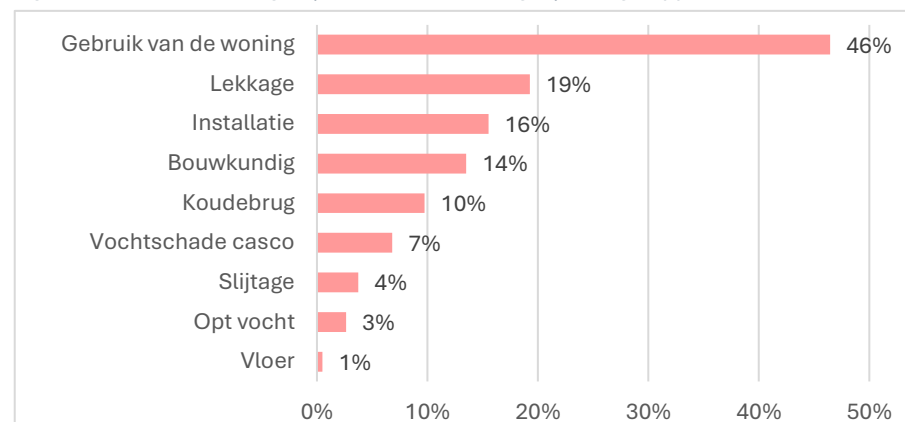
Oplossingen

Aangezien de processen en administratieve methoden¹⁰ erg verschillend zijn ingericht lopen de toegepaste oplossingen ook erg uiteen. In ieder geval is duidelijk dat er in ruim 80% van de meldingen door de corporatie zelf een actie wordt uitgevoerd, zij het direct bij inspectie of via een opdracht daarna. Door grote verschillen in registratiemethoden is het voor de rest nog moeilijk te zeggen welke andere oplossingen ook nog worden toegepast.

⁸ Exclusief bezit van Eigen Haard i.v.m. ontbreken gegevens

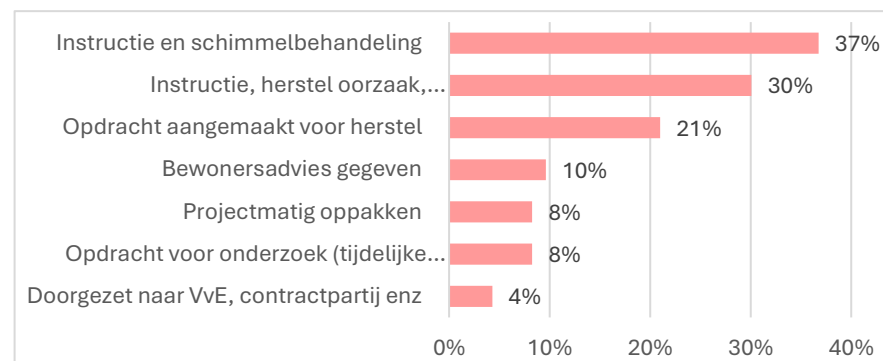
⁹ Ymere, Lieven de Key en de Alliantie vullen altijd maar één oorzaak in, Stadgenoot en Rochdale meerdere.

Figuur 8: Aandeel meldingen (incl. herhaalmeldingen) naar gerapporteerde oorzaken



Bron: Opvraag corporaties

Figuur 9: Aandeel meldingen (incl. Herhaalmeldingen) naar toegepaste oplossing



Bron: Opvraag corporaties

¹⁰ Ymere, Lieven de Key en de Alliantie vullen altijd maar één oplossing in, Stadgenoot en Rochdale meerdere.

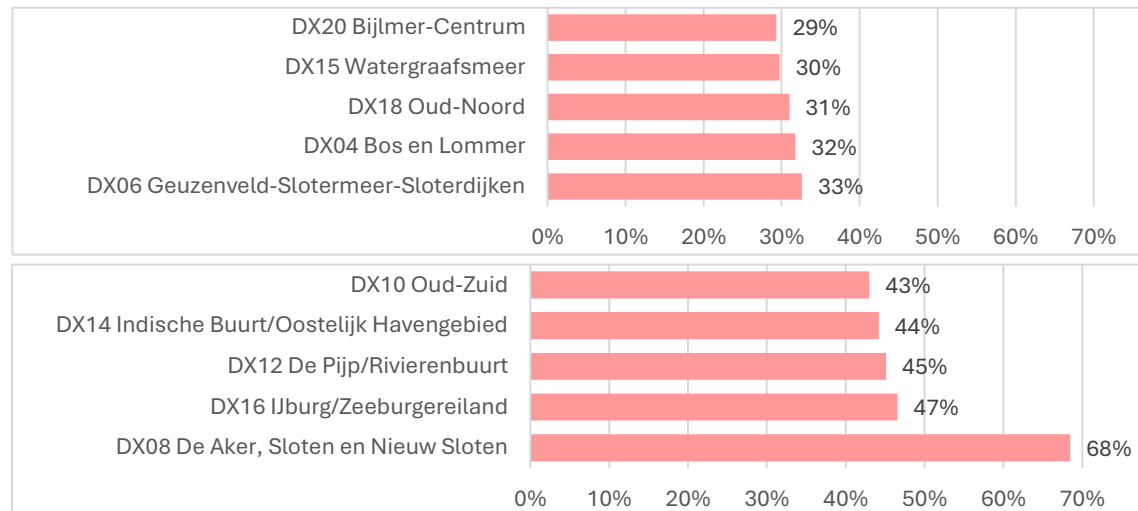
Responsanalyse vergelijking HIRA

Om een inschatting te maken van de meldingsbereidheid in verschillende gebieden wordt het aandeel woningen met een melding hier vergeleken met het aandeel respondenten dat in het bewonersonderzoek van 2022 (HIRA) heeft aangegeven vocht en schimmel te willen laten aanpakken in de woning. Wanneer er in een gebied of buurt heel weinig meldingen zijn gedaan ten opzichte van het aantal respondenten dat in het HIRA heeft aangegeven de woning te willen laten aanpakken voor vocht- en schimmel, dan duidt dat op een lage meldingsbereidheid.

In Amsterdam is sinds de start van de aanpak bij 6,7% van de woningen een melding binnengekomen, terwijl ongeveer 18% van de HIRA-respondenten aangaf vocht en schimmel aan te willen laten pakken. Het aandeel meldingen in de vocht- en schimmelaanpak t.o.v. het HIRA is hiermee gemiddeld zo'n 38%. Gebieden die flink onder dit gemiddelde zitten zijn bijvoorbeeld Bijlmer-Centrum, Watergraafsmeer en Oud-Noord. Aan de andere kant zijn er juist meer meldingen dan gemiddeld binnengekomen in De Pijp/Rivierenbuurt, IJburg/Zeeburgereiland en met name De Aker, Sloten en Nieuw-Sloten (zie figuur 10).

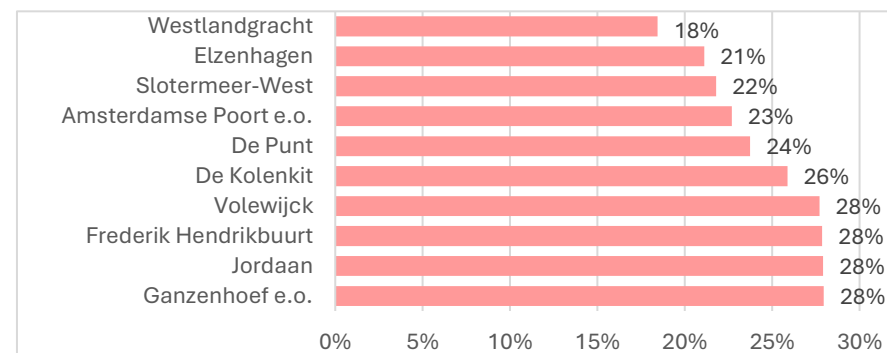
Wordt er verder ingezoomd op wijkniveau, dan lijkt de meldingsbereidheid het laagst te zijn in Westlandgracht en Elzenhagen, waar relatief veel jonge huurders wonen. Daarna volgen Slotermeer-West, Amsterdamse Poort e.o., De Punt en de Kolenkit. De rest van de buurten in de top 10 wijken met de minste meldingen t.o.v. de verwachting komen met name voor in delen van Noord, Oost, Zuidoost en West (zie figuur 11).

Figuur 10: 5 wijken met kleinste- en 5 met grootste aandeel woningen met meldingen (excl. herhaalmeldingen) t.o.v. aandeel bewoners dat V&S wil aan laten pakken (HIRA22)



Bron: Opvraag corporaties, Databank AFWC, HIRA 2022

Figuur 11: 10 wijken met laagste aandeel woningen met meldingen (excl. herhaalmeldingen) t.o.v. aandeel bewoners dat V&S wil aan laten pakken (HIRA22)



Bron: Opvraag corporaties, Databank AFWC, HIRA 2022

Belangrijkste bevindingen

- Van november 2023 t/m januari 2025 zijn er 15.432 meldingen binnengekomen, waarvan 14.898 vanuit zelfstandige woningen. Bij al deze meldingen zijn de corporaties of hun externe partners langs gegaan voor een passende oplossing.
- Er zijn 11.721 woningen waar minstens één melding is binnengekomen, wat neerkomt op 6,7% van de totale voorraad.
- In de wintermaanden komen de meeste meldingen binnen.
- In november 24 t/m januari 25 kwamen ongeveer 20% minder meldingen binnen dan dezelfde periode een jaar eerder.
- In absolute aantallen zijn de meeste meldingen gedaan in Nieuw-West, relatief zijn de meeste meldingen gedaan in Zuidoost.
- Bijna de helft (42%) van de meldingen komt voor in complexen met 10% of meer woningen met vocht en schimmel.
- In de meeste woningen is tot nu toe maar één melding gemaakt (87%).
- In de badkamer en slaapkamer treden het vaakst vocht- en schimmelklachten op.
- In 62% van de gevallen worden (installatie)technische oorzaken voor vocht- en schimmelproblematiek genoemd.

2.3 Factoren die de kans op vocht en schimmel vergroten

Een van de doelen die we onszelf gesteld hebben is “*zoveel mogelijk voorkomen van vocht en schimmel in de woning en als toch schimmel ontstaat zo snel mogelijke verwijdering ervan.*” Om inzicht te krijgen hoe we schimmel zouden kunnen voorkomen, onderzoeken we of er factoren zijn die de kans op schimmel in een woning vergroten. In deze paragraaf wordt onderzocht welke gebouw- en woningkenmerken samenhangen met het aandeel vocht- en schimmelmelding ten opzichte van de voorraad. Daarmee beantwoorden we de tweede hoofdvraag: Welke factoren vergroten de kans op vocht en schimmelproblematiek en in welke mate? Van tevoren is met Cauberg Huygen een lijst van kenmerken opgesteld die naar verwachting het meest samenhangen met het voorkomen van Vocht- en Schimmel. Hier komen de volgende kenmerken als meest bepalend uit naar voren:

- Ventilatietype
- Energielabel
- Bouwjaar
- Woonoppervlakte
- Huursegment (sociaal/vrijesector)
- Verdiepingstype

Ventilatietype

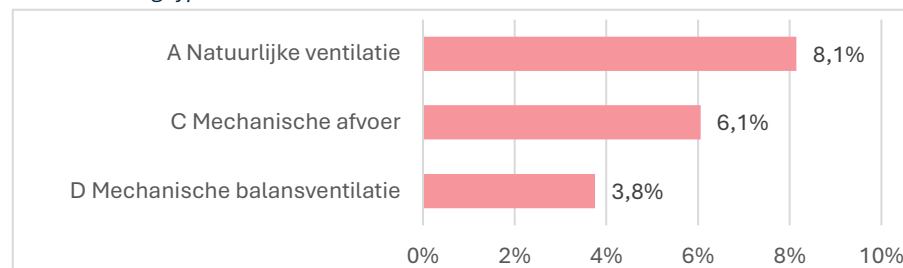
Een belangrijke factor bij de kans op vocht en schimmel is het type ventilatie dat aanwezig is in de woning. In woningen met natuurlijke ventilatie worden relatief de meeste meldingen gedaan (8,1%) en in woningen met mechanische balansventilatie veruit de minste (3,8%) (zie figuur 12). Ook wanneer de cijfers worden uitgesplitst naar andere relevante woningkenmerken, zoals woninggrootte, bouwjaar en huursegment, blijft dit verband duidelijk zichtbaar.

Energielabel

Het aandeel meldingen hangt ook samen met de energielabels van corporatiewoningen¹¹. Relatief de minste meldingen komen voor bij woningen met een A-label (5,4%). Afgezien van woningen met een A-label zijn de verschillen naar labeltype betrekkelijk beperkt (zie figuur 13).

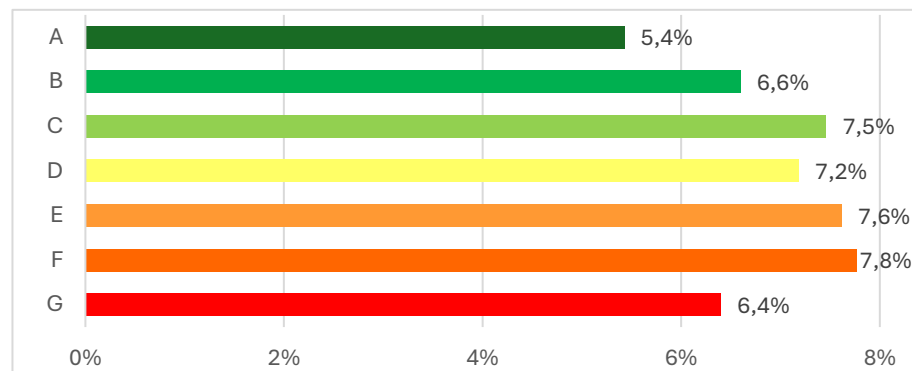
Het lijkt erop dat het verband tussen energielabel en het aandeel vocht- en schimmelmeldingen voor een aanzienlijk deel wordt verklaard door het type ventilatie in de woningen. Is er natuurlijke ventilatie aanwezig, dan is de kans op vocht en schimmel vergelijkbaar voor alle energielabels. Met mechanische ventilatie zijn er echter nog wel duidelijke verschillen tussen de verschillende labels.

Figuur 12: Aandeel woningen met meldingen (excl. herhaalmeldingen) t.o.v. voorraad naar aanwezig type ventilatie



Bron: Opvraag corporaties & Databank AFWC

Figuur 13: Aandeel woningen met meldingen (excl. herhaalmeldingen) t.o.v. voorraad naar energielabel (AFWC)



Bron: Opvraag corporaties & Databank AFWC

¹¹ Hier is gebruikgemaakt van de energielabels uit de Databank corporatiebezit van de AFWC (afgemeld label indien bekend, anders prelabel).

Bouwjaar

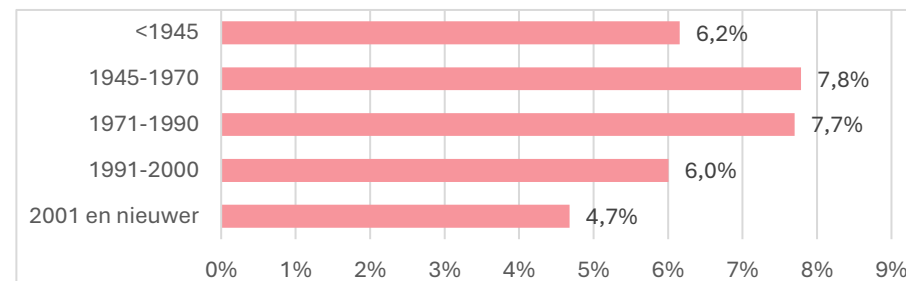
Vocht- en schimmelmeldingen komen het meest voor bij woningen die tussen 1945 en 1990 zijn gebouwd (bijna 8%). Bij woningen van vóór 1945 en uit de jaren negentig ligt dit percentage een stuk lager (ruim 6%). Bij woningen die na 2000 gebouwd zijn, is het aandeel het laagst (bijna 5%) (zie figuur 14). Het lijkt erop dat het verband tussen bouwjaar en het aandeel vocht- en schimmelmeldingen voor een deel wordt verklaard door het type ventilatie in de woningen. Bij woningen met mechanische balansventilatie is de kans op meldingen voor elke bouwjaar-klasse ongeveer gelijk. Bij woningen met simpele mechanische- of natuurlijke ventilatie zijn er duidelijk meer meldingen bij woningen uit 1945-1990.

Woonoppervlakte

De woonoppervlakte¹² komt naar voren als een van de belangrijkste voorspellende factoren voor vocht- en schimmelmeldingen. Hoe groter de woning, des te meer meldingen van vocht en schimmel. In kleine woningen onder de 40 vierkante meter is maar bij 4,5% een melding gedaan, terwijl dit voor woningen groter dan 80 vierkante meter maar liefst 10,5% is (zie figuur 15). Ook wanneer de cijfers worden uitgesplitst naar andere woningkenmerken zoals energielabel, bouwjaar en ventilatietype blijft het verband tussen woonoppervlak en vocht- en schimmelmeldingen duidelijk zichtbaar. Het is nog onduidelijk wat de oorzaak is van de samenhang tussen de woninggrootte en de kans op vocht en schimmel. In toekomstige analyses zal dit verder worden onderzocht.

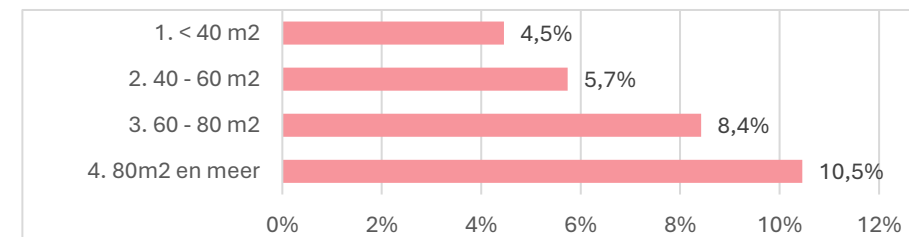
¹² De woonoppervlakte is de totale oppervlakte van de vertrekken van een woning, volgens de definitie van het Woningwaarderingssysteem.

Figuur 14: Aandeel woningen (excl. Herhaalmeldingen) t.o.v. voorraad naar bouwjaar



Bron: Opvraag corporaties & Databank AFWC

Figuur 15: Aandeel woningen met meldingen (excl. herhaalmeldingen) t.o.v. voorraad naar woonoppervlak (WWD)



Bron: Opvraag corporaties & Databank AFWC

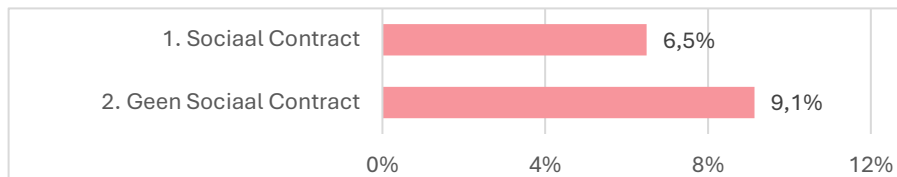
Huursegment

In corporatiewoningen die verhuurd worden in de vrije sector komen relatief vaker vocht- en schimmelmeldingen voor dan in woningen met een sociaal contract (zie figuur 16). Ook wanneer gecorrigeerd wordt voor andere woningkenmerken zoals woninggrootte, ventilatietype en bouwjaar blijft dit verband duidelijk zichtbaar. Dit kan te maken hebben met de kenmerken van huurders in de vrije sector; bijvoorbeeld een hoger opleidingsniveau, waardoor zij makkelijker een melding kunnen maken. Mogelijk zijn de verwachtingen van deze bewoners ook hoger omdat zij meer huur betalen en doen zij hierdoor sneller een melding. In absolute aantallen zijn er meer meldingen gedaan in de sociale huursector, ruim 10.500 tegenover bijna 1000 in de vrije sector. Het aandeel sociale huur van corporaties is dan ook veel groter.

Verdiepingstype

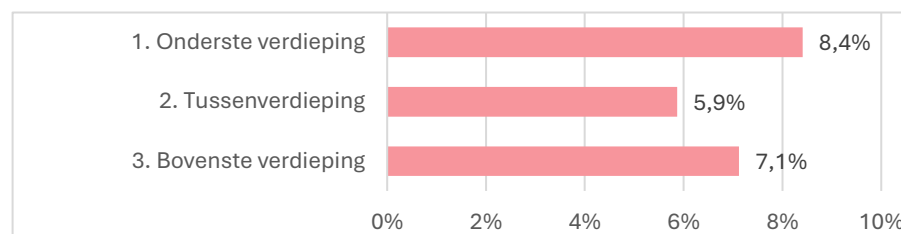
Vanuit woningen die op de onderste verdieping liggen, worden (met 8,4%) het vaakst vocht- en schimmelmeldingen gedaan. Ook bij woningen direct onder het dak ligt dit aandeel relatief hoog (ruim 7%). Bij woningen op de tussenliggende verdiepingen komen de minste meldingen voor (bijna 6%) (zie figuur 17). Ook wanneer de cijfers samen met andere woningkenmerken (woninggrootte, ventilatietype en bouwjaar) worden bekeken, blijft dit verband duidelijk zichtbaar.

Figuur 16: Aandeel woningen met meldingen (excl. herhaalmeldingen) t.o.v. voorraad naar segment



Bron: Opvraag corporaties & Databank AFWC

Figuur 17: Aandeel woningen met meldingen (excl. herhaalmeldingen) t.o.v. voorraad naar verdiepingstype



Projectplanning

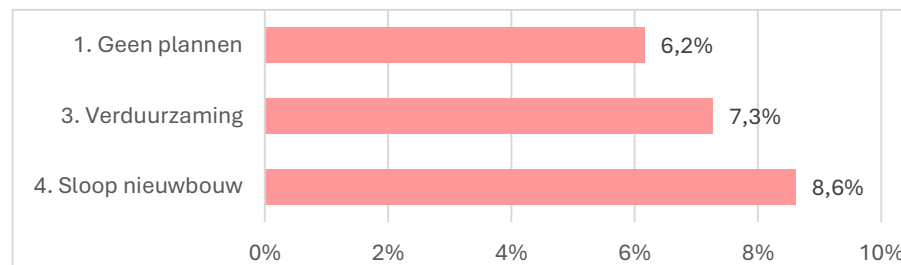
Op basis van een AFWC-uitvraag eind 2023 weten we op complexniveau wat de projectplanning is voor verduurzaming in Amsterdam. Wanneer het aandeel woningen met meldingen ten opzichte van de voorraad wordt uitgezet naar het type projectplanning dat op het bijbehorende complex van toepassing is, blijkt dat er minder vaak meldingen worden gedaan in woningen waar geen fysieke verduurzaming (isoleren, andere warmtetoevoer, systemen etc.) is gepland. Waar wél verduurzamingingrepen zijn gepland ligt het aandeel woningen met meldingen ruim een procent hoger, en in woningen op de planning voor sloop-nieuwbouw ligt het aandeel meldingen het hoogst (zie figuur 18).

Belangrijkste bevindingen

Uit de analyse komen zeven woningkenmerken naar voren, namelijk:

- **Woonoppervlak:** Hoe groter de woning, hoe groter het aandeel meldingen.
- **Ventilatietype:** In woningen met natuurlijke ventilatie is het aandeel meldingen het grootst, en in woningen met mechanische balansventilatie het kleinst.
- **Energielabel:** Woningen met een C t/m F label hebben een groter aandeel meldingen dan woningen met andere labels.
- **Bouwjaar:** Woningen van 1945-1990 hebben een groter aandeel meldingen dan woningen uit andere jaren.
- **Verdiepingstype:** Op de begane grond komen meldingen het vaakst voor, en in woningen tussen de boven- en onderste verdieping in het minste.

Figuur 18: Aandeel woningen met meldingen (excl. herhaalmeldingen) t.o.v. voorraad naar projectplanning complex



Bron: Opvraag corporaties, Databank AFWC, uitvraag projectplanning corporaties eind 2023

- **Segment:** Er worden relatief meer meldingen gedaan in de vrije-sector dan in de sociale huur (in de vrije sector is in 9,1% van het bezit een melding gedaan, in de sociale huursector in 6,5% van het bezit)
- **Projectplanning:** Bij woningen die op de planning staan voor verduurzaming komen relatief meer meldingen voor dan bij woningen die niet op de planning staan.

2.4 Afhandeling meldingen en dienstverlening

Deze paragraaf gaat in op de dienstverlening van corporaties bij vocht- en schimmelmeldingen en de afhandeling van deze meldingen. Op deze manier toetsen we of het lukt om onze doelen te bereiken:

- *Zoveel mogelijk voorkomen van vocht en schimmel in de woning en als toch schimmel ontstaat zo snel mogelijke verwijdering ervan;*
- *De tevredenheid van huurders over hun woning verbetert;*
- *De huurder voelt zich gehoord en is adequaat geholpen.*

Eerst beschrijven we hoe lang het duurt voordat een melding wordt opgepakt en afgehandeld. Daarna analyseren we of huurders tevreden zijn over de aanpak.

Duur procedure meldingen

Eén van de speerpunten van de aanpak is dat het opvolgen van de melding niet te lang mag duren. Het gezamenlijk streven is om binnen twee weken een vakman langs te sturen voor de inspectie. Of dit lukt, is afhankelijk van de capaciteit. De snelheid van opvolging wordt op drie manieren gemonitord, namelijk het aantal dagen tussen:

- de melding en het eerste contact met de bewoner;
- de melding en de eerste inspectie;
- de eerste inspectie en de afhandeling.

In deze analyse zijn alleen de meldingen t/m november 2024 meegenomen, aangezien de gemiddelde afhandelduur van meldingen van

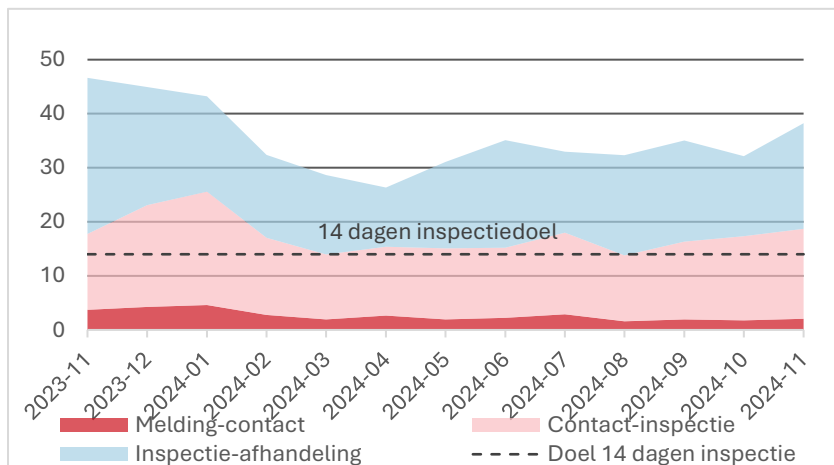
december en januari nog niet representatief is (immers, langlopende meldingen zijn nog niet afgehandeld).

Door administratieve verschillen tussen en problemen bij sommige corporaties zijn de gegevens niet helemaal betrouwbaar. De resultaten van de analyse zijn daarmee meer indicatief dan een volledige en nauwkeurige weergave van de werkelijkheid. Richting de volgende monitor wordt eraan gewerkt om de dataverzameling te verbeteren, zodat er een betere analyse kan worden gemaakt.

In de maanden na de start van de gezamenlijke aanpak werd de behandelduur¹³ op alle vlakken steeds korter. De duur van melding tot inspectie liep dan ook terug tot ongeveer 14 dagen, zoals van tevoren als doel was gesteld. Sindsdien fluctueert dit van ongeveer 14 tot 18 dagen, waarbij richting het einde van het jaar een lichte stijging plaatsvindt. De duur van de inspectie tot aan de afhandeling liep na de start van de gezamenlijke aanpak terug van ongeveer 30 tot 15 dagen. Sindsdien is de behandelduur vrij stabiel gebleven tussen de 15-20 dagen. Hiermee is de totale afhandelperiode van melding tot afhandeling grofweg stabiel op ongeveer een maand sinds maart 2024.

¹³ Excl Eigen Haard, de Alliantie i.v.m. gebrek aan bruikbare gegevens. Bij Ymere zijn meldingen uit mei en juni 2024 gefilterd door administratieve fouten in de technische gereeddatum.

Figuur 19: Behandelduur meldingen van eerste contact tot afhandeling per maand in dagen (incl. weekends) excl Eigen Haard en de Alliantie



Bron: Opvraag corporaties

Tevredenheid huurders

Om de tevredenheid van huurders over de aanpak in kaart te brengen, nemen de corporaties enige tijd na de afhandeling van een melding via e-mail of telefoon een vragenlijst af bij de betreffende huurders. Hoewel alle corporaties inmiddels het nazorgtraject hebben gestart, is het proces de afgelopen tijd nog niet soepel verlopen. Zover bekend zijn er tot en met januari 2025 van 1.925 meldingen reacties op de nazorgvraag van corporaties binnengekomen. Het gaat om 991 reacties van Lieven de Key, 681 van Rochdale, 186 van de Alliantie en 67 van Ymere. Dit lage aantal heeft te maken heeft met het volgende:

- De nazorgtrajecten van , Stadgenoot en de Alliantie zijn in het najaar van 2024 gestart, daardoor was er te weinig tijd om veel resultaten voor deze monitor op te leveren;
- Door grote veranderingen bij zowel de afdeling dagelijks onderhoud als in het ICT-landschap kon Eigen Haard de nazorg pas na de periode van deze monitor starten.
- Op de nazorgvraag van Ymere is bijzonder weinig gerespondeerd, ook de andere corporaties geven aan dat de respons laag is.
- Door administratieve problemen bij de ketenpartner van Rochdale missen resultaten na juni 2024.

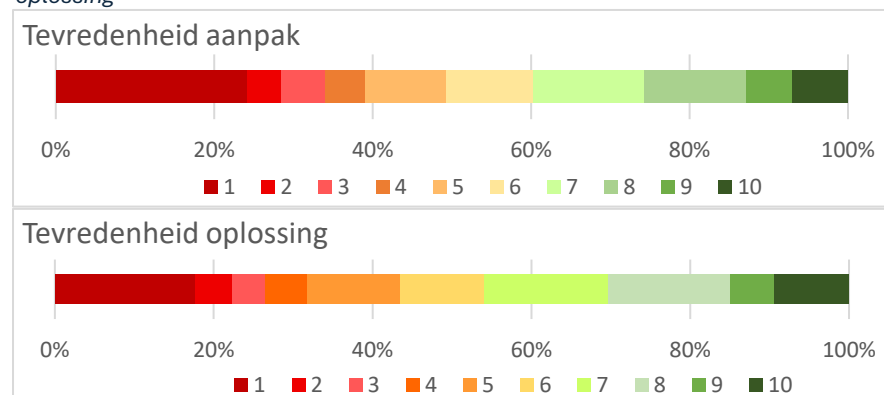
Ongeveer 40% van de huurders die in het kader van de nazorg zijn gevraagd om hun mening te geven over de aanpak, hebben hier gehoor aan gegeven. Dat betekent dat de mening van de meerderheid onbekend is. Bij de analyse van de resultaten is het lastig om te beoordelen hoe deze non-respons geïnterpreteerd moet worden. Het is goed mogelijk dat ontevreden huurders de vragenlijsten vaker invullen dan tevreden huurders. Ook zien we in een aantal gevallen dat algehele ontevredenheid geuit worden via een vocht/schimmel-formulier, waar de kritiek niet direct betrekking lijkt te hebben op de specifieke afhandeling van het vocht en schimmelprobleem. Voorlopig is dit echter koffiedik kijken.

Respondenten¹⁴ zijn met een beoordeling van 5,1 gemiddeld genomen niet tevreden met de aanpak in zijn geheel. In ongeveer 49% van de gevallen geven huurders een onvoldoende, en in 24% van de gevallen is zelfs een '1' voor de aanpak gegeven. Ook over de kwaliteit van de

¹⁴ 772 respondenten van de Alliantie, Lieven de Key en Rochdale.

oplossing zijn respondenten¹⁵ met een 5,6 gemiddeld niet erg tevreden. In 43% van de gevallen geven huurders een onvoldoende en in 18% van de gevallen een '1'. In beide gevallen is nog onduidelijk welke rol de non-respons bij deze lage beoordelingen speelt. De Alliantie belt sinds kort alle respondenten die een onvoldoende geven na. Dit geeft op termijn een beter beeld van de achterliggende reden van het gegeven cijfer.

Figuur 20: Verdeling van beoordelingen voor de aanpak in zijn geheel en de toegepaste oplossing



Bron: Opvraag corporaties

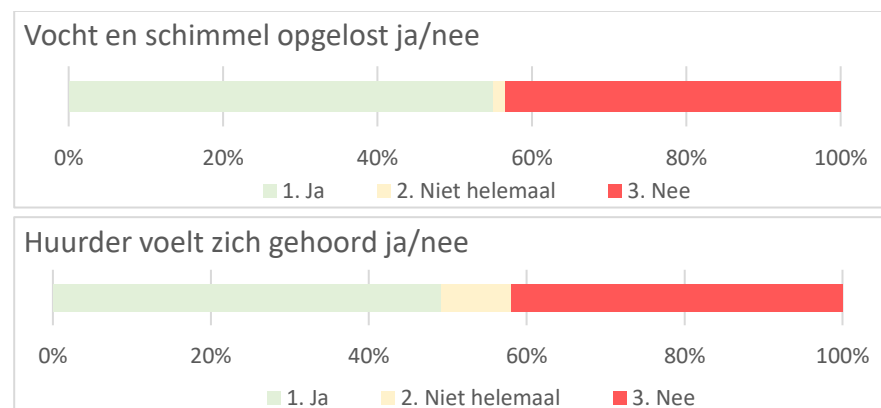
Huurders zijn ook gevraagd of het vocht- en/of schimmelprobleem na de aanpak is opgelost. 55% van de respondenten¹⁶ geeft aan dat de problematiek drie maanden later nog steeds is opgelost, bij 43% is dat niet het geval. Bij Rochdale antwoorden veel meer respondenten positief dan bij andere corporaties: 70% vs. 30%. Ten slotte is bij de nazorg aan

¹⁵ 479 respondenten van Rochdale en de Alliantie. Lieven de Key heeft dit niet in de vragenlijst opgenomen.

¹⁶ 957 respondenten van Lieven de Key en Rochdale, en voor een klein deel van Ymere en de Alliantie. Alleen Lieven de Key heeft als optie 'Niet helemaal' gegeven

huurders gevraagd of zij zich door de corporatie gehoord voelen. In totaal voelt een kleine 50% van de respondenten¹⁷ zich gehoord en ongeveer 40% niet (zie figuur 21).

Figuur 21: Verdeling reacties van huurders die hebben aangegeven of de schimmel is opgelost en of zij zich gehoord voelen



Bron: Opvraag corporaties

Belangrijkste bevindingen

- Sinds februari 2024 fluctueert de tijd tussen eerste melding en inspectie van ongeveer 14 tot 18 dagen, waarbij richting het einde van het jaar een lichte stijging plaatsvindt.
- De duur van de inspectie tot aan de afhandeling liep na de start van de gezamenlijke aanpak terug van ongeveer 30 tot 15 dagen.

¹⁷ 762 respondenten van Lieven de Key, Rochdale en (enkele van) de Alliantie. Alleen Lieven de Key heeft de antwoordoptie 'Niet helemaal' voorgelegd.

Sindsdien is de behandelduur vrij stabiel gebleven tussen de 15-20 dagen.

- De totale afhandelperiode van melding- tot afhandeling is grofweg stabiel op ongeveer een maand sinds maart 2024.
- Tot en met januari 2025 is bij 1.925 meldingen nazorg uitgevoerd, waarbij aan huurders is gevraagd of zij tevreden zijn over de aanpak.
- Ongeveer 40% van de huurders die benaderd zijn, heeft hieraan meegedaan. Het is onduidelijk welke invloed de non-respons heeft op de onderstaande resultaten.
- Respondenten zijn met een beoordeling van 5,1 gemiddeld genomen niet tevreden met de gehele aanpak.
- Over de kwaliteit van de oplossing zijn huurders met een 5,6 gemiddeld niet erg tevreden.
- Bij 55% van de huurders is de problematiek drie maanden later nog steeds opgelost, bij 43% niet. Daar gaat de corporatie nogmaals langs om –indien nodig- de schimmel weer weg te halen.

3. Conclusies & vervolg

3.1 Verbeterpunten uit de eerste monitor

Uit de eerste monitor volgde een aantal verbeterpunten. De tweede monitor laat de voortgang zien op deze punten:

- **ICT en registratie:** er zijn stappen gezet in het verbeteren van de registratie van meldingen en de bijbehorende data. De corporaties registreren meer informatie en er is een koppeling gemaakt met de databank van AFWC en VABI-SHAERE. Er zijn echter nog

steeds verbeterstappen nodig om de aanpak beter te kunnen monitoren. Zo wordt nog niet alle data die we zouden willen weten bij alle corporaties geregistreerd. Dit komt doordat het huidige ICT-systeem van de corporaties er niet op ingericht is om over één apart onderwerp data te registreren. Ook is er nog verschil in de administratieve wijze van registreren tussen corporaties, wat het lastig maakt om een eenduidige analyse uit te voeren.

- **Nazorg:** alle corporaties zijn inmiddels gestart met de nazorg. Dit houdt in dat zij bij huurders waar zij langs zijn gegaan opvragen of zij tevreden zijn over de aanpak en of de schimmel weg is. De registratie hiervan loopt echter nog steeds achter, dit hangt samen met het eerste punt over ICT en registratie. Uit de cijfers die we wel hebben, blijkt dat huurders niet tevreden zijn. Zij geven de aanpak gemiddeld een 5,1. We zien in een aantal gevallen dat algehele ontevredenheid geuit worden via een vocht/schimmel-formulier, waar de kritiek niet direct betrekking lijkt te hebben op de specifieke afhandeling van het vocht en schimmelprobleem.
- **Capaciteit en snelheid:** De corporaties reageren gemiddeld binnen 1 à 2 werkdagen op een melding. Binnen 14 tot 18 dagen (inclusief weekend- en feestdagen) komen ze langs voor inspectie. De tijd tussen eerste melding en gereed-melding is stabiel op ongeveer een maand sinds februari 2024. Daarmee behalen zij hun doel om snel op schimmel af te gaan. Bij een sterke stijging van meldingen zou het gaan het knellen in de capaciteit. Sinds het begin van de aanpak is er echter geen grote stijging van meldingen geweest. Tot nu toe tekent een patroon zich af

met in de winter relatief veel en in de zomer relatief weinig meldingen

- **Kennis:** De corporaties houden op verschillende manieren de kennis van hun medewerkers en betrokken partners op peil. Alle betrokkenen hebben bij de start van de aanpak een cursus gekregen van de Corporatie-academie. Bij een deel van de corporaties zijn de werkzaamheden uitbesteed aan organisaties die veel kennis hebben van vocht- en schimmelproblematiek. Daarnaast wordt bij de corporaties de kennis op peil gehouden door aanvullende cursussen, workshops en terugkommiddagen.
- **Uniformiteit:** Alle corporaties werken via de stroomschema's, die zijn ontwikkeld voor de aanpak. Daarnaast wordt er, anders dan vorige keer, voor de monitor gebruik gemaakt de woning-databank van de AFWC en de gezamenlijke VABI-SHAERE databank van de Amsterdamse corporaties. De corporaties leverde hiervoor afzonderlijk data aan van woningenkenmerken. Door hiervoor nu de data van de AFWC en VABI-SHAERE te gebruiken, is er geen risico meer op interpretatieverschillen voor de betreffende data. Om de monitoring te verbeteren zijn er nog wel stappen te zetten in uniformiteit van de registratie en administratie van meldingen en de afhandeling daarvan. Ook dit hangt samen met het eerste verbeterpunt, ICT en registratie.

3.2 Aanbevelingen, doelen en acties voor 2025

In deze rapportage worden aanbevelingen van Stichting !WOON, de FAH en Arcade meegenomen en stellen de woningcorporaties tussendoelen, waar in 2025 (en verder) aan wordt gewerkt. Door deze tussendoelen te stellen, proberen we op koers te blijven voor de doelstellingen, zoals geformuleerd in het projectplan.

- **Kwaliteit van de data verder verbeteren:** Uit de eerste monitor kwam de aanbeveling om ICT en registratie te verbeteren. Hoewel er al stappen zijn gezet, blijft het een knelpunt waar we tegenaan lopen. Alle corporaties registreren data over de meldingen, maar nog niet alles wat we zouden willen weten en nog niet op dezelfde manier. De komende tijd werken we verder om alle informatie over meldingen te registreren op een vergelijkbare manier. Daarmee verbeteren we ook twee andere punten uit de eerste monitor: nazorg en uniformiteit. Door beter te registreren kunnen we ook beter de tevredenheid van huurders in kaart gaan brengen.
- **Verbeteren van de dienstverlening:** Op papier ligt er een gedegen uitwerking van de procedure. In de praktijk is de uitvoering nog niet voldoende. De communicatie vanuit de verhuurder (of de uitvoerende organisatie) over de ingreep kan beter. Dan gaat het over hoe de huurder wordt benaderd en ook over de informatieverstrekking. Daarom stellen we ons ten doel om de rapportages delen met de huurder, wanneer dat niet conflicteert met AVG en werken we aan huurdersvriendelijke rapportages. Stichting !WOON en de FAH doen de aanbeveling aan corporaties om meer regie te nemen, door naast met co-makers te werken, ook eigen personeel in te zetten die de verantwoordelijkheid nemen bij schimmelproblematiek. We zoeken nog naar de juiste manier om dit te implementeren. Eigen Haard gaat bijvoorbeeld zelf de inspecties doen en de Alliantie heeft een team dat zich helemaal richt op vocht en schimmel. We leren van de ervaringen van deze corporaties en onderzoeken wat goed werkt.

- **Mensen activeren om te melden:** Om huurders te attenderen op het zo spoedig mogelijk melden van vocht en schimmel, wordt in het tweede kwartaal van 2025 een voorlichtingscampagne gestart door de gemeente Amsterdam i.s.m. de woningcorporaties.
- **Probleemcomplexen identificeren:** vocht- en schimmelmeldingen concentreren zich deels in bepaalde complexen. Vanuit dat oogpunt kan het nuttig zijn om probleemcomplexen te identificeren, waar vocht en schimmel moet worden aangepakt. De corporaties onderzoeken welke complexen dit zijn door middel van complexsessies en door te kijken in welke complexen er opvallend veel meldingen zijn.
- **Ventilatieaanpak:** de gemeente Amsterdam, de Alliantie en Stadgenoot delen de uitkomsten van de ‘aanpak natuurlijke ventilatie’ met de andere Amsterdamse woningcorporaties. Ingenieursbureau Cauberg Huygen stelt een plan van aanpak op voor woningen met natuurlijke ventilatie, dat bijdraagt aan het effectief oplossen van vocht- en schimmelproblemen. Lieven de Key brengt via hun schilaanpak mechanische ventilatie aan in alle complexen met een EFG-label.

Daarnaast nemen we ook de adviezen van Stichting !WOON mee in de aanpak:

- Pak ook snel meldingen op die niet via meldformulieren binnenkomen.
- Schep duidelijkheid over onderzoek, rapportage en opvolging.
- Blijf oog houden voor gepaste bewonersadvisering bij binnenklimaatproblemen.

- Werk oplossingsgericht aan technische verbeteringen.
- Zorg voor goede inspecties van corporaties en co-makers.
- Pak regie in het oplossen van schimmelproblemen.
- Blijf nadenken over proactief benaderen van huurders in complexen waar vermoed wordt dat er structurele problemen zijn.

In 2025 bekijken de corporaties hoe ze deze adviezen kunnen meenemen in hun dienstverlening. Met een aantal punten zijn we al bezig. Zo wordt er gewerkt aan huurdersvriendelijke rapportages, zijn er bij de Alliantie mensen aangenomen die zich richten op het contact met bewoners, gaat Eigen Haard zelf weer inspecties doen en zijn er complexsessies om te bepalen welke complexen er proactief benaderd moeten worden. We leren van de verschillende acties van corporaties wat wel en niet werkt. Verdere toelichting op de aanbevelingen van stichting !WOON staat in bijlage 2.

We werken samen hard om onze doelen te bereiken, daarmee lukt het om de handen ineen te slaan en te leren van elkaar. We krijgen ook steeds beter inzicht in de verschillende oorzaken van schimmel. Tegelijkertijd zien we ook dat er complexe gevallen zijn, waar de oorzaak van technische aard is en we niet op korte termijn een oplossing hebben. De corporaties blijven dan terugkomen om schimmel te verwijderen. Voor schimmel die relatief eenvoudig is opgelost zien we dat de aanpak goed werkt en dat de corporaties er snel op af gaan. We zien tegelijkertijd dat de tevredenheid van de huurders achterblijft. Door te werken aan bovengenoemde aanbevelingen hopen we hier verbetering in te gaan brengen.

Bijlage 1: Stappen van de aanpak

Het projectplan bestaat uit zes onderdelen:

1. **Opleiding:** alle betrokken medewerkers van de corporaties en een aantal betrokkenen vanuit de gemeente en !WOON hebben een training gekregen om hun kennis op het gebied van vocht en schimmel, hoe oorzaken te herkennen en op te lossen en hoe daarover te communiceren naar huurders te verbeteren. Denk hierbij aan medewerkers van het klantcontactcentrum (hierna: KCC), werkvoorbereiders, reparatieopzichters, et cetera.
2. **Intake:** wanneer een melding binnenkomt, wordt aan de hand van een stroomschema de omvang en de urgentie van het probleem beoordeeld. De melding wordt geregistreerd door de corporatie. Na melden van vocht en schimmel volgt een goede doorverwijzing en een snelle opvolging. Het gezamenlijk streven is om na een melding binnen twee weken een vakman langs te sturen voor inspectie van de woning, de installaties en het gebruik van de woning. Deze planning is afhankelijk van druk, capaciteit en beschikbaarheid. Een inspectie vindt alleen niet plaats als het vooraf (tijdens de intake) overduidelijk is dat dit niet nodig is. Het streven is om na een melding binnen twee weken opvolging in te plannen.
3. **Uitvoering:** Bij de eerste inspectie wordt getracht de oorzaak van de schimmel te herleiden aan de hand van een stroomschema. Onderzoek richt zich in eerste instantie op technische oorzaken en installatietechnische oorzaken, vervolgens op bewonersgedrag. De te nemen maatregelen volgen uit het stroomschema.
4. **Nazorg:** Drie maanden nadat de maatregelen zijn uitgevoerd, neemt de corporatie contact op met de betreffende bewoner om de genomen maatregelen te evalueren. Dit gebeurt aan de hand van het evaluatieformulier met checklist. Als de schimmelproblemen nog niet zijn verholpen wordt nader onderzoek gedaan naar de (rest) problemen en wordt daar een passende oplossing voor gezocht.
5. **Communicatie:** In lijn met de verschillende fases zijn verschillende communicatiemiddelen ontwikkeld voor interne communicatie en communicatie met bewoners.
6. **Monitor:** om van de aanpak te leren en die te verbeteren monitort de projectgroep het verloop van de meldingen, de opvolging en het resultaat van de genomen maatregelen

Bijlage 2: Stichting !Woon

In juni 2024 schreef !WOON een evaluatie over het eerste half jaar van de gezamenlijke vocht- en schimmelaanpak. Voor de tweede monitor wil !WOON opnieuw zichtbaar maken hoe wij samen met huurders de vocht- en schimmelaanpak beleven. Wij blikken eerst terug op de aanbevelingen uit de vorige evaluatie. Daarna volgt voor de tweede monitor een blik op de periode juni 2024 tot januari 2025. De tweede monitor is gebaseerd op algemene data van !WOON en een algemene indruk op basis van zeventig casussen waarvan een beschrijving is opgenomen in de bijlage. Op deze manier kunnen wij ook verder kijken dan de data en inzichtelijk maken welke situaties voorkomen en waar de verbetermogelijkheden liggen.

Terugblik op vorige aanbevelingen

In de vorige evaluatie van juni 2024 werd een aantal aanbevelingen gedaan op basis van de ervaringen van !WOON. Hieronder volgt een korte terugblik op deze aanbevelingen in de periode van de tweede monitor.

- Pak ook snel meldingen op die niet via meldformulieren binnenkomen

Meldingen per mail door gemachtigden van huurder of huurders zelf worden nog niet altijd goed opgepakt. In een aantal gevallen worden ze zelfs teruggestuurd naar de verzender met het verzoek contact op te nemen via een portaal of direct contact op te nemen met een co-maker. Mocht een corporatie gebruik maken van een portaal, zorg er dan voor dat deze zo toegankelijk mogelijk is (dus niet met te uitvoerige vragenlijsten). Een simpel meldformulier dat een bevestiging stuurt en bereikbaarheid per email en telefoon werkt het beste voor huurders en hun gemachtigden.

- Schep duidelijkheid over onderzoek, rapportage en opvolging

De afspraken over het delen van rapportages brengt verbetering. Waar het eerder zeer uitzonderlijk was dat de corporatie een rapportage deelde, gebeurt dat nu steeds vaker. Soms moet huurder of !WOON er nog meermaals expliciet naar vragen, maar de rapportages worden steeds vaker opgestuurd. Dit geeft meer inzicht voor de huurder.

Duidelijkheid over onderzoek en opvolging blijft nog wel vaak uit, waardoor huurders niet altijd weten waar ze aan toe zijn. Over de rapportages en het gebrek aan duidelijkheid voor huurders staat op pagina's 4 en verder meer informatie.

- Blijf oog houden voor gepaste bewonersadvisering bij binnenklimaatproblemen

Er is nog geen concreet plan voor gepaste bewonersadvisering bij binnenklimaatproblemen. Daarbij valt het volgende op.

Vaak ziet !WOON in de bewonersadvisering de term bewonersgedrag voorbijkomen. !WOON waarschuwt al vanaf het begin van de aanpak voor het gebruik van de term bewonersgedrag. Daar

zijn een aantal redenen voor. Ten eerste is het vaak onjuist om bewonersgedrag als (enige) oorzaak van de vochtproblemen aan te wijzen. Vocht en schimmel in woningen hebben vaak een complexe oorzaak waarbij een combinatie van factoren een rol speelt, zo ook de invloed van een bewoner op de vocht- en ventilatiehuishouding. Vaak wordt echter onterecht de conclusie bewonersgedrag getrokken als er niet meteen een bouwkundige oorzaak gevonden wordt. Dan sla je als corporatie snel de plank mis. Daarnaast is een streven van de vocht- en schimmelaanpak om het vertrouwen van huurders te herstellen. Een huurder zelf de schuld geven door te spreken van bewonersgedrag draagt daar niet aan bij, ook als het wel een van de oorzaken is. Bewoners zullen op deze manier minder snel advisering en informatie over vocht en schimmel aannemen. In het algemeen is het in ieder belang om bij binnenklimaatproblemen voorbij te gaan aan de schuld-vraag en in het geheel te bekijken wat het handelingsperspectief is van de betrokken partijen.

Tegelijkertijd kan bewoning dus wel een factor van betekenis zijn bij binnenklimaatproblemen. Er duiken dan ook steeds meer initiatieven op van partijen buiten de corporaties, maar ook van de corporaties zelf, om aan bewonersadvisering te doen. Wij vinden dat er ruimte moet zijn om hiermee te experimenteren. Bewonersadvisering moet echter wel tactvol gebeuren. Het startpunt blijft dat huurders serieus moeten worden genomen en dat ze daarbij niet altijd zitten te wachten op coaching of een tijdelijke oplossing. Ook moet niet het idee ontstaan dat met kleine aanpassingen in het gedrag of end-of-pipe technieken de structurele en ingewikkelde vocht en schimmelproblemen kunnen worden opgelost.

- Werk oplossingsgericht aan technische verbeteringen

In een aantal gevallen wordt er inderdaad oplossingsgericht gewerkt aan technische verbeteringen. Zo krijgt een huurder af en toe een voorstel om een voorzetwand te laten plaatsen aan de buitengevel voor het oplossen van condensatieproblemen. Ook zien wij dat corporaties na klachten van een huurder over natuurlijke ventilatie en schimmelvorming steeds vaker het plaatsen van mechanische ventilatie aanbieden. Let er daarbij wel op dat de mechanische ventilatie in de uit-stand niet de luchtstroom blokkeert en dat de mechanische ventilatie niet lichtgeschakeld is of nadraaitijd heeft.

Verder zien wij dat bij complexere technische verbeteringen de corporatie soms lang de tijd nodig heeft en bij aanstaande renovaties de corporaties minder geneigd zijn om grote ingrepen aan de woning te verrichten. Dat is op zich te begrijpen, en zo is het ook beschreven in het Plan van Aanpak, maar de (juridische) verplichting om binnen een redelijke termijn van zes weken een gebrek te verhelpen blijft natuurlijk staan. Ook moet een renovatie die over jaren in plaats van maanden gepland staat geen aanleiding zijn om nodige verbeteringen en ingrepen in de woning uit te stellen tot de renovatie of planmatig onderhoud.

Aantal meldingen bij !WOON

In de periode mei 2024 tot en met januari 2025 heeft !WOON op 845 unieke adressen contact gehad over schimmel en ventilatie. Een contact kan variëren van een eenmalig advies tot

ondersteuning bij een Huurcommissie procedure. Het kan zijn dat er daarvoor en daarna ook contact was over dit adres, maar in deze periode waren het in ieder geval 845 verschillende huurders die over dit onderwerp contact met ons opnamen. Dit is iets minder dan de 949 adressen uit de vorige evaluatie. Een verklaring is wellicht dat de zomermaanden, waarin contact over vocht en schimmel bij !WOON doorgaans afneemt, ook in deze periode vallen. De 845 adressen zijn verder uitgesplitst naar corporatie en stadsdeel:

STADSDEEL

CENTRUM	77
NIEUW-WEST	134
NOORD	118
OOST	169
WEESP	6
WEST	137
ZUID	104
ZUIDOOST	100
TOTAAL	845

CORPORATIE

DE ALLIANTIE	49
YMER	210
ROCHDALE	122
LIEVEN DE KEY	90
EIGEN HAARD	218
STADGENOOT	156
TOTAAL	845

Casuïstiek en aanbevelingen

De vocht- en schimmelaanpak is uiteraard veel meer dan alleen data en trends. Bij !WOON maken wij in de dagelijkse praktijk mee hoe de vocht- en schimmel wordt beleefd door bewoners en welke vruchten de gezamenlijke vocht- en schimmelaanpak afwerpt. Om een beeld hiervan te kunnen schetsen is de casuïstiek van !WOON bekeken. Er zijn veertig casussen willekeurig geselecteerd. Ook zijn de 'signalen' uit de periode van de tweede monitor geselecteerd. Signalen zijn opvallende zaken die medewerkers van !WOON doorsturen naar het programma woningkwaliteit van !WOON. Dit levert in totaal zo'n zeventig geanonimiseerde casussen op.

De algemene strekking op basis van de casuïstiek is dat er nog genoeg verbetermogelijkheden zijn. Het beeld bekijft dat huurders vaak lang moeten wachten op duidelijkheid en op een oplossing en dat zij die oplossingen niet voor elkaar krijgen via de reguliere wegen. Concrete aanbevelingen naar aanleiding van het bestuderen van de casuïstiek volgen hieronder.

Gaat het dan nooit goed? Huurders komen niet vaak bij !WOON met een verhaal dat het goed gaat. De verhalen waar het wel goed laten zien waar de verbetermogelijkheden liggen. Wat opvalt

is dat het vooral goed gaat als de corporatie regie neemt over de schimmelaanpak van een woning door concreet met een plan van aanpak te komen en daar huurder blijvend over te informeren.

Op basis van de casuïstiek komen wij tot de volgende aanbevelingen voor de tweede monitor:

- Zorg voor goede inspecties van corporaties en co-makers

De eerste inspectie is een centraal onderdeel van de vocht- en schimmelaanpak. Waar schimmel is, is te veel vocht. De inspectie moet een eerste indicatie geven waar dit vocht vandaan kan komen. De inspecties worden redelijk snel ingepland, zo blijkt uit de cijfers van de corporaties zelf. Veel corporaties hebben de inspecties uitbesteed aan externen (co-makers). De inspecties die WOON heeft gezien zijn niet altijd van het gewenste niveau. Vaak wordt er in heel algemene zin gekeken naar het vocht- en schimmelprobleem, maar worden cruciale onderdelen (bijvoorbeeld controleren van het debiet op het ventilatiesysteem of de invloed van de kruipruimte) overgeslagen. De inspecties verlopen in die gevallen niet volgens het door Cauberg Huygen opgestelde stroomschema. De conclusies uit het rapport zijn voor de huurder en waarschijnlijk ook voor de corporatie nog te onduidelijk. De eerste inspecties hoeven niet per se door een bouwkundig bureau gedaan te worden, maar de inspecties moeten wel verbeterd worden.

Daarnaast is de bewonersadvisering en de term bewonersgedrag in de rapportages niet bevorderlijk. De bewonersadvisering is te algemeen en kan daardoor wellicht beter niet gedaan worden. Een voorbeeld zijn rapportages waarin algemeen advies wordt gegeven aan huurder over het gebruik van mechanische ventilatie en de ventilatieroosters terwijl deze beide niet aanwezig waren in de woning. De conclusie was in een aantal rapportages bewonersgedrag terwijl de rest van de rapportage daar geen aanleiding toe gaf. Over de term bewonersgedrag is bij de terugblik op de vorige aanbevelingen al uitgebreid gereflecteerd.

- Pak regie in het oplossen van schimmelproblemen

Schimmel heeft een grote impact op het leven van een huurder. Huurders hebben behoefte aan duidelijkheid hoe zij zo snel mogelijk uit deze situatie kunnen komen. Wij zien echter dat huurders niet weten waar ze aan toe zijn en soms zelf opgeven om melding te maken. Ook als een corporatie daarom wel wat wil doen, lopen de werkzaamheden mis vanwege slechte communicatie tussen huurder en verhuurder. Daarnaast is het ook zo dat de doelgroep huurders niet altijd weet waar en hoe ze terecht kunnen bij de corporatie en het dan opgeven nadat ze het al meerdere keren hebben gemeld.

Een terugkerend probleem is dat de aansturing mist. Wat wij van huurders horen is: 'er is iemand langsgekomen voor een inspectie, daarna zijn er allerlei aannemers geweest en vervolgens is er niks gebeurd'. Het is vaak zo dat in een vocht- en schimmeltraject er meerdere co-makers over de vloer komen, maar dat de corporatie zelf nooit komt kijken. De aanbeveling is om regie te nemen over de schimmelproblemen van huurders. Alhoewel er veel gebruikt wordt gemaakt van co-makers en aannemers voor het opsporen en oplossen van schimmelproblemen zijn de corporaties verantwoordelijk en moeten zij ook die verantwoordelijkheid en regie pakken om aan huurders duidelijk te maken hoe schimmelproblemen worden aangepakt.

Een veelvoorkomende complicerende factor is de aanpak van een probleem is de tussenkomst van een Vereniging voor Eigenaren. Voor huurder voelt het dan alsof de corporatie de verantwoordelijkheid afschuift op de VvE, terwijl de corporatie uiteraard verantwoordelijk is voor het woongenot van de huurders. Daarbij zien wij dat het vanwege onduidelijkheid of te weinig maatregelen door de corporatie soms nodig is om een zaak te escaleren door bijvoorbeeld een Huurcommissie procedure te starten en/of een handhavingsverzoek bij de gemeente in te dienen. Na het nemen van dergelijke stappen blijkt het soms wel mogelijk te zijn om de gevraagde maatregelen te nemen. Zo zijn er voorbeelden dat huurder en !WOON melding maakte over het ontbreken van mechanische ventilatie en groei van schimmels, maar dat de corporaties na inspectie en herhaalmeldingen geen mechanische ventilatie wilde aanbrengen. Toen de gemeente kwam en een aan-schrijving deed voor het aanbrengen van mechanische ventilatie kon het opeens wel. Ook merken wij dat na het starten van een Huurcommissie procedure er soms wel meer kan. Het is zonde om te wachten op dit soort escalaties.

Als er meer regie wordt gepakt op schimmelcasussen, bijvoorbeeld door het aanstellen van een schimmelteam dat het verloop van deze casuïstiek in de gaten houdt, dan zal dat de aanpak sterk verbeteren.

- Pro actieve aanpak

Er is al vaker gesproken over het pro-actief, complexgewijs opsporen van schimmelproblemen. In de data van de aanpak bleek eerder dat er niet veel meldingen per complex binnenkomen. Als wij bewoners echter spreken, dan horen wij vaak dat burens soortgelijke vocht- en schimmelproblematiek hebben. Wij merken ook dat men zich schaamt voor de schimmel en daardoor geen melding doet. Of dat het vertrouwen in het doen van een melding weg is. Blijf nadenken over pro-actief benaderen van huurders in complexen waar vermoedt wordt dat er structurele problemen zijn. Zo worden ook de huurders die niet zelf melden geholpen en kan er preventief te werk worden gegaan.