

7. Isolatie specifiek

71% tot 83% van de huurders in de wijk heeft last van slechte isolatie wordt duidelijk uit het hoofdstuk over kieren (slechte isolatie). Hetzelfde aantal 71% (222 respondenten) geeft aan dat de kwaliteit van de deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds slecht zijn. De vragen over deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds bevestigen dus de slechte isolatie van de huizen.

Slechts 10% van de bewoners is te spreken over de kwaliteit van de deuren in hun huis. 51% geeft zelfs aan dat de deuren en ramen niet of een beetje sluiten. 65%/64% van de huurders is niet te spreken over de kwaliteit van de deuren en ramen in hun woning. De respondenten laten eenzelfde beeld zien bij de vraag over de kozijnen. 57% van de bewoners spreekt over slechte vloeren en 52% over slechte plafonds. Slechts 12% en 15% zijn te spreken over deze onderdelen van hun huis.

84 respondenten (27% van de buurt) klagen over de slechte staat van onderdelen van hun huis, slechts een huurder is tevreden over de stappen die Ymere heeft gezet (1%). Opnieuw bevestigt dit cijfer de slechte isolatie. Over de kieren klaagt 32% en is slechts 4% tevreden met het werk van de woningcorporatie.

De huizen zijn van slechte kwaliteit en toch steken huurders eigen geld in hun woningen. Maar liefst 22% van de huurders met slechte deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds hebben geprobeerd hun huizen te verbeteren, terwijl de helft van hen ook nog klaagt bij de woningcorporatie. Huurders verdienen hiervoor het respect van Ymere.



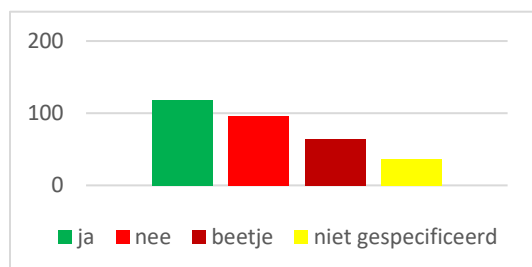
7.1 Kwaliteit van de deuren in uw woning?

Naast de algemene vragen over de kieren (isolatie) in de woningen van de Van der Pekbuurt zijn in de huis aan huis enquête over de kwaliteit van de huizen ook gevraagd naar het hang en sluitwerk van deuren en ramen, naar de kwaliteit van de deuren en ramen, en naar de kwaliteit van de kozijnen, plafonds en vloeren. Doel van deze vragen is om meer zicht te krijgen op de aard van de slechte isolatie van de woningen in de buurt.

Hoewel 71% van de huurders in de buurt aangeeft last te hebben van slechte isolatie geeft 38% aan dat de deuren wel sluiten. De overgrote meerderheid geeft echter aan dat de deuren niet of een beetje sluiten. De helft van de mensen (6%) die hun antwoord op de vragen niet hebben gespecificeerd hebben wel last van kieren (slechte isolatie). En dat is ook bij andere respondenten het geval. 64% van de bewoners van de buurt zegt dat de deuren wel sluiten, maar dat zij last hebben van slechte isolatie. De meeste huurders in de buurt beantwoorden de vraag over het sluiten van deuren dus letterlijk of de deuren sluiten, niet of de deuren kieren.

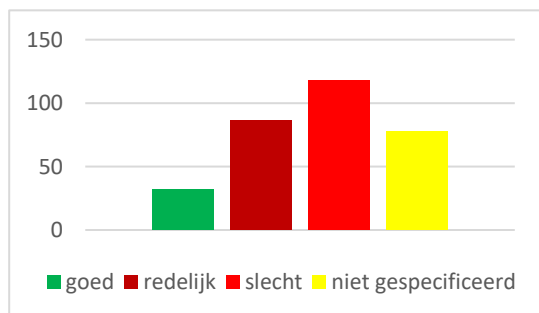
En dit wordt duidelijk als gekeken wordt naar de kwaliteit van de deuren. Hierbij gaat het zowel om de buiten- als binnendeuren. Deze wordt door 38% van de bewoners als slecht gelabeld, 27% als redelijk en maar 10% als goed. 54% van de huurders die het antwoord op de vraag niet hebben gespecificeerd hebben last van kieren (slechte isolatie). Slechts 19 huurders (6%) die hun antwoord niet hebben gespecificeerd hebben geen last van kieren. In het algemeen kan gesteld worden dat hoewel de deuren misschien redelijk sluiten zij niet de kou buiten de deuren houden omdat ze zowel kieren als van slechte kwaliteit zijn.

Sluiten de deuren van uw woning goed?



| | sluiten de deuren | |
|---------------------|-------------------|-----|
| ja | 118 | 38% |
| nee | 96 | 31% |
| beetje | 64 | 20% |
| niet gespecificeerd | 36 | 11% |

Wat is de kwaliteit van de deuren in uw woning (isolatie)?



| | kwaliteit van de deuren | |
|---------------------|-------------------------|-----|
| goed | 32 | 10% |
| redelijk | 86 | 27% |
| slecht | 118 | 38% |
| niet gespecificeerd | 78 | 25% |

7.2 Kwaliteit van de ramen in uw woning?

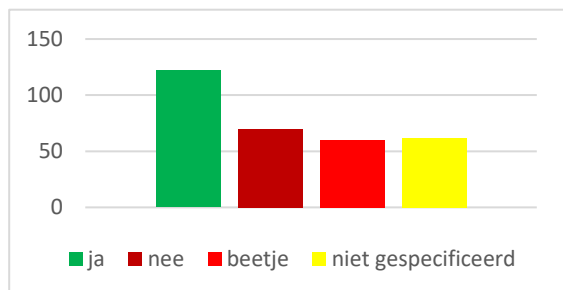
Naast de vragen over het sluiten en de kwaliteit van de deuren in de Van der Pekbuurt is ook gevraagd naar het sluiten en de kwaliteit van de ramen. Hoewel 71% aangeeft dat hun woning is voorzien van dubbelglas is dit het oude dubbelglas dat een zeer laag rendement heeft. Het gaat niet HR glas. Samen met de vele kieren, helpt dit niet de woning goed te isoleren.

Dit blijkt ook uit het antwoord op de vraag of de ramen in de woning goed sluiten. Een even groot percentage als bij de vraag over het sluiten van deuren (39%) geeft aan dat de ramen sluiten. Van deze respondenten geven 71 (58%) aan last te hebben van kieren (slechte isolatie). Opnieuw beantwoorden de huurders de vraag letterlijk, de ramen sluiten misschien wel, maar kieren ook, veel isolatie levert dat niet op. En dat blijkt uit de antwoorden op de vraag over de kwaliteit van de ramen.

Net als bij de deuren wordt deze als zeer laag ingeschat door de huurders in de buurt. 32% spreekt over slechte kwaliteit, 32% over redelijk, 12% over goed en 24% hebben hun antwoord niet gespecificeerd. Bij de laatste groep valt opnieuw op dat een hoog percentage (81%) wel last heeft van kieren (slechte isolatie).

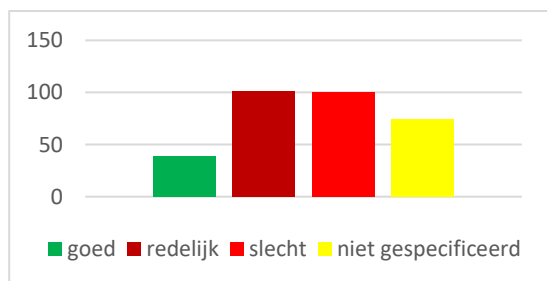
Naast de vragen over de ramen is huurders ook gevraagd over de kwaliteit van de kozijnen. Dit gaat zowel over de kozijnen van deuren als van ramen. Slechts 18% geeft aan dat de kozijnen goed zijn. Maar liefst 33% spreekt over slechte kozijnen en 27% redelijk. 55% van de bewoners die spreken over goed kozijnen hebben last van kieren (slechte isolatie) in hun woning. Van de respondenten die hun antwoord op de vraag over de kozijnen niet hebben gespecificeerd heeft 53% last van kieren (slechte isolatie). Opnieuw kan geconcludeerd worden dat hoewel de ramen misschien sluiten, zij van lage kwaliteit zijn en niet isoleren.

Sluiten de ramen van uw woning goed?



| | sluiten de ramen | |
|---------------------|------------------|-----|
| ja | 122 | 39% |
| nee | 70 | 22% |
| beetje | 60 | 19% |
| niet gespecificeerd | 62 | 20% |

Wat is de kwaliteit van de ramen in uw woning (isolatie)?



| | kwaliteit van de ramen | |
|---------------------|------------------------|-----|
| goed | 39 | 12% |
| redelijk | 101 | 32% |
| slecht | 100 | 32% |
| niet gespecificeerd | 74 | 24% |

Wat is de kwaliteit van de kozijnen in uw woning (isolatie)?



| | kwaliteit van de kozijnen | |
|---------------------|---------------------------|-----|
| goed | 56 | 18% |
| redelijk | 85 | 27% |
| slecht | 105 | 33% |
| niet gespecificeerd | 66 | 21% |

Huurder 262: Ik heb laminaat genomen, maar nu niet meer. Het is helemaal kapot omdat de vloeren van slechte kwaliteit zijn.

Huurder 110: De voordeur van mijn woning kiert vreselijk. Het waait gewoon binnen. Plafond en vloeren zijn zo slecht dat ik telefoongesprekken van de burens woordelijk kan verstaan.

Huurder 53: Mijn voordeur sluit slecht. In de plafonds zitten gaten en ze zijn niet geïsoleerd

Huurder 277: Gaat Ymere iets doen aan isolatie brengen ze de strips verkeerd aan en sluiten de deuren slechter.

Huurder 133: Ik heb ramen die zeer moeilijk dicht en opengaan. Sommige gebruik ik niet meer. Vloeren, plafonds en kozijnen verkeren in slechte staat.

Huurder 24: In de kozijnen zit houtrot, De vloeren en de plafonds zijn zo slecht dat ik de wietlucht van de beneden burens ruik en het huis is zeer gehorig.

Huurder 169: Ik heb scheuren in de plafonds. Ymere doet er helemaal niets aan.

Huurder 158: Mijn huis is verzakt en daardoor zijn de vloeren op de bovenverdieping scheef en kraken vreselijk. Het huis is ook heel gehorig.

Huurder 10: Doordat het huis heel vochtig is, sluiten de deuren niet meer goed en is het huis nog kouder.

Huurder 236: Ik woon in een kartonnen doos, alle is van slechte kwaliteit.

Huurder 32: Er zit een scheur in een van de balkondeuren. In het huis zijn de rubbers vergaan.

Huurder 216: Mijn voordeur sluit een beetje, slot werkt niet Er zitten scheuren in de kozijnen, plafond en vloeren. In De badkamer zit een grote scheur in het plafond. Er is lekkage waar de bedrading zit. Heb geklaagd, maar Ymere doet niets.

Huurder 151: De badkamerdeur van mijn woning is helemaal verrot en valt uit elkaar van het vocht. Eigenlijk sluiten alle deuren en ramen heel slecht. Vocht heeft het hele huis aangevreten, vloeren, plafonds, kozijnen etc.

Huurder 150: Het plafond in de slaapkamers is verrot door lekkage en ook nog doorgezakt. Ik heb geklaagd bij Ymere, maar ze hebben niets gedaan aan het probleem.

Huurder 27: In het huis bollen de vloeren op, waarschijnlijk van vocht. Het kozijn van de keukendeur is gebroken, de wind komt er doorheen. Dit geldt ook voor de balkondeuren. Het huis is niet warm te krijgen.

Huurder 190: Het huis dat ik huur van Ymere is van goedkoop materiaal. Het kraakt aan alle kanten het hout is verrot. De vloer is zo slecht dat de spijkers er niet in blijven zitten.

Huurder 265: De buitendeuren van de woning zijn heel slecht en sluiten niet, Wind en regen komen gewoon binnen. Oude rubbers ook bij de ramen die beter sluiten.

Huurder 21: De balken in de keuken zijn verrot. Ymere stuurde steeds klusjesmannen die eigenlijk niets deden. Uiteindelijk is de keuken vervangen. Hetzelfde geldt echter voor de woon- en slaapkamer.

Huurder 235: Ik heb gaten in de muren en de plafonds.

Huurder 173: De deuren en ramen sluiten slecht en zijn van lage kwaliteit. Een van mijn kozijnen was doorgerot. Ik moest drie maanden wachten voordat het gerepareerd werd, ook nog slecht. Voor de huurprijs die ik betaal zou je meer service verwachten.

Huurder 95: Het hang en sluitwerk is zeer slecht. Heb zelf de balkondeuren maar dicht gekit.

Huurder 137: De ramen sluiten zeer slecht waardoor de regen naar binnen slaat. Mijn woning is verzakt. Ze hebben iets gedaan bij de badkamer, maar dat heeft niet geholpen.

Huurder 274: Aan de achterkant van het huis sluiten de ramen niet. Vreselijke tocht.

Huurder 30: De voordeur sluit zo slecht dat er bladeren naar binnen waaien.

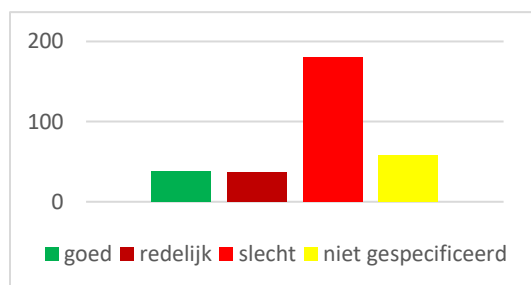
7.3 Kwaliteit van de vloeren en de plafonds

Bij de sectie over isolatie specifiek is naast vragen over deuren en ramen ook gevraagd naar de kwaliteit van de vloeren en de plafonds. De kwaliteit van de vloeren en plafonds hebben natuurlijk alles te maken met warmte-isolatie, maar ook met geluidsisolatie. Bewoners in de Van der Pekbuurt spreken over zeer gehorige huizen. Veel huurders zijn blij dat ze goed contact hebben met hun burens waardoor geluidsoverlast beperkt is, maar in sommige gevallen is er wel degelijk sprake van problemen tussen burens in verband met de slechte kwaliteit van de vloeren en plafonds.

Bijna 60% (57%) van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van de vloeren slecht is, 12% redelijk en slechts 12% goed. Hoewel 50 respondenten het antwoord op de vraag niet hebben gespecificeerd (van de 58) behoren zij wel tot de 71% van de huurders die last hebben van kieren (slechte isolatie). Dit betekent dat acceptatie van de slechte kwaliteit van de woningen een enigszins vertekent beeld geeft. Uiteindelijk ligt het aantal bewoners dat de kwaliteit van de vloeren als slechts bestempelt eerder veel hoger, richting 75%.

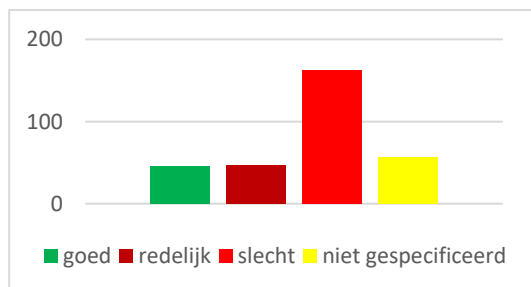
Ditzelfde beeld is zichtbaar bij de vraag naar de kwaliteit van de plafonds al zijn iets meer mensen te spreken over die kwaliteit. Bij de vloeren is 12% tevreden en bij plafond 15%. Toch zijn deze percentages misschien zelfs te hoog, want 42% van de mensen die positief zijn over de vloeren klagen over kieren (slechte isolatie). Bij de plafonds is dit zelfs 10% hoger, 52%. Bij de respondenten die spreken over een redelijke kwaliteit van vloeren en plafonds is een vergelijkbaar beeld te zien. 62% van deze huurders klagen over kieren (slechte isolatie) terwijl ze de kwaliteit van de vloeren redelijk vinden. 70% van de bewoners die zeggen redelijke plafonds te hebben, klagen over slechte isolatie. Opnieuw een bevestiging van het beeld dat de huizen in de Van der Pekbuurt van zeer slechte kwaliteit zijn.

Wat is de kwaliteit van de vloeren in uw woning (isolatie)?



| | kwaliteit van de vloeren | |
|---------------------|--------------------------|-----|
| goed | 38 | 12% |
| redelijk | 37 | 12% |
| slecht | 180 | 57% |
| niet gespecificeerd | 58 | 18% |

Wat is de kwaliteit van de plafonds in uw woning (isolatie)?



| | kwaliteit van de plafonds | |
|---------------------|---------------------------|-----|
| goed | 46 | 15% |
| redelijk | 47 | 15% |
| slecht | 162 | 52% |
| niet gespecificeerd | 57 | 18% |

7.4 Heeft u zelf iets gedaan aan de deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds in uw woning?

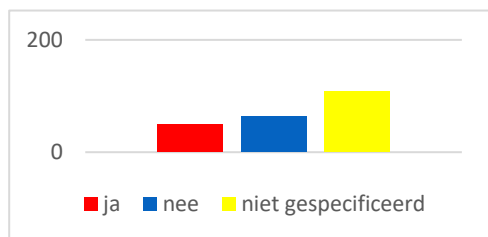
Bij de sectie over kieren (slechte isolatie) blijkt al dat huurders zelf wel degelijk proberen hun huis te verbeteren. Maar liefst 21% van de bewoners in de buurt geeft aan zelf de isolatie van hun huis te hebben verbeterd. Als het gaat over het al dan niet sluiten van deuren en ramen en de kwaliteit van deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds geeft ook 22% van de huurders die zeggen dat de deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds van slechte kwaliteit zijn, aan zelf de staat van hun huis te hebben verbeterd.

Veel bewoners twijfelen echter of zij geld gaan steken in de verbetering van hun woning. Dit heeft alles te maken met feit dat de renovatie door woningcorporatie eindeloos getraineed worden. Sommige huurders zeggen dat ze toen ze hun woning betrokken van Ymere te horen kregen dat de renovatie eraan zat te komen. Vijf, tien, vijftien en soms twee decennia later hebben ze de moed opgegeven om nog te investeren. Die onzekerheid zorgt naast wantrouwen naar de woningcorporatie ook voor een staat van moedeloosheid.

Er zit enige overlap in de mensen die iets aan de kieren (slechte isolatie) in hun woning hebben gedaan en die aan de slag zijn gegaan met de deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds. Grofweg de helft van de mensen die deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds zijn ook aan de slag gegaan met de kieren (slechte isolatie) van hun woning. Omgekeerd is dit ook het geval. Daarmee komt het aantal bewoners dat actief iets aan de slechte staat van hun huis hebben gedaan op ongeveer 31%.

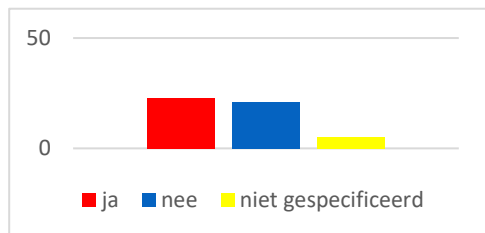
Last hebben van niet sluitende deuren of ramen en/of slechte kwaliteit van deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds en zelf er iets aan doen, betekent niet dat deze huurders niet klagen bij woningcorporatie Ymere. Dat doen zij zeker. Maar liefst 47% van deze huurders klaagt en is niet tevreden over de manier waarop Ymere de klachten heeft aangepakt. Dit is hetzelfde beeld als bij huurders die iets gedaan hebben aan de kieren (slechte isolatie) in hun huis.

Huurders hebben zelf iets gedaan aan de kwaliteit van deuren, ramen, kozijnen, vloeren en plafonds?



| | Heeft u zelf iets gedaan? | |
|---------------------|---------------------------|-----|
| ja | 49 | 22% |
| nee | 64 | 29% |
| niet gespecificeerd | 108 | 49% |

Huurders die zelf iets hebben gedaan, hebben zij geklaagd?



| | geklaagd | |
|---------------------|----------|-----|
| ja | 23 | 47% |
| nee | 21 | 38% |
| niet gespecificeerd | 5 | 13% |

7.5 Huurders met slechte deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds, hebben zij geklaagd?

In totaal geven 222 respondenten, 71% van de huurders, dat in hun huis de kwaliteit van de deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds slecht zijn. Sommige bewoners geven aan dat alles in hun huis van slechte kwaliteit is, anderen alleen ramen, vloeren en plafonds. Er zijn huurders die aangeven dat alleen de deuren en ramen van slechte kwaliteit zijn. In het algemeen geven de huurders niet alleen aan een element in hun huis van slechte kwaliteit is, maar meerdere.

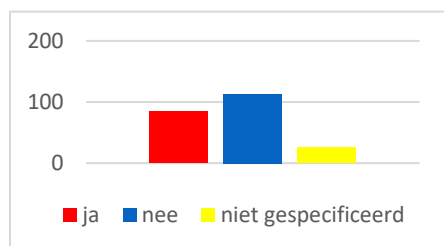
Het feit dat 71% zich zorgen maakt over de slechte kwaliteit van deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds komt duidelijk voort uit de algemene klacht van huurders over kieren (slechte isolatie) van de woningen in de Van der Pekbuurt. Hetzelfde percentage, 71% (222 respondenten) geeft namelijk aan dat zij last hebben van slechte isolatie. De vragen over het sluiten van deuren en ramen en de kwaliteit van deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds is dus een specificering van de algemene klachten over kieren/slechte isolatie.

Ymere is op de hoogte van de staat van de woningen van huurders. Zij hebben de woningcorporatie namelijk op de hoogte gesteld van de kwaliteit van hun deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds en hebben hierover geklaagd. Maar liefst 38% van de deze bewoners heeft geklaagd (84 respondenten), dat is 27% van de huurders in de buurt. Bij kieren in het algemeen blijkt dat 32% van de bewoners hebben geklaagd.

Bij klachten is het natuurlijk ook belangrijk om te weten of er iets mee gedaan wordt. Dit blijkt opnieuw niet het geval. Slechts een huurder is tevreden met de wijze waarop Ymere de klachten heeft verholpen, 99% is niet tevreden. Het feit dat er toch veel mensen hebben geklaagd is opmerkelijk, want de meeste huurders geven aan geen enkel vertrouwen te hebben in Ymere en de afhandeling van de klachten. "Ymere doet toch niets", is de meest gehoorde opmerking.

De huizen zijn van dusdanig slechte kwaliteit dat niet alleen huurders last hebben van kieren (slechte isolatie), maar dat deuren, ramen, kozijnen, vloeren en plafonds ook niet voor voldoende bescherming zorgen tegen koud weer, hitte en geluid. De renovatie in de jaren tachtig was volstrekt ondermaats, vraag is of de renovatie van nu daar verbetering in brengt.

Huurders met slechte deuren, ramen, kozijnen, vloeren of plafonds, hebben zij geklaagd?



| | geklaagd | |
|---------------------|----------|-----|
| ja | 84 | 38% |
| nee | 113 | 51% |
| niet gespecificeerd | 25 | 11% |