



Huurders Ymere aan het woord

Rapportage naar aanleiding van het SP-meldpunt over Ymere



Inleiding

Woningcorporaties lijken de laatste jaren alleen nog maar uit op het maken van grote winsten. Sinds de verzelfstandiging van de corporaties in 1995 is er veel gebeurd. Er werd druk gefuseerd. Het uitgangspunt bleef volkshuisvesting, maar corporaties kregen veel meer ruimte voor activiteiten daarnaast. Al snel klinkt er kritiek: de corporaties verwaarlozen hun primaire taak, de volkshuisvesting, en lijken vastgoedondernemingen geworden te zijn. Er zou onvoldoende geïnvesteerd worden in nieuwbouw van sociale huurwoningen en onderhoud en renovatie van bestaande woningen.

De grootste woningcorporatie in Amsterdam is Ymere met iets minder dan 45.000 woningen. Ymere komt voort uit het Gemeentelijk Woningbedrijf Amsterdam. Die geschiedenis in acht nemend verwacht je een hart voor de publieke zaak. Opvallend is echter dat de bestuurders van deze corporatie zichzelf zeer goed belonen. De minst verdienende van de vier personen in de Raad van Bestuur verdiende €267.927 in 2011. Het hoogste salaris was dat jaar €305.378¹. Alle vier de bestuurders van Ymere verdienen dus ruim boven de norm, in de volksmond Balkenendenorm genoemd, die de Wet openbaarmaking uit publieke middelen gefinancierde topinkomens (Wopt) voor 2011 heeft vastgesteld op €193.000. Sinds januari van dit jaar is het bestuurders in de (semi)publieke sector, waar de woningcorporaties onder vallen, niet meer toegestaan om meer dan de Balkenendenorm te verdienen. Zittende bestuurders hebben daarvoor wel een overgangstermijn van vier jaar gekregen. Minister Plasterk heeft echter aangegeven het 'chic' van de bestuurders te vinden als ze bereid zijn op die vier jaar vooruit te lopen en hun salarissen alvast te beperken. Van een stichting als Ymere mogen we verwachten dat ze begrip hebben voor de onvrede die er is over de hoge salarissen van bestuurders die zich bezig houden met taken voor het algemeen belang.

De SP heeft door de jaren heen in verschillende buurten in de stad geprotesteerd tegen plannen van Ymere. Zo wordt er al jaren met bewoners van de Van der Pekbuurt gevochten tegen sloopplannen. Afspraken die de corporatie met de bewoners daar heeft gemaakt zijn eenzijdig naar de prullenmand verwezen. In meerdere buurten is gebleken dat Ymere niet of nauwelijks luistert naar bewoners als het gaat om sloop of renovatieplannen. Dat hebben we gezien in Tuinwijk (Jeruzalem), in de Palmstraat, de Haarlemmerpoort en de Derde Oosterparkstraat. In de Flevoflats, waar ouderen wonen die zorg nodig hebben, verdwenen de voorzieningen ondanks mooie beloftes van Ymere aan de bewoners. PvdA-gemeenteraadslid Michiel Mulder heeft aan de kaak gesteld dat Ymere meermalen heeft beweerd dat de fundering van panden te slecht was en sloop daardoor onvermijdelijk². Na nader onafhankelijk onderzoek bleek dit niet of nauwelijks het geval.

¹ Bron: Wopt rapportage 2012, deel 1A: overzicht van overschrijdingen

² Bron: Beantwoording schriftelijke vragen van het raadslid de heer Mulder van 14 juni 2011 inzake renovatie- en sloopactiviteiten Ymere (gemeentebladnummer 689)

Uit deze ervaringen ontstaat de indruk dat Ymere weinig rekening houdt met bewoners en hun thuis. Als ze de kans zien om plannen te maken waarbij lage huren kunnen worden ingeruild voor hoge(re) huren of koopsommen laten ze die liever niet onbenut. De SP vond in bovenstaande lijst wantoestanden een aanleiding om Ymere eens nader te onderzoeken. Waren dit maar incidenten of zijn er nog veel meer Amsterdammers die problemen ervaren met Ymere?

Nadat de SP gestart was met dit meldpunt werd bekend dat Ymere onder verscherpt toezicht geplaatst werd van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV). Minister Blok (volkshuisvesting) maakt zich zorgen over de financiële continuïteit van Ymere. Tevens vindt hij het aantal geschillen bij de Huurcommissie hoog³.

De SP Amsterdam is in november 2012 gestart met een meldpunt op de website⁴. De vragen die gesteld werden op het meldpunt vindt u in bijlage 1. De meldingen zijn voornamelijk binnengekomen nadat er publiciteit over het meldpunt is geweest. Tevens zijn SP-leden naar buurten die door Ymere verhuurd worden getrokken en hebben daar een folder verspreid. De folder vindt u in bijlage 2.

Uitgaande van een 'Amsterdams' meldpunt hebben we in eerste instantie de melders niet hun woonplaats laten invullen maar alleen hun straat. Nadat het meldpunt een tijd op de website had gestaan ontvingen we een paar mails en telefoontjes met de vraag of huurders uit andere gemeenten ook mochten reageren op het meldpunt. Om meldingen uit andere gemeenten inzichtelijk te krijgen is toen de ruimte ingevoegd zodat melders hun woonplaats konden doorgeven.

Dit onderzoek pretendeert niet een representatief beeld te geven van de tevredenheid van huurders en andere betrokkenen over Ymere. We hebben geen steekproef gehouden. Wel denken we dat de toch spontane meldingen een beeld kunnen geven over de knelpunten bij Ymere. In principe hebben de melders geen directe baat bij het melden van hun ervaringen aan de SP. Het valt dus aan te nemen dat er sprake moet zijn van enige motivatie om een melding te doen.

Verder is het van belang te vermelden dat het doel van het meldpunt was om een beeld te krijgen van Ymere. Wij hebben nergens de indruk willen wekken dat we genoemde klachten kunnen verhelpen. We hebben echter specifieke vragen om hulp en ondersteuning, dan wel meldingen waaruit dit alleen tussen de regels door viel af te lezen doorverwezen naar onze hulpdienst. Medewerkers van de hulpdienst hebben contact opgenomen met een aantal melders om ze te helpen met hun persoonlijke problemen. Daarnaast is bij de meldingen geïnventariseerd uit welke straten en/of buurten meerdere verschillende klachten werden gemeld. Als hier sprake van was is dat doorgegeven aan actieve SP-leden in de betreffende buurt.

³ Bron: <http://www.sbobewoners.nl/documenten/oordeelsbrief-ymere-2010>

⁴ amsterdam.sp.nl/ymere

De uitkomsten van het meldpunt

Er zijn 356 individuele meldingen binnengekomen op het meldpunt. Hiervan huurden 262 personen op het moment van de melding een sociale huurwoning van Ymere. In totaal kwamen er 46 complimenten en 969 klachten binnen.

Niet alle melders hebben gegevens over hun adres (straat en/of woonplaats) doorgegeven. Maar bekend is dat er 1 melding uit Almere kwam, 1 uit Diemen, 1 uit Heerhugowaard, 1 uit Rijssenhouw en 1 uit Duivendrecht. Drie meldingen kwamen uit de Haarlemmermeer, vier uit Hoofddorp, twee uit Alkmaar en twee uit Spaarndam. De gemeente buiten Amsterdam met de meeste meldingen was Haarlem met twintig meldingen. Hiervan waren 10 dezelfde klachten uit een studentenflat aan de Spaarndamseweg. Daar had men vijf dagen zonder warm water gezeten.

Complimenten

De meeste complimenten benoemden het snelle en vriendelijke optreden na een reparatieverzoek. Zeven mensen zijn in het algemeen tevreden geeft aan dat de (onderhouds)medewerkers aardig zijn en dat er goed werk is geleverd.

Klachten

De klachten die zijn binnengekomen zijn buitengewoon divers van aard. Zo ontvingen we deze klacht:

Onderhoudswagens van Ymere rijden met 80 tot 100 km per uur door 30 km buurt. Na klacht zegt Ymere dat 30 km niet geldt voor hun spoedklussen.

En deze:

De extra service in onze seniorenflat is verdwenen (logeerkamer, keuken, bieb, biljart). En nu vragen ze ineens veel geld voor recepties in gezamenlijke ruimte. Vroeger kon ik daar heel goedkoop mijn verjaardag vieren.

Er waren een heel aantal zaken die met regelmaat genoemd werden. In tabel 1 staan de 10 meest voorkomende klachten.

Tabel 1. De top 10 meest voorkomende klachten die werden gemeld.

	klacht	aantal
1.	Oplossen klacht duurt lang of gebeurt niet	125
2.	Slechte communicatie ⁵	110
3.	Onvoldoende onderhoud	73
4.	Beloftes worden niet waargemaakt, afspraken niet nagekomen	61
5.	Ymere is vooral op geld uit	48
6.	Werkzaamheden slecht en/of goedkoop verricht	46

⁵ Onder slechte communicatie valt: slecht bereikbaar, reageren niet op mail, bellen niet terug, website is niet actueel.

7.	Voelt zich niet serieus genomen	36
8.	Slechte omgangsvormen	35
9.	Onvoldoende informatie verstrekt	30
10.	Geen overleg met bewoners(commissie)	29

Waardering voor Ymere

We hebben een aantal vragen gesteld over hoe mensen Ymere waarderen op een aantal specifieke onderdelen.

Tabel 2. De gemiddelde cijfers die de melders Ymere geven (n = 322):

kwaliteit woning	5,2
onderhoud	3,8
huurprijs	5,0
bereikbaarheid	5,3
over het geheel	4,1

Tabel 3. Hoe reageert Ymere op klachten

Goed	8,2 %
Niet goed, niet slecht	9,4 %
Slecht	80,9 %
Geen mening	1,5 %

Tabel 4. Hoe betreft Ymere bewoners bij plannen voor woning/buurt

Goed	6,5 %
Niet goed, niet slecht	20,1 %
Slecht	60,1 %
Geen mening	13,3 %

We hebben ook gevraagd of de melders het terecht vinden dat de bestuurders bij Ymere meer verdienen dan de Balkenendenorm.

Tabel 5. Wat vindt u van de salarissen van de bestuurders van Ymere

Terecht, want ze werken er hard voor en hebben grote verantwoordelijkheden	2,9 %
Onterecht want woningcorporaties vallen onder de publieke sector en daar hoort de Balkenendenorm het maximum te zijn	87,9 %
Maakt me niet uit	1,5 %
Alleen toekomstige contracten aanpassen is voldoende	0,3 %
Als ze maar verantwoordelijkheid nemen, goed werk doen	3,2%
Er hadden betere afspraken gemaakt moeten worden	1,2 %
Als je meer kost dan oplevert moet je weg	0,3 %
Kan ik niet beoordelen	0,3%
Geen mening	2,4 %

Bevindingen

Reparatieverzoeken

Het grootste knelpunt bij Ymere ligt bij de uitvoering en communicatie rond reparatieverzoeken. De problemen waar de melders het over hebben gaan vaak over schimmel en lekkage, gebrek aan verwarming of warm water, slechte isolatie, kapotte liften en vervuiling van gemeenschappelijke ruimtes. Meer dan honderd mensen geven aan dat het lang duurt voordat een probleem wordt opgelost of een klacht wordt verholpen. Met regelmaat geven mensen aan dat er, soms al jarenlang, niets gedaan wordt aan problemen die ze ervaren. Een aantal citaten uit de meldingen die we hebben ontvangen:

- *Letterlijk het antwoord gekregen dat Ymere niet meer gaat investeren in de woning.*
- *Woningen zijn in zeer slechte staat, slechte isolatie, lekkage, schimmel, scheuren in muren, enkel glas, slechte ventilatie.*

Een frustratie van velen is dat er vaak meermalen gebeld of gemaïld moet worden om iets gedaan te krijgen. Een melder schrijft: *Het lijkt bijna beleid om niet meteen in actie te komen na 1 telefoontje.* Heel vaak worden afspraken niet nagekomen, als men belooft terug te bellen gebeurt het niet en afspraken met monteurs lijken regelmatig verkeerd te lopen. Als 61 mensen aangeven dat beloftes niet worden waargemaakt, 21 mensen de klantenservice slecht noemen en 36 mensen aangeven zich niet serieus genomen te voelen door Ymere lijkt er sprake van een serieus knelpunt.

- *Ik wacht al 1 jaar op nieuwe plafondplaten. Ik heb Ymere vaak gebeld maar ze bellen niet terug.*
- *Ymere belooft al 5 jaar iets te doen aan slechte vloerisolatie maar er gebeurt niets.*

Bij wat grotere problemen komt er meermalen een monteur op bezoek om dan te constateren niets te kunnen doen. In veel gevallen, als er dan wat gebeurt, is het niet voldoende. Van de melders geven er 23 aan dat de werkzaamheden slecht zijn verricht en 23 mensen vinden dat Ymere voor goedkope oplossingen kiest.

- *Ik heb al 2 jaar last van tocht langs kozijn door constructiefout. Ze sturen steeds weer een monteur maar het probleem wordt niet opgelost.*
- *Lekkende dak wordt niet gerepareerd maar steeds 'opgelapt'. Loodgieter geeft aan dat hele dak aanpakken te duur is voor Ymere*

Ook gebeurt het nogal eens dat problemen worden afgeschoven op de huurder, de energiemaatschappij of andere betrokken organisaties. Een aantal mensen geeft hierbij aan dat Ymere te veel macht heeft. De bewoners hebben meestal niet makkelijk de optie om elders een betere verhuurder te zoeken en worden dus gedwongen om de werkwijze van

Ymere te accepteren. Een melder verwoordt het zo: *Huurders zijn machteloos en moeten zich aan verplichtingen houden terwijl Ymere dat zelf niet doet.*

Geconcludeerd kan worden dat het in eerste instantie al moeilijk is om een reparatieverzoek in te dienen omdat de bereikbaarheid per mail en telefoon niet optimaal is. Vervolgens is er een grote kans dat er bij de opvolging van de melding iets verkeerd gaat. Als er teruggebeld zou worden gebeurt dit vaak niet en er gaat regelmatig iets fout rond gemaakte afspraken. Als er een reparatie plaatsvindt mag je als huurder hopen dat het een houdbare oplossing is die Ymere heeft gekozen en het probleem dus niet terug zal keren.

Onderhoud

De ontevredenheid over de staat van onderhoud van de woningen of de hoeveelheid onderhoud die wordt verricht is onder onze melders enorm. Ymere krijgt hiervoor als gemiddeld cijfer een 3,8. Een zeer dikke onvoldoende dus. Van de melders geven 246 Ymere een onvoldoende. Een aantal mensen geeft aan dat Ymere doelbewust niets meer doet aan onderhoud omdat ze de woningen in de buurt of complex wil slopen dan wel renoveren om er duurdere woningen van te maken. Een grote groep mensen vermoedt dat Ymere vooral dollartekens in de ogen heeft staan en berekenend bepaalt of er wel of geen onderhoud plaatsvindt.

- *Ze doen niets aan onderhoud, laten de boel verkrotten om vervolgens te slopen of te renoveren en de hoofdprijs te vragen. De zittende huurders kunnen niet terug keren.*
- *10 jaar alleen lapmiddelen voor klachten. Nu is ineens wel het dak vernieuwd omdat er 2 woningen verkocht zijn.*
- *Flats worden verkocht nu er groot onderhoud voor de deur staat.*

Ook geven mensen aan dat er op een bepaald moment een aankondiging van een renovatie of sloop is gedaan waar bewoners vervolgens niets meer van horen maar waardoor er al jaren geen regulier onderhoud meer wordt uitgevoerd. Zo stelt iemand: *Wacht al 10 jaar op renovatie, gebeurt niks meer aan onderhoud.*

Een aanname zou kunnen zijn dat de huurders in de vrije sector meer tevreden zullen zijn met het onderhoud dan de sociale huurders. Dit blijkt echter niet het geval. Zo zegt een huurder uit deze sector: *Ymere doet niks aan onderhoud en incasseert wel een hoge huur* De 20 melders die momenteel een vrije sector woning huren van Ymere geven het onderhoud van hun woning gemiddeld ook een 3,8.

Communicatie

Voor elke organisatie geldt natuurlijk dat er altijd 'beter' gecommuniceerd kan worden. Van onze melders op het meldpunt Ymere geven 30 mensen aan dat ze onvoldoende informatie hebben gekregen van Ymere. Hierbij is niet altijd duidelijk geworden wat de melders bedoelen. Maar 29 mensen geven aan dat er met de bewoners geen overleg plaatsvindt over

wat er met de woning, het complex of de buurt zal gebeuren. De reactie van een 'buurvrouw' van Ymere: *Ze reageren niet op vragen over werkzaamheden, timing en oplossingen. Er is geen enkel overleg met de burens en dus geen gezamenlijke besluitvorming.* Acht personen ervaren onzekerheid over de toekomst. *In 2011 is er een renovatie aangekondigd. Nu gebeurt er dus niets meer aan onderhoud en zitten we in onzekerheid over de toekomst.* Twaalf personen geven aan dat er geen sprake is van inspraak omdat de plannen al vast liggen en nog eens 5 personen zeggen achteraf of laat geïnformeerd te zijn. Zo vertelt iemand: *Ik ben niet op de hoogte gebracht van werkzaamheden, het gas en water werden afgesloten zonder mededeling.* Elf personen vinden de informatieblaadjes die door Ymere verstuurd worden irrelevant en zonde van het geld.

De hoeveelheid klachten over de communicatie en bereikbaarheid van Ymere is enorm. In totaal klagen 110 mensen daarover. Dan gaat het over het niet reageren op mails, beloftes om terug te bellen niet nakomen en problemen om iemand dan wel de juiste persoon aan de lijn te krijgen. Na het eerste contact is de opvolging een groot probleem. Klachten komen niet snel op de juiste plek terecht.

Overlast burens

Een aantal mensen klaagt dat Ymere niets doet aan burenoverlast. Al lijkt de woningcorporatie regelmatig door te verwijzen naar bemiddelaars, toch zijn meerdere huurders ontevreden over de aanpak van Ymere. *Na een mediationtraject vanwege burenoverlast bleek dat een technische oplossing mogelijk was. Maar Ymere is onbereikbaar. Terwijl ze hadden beloofd contact op te nemen.* Aan de andere kant was er ook iemand die een waarschuwing had gekregen van Ymere vanwege een klacht van de burens. Deze persoon beklagde zich over het feit dat er geen wederhoor had plaatsgevonden.

Administratie

Het aantal klachten over de administratie bij Ymere is wat minder omvangrijk dan over reparatie, onderhoud en communicatie. Maar er waren er toch heel wat. Dat de administratie niet op orde is zeggen 19 melders. Een aantal mensen heeft het daarbij over hoge administratiekosten. *Voor een bijbetaling van 1,75 moest ik 9,50 administratiekosten betalen.* Daarnaast geven 9 personen aan dat Ymere ze onterecht verwijt een betalingsachterstand te hebben, 7 personen vinden dat er gerommeld wordt met de servicekosten, iemand kreeg geen opleveringsrapport en bij een ander was er lang onduidelijkheid over de huurprijs voor de woning. Drie huurders hebben een rekening per sms gekregen en waren daar niet blij mee. Zo meldt iemand: *Ik kreeg een aanmaning per sms voor een rekening servicekosten die ik nooit had gehad.*

Personeel

Van het kleine aantal complimenten was een relatief groot deel gericht aan het personeel. Naast de gemelde complimenten gaven ook meerdere melders van klachten aan dat de

medewerkers wel van goede wil zijn. Zo vult iemand na het melden van een klacht in bij 'overige opmerkingen': *Er zijn ook goede medewerkers.* Hier blijft het echter niet bij. Het personeel bij Ymere, dit gaat over callcentermedewerkers, huismeesters, monteurs etc., wordt door 27 personen onbekwaam genoemd. Daarnaast geven 35 mensen dat de medewerkers slechte omgangsvormen hebben. En met die omschrijving worden de woorden van de melders netjes vertaald.

Een aantal klachten over het personeel:

- *Medewerkers blijken niet op de hoogte van wetgeving. Geven standaard antwoorden zonder de zaak te bekijken.*
- *Meermalen was de monteur te laat. De eerste keer bleek het probleem niet eens verholpen. Ze hebben me schandalig te woord gestaan.*
- *Wij krijgen nooit de juiste persoon aan de lijn. Er werken incompetente telefonistes. En mails worden niet beantwoord.*

Salaris bestuurders

Nog geen 3% van de melders op het meldpunt vindt het terecht dat de bestuurders van Ymere allen meer verdienen dan de Balkenendenorm. De onvrede over deze hoge salarissen is groot en de meeste melders hadden er geen goed woord voor over. Een aantal mensen die wel enig begrip hadden voor hoge salarissen vonden dan wel dat daar goed werk voor geleverd dient te worden: *Als ze hun werk goed zouden doen vind ik het geen probleem.* Maar meer dan 83% van de melders vindt dat de Balkenendenorm meer dan genoeg is voor bestuurders van woningcorporaties.

Conclusies met verbetervoorstellen

De meest heldere en logische conclusie die we kunnen trekken uit de ervaringen van dit meldpunt over Ymere is dat deze woningcorporatie de afhandeling van reparatieverzoeken moet verbeteren. De verwerking van een melding door het callcenter gaat nu vaak fout waardoor huurders meerdere malen moeten bellen, er onduidelijkheid ontstaat over afspraken en monteurs soms niet de juiste materialen bij zich hebben. Het duurt vaak lang, af en toe veel te lang, voordat een probleem wordt verholpen. Een melder zegt: *Kan efficiënter, kwalitatief beter en dus goedkoper.* Ymere zou deze tip serieus moeten nemen.

- **De klachtafhandeling moet verbeteren.**

Dat Ymere van onze melders gemiddeld een 3,8 krijgt voor het onderhoud van de woning is zorgwekkend. Ruim 70 personen bezochten het meldpunt om te klagen over het onderhoud. Maar het gemiddelde cijfer is gebaseerd op een waardering door 324 mensen. De meeste commerciële instellingen zouden hun klandizie verliezen bij een dergelijke waardering van het

product. De vele klachten over vochtproblemen suggereren daarbij ook nog eens dat het in een deel van de woningen ongezond leven is.

- **Achterstallig onderhoud moet voorkomen worden.**

Verder blijkt uit de meldingen dat Ymere regelmatig zoekt naar de goedkoopste oplossingen. Het aantal klachten over de verrichte werkzaamheden en de goedkope oplossingen was aanzienlijk. Een melder: *Goedkoop blijkt duurkoop; slechte installatie ketel leidt tot meer bezoekjes*. Door kwalitatief betere en duurzamere oplossingen voor de klachten te zoeken zal de waardering voor de woning en het woongenot toenemen. De kans op herhaaldelijke bezoekjes van een monteur wordt verminderd.

- **Reparaties moeten beter worden uitgevoerd.**

De huurders van Ymere voelen zich niet serieus genomen en worden onvoldoende betrokken bij plannen om woningen, complexen en buurten te veranderen. Nog geen 7% van de melders vindt dat hij/zij goed bij de plannen worden betrokken. Ymere lijkt te bedenken wat waar moet gebeuren en zet vervolgens alles in het werk om deze plannen te realiseren. Ongeacht de behoeftes van de bewoners. *Mensen verliezen hun huis terwijl Ymere alleen maar uit is op geld. Ze beseffen niet dat een huis voor bewoners ook een thuis is*. Ymere zou meer voor elkaar kunnen krijgen als de stichting de behoeftes van de bewoners als uitgangspunt zou nemen. Niemand woont graag in een tochtig en vochtig huis. Maar als de problemen aangepakt worden willen de bewoners logischerwijs niet dat ze daardoor hun huis uitgezet worden, of de huur enorm toeneemt. In overleg zijn oplossingen in de meeste gevallen mogelijk.

- **Bij plannen voor grote veranderingen moeten de behoeftes van de bewoners als uitgangspunt genomen worden.**

Een gebrek aan informatie voedt het wantrouwen. Een aantal bewoners ervaart onzekerheid over de toekomst of klaagt over de informatievoorzieningen bij met name werkzaamheden. Ook als het voor Ymere zelf onduidelijk is hoe het verdere verloop van plannen in een buurt zal zijn is het noodzakelijk dat bewoners en andere belanghebbenden goed geïnformeerd worden. Bewoners die bijvoorbeeld wachten op een renovatie zitten niet te wachten op een glossy nieuwsbrief maar willen graag regelmatig relevante informatie ontvangen.

- **Bewoners en andere belanghebbenden (zoals omwonenden of leden van een betreffende VvE) moeten beter geïnformeerd worden.**

De onvrede over salarissen hoger dan dat van de minister-president in de (semi)publieke sector is enorm. Die onvrede is natuurlijk niet alleen gericht tegen de bestuurders van Ymere. Maar van bestuurders en commissarissen van een woningcorporatie, een organisatie met een duidelijke publieke functie, mag begrip verwacht worden voor dergelijke opvattingen. Het

geld kan echt beter besteed worden en voor de beeldvorming zijn deze salarissen niet echt bevorderlijk.

- **Leden van de Raad van Bestuur moeten een beter passend salaris krijgen**

Van huurders wordt verwacht dat zij elke maand op tijd hun huur betalen en zich verder gedragen als nette huurders. Op hun beurt mogen huurders van hun woningcorporatie Ymere verwachten dat Ymere hun onderhoudsverplichtingen nakomt en netjes is tegen de huurders. Helaas moeten we concluderen dat dit vaak niet lukt. Voor veel mensen steekt het daardoor des te meer dat de directie zichzelf riant beloont, ver boven de Balkenendenorm.

Het zijn economisch zware tijden en ook voor woningcorporaties valt het niet mee. Maar dat hoeft op geen enkele manier een fatsoenlijke klachtenafhandeling in de weg te staan, een goede service zou zelfs geld kunnen besparen. En zo lang de directie zichzelf zo rijkelijk beloont kan geldgebrek geen argument zijn voor het niet nakomen van onderhoudsverplichtingen. Wij roepen Ymere daarom op om de huurders weer serieus te nemen en werk te maken van het achterstallige en gebrekkige onderhoud. Daar hebben de huurders recht op en dat is Ymere aan haar stand verplicht.

Bijlage 1

Meldpunt Ymere

De SP gaat voor een sociaal Amsterdam. Woningcorporaties lijken de laatste jaren alleen nog maar uit op het maken van grote winsten. De grootste woningcorporatie in Amsterdam is Ymere met iets minder dan 45.000 woningen. De bestuurders van deze corporatie belonen zichzelf goed. Een verdient er meer dan 240.000 euro en drie verdienen zelfs meer dan 300.000 euro.

De SP heeft in verschillende buurten in de stad geprotesteerd tegen plannen van Ymere. Zo wordt er al jaren met bewoners van de Van der Pekbuurt gevochten tegen sloopplannen. In meerdere buurten is gebleken dat Ymere niet of nauwelijks luistert naar bewoners als het gaat om sloop of renovatieplannen. Dat hebben we gezien in Tuinwijk (Jeruzalem), Palmstraat, de Haarlemmerpoort en de Derde Oosterparkstraat. Meermalen ook heeft Ymere beweerd dat de fundering van panden te slecht was en sloop daardoor onvermijdelijk. Na nader onderzoek bleek dit niet of nauwelijks het geval. In de Flevoflats, waar ouderen wonen die zorg nodig hebben, verdwenen de voorzieningen ondanks mooie beloftes van Ymere aan de bewoners.

De SP wil graag weten of dit incidenten zijn of dat er nog veel meer Amsterdammers zijn die problemen hebben met Ymere. Om dit te controleren willen we u de volgende vragen voorleggen.

1. Ik ben (meerdere opties mogelijk):

- huurder bij Ymere van een sociale huurwoning
- huurder bij Ymere van een vrije sector woning
- huurder bij Ymere van bedrijfsruimte
- ex-huurder bij Ymere van een sociale huurwoning
- ex-huurder bij Ymere van een vrije sector woning
- ex-huurder bij Ymere van bedrijfsruimte
- huurder van een sociale huurwoning van een andere verhuurder
- huurder van een vrije sector woning
- woningzoekende
- eigenaar van een woning
- overig, namelijk:

2. Heeft u een klacht of een compliment over Ymere?

[Invulvak]

3. Welk cijfer (van 1 als laagst mogelijke tot 10 het hoogst mogelijke) geeft u Ymere voor:

Kwaliteit van uw woning

Onderhoud

Huurprijs

Bereikbaarheid

Algemeen oordeel

4. Hoe vindt u dat Ymere reageert op uw meldingen of klachten?

- Goed
- Niet goed, niet slecht
- Slecht
- Geen mening

Uw toelichting, indien u daar behoefte aan heeft:

5. Hoe vindt u dat Ymere bewoners betreft bij plannen voor de woningen en/of buurt?

- Goed
- Niet goed, niet slecht
- Slecht
- Geen mening

Uw toelichting, indien u daar behoefte aan heeft:

6. Drie bestuursleden van Ymere verdienen meer dan 300.000 euro per jaar en een bestuurder meer dan 240.000 euro.

Vindt u dat:

- Terecht, want ze werken er hard voor en hebben grote verantwoordelijkheden.
- Onterecht, woningcorporaties vallen onder de publieke sector en daar hoort de Balkenendenorm het maximum te zijn.
- Anders, namelijk:
- Geen mening

7. Bent u bekend met woningen van Ymere waar momenteel sprake is van achterstallig onderhoud of langdurige leegstand.

- Nee
- Ja, adres(sen)

Toelichting:

8. Waar woont u? (Niet verplicht om in te vullen)

Straat:

Woonplaats:

9. Wilt u verder nog iets kwijt over uw ervaringen met Ymere?

[invulvak]

Mogen we contact met u opnemen naar aanleiding van uw melding of wilt u op de hoogte blijven van de resultaten? Laat dan hier uw naam en mailadres achter.

Naam:

Email:

Dank voor uw medewerking! Wilt u meer informatie over dit meldpunt of heeft u vragen dan kunt u contact op nemen met de SP Amsterdam, amsterdam@sp.nl.

Meld uw ervaringen met Ymere

De afgelopen jaren heeft de SP in verschillende buurten acties gevoerd tegen plannen van Ymere. Vaak was er sprake van sloop of renovatieplannen zonder dat er serieus naar de bewoners geluisterd werd. Ondertussen worden de directeuren wel beloond voor de 'goede' prestaties met een salaris boven dat van de minister-president. Daarom onderzoekt de SP hoe tevreden mensen zijn met de grootste woningcorporatie in Amsterdam.

Volgens de SP horen woningcorporaties een positieve bijdrage te leveren aan een sociaal Amsterdam. De corporaties hebben een belangrijke rol in de stad en hebben daardoor erg veel macht. Enorme wachtlijsten voor sociale huurwoningen, bouwprojecten die stil liggen, huurders die zich genegeerd voelen en directeuren die zichzelf verrijken. Hier lijkt iets niet te kloppen. We willen weten of de woningzoekenden en huurders vinden dat de corporatie goed presteert.

Welke ervaringen heeft u met Ymere?

Vul de vragenlijst in op: amsterdam.sp.nl/ymere

