

Vocht- en Schimmel Aanpak| Gezamenlijke overeenkomst

(versie mei 2026)

Samen voor gezonde, schone en droge woningen

In de werkgebieden waar de woningcorporaties actief zijn, zetten de huurdersbelangenorganisaties, de gemeente Gouda, Woonpartners Midden-Holland en Mozaïek Wonen gezamenlijk een grote stap vooruit: we spreken in 2026 één krachtige, transparante en eenduidige Aanpak Vocht en Schimmel met elkaar af. Deze aanpak vormt de basis voor hoe wij in de werkgebieden van de woningcorporaties vocht- en schimmelproblematiek signaleren, onderzoeken, oplossen én voorkomen. Voor de woningcorporaties geldt dat zij deze aanpak in principe ook in de andere gemeenten waarin zij actief zijn, willen implementeren.

We omarmen deze gezamenlijke werkwijze omdat we het belangrijk vinden dat iedere huurder een gezonde, veilige woning heeft. En met duidelijke verwachtingen: wie doet wat, wanneer en hoe? Deze aanpak zorgt voor helderheid, snelheid en een duurzame oplossing die past bij de lokale praktijk.

We starten direct en handelen volgens de aanpak zodat het gemelde probleem snel wordt aangepakt. Als verhuurders worden we meer zichtbaar voor onze huurders en nemen tevens meer verantwoordelijkheid in de voorkomende gevallen van vocht en schimmel in de woningen.

Samen in Q1 van start

In Q1 richten we gezamenlijk de werkwijze in, zodat iedereen – bewonersorganisaties, corporaties en gemeente – dezelfde stappen volgt, dezelfde taal spreekt en dezelfde verwachtingen hanteert. Samen zorgen we ervoor dat vocht- en schimmelproblematiek duurzaam wordt opgelost én zoveel als mogelijk voorkomen. We onderscheiden hierbij twee fases. In fase 1 wordt het individuele probleem snel wordt opgelost en wanneer het probleem zich in een gehele complex aanwezig is, dan wordt dit opgeschaald tot planmatige aanpak. Dat is fase 2 (?)

We staan aan het begin van een groeiproces

Dit plan van aanpak toont de intenties waarmee we aan de slag gaan. Vanuit de gemeente en huurdersbelangenorganisaties wordt deze aanpak onderschreven. Gedurende het jaar zijn vervolgstappen nodig, zoals aanscherpingen van de aanpak en afbakening van rollen en verantwoordelijkheden. Indien benodigd zullen deze afspraken later in het jaar nader formeel worden vastgelegd.

Dit plan van aanpak wordt binnen 12 maanden na ondertekening geëvalueerd en de uitkomsten hiervan worden met de huurdersbelangenorganisaties en gemeenteraad gedeeld. Daarin wordt inzicht gegeven in de aantallen meldingen, doorlooptijden en opvolging, genomen maatregelen en structurele oplossingen en de communicatie richting gemeente, huurdersbelangenorganisaties en bewoners.

Stappenplan Aanpak Vocht en Schimmel

Stap 0 - Preventie (problemen voorkomen)

Voorkomen is beter dan genezen. We werken structureel aan een gezond binnenklimaat en tijdige signalering.

Wat de woningcorporatie doet

- Informeren over goed ventileren en verwarmen (in begrijpelijke taal en beeldmateriaal).
- Periodieke controle van ventilatie- en verwarmingsinstallaties.
- Onderhoud aan gevels, daken, kozijnen en andere bouwkundige delen.
- Aanpak van koudebruggen en isolatiemaatregelen bij renovaties of groot onderhoud.
- Signaleren van risicowoningen op basis van meldingen en inspecties.
- Actieve informatiecampagnes in complexen, bijvoorbeeld door energiecoaches.

Wat bewoners kunnen doen

- Dagelijks kort en slim ventileren.
- Ventilatie-roosters openhouden.
- Mechanische ventilatie gebruiken bij douchen en koken.
- Verwarmen tot minimaal 15°C.
- Was drogen in goed geventileerde ruimtes in combinatie met het stoken van de woning/ruimte.

Stap 1 - Melding doen

Bewoners melden vocht- of schimmelproblematiek altijd direct bij de corporatie.

Hoe melden?

- Telefonisch (laagdrempelig en direct contact).
- Online formulier (met mogelijkheid om foto's te uploaden), voor wie dat prettig vindt.

Wat de corporatie vraagt

We stellen altijd een aantal vaste vragen om de urgentie goed te bepalen:

- Waar zit de problematiek?
- Hoe groot is het getroffen oppervlak?
- Sinds wanneer speelt het?
- Zijn er recente veranderingen, bijvoorbeeld in gebruik of woningtoestand?
- Foto's van de betreffende schimmellocatie(s)

Wat we belangrijk vinden

- Meldingen worden snel en serieus opgepakt.
- Huurders moeten zich gehoord voelen.
- Medewerkers die meldingen aannemen zijn goed geïnformeerd en kunnen doorvragen.

Stap 2 - Eerste inspectie & informatievoorziening

Een medewerker komt, afhankelijk van de ernst van de melding, langs voor een volledige woninginspectie. Hierbij kijken we verder dan alleen de plek waar de schimmel zichtbaar is.

Tijdens het bezoek

- We voeren een brede woninginspectie uit.
- We doen metingen die op dat moment mogelijk zijn (bijv. temperatuur, vocht, ventilatie).
- We bespreken het dagelijks gebruik van de woning op een duidelijke en respectvolle manier.
- We maken helder wat we op basis van de inspectie denken dat de oorzaak is.
- We leggen in begrijpelijke taal uit wat de vervolgstappen zijn.
- We laten schriftelijke informatie achter (Jip-en-Janneke taal, pictogrammen of beeldmateriaal), die aansluit bij de leefwereld van de bewoner.

Wanneer vervolgstappen nodig zijn

Als de oorzaak nog niet voldoende duidelijk is, of wanneer meerdere factoren een rol spelen, gaan we door naar stap 3.

Stap 3 - Onderzoek naar oorzaken (breed en zorgvuldig)

Indien nodig volgt een onafhankelijk onderzoek, uitgevoerd door een deskundig bureau dat door de verhuurder wordt ingeschakeld.

Wat onderzoeken we?

- Bouwkundig: isolatie, koudebruggen, lekkages, kruipruimte, gevels.
- Installaties: ventilatie, verwarming, luchtdichtheid.
- Gebruik: ventileren, verwarmen, vochtproductie.

Het bureau levert een rapport met:

- Beschrijving van metingen.
- Oorzakenanalyse.
- Concreet advies.

Dit rapport wordt altijd gedeeld met de huurder (en met de gemeente wanneer zij bij de casus betrokken is).

Stap 4 - Bespreken van rapport & maatregelen

Er volgt een afspraak tussen verhuurder, huurder en – indien van toepassing – het onafhankelijk bureau dat het onderzoek uitvoerde.

Wat we doen

- Het rapport wordt gezamenlijk besproken.
- Oorzaken en maatregelen worden helder uitgelegd.
- Bewoners krijgen ruimte om vragen te stellen.
- Bewoners ontvangen een duidelijke samenvatting van de afspraken.

Stap 5 - Oplossingen & maatregelen

We pakken alle oorzaken tegelijk aan. Alleen zo voorkomen we dat het probleem terugkeert.

Wat wij doen

Wat bewoners kunnen doen

- Het toepassen van ventilatie- en verwarmingsadviezen.
- Eventueel begeleiding door een energiecoach.

Stap 6 - Nazorg, controle & herhaling indien nodig

We laten bewoners niet los en blijven in contact totdat duidelijk is of de maatregelen effect hebben.

Wat we doen

- We nemen actief contact op: is de problematiek verdwenen?
- We voeren één of meerdere controles uit, op basis van het advies uit het onderzoeksrapport.
- We registreren alle bevindingen, zodat we patronen kunnen herkennen.
- Data uit meldingen, onderzoeken en inspecties worden jaarlijks gebruikt om risicowoningen te analyseren, isolatie- en ventilatieprojecten te prioriteren en budget en maatregelen in het MJOP bij te sturen.

Als de problematiek aanhoudt

- We starten opnieuw onderzoek of schakelen een specialist in, hierbij bieden wij de keuze uit 3 specialistische partijen om de onafhankelijkheid te borgen. Bewoner staat vrij om te kiezen tussen deze 3 partijen.
- Indien gedrag een rol speelt en het advies niet is opgevolgd, én de technische maatregelen zijn uitgevoerd, dan wordt in overleg bepaald of behulp van heldere communicatie naar de bewoner het dossier afgesloten kan worden.

Stap 7 – Structurele preventie & leren

We verbeteren continu door te monitoren en te evalueren.

Jaarlijkse acties wanneer nodig

- Bij het starten van deze nieuwe aanpak zal er 1x per maand bijeengekomen worden door MW en WPMH. Vooral ter evaluatie van het huidige proces en om te leren in de praktijk. Hierbij ook eventueel bijsturend.
- Analyseren van risicowoningen.
- Leren van meldingen, onderzoeken en resultaten.
- Verwerken in onderhoudsplanning en renovaties.
- Structurele terugkoppeling naar gemeente en huurdersorganisaties.

Samen voor een gezonde woning voor iedereen

Deze aanpak helpt ons om vocht- en schimmelproblematiek in de werkgebieden waar de woningcorporaties actief zijn duurzaam, zorgvuldig en rechtvaardig op te lossen. Door samen te werken, helder te communiceren en zowel bewoners als professionals te ondersteunen, zorgen we dat iedere huurder in de werkgebieden waar de woningcorporaties actief zijn kan rekenen op een gezonde, goed technisch onderhouden woning.

Overzicht stappen, rollen en verantwoordelijken

Stap	Rol / taak	Verantwoordelijke actor
0 - Preventie	Voorlichting ventilatie/verwarming	Woningcorporatie
0 - Preventie	Periodieke controle installaties	Woningcorporatie
0 - Preventie	Signaleren risicowoningen	Woningcorporatie
1 - Melding	Aannemen melding, urgentiebepaling	Servicedesk / Klantcontactcentrum
1 - Melding	Doorvragen volgens vast vragenblok	Servicedesk / Klantcontactcentrum
2 - Eerste inspectie	Uitvoeren woninginspectie	Opzichter / Technisch medewerker
2 - Eerste inspectie	Achterlaten informatiepakket	Opzichter
3 - Onderzoek	Inschakelen onafhankelijk bureau	Woningcorporatie (behandelaar dossier)
3 - Onderzoek	Uitvoering onderzoek	Onafhankelijk onderzoeksbureau
4 - Rapportbespreking	Organiseren gesprek met huurder	Behandelaar corporatie
4 - Rapportbespreking	Toelichting onderzoeksrapport	Onderzoeksbureau
5 - Maatregelen	Uitvoeren technische maatregelen	Onderhoudsbedrijf / Corporatie
5 - Maatregelen	Begeleiding gebruikadviezen	Energiecoach / Buurtteam
6 - Nazorg	Controle na uitvoering	Opzichter
6 - Nazorg	Heropenen casus bij aanhoudende problematiek	Behandelaar corporatie
6 - Nazorg	Beslissen escalatie	Bewoner + Corporatie + Gemeente (afstemming)
7 - Leren & verbeteren	Analyse risicowoningen	Corporatie (data + onderhoud)
7 - Leren & verbeteren	Verwerking in MJOP en projecten	Assetmanagement / Onderhoudsplanning