

LEIDRAAD GESPREK ROND VOCHTPRODUCTIE, VENTILEREN, VERLUCHTEN EN VERWARMING

VOLGENS DE PRINCIPES VAN MOTIVERENDE GESPREKSVOERING
VERSIE 19 JUNI 2017

GESPREK OVER GEZOND WONEN

Deze leidraad helpt je op weg om een gesprek te voeren met je cliënt over vochtproductie in de woning, over ventileren, verluchten en verwarmen in huis en over het wegpoetsen van schimmel. Doorheen de leidraad wordt rekening gehouden met de technieken die gebruikt worden bij motiverende gespreksvoering. Motiverende gespreksvoering heeft als doel gedragsverandering bij je cliënt op gang te brengen en de betrokkenheid van je cliënt verhogen bij de zoektocht naar een oplossing.

Je kan deze leidraad dus gebruiken om het gesprek aan te gaan met een cliënt waarvan je vermoed dat hij door aangepast bewonersgedrag voor een verbetering van zijn binnenmilieu kan zorgen. Uiteraard zijn er ook woningen waar een ernstig technisch probleem aan de basis ligt van vocht- en schimmelproblemen. Dergelijke problemen moeten uiteraard zo snel mogelijk aangepakt worden. In zo'n geval zal deze gespreksmethodiek mogelijks niet of minder nuttig zijn voor die cliënt. Hou hierbij wel in het achterhoofd dat er in veel woningen een combinatie aanwezig is van enerzijds technische problemen en anderzijds ongezond bewonersgedrag. Bovendien kan motiverende gespreksvoering ook helpen om bewoners te motiveren om de schimmelaantasting telkens weg te poetsen in afwachting van een definitieve oplossing die van de verhuurder moet komen.

De basisregels rond het vermijden van vocht en schimmel in huis vind je niet terug in deze leidraad. In paragraaf 1 wordt er verwezen naar materialen die je daarrond alle nodige informatie geven. De leidraad spitst zich dus toe op hoe je het gesprek kan voeren en veel minder op de inhoud die je elders kan nalezen. Uiteraard is het wel nuttig om je ook inhoudelijk goed voor te bereiden. Neem dus zeker de nodige inhoudelijke documenten door, vooraleer je dit gesprek aangaat met je cliënten.

1. THEORETISCHE ACHTERGROND

- Vochtproductie
- Ventileren
- Verluchten
- Verwarmen
- Curatie: hoe schimmel wegpoetsen

Voor deze thema's verwijzen we door naar een aantal ondersteunende materialen:

- De brochure '[Ventileren en verluchten. Woon gezond, geef lucht aan je huis!](#)'
- De beknoptere 'infofiches '[Geef lucht aan je huis](#)' en '[Ban vocht en schimmel](#)'

De brochure bevat de belangrijkste preventieve adviezen die u als gesprekspartner in gedachten kan houden om je klant te begeleiden naar gezonder gedrag rond vochtproductie in zijn/haar woning, ventilatie, verluchting, verwarming en het wegpoetsen van schimmel als die er zou zijn. De infofiches kan je gebruiken om je gesprek te ondersteunen. De fiches maken gebruik van veel beelden, zodat ze heel laagdrempelig zijn en geschikt zijn voor zeer uiteenlopende doelgroepen. Opgelet: de adviezen rond schimmel wegpoetsen zijn enkel in de infofiche te vinden en niet in de brochure.

2. WIE KAN DIT GESPREK VOEREN?

In principe kan iedereen die een één-op-één contact heeft met de einddoelgroep dit gesprek aangaan. We zien vaker ongezonde woningen in het huursegment van de woningmarkt, maar ook eigenaars kunnen de ventilatie, verluchting en verwarming van hun woning verkeerd aanpakken. Het kan dus zowel voor huurders als voor eigenaars nuttig zijn om dit gesprek met hen te voeren.

Dit document is een leidraad om een, vaak moeilijk, gesprek aan te gaan met bewoners die de kwaliteit van hun eigen binnenmilieu kunnen verbeteren door hun eigen gedrag bij te sturen, dit ongeacht of er ook structurele ingrepen nodig zijn om de woning te verbeteren. We gaan er immers van uit dat zelfs in een woning waar een technisch probleem aan de basis van een vocht- en schimmelprobleem ligt, het gedrag van de bewoners de situatie positief kan beïnvloeden zodat de potentiële negatieve gezondheidseffecten beperkter blijven. Dit is vaak nodig in afwachting van een oplossing voor het bouwtechnisch probleem. Daarom is deze leidraad wellicht een nuttig instrument voor lokale woonactor zoals huisvestingsambtenaren, huurbegeleiders, woonconsulenten en voor sociale actoren zoals bv maatschappelijk werkers.

Uiteraard is het mogelijk dat u vanuit uw professionele invalshoek ook andere boodschappen rond duurzaam wonen wenst over te brengen. U kan zelf beslissen om een integrale boodschap te brengen waarbij u gezond wonen naast andere aspecten zet zoals energiezuinig wonen. De technieken van motiverende gespreksvoering kunnen toegepast worden op elke situatie waarbij de doelstelling een gedragswijziging is.

3. WAAROM DIT GESPREK AANGAAN?

Mensen zijn zich niet altijd bewust van mogelijke gezondheidsrisico's waaraan ze in een vochtige woning blootgesteld worden. Anderen beseffen wel dat een woning met vocht of schimmel niet gezond is, maar weten niet wat hun eigen aandeel hierin kan zijn en wat ze eraan kunnen doen. Of ze weten wel wat ze kunnen doen, maar door allerlei omstandigheden passen ze toch hun gedrag niet aan. Door het gesprek aan te gaan...:

- **... draag je kennis over.** Er bestaat jammer genoeg geen standaard set gedragsregels om een woning gezond te houden. Toch zijn er een aantal eenvoudige adviezen die mensen op weg kunnen helpen om het vochtgehalte in hun woning te beperken en zo de kans op schimmelvorming te verkleinen. Deze adviezen omvatten gedragsregels om de vochtproductie beter onder controle te houden, om beter te ventileren, te verluchten en te verwarmen.
- **... help je misverstanden weg te werken.**
 - Mensen weten soms niet of vergeten dat ze problemen soms ook kunnen oplossen door aan bronbeperking te doen en dus te zorgen dat er minder vocht in huis komt door het eigen gedrag. Ze zijn zich niet altijd bewust van hoeveel vocht je in een huis brengt door allerlei activiteiten zoals douchen, strijken, was drogen, koken,... Eenvoudige tips, bv rond het gebruik van de dampkap, de was buiten drogen, een mechanische ventilatie in de douche,... kunnen hier al een verschil maken.
 - Bewoners hebben vaak het idee dat het helemaal geen zin heeft dat ze zelf actie ondernemen, omdat er sprake is van een structureel probleem. Toch blijkt uit onderzoek dat correct ventileren en verluchten en telkens opnieuw de schimmel wegpoetsen, zorgt voor minder vochtige omstandigheden en minder blootstelling aan schimmeldeeltjes. Dit

geldt ook wanneer het vochtprobleem blijft bestaan. Opgelet, het blijft belangrijk bij een structureel probleem ook de achterliggende de oorzaak aan te pakken om de gezondheidsrisico's zo klein mogelijk te houden.

- Ook als er vochtproblemen zijn, zonder dat er (al) schimmelproblemen zijn, kan dit leiden tot een lager wooncomfort en gezondheidsklachten. Dus ook in een vochtige woning waar geen schimmel zichtbaar is, is het nuttig om maatregelen te treffen om de woning droger en zo ook gezonder te maken.
- Veel mensen ventileren, verluchten en verwarmen hun woning, maar niet altijd op een correcte manier. Zo kunnen bewoners, ondanks hun goede intenties, onbewust soms nieuwe of meer schade berokkenen aan hun woning en hun gezondheid.
- **... geef je mensen inzicht in hun eigen potentiële invloed op hun woonsituatie.** Vaak is er sprake van een dubbele oorzaak bij vocht- en schimmelproblemen: een technisch probleem én een probleem op het gebied van het gebruik van de woning. Dit kan er toe leiden dat de bewoners de acties van de eigenaar afwachten en hun eigen aandeel niet (willen) zien of onderschatten.
- ... stel je mensen in staat om zelf actief na te denken over wat ze kunnen veranderen in hun gewoontes om hun leefomgeving gezonder te maken.
- ... stimuleer je hen om zelf de verantwoordelijkheid te nemen om andere gewoontes aan te leren.

4. WANNEER DIT GESPREK AANGAAN?

In principe kan je dit gesprek met iedereen voeren om **PREVENTIEF** na te gaan of de bewoner in kwestie de juiste kennis en reflexen heeft rond vochtproductie in huis, ventileren, verluchten, verwarmen en het wegpoetsen van schimmel.

Ook wanneer er al **PROBLEMEN** in een woning ontstaan zijn door vocht en schimmel, is het nuttig om dit gesprek te voeren en zo eventueel gedrag bij te sturen naar gezondere gewoonten.

Gebruik deze gespreksleidraad ook als mensen **TWIJFELEN AAN HUN EIGEN IMPACT** op de gezondheid van hun woonsituatie.

LET OP: *Wees u ook bewust van de beperkte impact van het eigen gedrag als er ook een technisch probleem is dat niet aangepakt wordt. Erken deze beperking en erken dat ze zelf niet alle oplossingen in handen hebben. Benadruk toch ook dat een bewoner een positieve invloed kan hebben op een ongezonde woonsituatie door bepaald gedrag, in afwachting van een definitieve oplossing. Zet in de verf dat hij/zij zo zoveel als mogelijk zijn/haar gezondheid en die van de gezinsleden beschermt.*

LET OP: *Wellicht kan je andere accenten leggen als je dit gesprek voert met een eigenaar of een huurder. Zorg dus dat je goed weet in welke situatie je cliënt zich bevindt.*

5. HOE VERLOOPT EEN GOED GESPREK?

Bouw je gesprek met je cliënt geleidelijk op. Van een krachtige openingszin tot concrete afspraken. Niet alle stappen die we vermelden, hoeven in één gesprek aan bod te komen. Denk er dan wel aan om notities te maken, zodat je het gesprek kan verder zetten waar je vorige keer afgerond hebt of kan terugkomen op gemaakte afspraken.

Wil je je cliënt helpen om zelf beter de vochtproductie onder controle te houden, te ventileren, te verluchten en te verwarmen? Dan is motivatie een essentieel element.

IK WIL HET!

Is je cliënt bereid om de dingen anders aan te pakken? Welke onderliggende motivaties heeft hij hiervoor?

IK KAN HET!

Acht je cliënt zichzelf in staat om zijn/haar binnenmilieu positief te veranderen en geeft hij dat ook zelf aan?

IK BEN ER KLAAR VOOR!

Ziet je cliënt mogelijkheden om de dingen anders te gaan doen en wil hij de stap zetten?

1. Stel een goede openingsvraag
2. Breng de situatie in kaart
3. Pols naar motivatie voor gedrag en verandering van gedrag
4. Maak afspraken

5.1 OPENINGSVRAAG: TOESTEMMING VRAGEN + THEORIE AANBRENGEN

BIJ VOCHT- EN SCHIMMELPROBLEMEN

- In een situatie waarin mensen hun bezorgdheid uiten over schimmel in de woning: Ik krijg het gevoel/de indruk dat u bezorgd bent over uw gezondheid (en die van uw gezin) door de vocht- en schimmelproblemen in de woning. Klopt dit?/ Zie ik dit juist? *Indien ja:* Vind je het oké dat we samen eens wat dieper ingaan op dit onderwerp en eens bekijken wat je kan doen om hiermee om te gaan?
- Als u zelf schimmel opmerkt in een woning: Ik merk dat er in uw woning schimmel aanwezig is. Is dat iets waar u zich zorgen over maakt? Indien ja: Vind je het oké dat we samen eens wat dieper ingaan op dit onderwerp en eens bekijken wat je kan doen om hiermee om te gaan? **LET OP:** deze laatste aanpak kan beschuldigend overkomen. Tracht in te schatten of je voldoende krediet hebt bij de bewoner om dit probleem zelf aan te kaarten als hij/zij dat zelf niet doet.

PREVENTIEF

Bij bewoners van woningen zonder zichtbare vocht- en schimmelproblemen of waarvan je niet weet dat die problemen zich stellen:

- Een goede luchtkwaliteit heeft een positieve invloed op onze gezondheid daarom is het altijd nuttig om eens na te gaan hoe de luchtkwaliteit momenteel in huis is en wat men zoal kan doen om dit te verbeteren. Is het oké voor je om samen eens te bekijken hoe dit bij jou thuis zit?

Bij toestemming kan je verder gaan met het volgende onderdeel van het gesprek.

Als de bewoner het gesprek weigert, moet je die wens uiteraard respecteren. Eventueel kun je nog voorzichtig polsen naar de beleving en de emoties die onder dat negatieve antwoord schuilen.

Bijvoorbeeld: *“Je ferme nee geeft me het gevoel dat je misschien bang bent voor de info die ik je zou kunnen geven? Voel ik dat zo goed aan? Wat verwacht je dat ik zal zeggen dat confronterend zou kunnen zijn?”*

5.2 BRENG DE SITUATIE IN KAART

Vraag naar vochtproductie in de woning. Bewoners zijn zich mogelijk niet bewust van bv alle activiteiten die vocht in huis brengen. Stel dus gerichte, concrete vragen, zodat je zoveel mogelijk info krijgt. Vraag hoe de bewoner ventileert, verlucht en verwarmt. Vorm u ook een beeld van de nood aan ventilatie en verluchting voor de specifieke woning. Vraag naar eventueel schimmelproblemen. Hier vindt u enkele relevante vragen die u hiervoor kan gebruiken:

- Met hoeveel personen woont u in de woning?
- Wie slaapt er in welke slaapkamer?
- Hoe droogt u de was?
- Hoe kookt u? (dampkap, deksels op de pot, stoofpotjes,...)
- Hoe strijkt u? Hoe vaak strijkt u?
- Welke ventilatiemogelijkheden zijn er?
- Hoe (en hoe vaak) ventileert en verlucht u?
- Indien er een ventilatiesysteem is:
 - Hoe onderhoudt u het ventilatiesysteem?
 - Hoe gebruikt u de verschillende standen van het ventilatiesysteem (indien van toepassing)?
- Hoe worden alle ruimten verwarmd? Tot welke temperatuur?
- Zijn er al zichtbare vochtproblemen? In welke ruimtes? Hoe groot is de aantasting?
- Zijn er al zichtbare schimmelproblemen? In welke ruimtes? Hoe groot is de aantasting?

Tijdens dit onderdeel van het gesprek kan je ook kennis proberen aanbrengen of bijsturen. Als blijkt dat je op veel verschillende facetten van gezonde binnenlucht moet inspelen, kan het nuttig zijn om het gesprek op verschillende momenten te voeren, zodat je je klant niet overlaadt met informatie. Je kan informatie geven over volgende onderdelen:

- Bronnen van vocht in de woning en hoe je ze kan vermijden
- Verschil tussen ventilatie en verluchting en notie dat beiden nodig zijn
- Minimale temperatuur in ruimtes waar een schimmelproblematiek aanwezig is

Je kan de infofiches onder paragraaf 1 eventueel gebruiken als ondersteuning bij je verhaal.

5.3 GA OP ZOEK NAAR MOTIVATIES

Voel je dat je cliënt nog twijfelt aan de eigen mogelijke impact? Probeer dan te weten te komen waarom. Praat er rustig over. Laat hem daarna zelf tot het inzicht komen dat hij zelf wel een verschil kan maken voor de kwaliteit van zijn eigen binnenmilieu. Mensen laten zich vlugger overtuigen door wat ze zichzelf horen zeggen.

Als de motivaties van de cliënt duidelijk zijn, dan kan je die later in het gesprek ook gebruiken om plannen voor bepaalde acties te bekrachtigen. Een cliënt neemt zich bv voor om de kinderslaapkamer beter te ventileren tijdens de nacht. Als die cliënt zelf al zei dat hij zich zorgen maakt over de gezondheid van de kinderen, dan kan je duidelijk stellen dat zijn plannen voor betere ventilatie in de slaapkamer zeker zal bijdragen aan een gezondere slaapkamer voor de kinderen.

5.3.1 HOE SCHAT JE MOTIVATIES IN?

Maak een balans op. Eerst moet de bewoner zich bewuster worden van het feit dat er een probleem is, om vervolgens ook de voordelen te gaan inzien van een verandering in de situatie. Hoe deze situatie kan veranderd worden, komt in een volgende fase aan bod. Vraag aan je cliënt wat voor hem de voor- en nadelen zijn van zelf dingen anders te gaan doen om te zorgen voor een betere kwaliteit van het binnenmilieu. Zorg er wel voor dat het gesprek eindigt met de voordelen van het gewenste gedrag. Zo zitten de voordelen het meest actief in het geheugen als je cliënt buiten stapt. Dit hoeven niet enkel de voordelen op vlak van gezondheid te zijn maar kunnen bv ook esthetische voordelen zijn, of het verdwijnen van geurhinder waardoor de cliënt terug mensen durft ontvangen in huis. De cliënt bepaalt zelf wat hij/zij als voordeel ervaart.

Zodra de bewoner beseft dat hij/zij er een voordeel aan heeft om iets te veranderen kan je de vraag stellen wat er kan veranderen.

- Wat zijn volgens jou de nadelen van teveel vocht in huis?
- We hebben samen al vastgesteld dat er een vochtprobleem is in je woning, wat is volgens jou het effect hiervan op jou en je gezin?
- Stel dat er niks verandert aan de situatie, wat denk je dat de gevolgen zouden zijn binnen een jaar, 5 jaar, 10 jaar, ...
- Wat denk je dat het effect zou zijn als de vochtproblemen opgelost zouden zijn.
- Hoe anders zou het leven hier in huis zijn als het vochtprobleem weg zou zijn?
- Hoe zou jij in je woning kunnen zorgen voor minder vochtproductie?

5.3.2 HOE HAAL JE NOG MEER MOTIVATIES NAAR BOVEN?

Als je cliënt zelf de voordelen aangeeft van een verandering in gedrag, benadruk dat voordeel dan nog extra. Zo versterk je het belang van de verandering en haal je nog meer motivaties naar boven.

- “Je ziet verschillende redenen om meer te letten op verluchting als er vocht in huis komt: de gezondheid van je kinderen, een mooier huis, minder geurhinder ...”
- “Dat lijkt me een uitstekend idee!”
- “Dat zou inderdaad kunnen helpen.”
- “Kun je hiervan een voorbeeld geven?”
- “Hoe bedoel je precies?”

5.3.3 HOE VERHOOG JE DE MOTIVATIE?

Bij een lage motivatie kun je vragen wat je cliënt nodig heeft om zijn motivatie een klein beetje te verhogen.

- “Je geeft jezelf voor motivatie een 3 op 10. Wat zorgt ervoor dat je jezelf een 3 geeft? Wat zou er nodig zijn om jezelf een 4 te kunnen geven, of misschien zelfs een 5?”

- “Mag ik daar dan ook uit afleiden dat als je een oplossing zou kunnen vinden voor de wasdraad, dat je dan ook meer motivatie zou hebben? Wat zou je kunnen verzinnen ivm het probleem rond de wasdraad? Op welke manier zou je dat kunnen oplossen??”

Natuurlijk zal niet iedereen onmiddellijk gemotiveerd zijn om zijn gedrag te veranderen. Sommige cliënten zullen zelfs helemaal niet gemotiveerd zijn. Verder vind je suggesties hoe je kan omgaan met weerstanden.

5.4 STIMULEER TOT CONCRETE ACTIES

- Probeer afspraken te maken over elk van de 5 items waar verbetering mogelijk is:
 - Vochtproductie
 - Ventileren
 - Verluchten
 - Verwarmen (ook van de slaapkamers)
 - Schimmel wegpoetsen
- Hou hierbij de vuistregels in je hoofd van de infofiches ‘Geef lucht aan je huis’ en ‘Ban vocht en schimmel’.

5.4.1 VAN MOTIVATIE NAAR REALISTISCHE ACTIE

Een voornemen om anders om te gaan met je binnenmilieu is nog geen besluit en zeker geen actie. Het blijft belangrijk dat je cliënt zelf een aantal motivaties benoemt en die omzet in acties om zijn gedrag te veranderen.

Laat de mogelijkheden die je cliënt haalbaar ziet uit hemzelf komen. Je kunt hem stimuleren met een aantal richtinggevende vragen. Bijvoorbeeld:

- Cliënt: *“Ik wil graag het beste voor mijn kinderen en wil daar alles voor doen.”*
- Zorgverlener: *“Je bent heel gemotiveerd om de gezondheid van je kinderen te bewaken.”*
“Hoe denk je dat je dat in je dagelijkse leven in huis kunt realiseren?”
“Wat lijkt jou een haalbare eerste stap?”
“Wat wil je precies veranderen?”

5.4.2 WERK NAAR EEN CONCREET PLAN TOE

Laat je cliënt zijn doelen benoemen en concreet maken. Alleen zo worden ze een haalbare kaart. De concrete acties kun je noteren en meegeven aan je cliënt.

Concretiseer de doelen van je cliënt door vragen te stellen zoals:

- *“Kun je een voorbeeld geven van hoe je dat gaat realiseren?”*
- *“Hoe bedoel je dat precies?”*

Bevestig goede mogelijkheden:

- *“Dat lijkt me een uitstekend idee!”*
- *“Dat zou inderdaad kunnen helpen.”*

5.4.3 LAAT JE CLIËNT REALISTISCHE DOELEN FORMULEREN

Hou rekening met de draagkracht en het zelfvertrouwen van de persoon die voor jou zit. Gewoontes en gedrag veranderen is niet voor iedereen even gemakkelijk. En niet iedereen is er op hetzelfde moment klaar voor om de volgende stap te zetten. Ontdek hoe je kunt inschatten of iemand er klaar voor is.

Je kan dit bv doen door na het opstellen van concrete acties ook eens te checken bij de bewoner hoe hoog de kans op succes is:

“We hebben hier een aantal concrete acties opgesteld. Je gaf aan dat je elke dag het raam wil openen, dat je als het mooi weer is de was buiten wil drogen en bij het koken de deur op een kiertje zou willen zetten. Als we dat nu eens bekijken op een schaal van 0 tot 10, hoeveel kans geef je dan aan jezelf dat dit allemaal zal lukken?

Het raam en de deur openen dat moet zeker lukken dus toch wel zeker een 9, de was buiten hangen dat zal moeilijker zijn. Een 4 of zo.

Een 9 dat is schitterend dus daar heb je veel vertrouwen in, maar over de was twijfel je nog. Wat denk je dat het probleem zou kunnen zijn?

Dat ik soms geen zin ga hebben om naar buiten te gaan vooral als ik de hele dag gewerkt heb en moe ben...

Dus op dagen dat je moe bent zal de was teveel energie vragen. Hoe zou je dit dan kunnen aanpakken?

Misschien ook mijn man eens hulp vragen... of de was in het weekend doen...”

Twijfel je of een doelstelling haalbaar is? Bespreek dat dan met je cliënt. Vaak zijn de oplossingen die je cliënt voorstelt niet ideaal, maar wel een stap vooruit. Vaak is ventileren gedurende 24u per dag niet haalbaar. Als mensen dan bekijken wanneer het wel kan en dit zo vaak mogelijk doen, dan is dat beter dan het helemaal niet doen omdat je de ideale situatie niet kan bereiken. Benoem eventueel wel nog eens wat de ideale situatie is, zodat de cliënt op termijn verder kan nadenken hoe hij dat ideaal beter kan benaderen.

5.4.4 GEEF SUGGESTIES ALS JE CLIËNT ZELF NIET TOT DOELEN KOMT

Komt je cliënt zelf niet met oplossingen? Geef hem dan een aantal suggesties. Let er wel op dat je naar hem blijft luisteren.

- *“Ik merk dat je het moeilijk vindt om manieren te bedenken om beter te ventileren in huis. Veel mensen vinden het moeilijk om de juiste manier te vinden om hun huis te ventileren, je bent zeker niet de enige. Ik heb al verschillende mensen gesproken die op verschillende manieren zorgden voor ventilatie of verluchting die paste bij hun huis. Vind je het een goed idee dat we eens enkele manieren van andere mensen doorlopen? Je kunt dan zien of er iets tussen zit wat voor jou ook zou kunnen werken.”*

Op die manier kun je mogelijke oplossingen aanreiken zonder iets op te leggen. Je cliënt is vrij om te beslissen wat hij wil doen en wat niet. Check regelmatig of het advies je cliënt aanspreekt en of hij het zou willen proberen.

- *“Ik hoorde eens van een cliënt dat ze in de douche een aftrekkertje had gehangen om na elke douche snel de muren en de douchedeur af te trekken. Zo loopt het water meteen naar de afvoer en moet het niet drogen aan de lucht. Sindsdien bleven de voegen in de douche veel witter. Wat denk jij van zo’n oplossing?”*

- *“Sommige mensen zeggen na een paar weken te wennen aan het geluid van hun ventilatiesysteem. Wat denk je daarvan? Zou je het zien zitten om het enkele weken te proberen?”*
- *“Wat zou je kunnen doen als het heel koud is om toch verse lucht binnen te krijgen? Als er na die vraag nog geen antwoord komt: “Hoelang denk je dat je bij koud weer de ramen kan openen zonder dat het te koud wordt? Wat denk je ervan om de ramen enkele minuutjes te openen terwijl je een warme trui aantrekt en ze dan weer te sluiten? Wat denk jij hiervan?”*
- *“Als de kinderen niet thuis zijn, zijn er dan momenten dat je de ramen even kan openen?”*
- *“Je zegt dat je ’s ochtends in de drukke ochtendspits met het klaarmaken van de kinderen vaak vergeet de ramen te openen. Ik hoorde van een ander gezin dat iedereen bij het opstaan zijn eigen raam opende in de slaapkamer en dat de ouders in de winter meteen na het dekken van de tafel even alle ramen terug sloten. Zo werden alle kamers kort gelucht. Wat denk jij hiervan?”*
- *“Een koppel vertelde me eens dat ze altijd een beetje schimmel hadden in de hoeken van hun slaapkamer. Ze zorgden nochtans voor voldoende luchtverversing. Ze hebben uiteindelijk een elektrisch verwarminstoestel met een thermostaat aangeschaft. Ze zetten de thermostaat op 15° en in de winter zetten ze het toestel telkens een half uurtje voor ze gaan slapen aan en zetten het s’ morgens weer af. Sindsdien hebben ze geen last meer van schimmel in hun slaapkamer. Wat denk je van zo’n oplossing?”*

In de brochure en infofiches vind je nog andere mogelijkheden. Als je tijdens je gesprek niet aan concrete acties toekomt, maar je hebt je cliënt wel gemotiveerd, dan kan hij zelf in de infofiches gaan kijken. Afhankelijk van de band die je hebt met je cliënt kun je in een volgend gesprek terugkomen op concrete stappen.

5.4.5 ROND HET GESPREK POSITIEF AF

Vat het gesprek op het einde goed samen en herhaal zowel de motivatie, de doelstellingen als de concrete acties voor je cliënt. Maak eventueel de afspraak dat je bij een volgend gesprek nog eens bespreekt hoe het verlopen is.

6. WEERSTANDEN

Tijdens een gesprek halen mensen vaak obstakels aan die hen verhinderen om de oorzaak aan te pakken, goed te ventileren, te verluchten, te verwarmen of regelmatig schimmel weg te poetsen.

Hoe ga je hiermee om? We geven je graag enkele tips. Hou natuurlijk altijd rekening met de basisprincipes van een goede communicatie.

Probeer het **GEVOEL** achter de boodschap op te merken (bijvoorbeeld angst of frustratie).

Reageer zo **EMPATHISCH** mogelijk. Probeer je in de situatie van je cliënt in te leven, ook al staat die ver van jouw eigen leefwereld af.

Ga **NIET IN DISCUSSIE** met je cliënt.

Bepaal de mate van **MOTIVATIE** van je cliënt. Is hij zelf overtuigd van het belang van zijn eigen gedrag of niet? Gebruikt hij de verantwoordelijkheid van zijn verhuurder om zijn eigen rol te minimaliseren/ te ontkennen?

Hier vind je enkele voorbeelden van weerstanden en mogelijke reacties. Uiteraard zijn dit slechts voorbeelden en zijn er zeker ook andere goede reacties mogelijk.

[Bij verschillende weerstanden vind je een kort stukje in italic terug. Hier geven we een kort stukje theoretische achtergrond of een na te streven situatie. Hou dit in je achterhoofd, maar tracht steeds eerst je cliënt met vragen zo te begeleiden dat hij zelf tot oplossingen of acties komt. Pas als dat niet lukt, kan je zelf suggesties doen.]

Vangt u andere weerstanden op, laat het ons dan zeker weten. Op die manier kunnen we deze leidraad aanvullen.

- Het kost te veel om de ramen te openen om te verluchten.
 - Ik begrijp je bezorgdheid om de financiële impact. Je hebt gelijk dat het raam openen ervoor zorgt dat er ook wat warmte verloren gaat. Anderzijds is het ook zo dat het ervoor zorgt dat je minder snel ziek wat toch ook een belangrijk voordeel is. Ook financieel... Misschien is het interessant om te weten dat wanneer het buiten veel kouder is dan binnen of wanneer er veel wind is, je de ramen minder lang moet laten open staan om evenveel verse lucht binnen te krijgen. Hoe zou je het warmteverlies eventueel kunnen beperken? (de verwarming tijdelijk wat lager zetten, kort verluchten bij lage buitentemperaturen, ...)
 - [Je zal wel degelijk een zekere mate van energieverlies hebben als je meer gaat ventileren en verluchten, maar je stuurt er best op aan dat ze dat energieverlies en die kosten afwegen tegenover verlies van gezondheid en kosten die daarmee gepaard gaan en kosten door opknappen na schimmelaantastingen. Er wordt wel eens gezegd dat vochtige lucht opwarmen meer energie kost dan droge lucht opwarmen. Dit klopt in theorie, maar in praktijk is dat verschil zo klein dat dit geen bruikbaar argument is om mensen te overtuigen om toch meer te ventileren of verluchten]*
- Het zal toch niet helpen, want de eigenaar moet de woning eerst verbeteren.
 - Je hebt gelijk, de eigenaar moet inderdaad een paar aanpassingen doen en ik merk dat je hier frustratie rond hebt. Dat begrijp ik. Wij hebben uit ervaring wel geleerd dat je zelf je woning al gedeeltelijk kan verbeteren door eenvoudige maatregelen die niets of weinig kosten. Wil je even praten over welke maatregelen je eventueel zelf kan toepassen in afwachting van het initiatief van de eigenaar?
 - Het klopt dat er vaak verschillende problemen zijn die samen tot vochtproblemen in de woning leiden. Jammer genoeg moeten sommige problemen structureel aangepakt worden, anderen kan je zelf aanpakken. Het is niet altijd gemakkelijk om te weten wat juist structureel is en wat gedrag. Zie je het eventueel zitten om te praten over de problemen die je zelf kan aanpakken? Zo krijg je mogelijks ook meer inzicht in wat het structureel probleem juist is.
 - [Ook al is er een technisch gebrek in de woning dat onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder valt, toch kan de bewoner gezondheidswinst boeken door zelf de schimmel telkens weg te poetsen en zo de blootstelling aan schimmeldeeltjes te beperken tot er een definitieve oplossing komt, minder vocht in huis te brengen, meer te ventileren en verluchten of meer te verwarmen.]*

- De ramen kunnen niet open, want dat is niet veilig voor mijn kleine kinderen.
 - Goed dat je aan de veiligheid van je kinderen denkt. Daarnaast vind je hun gezondheid ook belangrijk heb ik gehoord.
 - Hoe zou je kunnen zorgen dat je huis veilig en gezond is?
 - OF: Ik hoorde van een ander gezin dat ze dat probleem oplossen door een traphekje voor het raam te plaatsen of een raamslotje te installeren. Zou dat kunnen werken bij jullie?
 - OF Zijn er misschien momenten waarop je de ramen wel veilig kan openen?

- De raam in de slaapkamer kan in de winter 's nachts niet open want dan wordt het te koud in de slaapkamer.
 - Je houdt niet van een koude slaapkamer merk ik. Dan slaap je slecht... Tenzij het buiten écht koud is, hebben de meeste mensen met een goed warm deken nochtans geen kou's nachts. Het is zelfs zo dat je waarschijnlijk beter slaapt met een raam open dan in een onverluchte slaapkamer. Wanneer je ademt stapelen zich immers allerlei stoffen op in de ruimte. Zeker wanneer je met verschillende mensen samen in een kamer slaapt. Heb je ideeën hoe je toch zou kunnen zorgen voor meer ventilatie in je slaapkamer in de winter?
 - Je houdt niet van een koude slaapkamer merk ik. Dan slaap je slecht... Het is inderdaad geen goed idee om de ramen tijdens de winter de hele tijd te openen. Te veel koude kan immers zorgen dat de kamer zo sterk afkoelt dat je meer kans op condens en schimmel krijgt. Een kleine kier kan wel zorgen voor afvoer van vocht en aanvoer van verse lucht. Welke mogelijkheden zijn er volgens jou om het raam een tijdje op een kier te zetten?
[Je kan mensen sturen in de richting kan de slaapkamer ventileren en/of verluchten voor en na het slapen als ze het echt te koud vinden om dat tijdens het slapen te doen. Het is wel zo dat wanneer er grote temperatuurverschillen zijn tussen binnen en buiten, je met een kleinere kier meer luchtverversing zal hebben dan met diezelfde kier bij dezelfde temperatuur binnen en buiten.]

- In ons vorig huis verwarmden we de slaapkamers nooit en toch kregen we nooit schimmelproblemen. Daarom verwarmen we de slaapkamers nu ook niet. Maar nu hebben we wel schimmel in de slaapkamers.
 - Het klopt dat je niet in elk huis de slaapkamers moet verwarmen om schimmelproblemen te voorkomen. Schimmel ontstaat door een combinatie van vocht of condensatie en een geschikte bodem waarop de schimmel kan groeien. Bijvoorbeeld behangpapier, kasten of pleisterwerk. In elk huis is dit anders omdat elk huis anders gebouwd is. Nu je dit weet, wat denk je er van om eens te bekijken hoe het met vocht en temperatuur gesteld is in jouw huis?
[We adviseren om gebruikte ruimtes niet te laten afkoelen tot minder dan 15°C om de kans op condens te verkleinen. Nochtans zijn er huizen waar de slaapkamers kouder zijn in de winter zonder dat dit problemen geeft. Anderzijds zijn er ook woningen waar er nog steeds schimmel groeit in slaapkamers waar het toch 15°C is. Soms moeten mensen dus wat uitproberen wat voor hun slaapkamer goed werkt. LET OP: focus niet alleen op de verwarming, maar bespreek ook zeker de ventilatie en verluchting en de gezondheidswinst die ze boeken als ze de schimmel telkens wegpoetsen]

- De raam kan niet op een kier want ze waait te makkelijk helemaal open.
 - Een raam dat openwaait is inderdaad niet handig. Zou je oplossingen kunnen bedenken om te zorgen dat de raam niet meer openwaait? Heb je al eens gehoord van raamstoppers en deurstoppers? Zou je het zien zitten om zo'n oplossingen uit te proberen?

- Er is geen verwarming op de slaapkamer.
 - “Dat kan inderdaad de basis zijn van jullie probleem, want temperatuur speelt mee in het ontstaan van schimmel. Toch hoeft de kamer niet echt héél warm te worden om schimmelproblemen te voorkomen en speelt ook verluchting een rol en hoeveel mensen er in de slaapkamer slapen. Heb je een idee hoe warm het is op de slaapkamer?” Zo niet: “Is het mogelijk om eens een paar dagen een thermometer in de kamer te leggen en de temperatuur te noteren?” Als het wel warm genoeg is: “De temperatuur is inderdaad ok. Wellicht is het in jouw kamer dan belangrijk om eens te bekijken hoe je het best verlucht en ventileert. Vind je het goed dat we eens bespreken hoe dit in jouw kamer het beste zou kunnen?” Als het niet warm genoeg is → “Stel dat er een oplossing zou zijn die ervoor zorgt dat je de slaapkamer toch wat kan verwarmen, wat zou je daar van vinden? Vind je het oké dat we samen eens uitzoeken of er een oplossing werkbaar is voor jouw situatie?”
[Streef naar minstens 15°C in gebruikte ruimtes. Je kan met een elektrisch verplaatsbaar vuurtje werken of bv testen of het open laten van de deuren naar een ruimte waar wel verwarming is voor verbetering kan zorgen.]
- De verwarming op de slaapkamer is een elektrisch vuurtje en dat kost te veel.
 - Ja, ik begrijp zeer goed dat de schrik voor extra kosten je tegenhouden om dit te proberen. Anderzijds kan de aanwezigheid van vocht en schimmel gezondheidsproblemen veroorzaken die ook extra kosten kunnen meebrengen zoals bijvoorbeeld dokterskosten of kosten voor nieuwe meubelen, verven,
- Er is enkel een verplaatsbaar petroleumkacheltje op de slaapkamers, dat kan ik niet de hele nacht laten aan staan.
 - Je bent goed op de hoogte over de risico’s van een petroleumkacheltje. Dat mag je inderdaad niet de hele nacht laten aan staan terwijl je slaapt. Doe je dat wel, dan loop je kans op een CO-vergiftiging. Als je geen schimmelproblemen hebt in de kamer, is het niet automatisch een probleem dat er geen verwarming aanwezig is.
 - OF WANNEER ER WEL SCHIMMELPROBLEMEN ZIJN: Wat zou je nog kunnen bedenken om het probleem van verwarming aan te pakken? Welke rol kan de huisbaas hier eventueel in spelen?
- Ik zet de ramen elke dag, winter en zomer, heel de dag open en toch heb ik nog schimmel.
 - Ik merk dat je erg begaan bent met verse lucht in huis. Wist je dat je in de koude periodes ook te lang aan één stuk kan verluchten? Daardoor koelen de muren en plafonds te sterk af. Dit kost veel energie. De kans op condens en schimmel stijgt ook sterk. Nu je dit weet, hoe denk je dat het voor jou haalbaar is om te verluchten, zonder het huis te veel af te koelen?
- Ik zet elke dag ’s morgens het raam open, en toch heb ik nog schimmel. *Een combinatie van onderstaande problemen en dus reacties is uiteraard ook mogelijk.*
 - Ik merk dat je erg begaan bent met verse lucht in huis. Wist je dat het belangrijk is te verluchten bij alle activiteiten waar vocht bij vrijkomt en niet alleen na het slapen? Voorbeelden zijn bij douchen en koken, bij veel volk, bij het binnen drogen van de was (als hier geen andere optie voor is).
 - Ik merk dat je erg begaan bent met verse lucht in huis. Goed dat je de ramen elke ochtend opent. Wist je dat je ook schimmel kan krijgen wanneer de kamer te koud is. Zou je

kunnen bekijken hoe warm het normaal in je slaapkamer is? Het zou best niet kouder worden dan 15°C. Hoe denk je dat je daar in jouw huis voor zou kunnen zorgen?

- Ik merk dat je erg begaan bent met verse lucht in huis. Goed dat je de ramen elke ochtend opent. Zorg je 's nachts ook op één of andere manier voor verse lucht in de slaapkamer? Het is mogelijk dat je schimmel krijgt omdat het vocht van het ademen en zweten in de slaapkamer te lang blijft hangen omdat pas 's ochtends de ramen geopend worden. Kan je in jouw huis manieren vinden om ook 's nachts ventilatie in de kamers te voorzien?

- Er is te veel lawaai als de roosters open staan.

- Ik begrijp dat het lawaai van de roosters je soms hindert. Wanneer heb je daar juist last van? Hoe zou je die hinder kunnen vermijden? OF Ik hoorde van andere mensen dat ze hun roosters sluiten als er heel veel wind is, maar dat ze anders altijd open staan. Zou dat kunnen werken voor jullie?

[Het is nuttig om met de cliënt te onderzoeken of hij de uitspraak veralgemeend of niet. Met andere woorden, heeft hij altijd last van lawaai als de roosters open staan? Of gaat het om specifieke momenten en zou er verbetering mogelijk zijn als hij de roosters op bepaalde momenten (bij veel wind, bij veel volk op straat, tijdens de spits,...) zou sluiten, maar ze op andere momenten wel zou openen? Eventueel kan er ook gepolst worden naar leeftijd en toestand van de roosters. Misschien kan een onderhoud of vervanging voor verbetering zorgen.]

- Het ventilatiesysteem maakt te veel lawaai.

- Ik begrijp dat het lawaai van het ventilatiesysteem je soms hindert. Heb je de hinder als eens besproken met de installateur? OF Wanneer heb je daar juist last van? Hoe zou je die hinder kunnen vermijden? OF Ik hoorde van andere mensen dat ze hun ventilatiesysteem tijdelijk een stand lager zetten als het te veel lawaai maakt. Zou dat kunnen werken voor jullie?

[Een ventilatiesysteem moet af en toe bijgeregeld worden. Misschien kan dit in sommige gevallen voor minder geluidshinder zorgen. Misschien zijn er nog andere technische mogelijkheden om de geluidshinder te beperken. Is alles technisch in orde, dan kan je met uw cliënt op zoek naar andere mogelijkheden om zo goed mogelijk gebruik te maken van het systeem door het bv hoger te zetten als er veel activiteit is in huis. Dat zijn immers ook momenten dat het geluid van het systeem veel meer overstemd wordt door achtergrondgeluid. Wanneer het heel stil is in huis, zouden bewoners het systeem dan op een lagere stand kunnen zetten als het dan te veel stoort. LET OP: het is verre van ideaal dat het systeem 's nachts op de laagste stand of uit staat. In de slaapkamers is ventilatie heel belangrijk omdat je daar uren aan een stuk in een relatief kleine ruimte doorbrengt.]

- Het ventilatiesysteem kost te veel energie.

- Ik merk dat u zich zorgen maakt over de kosten van het ventilatiesysteem. Nochtans is het systeem nodig om uw huis gezond te houden. Op welke manier zou je het ventilatiesysteem toch kunnen gebruiken en gelijktijdig de kosten beperken?
- Eventueel: Heb je een zicht op hoeveel het ventilatiesysteem je extra kost?
- Of: Wat denk je dat de gevolgen kunnen zijn op lange termijn als je het ventilatiesysteem niet gebruikt? Heb je een idee hoeveel extra kosten deze gevolgen met zich mee zouden brengen?

[Als mensen hun ventilatiesysteem niet gebruiken, bestaat de kans dat ze op termijn gezondheidseffecten ondervinden en schade aan de woning en de woninginrichting ontstaat]

door vocht en schimmel. Zowel gezondheidseffecten als schade in huis brengen kosten met zich mee. Maak mensen bewust van deze gevolgen, zodat ze bewust de kosten tegen elkaar kunnen afwegen.]