

2. Vocht

63% van de huurders in de Van der Pekbuurt heeft last van vocht in huis. 84% is niet tevreden over de wijze waarop Ymere hun klacht heeft behandeld.

Ruim 60% van de respondenten van het onderzoek van de huurdersvereniging heeft last van vochtplekken/ last van vocht in hun woning. De problemen met vocht zijn aanwezig in het gehele huis van badkamer, slaapkamer, keuken, woonkamer en gang/hal. Van de mensen met veel vochtproblemen heeft 83% geklaagd bij Ymere en is niemand (0%) tevreden over de wijze waarop de corporatie de problemen heeft verholpen. Slecht 7% van de huurders die klagen bij Ymere zijn tevreden over het werk dat de corporatie aflevert. 84% is niet tevreden en dat zegt genoeg over de mate waarin Ymere de vochtproblemen van de huurders in de Van der Pek buurt serieus neemt.

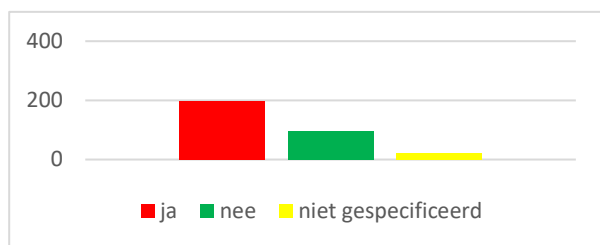


2.1 Heeft u last van vochtplekken in uw woning

Naast schimmel is de huurders in de Van der Pekbuurt ook gevraagd of vochtplekken in huis hebben dan wel last hebben van vocht. Er is gevraagd naar vochtplekken omdat dat het meest zichtbaar is en verifieerbaar ook voor de huurder zelf. Deze vraag is opgenomen omdat een van de oorzaken van schimmel vocht is. Tijdens de huurdersvereniging bijeenkomst van 10 februari 2023 klaagden veel huurders over lekkages van onder andere dakkapellen, afvoer, dakgoten, regenpijpen en inslag bij ramen en deuren. Daarnaast zeggen bewoners dat de muren vochtig zijn. Een vochtig huis is daarnaast moeilijk te verwarmen en zorgt voor gezondheidsklachten.

Van alle 314 respondenten geven 197 huurders aan last te hebben van vocht, dat is 63%. Dit is een erg hoog percentage en is alleen te verklaren uit een combinatie van factoren. Ten eerste is op veel plaatsen sprake van lekkages. Dakkapellen zijn niet goed aangelegd en onderhouden. Toch zijn lekkages niet de enige verklaring van de vochtige huizen in de Van der Pekbuurt. Veel huurders klagen ook over vochtige muren, kelders die vol staan met water, huizen die zelfs onder water komen te staan en de afvoer van toilet en douche van de huurders zelf of hun burens die lekken en zo voor vocht zorgen in de woning.

Heeft u vochtplekken/ last van vocht in uw woning?



	vocht	
ja	197	63%
nee	95	30%
niet gespecificeerd	22	7%

Huurder 73: Een vochtige, tochtige, schimmelige woning voor een veel te hoge huur!

Huurder 236: Vochtplekken in gang en woonkamer. Huurder zegt dat er iemand van Ymere is komen kijken. Die heeft geconstateerd dat het dak bij de voordeur lekt en kan instorten. Daarna nooit meer wat van Ymere gehoord.

Huurder 135: Huurder zegt veel last te hebben van vochtproblemen in badkamer en keuken. De dakgoot is stuk. Daardoor lekkage bij deze huurder en de buurvrouw. Ymere heeft er eerst iets aan gedaan, maar dat was niet goed en de lekkage is daardoor erger geworden. Water liep langs de muren. Het heeft zeven weken geduurd voordat de lekkage is verholpen. An het vocht heeft Ymere niets gedaan.

Huurder 75: Huurder meldt niet alle vochtplekken bij Ymere dat is echt te veel. De muren zijn slecht geïsoleerd. Alle binnenmuren noordzijde koud en vochtig.

Huurder 99: Er zijn vochtplekken in de woonkamer door lekkage van de douche van de bovenburen. Er zit ergens een lekkage maar onduidelijk waar. Ymere doet er echter niets aan.

Huurder 37: Het dak raam lekt. Ymere geïnformeerd. Er is iemand komen kijken en vervolgens gebeurd er niets. Opnieuw een afspraak gemaakt en dan komen ze niet. Ik moet wel vrij nemen voor die afspraken.

Huurder 133: Vochtplekken in het hele huis. Ymere is komen kijken. Aan een paar plekken is iets aan gedaan, maar goot deel niet. Overal laat het pleister los. Er hangt een muffe geur en er zit een gat in de slaapkamer. Ook in de vloer zitten gaten, Ymere doet niets.

Huurder 114: mijn huis was al uitgewoond toen ik hier kwam wonen in 2000. Toen was het al aan renovatie toe. Nu zijn we meer dan twintig jaar verder. Vocht is alleen maar erger geworden.



Huurder 62: Er zit op veel plekken schimmel en vocht. In de badkamer/toilet en de slaapkamers. Ze hebben twee slaapkamers. Een grote en een kleine. De grote slaapkamer zit aan de straatkant en heeft een gat in de gevel. Hierdoor is het extreem koud, vochtig en erg veel zwarte schimmel. Ze hebben een paar keer gebeld met Ymere maar keer op keer liep de communicatie spaak.

Huurder 51: Water druppelt in de badkamer en slaapkamer langs de lamp naar beneden. Klagen heeft geen zin.

Huurder 195: Veel vochtplekken in de badkamer. Ymere komt om foto's te maken. Eindeloos vaak willen ze afspraken maken, maar ze doen er niets aan. Super traag om afspraken te plannen, maar iets doen ho maar.

Huurder 45: Deze huurder heeft grote vochtplekken in de woonkamer. Is duidelijk dat er sprake is van lekkage. Ymere heeft iemand gestuurd, maar die kan de lekkage niet vinden. Dus gebeurt er niets.

Huurder 266: Huurder heeft last van veel vocht in de slaapkamer. Hele plafond is vochtig, gaat het instorten? Ymere is niet geïnteresseerd, wel geklaagd, maar er gebeurt niets.

Huurder 207: Door lekkage van de dakgoot zijn er vochtplekken in de badkamer, keuken en slaapkamer. Water loopt langs de muur. Er is iets gebeurd, maar dat duurde eindeloos en ook nog niet netjes en naar behoren.

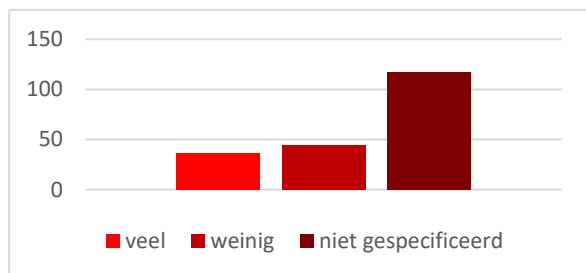
Huurder 18: Deze huurder heeft vochtplekken in de badkamer, slaapkamer en woonkamer. Het vocht komt via de balken van de burens. Er was lekkage. Dat is nu alweer vier weken geleden. Ymere laat vervolgens niets meer van zich horen.

2.2 Heeft u veel of weinig last van vocht in uw woning en in welke kamers heeft u last?

Naast de aanwezigheid van vocht in huis is de respondenten ook gevraagd of zij veel of weinig last hebben en in welke kamers van het huis. Veel last correspondeert meestal met lekkages en/of veel water in de kruipruimtes/kelders van de woning. 36 respondenten hebben veel last van vocht, dat is ruim 11% van de huurders in de buurt. Niet gespecificeerd of weinig duidt meestal op een algemeen vochtig huis, meestal in combinatie met het feit dat het huis niet te verwarmen is. 81% van de huurders in de buurt met een vocht probleem heeft in het algemeen last.

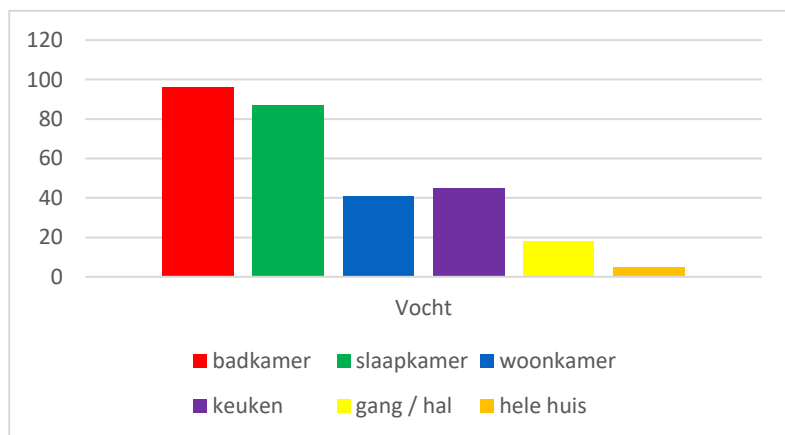
Dit laatste wordt bevestigd door het feit dat vochtplekken zich niet exclusief in de badkamer bevinden maar in het gehele huis. Bijna de helft van de respondenten met vochtplekken geven aan dat het vochtprobleem in de slaapkamer (49%) bijna even groot is als in de badkamer (44%). Ook vocht in de woonkamer (21%) en keuken (23%) zijn aanzienlijk. Dit duidt erop dat het vochtprobleem voor de huurders in de Van der Pekbuurt een algemeen probleem is. Lekkages zijn meestal boven bij een van de slaapkamers en problemen met water in de kruipruimte/kelders is meestal aanwezig in de gang/hal. Voor ruim de helft van de bewoners in de Van der Pekbuurt zijn de vochtproblemen in het gehele huis aanwezig.

U heeft last van vocht, heeft u veel of weinig vochtplekken/ last van vocht in uw woning?



	vocht	
veel	36	18%
weinig	44	22%
niet gespecificeerd	117	59%

In welke kamer in uw woning heeft u last van vochtplekken/vocht?

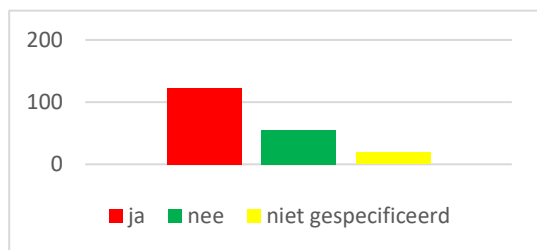


	vocht	
badkamer	96	49%
slaapkamer	87	44%
woonkamer	41	21%
keuken	45	23%
gang / hal	18	9%
hele huis	5	3%

2.3 Heeft u geklaagd over de vochtplekken/het vocht in uw woning?

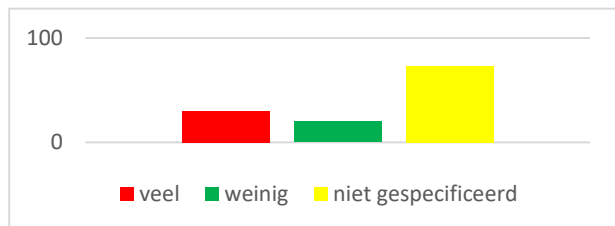
Van de huurders met een vochtprobleem heeft 62% geklaagd bij Ymere. Van de bewoners met veel last, 36 respondenten, heeft maar liefst 83% geklaagd bij de woningcorporatie. Van de bewoners die niet hebben gespecificeerd hoeveel last zij hebben van vocht, heeft ook 62% geklaagd. Dit geeft duidelijk aan dat hoewel zij niet hebben aangegeven hoe groot het probleem is, het daadwerkelijk wel grote invloed heeft op hun wooncomfort. Bijna de helft, 20 respondenten van de 44, met weinig vochtproblemen heeft zelfs geklaagd. Waar het vochtprobleem is lijkt geen invloed op het al dan niet klagen van de huurders. 69% van de bewoners met vochtproblemen in de badkamer heeft geklaagd, 71% met vocht in de slaapkamer, 61% met vocht in de woonkamer, 69% met problemen in de keuken en 67% met vochtproblemen in de gang/hal. Net als bij schimmel betekent het feit dat mensen die niet klagen er geen last van hebben. Het wantrouwen van de bewoners jegens Ymere is erg groot en ze verwachten niet dat de corporatie iets gaat doen, daarom klagen veel huurders niet.

Huurders met vocht hebben zij geklaagd?



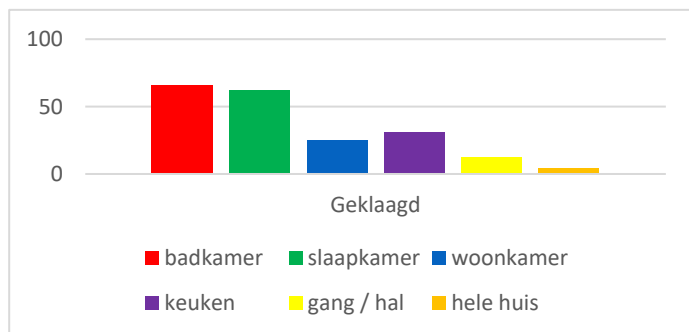
	geklaagd	
ja	123	62%
nee	55	28%
niet gespecificeerd	19	10%

En de mensen die hebben geklaagd in welke mate hebben zij last van vocht?



	geklaagd	
veel	30	83%
weinig	20	45%
niet gespecificeerd	73	62%

En de mensen die hebben geklaagd in welke kamers hebben zij last van vocht?



	geklaagd	
badkamer	66	69%
slaapkamer	62	71%
woonkamer	25	61%
keuken	31	69%
gang / hal	12	67%
hele huis	4	80%

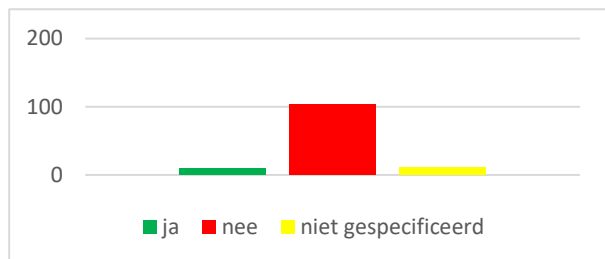
2.4 Bent u tevreden over de wijze waarop Ymere uw schimmelklacht heeft afgehandeld

0% van de mensen die veel last heeft van vocht in hun woning en die hebben geklaagd is tevreden over de wijze waarop Ymere hun klachten heeft behandeld. Slechts 7% van alle respondenten die hebben aangegeven geklaagd te hebben over vochtplekken/last van vocht in de woning zijn tevreden met de oplossing van Ymere. Dit zijn 9 respondenten van de 197 bewoners in de Van der Pek buurt met vocht problemen. 84% is niet tevreden met de afhandeling van hun klacht door Ymere.

Bij de meeste klachten duurt het weken zo niet maanden voordat de problemen zijn verholpen. Bij lekkages is dat natuurlijk geen verantwoordelijk optreden van een woningcorporatie. Meestal komt er na een paar weken iemand kijken om foto's te maken, vervolgens een onderaannemer om de boel opnieuw te bekijken, dan weer iemand om de mankementen al dan niet te repareren. En dit soms meerdere keren. Veel huurders klagen over het feit dat zij vaak meerdere dagen vrij moeten nemen om te wachten op iemand van Ymere om hun klachten op te lossen. Vervolgens wachten de huurders een dagdeel of een dag terwijl Ymere niet aangeeft dat er niemand langskomt. De slechte afhandeling van de klachten in het algemeen, het onnodig wachten en dagen vrij nemen, het ondermaatse werk dat vervolgens wordt geleverd, vergroot het wantrouwen ten aanzien van de woningcorporatie.

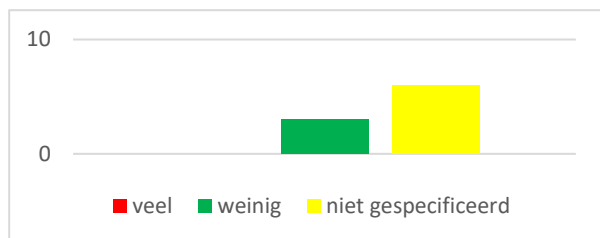
Als huurders wel tevreden zijn heeft dit meestal te maken met een vakman die langs is gekomen en zijn werk serieus neemt en de mankementen verhelpt. Gezien het feit dat slechts 9 (7%) van 197 respondenten die last hebben van vocht in hun woning tevreden is, zegt dat genoeg over de mate waarin Ymere de vochtproblemen van de huurders in de Van der Pek buurt serieus neemt.

Ben u tevreden over de afhandeling van de klacht over vocht door Ymere?



	tevreden	
ja	9	7%
nee	103	84%
niet gespecificeerd	11	9%

Wel tevreden over de afhandeling van de klacht over vocht door Ymere (absolute aantallen)?

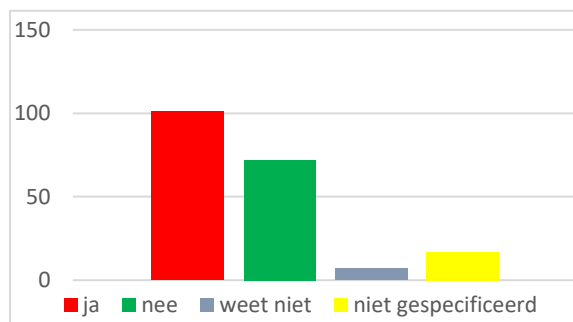


	tevreden	
veel	0	0%
weinig	3	15%
niet gespecificeerd	6	8%

2.5 Heeft u gezondheidsklachten waarvan u denkt dat die komen door de kwaliteit van uw huis?

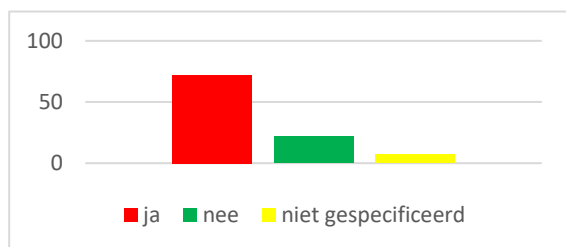
Wat betekent het feit dat 63% van de huurders in de Van der Pekbuurt last hebben van vocht voor hun gezondheid? De bewoners van de buurt klagen over vocht in huis, in het gehele huis wel te verstaan. Dit heeft duidelijke gevolgen voor de gezondheid. Maar liefst 101 respondenten die aangeven last te hebben van vocht en vochtplekken hebben gezondheidsproblemen, dat is 51% van de mensen met vochtproblemen. Dat is 32% van de huurders in de buurt. 72 van de 101 respondenten met vochtproblemen hebben geklaagd, dat is 59%. Van de bewoners die geklaagd hebben, zijn er drie tevreden met de afhandeling door Ymere, dat is 4% van de inwoners van de buurt met vochtproblemen.

U heeft last van vocht/ vochtplekken, heeft u ook gezondheidsklachten door de kwaliteit van uw huis?



	gezondheidsklachten	
ja	101	51%
nee	72	37%
weet niet	7	4%
niet gespecificeerd	17	9%

U heeft gezondheidsklachten door de kwaliteit van uw huis, heeft u geklaagd?



	geklaagd	
ja	72	71%
nee	22	22%
niet gespecificeerd	7	7%

Huurder 183: Een paar jaar geleden was er een grote lekkage in een slaapkamer. Water liep zo het bed van een van de kinderen in. Dat kind is ziek en heeft veel last van migraines waarvoor ze medicijnen krijgt. De kamer is nog steeds zeer vochtig.

Huurder 173: Veel vocht in Badkamer en toilet. Blijkt de stampijp te lekken. Ymere doet er niets aan. Ze zeggen er zit asbest, doen we niet.

Huurder 29: Huurders gebruiken de voordeur niet meer omdat in de gang zoveel schimmel zit dat ze het niet veilig vinden. De achterdeur is nu hun voordeur. Ze hebben ook veel vocht in de slaapkamer. Huurder heeft geklaagd bij Ymere maar die heeft tot op heden niets gedaan.

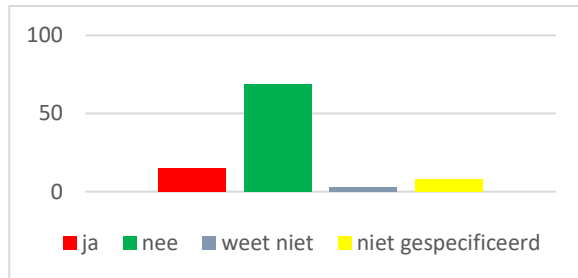
Huurder 128: Ons huis is heel erg oud en willen dat het zo snel mogelijk wordt gerenoveerd. We hebben last van schimmel en vocht. We maken op druk om ons gezondheid.

Huurder 160: Bewoner is longpatiënt en ondervindt veel last van schimmel, vocht en tocht in het huis.

Huurder 203: Ymere is langs geweest om schimmel te meten: was niet zo erg, zeiden ze, oud huis, he?!!! Door het vocht komt schimmel.

Ter vergelijking is het opvallend dat van de mensen die aangeven dat ze geen last hebben van vochtproblemen slechts 15 respondenten gezondheidsklachten hebben, dat is 16% van de mensen die geen vochtproblemen hebben en minder dan 5% van alle respondenten. Niemand van deze huurders zonder vochtproblemen heeft geklaagd. Dit is een duidelijke indicatie dat de vochtproblemen in hun woning voor de bewoners die daar last van hebben een belangrijke zorg is in verband met de gezondheidsrisico's.

U heeft geen last van vocht/ vochtplekken, heeft u ook gezondheidsklachten door de kwaliteit van uw huis?



	gezondheidsklachten	
ja	15	16%
nee	69	73%
weet niet	3	3%
niet gespecificeerd	8	8%

Huurder 171: Door lekkages veel vochtplekken in badkamer, keuken en slaapkamer. Er is door Ymere wel een nieuwe vloer gelegd in de badkamer, maar aan de keuken en slaapkamer is niets gedaan. Heeft huurder uiteindelijk zelf gedaan. Vraag is of Ymere nog wat gaat doen aan alle andere vochtplekken.

Huurder 15: Ymere is wel gekomen om de vochtplekken in de badkamer te repareren, maar dat hebben ze half gedaan. Gewoon het werk niet afgemaakt. Geen idee of ze het nog gaan maken.

Huurder 161: Toen de huidige bewoner een half jaar geleden in de woning kon trekken, was er schimmel in de slaapkamer, schijnbaar na een jaar leegstand? Ook was de muur van de badkamer verzakt en waren er vochtplekken bij de ramen. Ymere zou daar wat aan gaan doen, maar daar moest de bewoner zo lang op wachten, dat hij het huis maar geaccepteerd heeft, en de schimmel en vochtplekken zelf overgeschilderd heeft. De bewoner woont er nu een half jaar en ziet alweer schimmel door het schilderwerk komen.

Huurder 240: Vochtplekken in het gehele huis door lekkages. Al een paar keer gebeurd. Huurder heeft geklaagd, maar Ymere heeft tot op heden de problemen niet verholpen.

Huurder 168: Veel vochtplekken in badkamer, keuken en slaapkamer. Duurde zes maanden voordat Ymere een nieuwe ventilator verstrekte.

Huurder 28: Er zijn vochtplekken in de gang, badkamer en slaapkamer. Ymere is langs geweest. Ze hebben alleen maar gekeken. Vervolgens zeggen ze dat het probleem aan de buitenmuur zit en dat de huurder moet afwachten. Onduidelijk wat Ymere gaat doen.

Huurder 284: Deze huurder scheuren in de muren en vocht in de slaapkamer en woonkamer. Buiten zitten zelfs stenen los en is er al een uitgevallen. Diverse keren geklaagd. Ymere is langs geweest, maar alleen om foto's te maken. Verder doen ze niets. Het duurt ook eindeloos en je moet heel vaak bellen.

Huurder 139: Huurder heeft veel last van schimmel, vochtplekken en ongedierte. Bewoner heeft een lijst met klachten aan Ymere gestuurd. Ymere doet niks.

Huurder 84: Er was een grote lekkage in de badkamer. Na een aantal keer bellen met Ymere ze contact en werd ze geholpen. Pas na 10 dagen kwamen ze de lekkage verhelpen.

Huurder 197: Vochtplekken in de gang door lekkage van het dak. Huurder heeft niet meer geklaagd. Ymere doet toch niets.

Huurder 98: wasmachine van de bovenburen lekt waardoor er vochtplekken ontstaan in keuken en woonkamer. Geklaagd bij Ymere, afspraak gemaakt, maar Ymere is niet gekomen. Niets gehoord.

2.6 Hebben beneden en bovenwoningen in dezelfde mate last van vocht? En verschilt het per cluster?

Bij de analyse van de gegevens van de enquêtes is ook gekeken naar verschillen tussen begane grond woningen of eerste verdieping woning en de diverse renovatieclusters. Er blijken geen grote verschillen tussen begane vloer en eerste verdiepingen en de diverse renovatieclusters. Van alle respondenten die last hebben van vocht/ vochtplekken in hun woning woont 52% op de eerste verdieping, 47% op de begane grond. Bij dit kleine verschil moet rekening worden gehouden met het aantal ondergelopen kelders en kruipruimten dat wordt gemeld in de buurt en lekkages in verband met afvoer van douche en toilet van bovenburen. Ook lekkages door lekkende dakkapellen, dakgoten en andere waterschade die voor vochtproblemen zorgen speelt een rol.

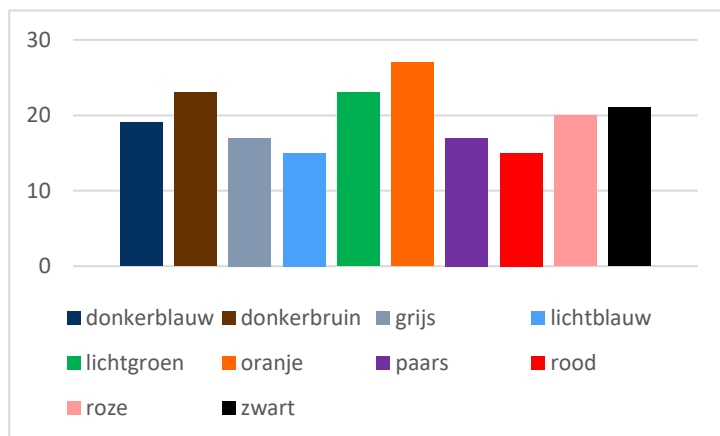
Bewoners van het paarse cluster zijn op dit moment in gesprek met Ymere over de op handen zijnde renovatie. Huurders van het lichtgroene en het donkerblauwe cluster zijn net begonnen aan deze gesprekken. Zoals uit het overzicht blijkt ontlopen de percentages huurders met schimmel in de verschillende renovatieclusters elkaar weinig. De laatste twee clusters die ooit aan de beurt zullen komen (donkerbruin en oranje komen mogelijk in 2032/2033 aan de beurt al lijkt er alweer vertraging te zijn) hebben een percentage van 61% en 66% vochtproblemen. Het lichtgroene heeft een iets hoger percentage van 72%, maar het donkerblauwe cluster juist lager, 53%. Wie ook de percentages van de andere clusters in ogenschouw neemt moet concluderen dat ten aanzien van vochtproblemen alle woningen in de buurt groot onderhoud nodig hebben.

Is uw woning met vochtproblemen op de begane grond of de eerste verdieping?



	vocht	
begane grond	92	47%
één hoog	103	52%
niet gespecificeerd	2	1%

In welk renovatiecluster staat uw woning met vochtproblemen?



	vocht	
donkerblauw	19	53%
donkerbruin	23	61%
grijs	17	57%
lichtblauw	15	68%
lichtgroen	23	72%
oranje	27	66%
paars	17	68%
rood	15	71%
roze	20	65%
zwart	21	55%