

*Tocht, stank en ziek door vocht en schimmels;  
bewoners pikken het niet langer en beginnen eigen onderzoek*

**VERSLAG VAN EEN BEWONERSONDERZOEK  
NAAR KLACHTEN OVER DE WONING  
EN GEZONDHEIDSKLACHTEN  
VAN EN DOOR BEWONERS VAN DE  
HENGELOSE ES**

**RESULTATEN, CONCLUSIES EN EISEN**

*“Je wordt behandeld als oud vuil, net als de woningen”*

**November 2009**

Buurtcomité Hengelse Es

SP Hengelo

## 1. VOORAF

Klachten over de woonomstandigheden voor huurders in Hengelo vormen in sommige buurten een vaak gehoord probleem. Dat bleek vorige maand bij een rondgang langs bewoners in de Hengelose Es.

Helaas is dit probleem niet nieuw. Zo werd bij een handtekeningenactie van de SP tegen huurverhoging in het voorjaar van 2000, waarbij meer dan 2000 handtekeningen werden opgehaald, ook door ruim 300 huurders aangegeven dat zij problemen hadden met hun woning.

De meeste klachten gingen toen over vochtoverlast en werden door huurders uit met name de Hengelose Es en de Nijverheid genoteerd. Daarop is destijds in de Nijverheid door St. Joseph de vochtproblematiek aangepakt door rondom de huizen drainagebuizen in te graven en de buitenmuren te impregneren. Voor de Hengelose Es werd die maatregel echter niet uitgevoerd. Naar zeggen zijn wel ventilatieroosters aangebracht en bleef het bij het veelgehoorde advies door de verhuurder: *“De woning goed verwarmen en ventileren!”*

De terugkerende geluiden over vochtoverlast van de bewoners van de woningen in de Hengelose Es – het gaat hier met name om de eengezinswoningen in het midden en westelijk gedeelte van de wijk – was voor de SP aanleiding om samen met bewoners een onderzoek uit te voeren. De bewoners vormden zich hierbij in een buurtcomité met het doel de problemen in kaart te brengen en te strijden voor de oplossing ervan.

De enorme respons op de korte enquête die volgde leidde niet alleen maar tot veel concrete gegevens, maar ook tot emotionele gesprekken en brieven over de situatie van hun woning, hun gezondheidsklachten en – zeer opvallend – over hun relatie met de verhuurder, sinds kort Welbions geheten. Veel bewoners en hun kinderen blijken ziek; astma, hoesten, en gewrichtsaandoeningen scoren hoog. Nog afgezien van sociale angst om vrienden en kennissen te ontvangen in hun *“muf stinkend huis”*.

Dit rapport is gemaakt als concrete bevestiging van wat de mensen van het buurtcomité eerst in hun eigen omgeving constateerden. Maar het moet vooral het begin zijn van een snelle start van de aanpak van de problemen, die van hun woningen en die van de relatie van de bewoners met de verhuurder.

November 2009

Buurtcomité Hengelose Es

SP Hengelo

p/a Cronjéstraat 12  
7551 AX Hengelo  
074-2421042



## 2. ONDERZOEK

### 2.1 AANPAK

Het bewonerscomité, ondersteund door leden van de SP, hebben huis aan huis 242 enquêtes verspreid en opgehaald om zicht te krijgen over de ware aard en omvang van de problemen. 120 reacties werden opgehaald; een respons van 50% en daarmee representatief.

Uit ervaring en gesprekken was al duidelijk dat (optrekkend) vocht waarschijnlijk de hoofdoorzaak van de vele problemen was. Daarnaast is ook de mogelijkheid meegenomen navraag te doen naar eventuele gezondheidsklachten, andere woonproblemen, en ervaringen met de service van Welbions.

## 3. RESULTATEN

### 3.1 ALGEMEEN

26 bewoners kozen ervoor anoniem te reageren.

Verder kan uit de ontvangen antwoorden opgemaakt worden dat de problemen niet locatie specifiek zijn; ze doen zich in alle betrokken straten voor. Omdat bij de nieuwbouwwoningen aan de Leefsmastraat zich geen enkel problemen van deze aard voordoet, ligt een relatie met de constructie en leeftijd van de woningen voor de hand.

Een vijftal bewoners geeft aan helemaal geen problemen te ervaren.

### 3.2 VOCHTOVERLAST

91% van de ondervraagden geeft aan vochtproblemen te hebben. Direct vocht en nattigheid op een groot aantal plaatsen in huis, maar ook afgeleide problemen als schimmel (36x), stankoverlast(9x), muffe lucht in huis(15x) en muffe kleding (5x), vochtkringen (3x), loslatend behang(2x) en plafonds (10x), naaktslakken (3X) en ander ongedierte(4x) worden vaak genoemd.

*“Kleding gaat schoon de kast in en komt er muf uit”*

De badkamer, slaapkamers boven, de keuken en de inbouwkast worden het meest aangegeven als plaatsen van de overlast; 19 bewoners geven expliciet *“het hele huis”* aan. De ramen en kozijnen boven zijn, water- en vochtvangers, waarschijnlijk door de enkele beglazing. 8 bewoners melden specifiek rotte kozijnen. Voor- en achterdeur worden genoemd als bijzondere plekken van overlast. 11 bewoners melden scheuren in de muren.

### 3.3 GEZONDHEIDSPROBLEMEN

Uit losse gesprekken was reeds naar voren gekomen dat veel bewoners klaagden over de eigen gezondheid en die van hun kinderen.

65% van de respondenten meldt specifieke gezondheidsproblemen, waarvan de helft problemen aan de luchtwegen (astma, bronchitis, kortademigheid, veel hoesten) betreft. 12% meldt *“langdurige verkoudheid”*.

*“Vocht, vocht, vocht; niet goed voor mijn kinderen”.*

Vaak en langer dan gewoon ziek is verder een veelgehoorde, maar niet specifieke klacht.

Vocht en kou leveren of reumatische klachten op of versterken deze bij mensen met aanleg (15% van de reacties).

*“Ademhalingsproblemen  
waarvoor ik naar de  
huisarts ben geweest”*

Uit de antwoorden van 17 bewoners valt een extra bezorgdheid voor de gezondheid van het eigen kind, respectievelijk de eigen kinderen op te maken. In meerdere gevallen hebben bewoners hiervoor hun huisarts geraadpleegd.

In twee gevallen worden kinderen getoond met ernstige huiduitslag. Van een van deze kinderen hebben de ouders via hun huisarts een urgentieverklaring voor een andere woning gekregen. Maar na een maand hebben ze nog geen andere woning, ondanks deze verklaring (wonen overigens in de benedenverdieping van een flat in de wijk met identieke vochtproblemen en overlast van insecten). In het andere geval is men bezig een dergelijke verklaring van de huisarts te krijgen.

Drie bewoners maken expliciet melding van het feit dat de klachten aan de luchtwegen in direct verband staan met de verhuizing naar of van deze woning. Voordien of na vertrek waren ze afwezig. Men geeft de wens aan de gezondheidsklachten en de vermoede relatie met de vochtproblemen door deskundigen nader te laten onderzoeken.

### 3.4 CONTACT MET DE VERHUURDER

Allereerst dient bij deze vraag vastgesteld te worden dat de totaal ja/nee score niet betrouwbaar is. Het blijkt dat op de negatieve vraagstelling (*“Ik heb het gevoel dat de verhuurder mijn reparatieverzoeken niet serieus neemt”*) veel respondenten ontkennend antwoorden, terwijl uit de toelichting naar voren komt dat een *“ja”* bedoeld was. In de samenvattende reactie wordt daarom slechts ingegaan op kwantificeerbare toelichtingen.

In 73 toelichtingen (60%) melden bewoners hun onvrede over de wijze waarop de woningbouwvereniging Welbions omgaat met de klacht. Te late reactietijden of geheel geen reactie op klachten en verzoeken wordt vaak gemeld in de antwoorden. Aanhouden van bewoners blijkt beloond te worden; men reageert uiteindelijk wel.

*“Gedane beloftes worden  
niet nagekomen!”*

Voor veel bewoners is het gevoel niet of onvoldoende serieus genomen te worden, naast de slechte staat van de woning zelf, misschien wel de grootste bron van ergernis. Vaak wordt naar zeggen door Welbions het argument gehanteerd dat de woningen op termijn toch worden gesloopt, waarmee zij grond vindt de klacht te negeren of met *“lapmiddelen”* op te lossen.

### 3.5 TEVREDENHEID REPARATIES

Uiteenlopende reacties op deze vraag. 32% (41) van de ondervraagden is positief over de uitgevoerde reparaties, 3% is positief met een klacht en 51% (62) oordeelt negatief. Voor

organisaties die kwaliteit en klantgerichtheid in het vaandel voeren moeten ruim 50% negatieve reacties hard aankomen.

Veel opmerkingen betreffen de afhandeling van de klacht. Enkele bewoners melden dat het werk niet wordt afgemaakt en de bewoner met een half voltooide reparatie blijft zitten. Vaker is de opmerking dat de oplossing geen remedie voor de klacht biedt (direct of na enige tijd). Gezien de leeftijd en de staat van onderhoud van de woningen zijn deze laatste opmerkingen niet verbazingwekkend.

In twee gevallen heeft de woningbouwvereniging door de reparatie de toestand verslechterd. Met name zijn enkele keren gaten gemaakt naar de kruipruimte (waarschijnlijk om het vochtprobleem te verminderen), maar heeft dit niet alleen niet geholpen, maar er ook voor gezorgd dat extra warmteverlies optrad. Eén bewoner voorzag dit zelf en keurde dit voorstel dan ook niet goed.

*“Welke reparaties? Ze zeggen dat alles OK is!”*

Uit de antwoorden op deze vraag blijkt dat enkele bewoners nog nauwelijks hoop koesteren op verbeteringen van de kant van Welbions. Zij hebben iedere hoop opgegeven en het hoofd in de schoot geworpen.

### **3.6 ANDERE KLACHTEN OVER DE WONING.**

Gezien de staat van de woningen verbaast het niet dat naast het primaire vochtprobleem ruim 71% meldt nog andere klachten aan de woning te hebben. 3% antwoord met een ja/nee en 19% heeft geen andere klachten.

Als direct gevaarlijk kunnen de sterk verouderde stopcontacten worden aangemerkt.

Tocht en enkel glas boven die naast vocht ook veel kou veroorzaakt scoren hier hoog. Kou, al dan niet

*“Heb tapijtkeverlarven in bed gehad!”*

gerelateerd aan hoge stookkosten melden 32 bewoners (27%). Hoewel hier niet specifiek naar gevraagd is, geeft een verkregen indicatie van € 299,- maandelijks voorschot voor energie die een bewoner betaald sterk te denken. Nader onderzoek hierna lijkt gewenst en kan een basis vormen voor

een substantiële restitutie op de energiekosten door Welbions.

Barsten en gaten in muren en plafonds, diverse langdurende lekkages en rotte kozijnen worden verder als klachten aangegeven.

7 Bewoners melden ongedierte (naaktslakken, insecten en muizen) in hun huis.

### **3.7 ANDERE KLACHTEN OVER DE VERHUURDER**

Deze vraag kan worden gezien als aanvulling op de vraag over de eerdere vraag naar tevredenheid over de huurder. 41% antwoord dat men nog andere, terwijl 40% geen verdere klachten heeft.

12 bewoners (10%) melden hier dat ze van mening zijn dat ze (te) veel betalen voor hun woning gezien de staat waarin deze verkeert. Iemand meldt 410 euro huur per maand te betalen.

Gebrekkige communicatie door en onvoldoende service van Welbions worden meermalen genoemd en blijken, zoals al was geconstateerd bij vraag 3, een grote bron van ergernis.

Een bewoner meldt echter een leuke kostenbesparing door het vele vocht in huis: *“Mijn planten geef ik nooit water en ze leven nog”*.

*“Je moet eerst dreigen voor je serieus genomen wordt!”*

#### 4. Conclusies

Samenvattend kunnen uit het onderzoek de volgende conclusies getrokken worden:

1. Nagenoeg alle respondenten (90%) meldt vochtproblemen in hun huis.
2. 65% meldt gezondheidsklachten waarvan de helft klachten zijn aan de luchtwegen. Een directe relatie tussen deze klachten en de hoge vochtigheid is (nog) niet nader onderzocht maar ligt statistisch voor de hand. Drie bewoners melden deze directe relatie.
3. Deze omvang en aard van de gemelde gezondheidsproblemen zijn onacceptabel.
4. Ruim de helft van de bewoners is ontevreden over uitgevoerde reparaties; veel reparaties leiden niet tot een werkelijke oplossing van de problemen.
5. Communicatie van Welbions met de bewoners en de dienstverlening naar hen is ronduit slecht. Veel bewoners voelen zich niet serieus genomen. Het blijkt dat enkele bewoners nog nauwelijks hoop koesteren op verbeteringen van de kant van Welbions. Zij hebben iedere hoop opgegeven en het hoofd in de schoot geworpen. Een dergelijk gevoel van hopeloosheid is niet alleen zeer ongewenst, maar ook potentieel gevaarlijk.
6. De leeftijd van de woningen, hun technische staat en het vele achterstallige onderhoud leiden tot hoge extra energielasten. Afgezien van milieu aspecten, hebben in de loop der jaren bewoners waarschijnlijk hoge extra stookkosten gehad. Nader vergelijkend onderzoek hiernaar is noodzakelijk. Indien dit aantoont dat te hoge energiekosten daadwerkelijk het geval zijn, lijkt een gedeeltelijke teruggave of compensatie vanuit Welbions aan deze bewoners op zijn plaats.
7. Duidelijk komt naar voren dat de verhuurder en de bewoners al 20 jaar over sloopplannen spreken en dit voor verhuurder reden is niet of nauwelijks meer structureel te willen investeren in deze woningen. Als (sociale) woningbouwvereniging ontslaat dit Welbions echter niet van haar taak om een leefbare situatie te garanderen, dan wel om ten minste geen gevaarlijke of gezondheid schadende situaties te laten bestaan.
8. Op zijn minst is het nodig om met alle mogelijke middelen het gevoel bij bewoners weg te nemen dat ze nu eenmaal in een ‘asociale buurt’ wonen en daarom als zodanig behandeld worden.

## 5. EISEN

1. Welbions komt op korte termijn met een actieplan, waarin:

- ✦ Een nader onderzoek door de GGD naar de gesignaleerde gezondheidsklachten bij alle bewoners die klachten hebben.
- ✦ Onmiddellijk maatregelen om de gezondheidsklachten weg te nemen en te voorkomen voor zover er een relatie blijkt met de woonomstandigheden
- ✦ Concrete acties gericht op het oplossen van de gesignaleerde klachten over de woning voor alle bewoners die klachten hebben
- ✦ Een nader onderzoek door Welbions met de bewoners naar de hoogte van energiekosten in vergelijking met andere woningen van dezelfde grootte en leeftijd
- ✦ Indien blijkt dat energiekosten substantieel hoger uitvallen bij de onderzochte woningen, een voorstel tot compensatie naar de bewoners.

2. Welbions komt samen met gemeente en in overleg met bewoners met:

een lange termijn wijk- en buurtvisie voor alle oudere woningen in de Hengelose Es; uiterlijk juni 2010 moet deze visie gereed zijn en gepresenteerd worden aan alle bewoners.

*Bijlage 1: Enquêtebrief en vragenlijst.*

*Bijlage 2: Inventarisatie reacties.*

**STOP DE PROBLEMEN VAN ONZE WONINGEN IN DE HENGELOSE ES**

**oktober 2009**

Beste bewoners,

Voor ons, een aantal bewoners van de Jan Tooropstraat, Hengelose Es is de maat vol!

We ondervinden al jaren problemen met onze woningen die niet verholpen worden door de verhuurder. We willen graag zoveel mogelijk informatie van bewoners inzamelen om Welbions te dwingen eindelijk eens iets aan de klachten te doen.

We willen u vragen of u ook klachten heeft over uw huurwoning. Zo ja, zou u dan de vragen op de achterzijde willen beantwoorden. Ook als u klachten heeft over de verhuurder Welbions, willen we dat graag van u weten. Daarom vragen we u vriendelijk om onderstaande vragen te beantwoorden.

We zullen deze bij u komen ophalen as woensdag avond.

We zullen uw gegevens vertrouwelijk behandelen, dat wil zeggen dat we uw naam en adres niet aan Welbions doorgeven.

Alvast hartelijk dank voor het beantwoorden van deze vragen. We willen ervoor zorgen dat onze woonsituatie zal verbeteren. U kunt de ingevulde lijst ook op onderstaand adres inleveren.

Met vriendelijke groet,

Huy Pham Duc

Chantal van Moorselaar

Jan Tooropstraat 56

Jan Tooropstraat 44

PS. Uiteraard kunt u het ons ook laten weten als u geen klachten heeft.



Graag uw antwoorden op deze vragen:

1. Ik heb last van vochtproblemen in mijn woning JA / NEE  
Zo ja, de vochtproblemen zijn:
  -
2. Door vochtproblemen in mijn woning heb ik waarschijnlijk gezondheidsklachten. JA / NEE  
Zo ja, de gezondheidsklachten zijn:
  -
3. Ik heb het gevoel dat de verhuurder mijn reparatieverzoeken niet serieus neemt. JA / NEE  
Zo ja, omdat:
  -
4. Ik ben tevreden over de reparaties die de verhuurder wel heeft uitgevoerd. JA / NEE  
Zo nee, mijn klachten zijn:
  -
5. Ik heb (ook nog) andere klachten over mijn woning. JA / NEE  
Zo ja, deze klachten zijn de volgende:
  -
6. Ik heb (ook nog) andere klachten over de verhuurder Welbions JA / NEE  
Zo ja, deze klachten zijn:
  -
7. Ik wil graag meer informatie geven over mijn / onze situatie als huurder.
  - Ik schrijf dit op een apart papier wat uitgebreider op.
  - Ik stuur dat per email naar [hengelo@sp.nl](mailto:hengelo@sp.nl).
  - Ik wil dit graag in een persoonlijk gesprek toelichten.

Tenslotte graag uw naam en adres (is niet perse noodzakelijk):

MIJN NAAM:

ADRES:

EMAIL:

TELNR:

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst!

Kijk voor meer informatie op [www.hengelo.sp.nl](http://www.hengelo.sp.nl)