

# Woonkwaliteitonderzoek Woonservicecentrum De IJsvogel



Uitgevoerd door:

VAC ERMELO  
adviescommissie wonen  
Postbus 59  
3850 AB Ermelo  
e: [secretariaat@vacermelo.nl](mailto:secretariaat@vacermelo.nl)  
i : [www.vacermelo.nl](http://www.vacermelo.nl)



## **Inhoud**

	<b>Pagina</b>
Voorwoord	3
Inleiding	4
Doel en opbouw van het rapport	4
Wijze van aanpak	4
Woonzorgcomplex De IJsvogel	5
De bewoners	6
Woonomgeving	7
Algemeen	7
Veiligheid	7
Groenvoorziening	7
Woongebouw	8
Entreehal/gangen	8
Lift en trappenhuis	8
Fietsen-/scootmobielstalling	9
Afvalcontainers	10
Appartementen	11
Entreehal	11
Toilet	11
Woonkamer	11
Keuken	12
Inpandige berging	13
Doucheruimte	13
Slaapkamer 1 (grote slaapkamer)	14
Slaapkamer 2 (kleine slaapkamer)	14
Balkon	15
Terras/tuin	15
Opmerkingen over de drie appartementen in het woonzorgcentrum	16
Conclusie	17
Aanbevelingen	18
Nawoord	18

## Voorwoord

VAC ERMELO adviescommissie wonen heeft in overleg met woningstichting UWOON een woonkwaliteitonderzoek (WKO) gedaan onder de bewoners van het woonservicecentrum De IJsvogel aan de IJsbaanweg te Ermelo. De drie extramurale appartementen in het woonzorgcentrum behoren ook tot het woonservicecentrum. Het WKO is in de vorm van een mondelinge enquête gehouden.

De antwoorden op de enquêtevragen en de spontaan gegeven opmerkingen zijn in het voor u liggende rapport verwerkt en geven inzicht in het welbevinden van de bewoners van dit centrum.

De uitslag van dit WKO en de daarbij behorende aanbevelingen van VAC ERMELO zijn bestemd voor UWOON. De gegevens over de gebruikskwaliteit kunnen ook betrokken worden bij toekomstige nieuwbouwprojecten.

In een eerder stadium heeft VAC ERMELO de voorlopige bouwtekeningen van het woonservicecentrum beoordeeld op bruikbaarheid, toegankelijkheid, doelmatigheid, veiligheid, comfort en hygiëne. Helaas zijn destijds de definitieve tekeningen niet ter beoordeling aangeboden.

De leden van VAC ERMELO danken UWOON voor de medewerking tijdens de voorbereiding van dit onderzoek. Ook danken zij de bewoners voor de tijd die zij vrijmaakten, hun enthousiasme en openhartigheid.

VAC ERMELO  
januari 2011



## Inleiding

### Doel en opbouw van het rapport

Dit rapport geeft de resultaten weer van een enquête naar de bevindingen van de bewoners van het woonservicecentrum De IJsvogel over de woonomgeving, het woongebouw en de appartementen. De bewoners zijn in oktober 2010 geënquêteerd.

Aan dit woonkwaliteitonderzoek hebben vijftien huishoudens deelgenomen. Eén appartement werd op het moment van enquêteren niet bewoond.

### Wijze van aanpak

Aangezien het een zeer klein aantal appartementen betreft is ervoor gekozen, ondanks het feit dat er een grote verscheidenheid is in indeling, om bij de bewoners van alle appartementen dezelfde enquête af te nemen,

Er zijn opmerkelijke verschillen in de beleving van het wonen tussen de appartementen van het woonservicecentrum en de drie appartementen die binnen het woonzorgcentrum gesitueerd zijn. Deze verschillen worden in een apart hoofdstuk behandeld: Opmerkingen over de drie appartementen in het woonzorgcentrum.

De enquête is anoniem verwerkt.



## Woonzorgcomplex De IJsvogel

Op 1 april 2008 is in Ermelo Zuid aan de IJsbaanweg/Kanovijver een woonzorgcomplex gerealiseerd. De opdrachtgever voor de bouw van dit complex was UWOON. Het ontwerp is van Architectenbureau Sacon te Zwolle.

Het complex bestaat uit twee gebouwen.

In het kleine gebouw is het woonservicecentrum gehuisvest met dertien huurappartementen. Dit gebouw heeft drie woonlagen en een eigen centrale entree.

In het grote gebouw bevindt zich het woonzorgcentrum dat door Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe gehuurd wordt. Hierin zijn ook nog drie huurappartementen ondergebracht die bij het woonservicecentrum behoren. Deze zijn te bereiken via de centrale entree van het woonzorgcentrum. Beide gebouwen zijn met elkaar verbonden door een overdekte loopbrug op de 1<sup>e</sup> verdieping.

Het woonservicecentrum is bedoeld voor mensen die zelfstandig willen wonen, maar nu of in de toekomst thuis (tijdelijk) zorg of begeleiding nodig hebben.

Direct naast het woonservicecentrum bevindt zich een ruime, af te sluiten gemeenschappelijke fietsen-/scootmobielstalling. Naast dit gebouw staan de gemeenschappelijke afvalcontainers.

Het dienstencentrum De Baanveger, gelegen naast het woonzorgcomplex De IJsvogel, is via een trottoir te bereiken.

De rondom deze twee instellingen gelegen parkeerplaatsen zijn openbaar. Er is een ruim aantal invalidenparkeerplaatsen aanwezig. Bij het woonservicecentrum is een parkeerhaven voor een taxi.



## De bewoners

In veertien appartementen wordt een eenpersoonshuishouden gevoerd en in één appartement een tweepersoonshuishouden. Alle bewoners zijn de eerste bewoners van de appartementen.

### Van de bewoners:

- ligt de leeftijd tussen de 68 en 89 jaar;
- maken er vijf gebruik van een scootmobiel;
- gebruiken er vier een rolstoel buitenshuis en niemand binnenshuis;
- maakt één gebruik van een trippelstoel in huis;
- gebruiken er vier binnenshuis een rollator;
- heeft niemand een ernstige visuele beperking.

### Aanvullende opmerkingen:

- *De helft van de bewoners maakt regelmatig gebruik van diensten van het dienstencentrum voor ouderen De Baanveger.*
- *Enkele bewoners wensen meer activiteiten in het weekend bij De Baanveger.*
- *Een derde zou graag van extra diensten gebruik willen maken zoals: klussendienst, kleine huishoudelijke activiteiten, boodschappendienst.*
- *Over de mogelijkheid voor het leggen van sociale contacten is men enthousiast. Twee bewoners hebben hier wat moeite mee.*
- *Twee derde heeft geen contact met de buurtbeheerder. Voor een aantal is de taak van de buurtbeheerder onduidelijk.*
- *De gebruiksaanwijzingen en de werking van diverse apparatuur worden vaak onvoldoende begrepen door de oudere bewoner.*
- *De bewoners zijn onbekend met de mogelijkheden van domotica.*
- *Over de verstrekte informatie van UWOON aan de huurders is drie kwart van de bewoners tevreden en één heeft geen mening. De anderen geven aan vooral ontevreden te zijn over de informatie betreffende de mogelijkheden van huursubsidie.*
- *Iets meer dan de helft geeft aan de prijs/kwaliteit (totale huurprijs) te hoog te vinden, iets minder dan de helft is tevreden over de huurprijs.*
- *Meerdere bewoners wensen een betere en snellere afhandeling van klachten. Bijvoorbeeld: de automatische lichtschaakelaar boven de wastafel werkt nog steeds niet overal goed.*



## Woonomgeving

### Algemeen

De meeste bewoners zijn tevreden over:

- de toegangsweg naar de parkeerplaatsen;
- de afmeting van de parkeerplaatsen;
- de afstand van de parkeerplaatsen tot het gebouw;
- de verlichting rondom het gebouw;
- de begaanbaarheid van de trottoirs rondom het gebouw.

Een vijfde is ontevreden over:

- het ontbreken van een halte voor de buurtbus.

Twee derde is ontevreden over:

- het aantal zitbanken in de directe omgeving.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *Er is onvoldoende mogelijkheid voor bezoekers om fietsen te stallen.*
- *Beter onderhoud en zo mogelijk verbreding van de trottoirs richting dorp is gewenst.*
- *Afstemming met gemeente wat betreft overhangend groen op de trottoirs.*

### Veiligheid

De meerderheid van de bewoners is tevreden over:

- de sociale veiligheid rondom het complex.

Een derde is niet tevreden over:

- de verkeersveiligheid in de directe omgeving.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *Tijdens sneeuw- en vorstperiodes wordt er rondom het complex onvoldoende gestrooid.*

### Groenvoorziening

Twee derde van de ondervraagden is ontevreden over:

- het onderhoud van de groenvoorziening.

## Woongebouw

### Entreehal/gangen

De bewoners zijn over het algemeen tevreden over:

- de beschutting van de entree tegen regen en wind;
- de werking van de videfoon;
- de verlichting in de entreehal;
- de hoogte van de drempels;
- de geluidsisolatie tussen de hal en de appartementen.

Twee derde is tevreden over:

- de bediening van de entreedeur;
- de binnengangen als geheel.

Twee derde is ontevreden over:

- de mogelijkheid om rolstoel/scootmobiel in de binnengang op te stellen.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *Een bankje in de entreehal in verband met het wachten op de taxi is gewenst.*
- *Een elektrisch bedienbare entreedeur zou het gebruikersgemak verhogen.*
- *Besparing op energiekosten/servicekosten door middel van een bewegingmelder voor de verlichting in het trappenhuis en in de gangen.*

### Lift en trappenhuis

De enquêteurs hebben vastgesteld dat:

- de lift aan de gestelde eisen voldoet;
- de trappen en trapleuningen zodanig geconstrueerd zijn dat de bewoners hiervan veilig gebruik kunnen maken;
- het bellenpaneel aan de eisen voldoet.

Over bovenstaande punten hebben de bewoners geen negatieve opmerkingen gemaakt.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *De te hoge intensiteit van het licht in het trappenhuis en de binnengangen ervaren de bewoners als storend, vooral 's nachts.*
- *De deuren naar de overdekte loopbrug zijn moeilijk te openen.*



## Fietsen-/scootmobielstalling

De helft van de bewoners is tevreden over:

- de gebruiksmogelijkheid van de stalling.

Twee personen zijn ontevreden over:

- de ligging van dit bijgebouw.

De anderen maken geen gebruik van de stalling.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *Plankjes aan de muur waarop de oplader van de fiets/scootmobiel geplaatst kan worden zijn gewenst.*
- *Door de zijnooduitgang van het woongebouw als standaard in- en uitgang uit te voeren wordt de afstand van de appartementen naar de stalling verkort. Tevens is de route dan grotendeels overdekt en heeft men minder last van de weersomstandigheden.*
- *Eenduidig beleid over het stallen van scootmobiels.*



## Afvalcontainers

Ruim de helft van de bewoners is tevreden over:

- de bereikbaarheid van de stortopening van de gemeenschappelijke afvalcontainers.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *De afstand van de woning naar de afvalcontainer is erg groot, vooral voor de bewoners van de drie appartementen in het woonzorgcentrum (velen laten de afvalzak door anderen wegbrengen).*
- *Door de zijnooduitgang van het woongebouw als standaard in- en uitgang uit te voeren wordt de afstand van de appartementen naar de stalling verkort. Tevens is de route dan grotendeels overdekt en heeft men minder last van de weersomstandigheden.*
- *De metalen containerplaat sluit niet aan op de straat.*



## Appartementen

### Entreehal

De bewoners zijn over het algemeen tevreden over:

- de afmeting van de hal;
- de plaats van de lichtschakelaar.

Twee derde is tevreden over:

- de indelingsmogelijkheden van de hal;
- de geluidsterkte van de voordeurbel.

Een derde is ontevreden tot zeer ontevreden over:

- de indelingsmogelijkheden van de hal;
- de geluidsterkte van de voordeurbel.

Iets meer dan de helft van de bewoners is tevreden over het hang- en sluitwerk in het appartement.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *De ontevredenheid over de indeling van de hal heeft te maken met de aanwezigheid van veel deuren en de beperkte mogelijkheid voor het plaatsen van een kapstok. Bovendien zitten de lichtschakelaars daar waar eventueel nog een jas opgehangen zou kunnen worden.*



### Toilet

De meeste bewoners zijn tevreden over:

- de afmeting;
- de ventilatie.

Men heeft geen keuze gehad in:

- de hoogte van de toiletpot. Er is geen ontevredenheid hierover uitgesproken.

### Woonkamer

De meeste bewoners zijn tevreden over:

- de afmetingen en de vorm van de woonkamer;
- de draairichting van de deuren;
- de plaats en de geluidsterkte van de videofoon;
- de plaats en het aantal lichtpunten;
- de mogelijkheid om kasten te plaatsen;
- de hoeveelheid daglicht;
- de breedte en de hoogte van de vensterbanken;
- het vrije uitzicht vanuit zitpositie;
- de CAI- en telefoonaansluiting;

- het aantal wandcontactdozen;
- de plaats van de radiatoren en de capaciteit hiervan;
- de plaats en de bediening van de thermostaat (*de drie extramurale appartementen binnen het woonzorgcentrum hebben geen eigen cv-ketel en bijbehorende thermostaat en vallen op deze onderdelen buiten de enquête*).

Een kwart is ontevreden over:

- de ventilatie.

Twee derde is ontevreden over:

- het bedieningsgemak van de ramen.

Drie vijfde is ontevreden tot zeer ontevreden over:

- de plaats van de wandcontactdozen.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *De wandcontactdozen op plintheogte zijn zeer slecht bereikbaar.*
- *De openers van de ramen en bovenramen zijn slecht bereikbaar en daardoor moeilijk te bedienen.*

## **Keuken**

Alle bewoners zijn tevreden over:

- de ligging van de keuken ten opzichte van de woonkamer.

De meesten zijn tevreden over:

- de afmeting van de keuken;
- de lengte en de hoogte van het aanrecht;
- het aantal en de plaats van de wandcontactdozen;
- de plaats van het lichtpunt;
- de mogelijkheid om de gewenste apparatuur te plaatsen.

Twee derde is tevreden over:

- de ventilatiemogelijkheid;
- de afzuigcapaciteit.

De helft is ontevreden over:

- de hoeveelheid licht op het aanrechtblad;
- de mogelijkheid voor het plaatsen van gescheiden afvalbakken.

Twee derde is ontevreden over:

- het aantal kasten.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *Een enkele bewoner klaagt over geluidshinder van de ventilatie.*
- *De plaats van het brandalarm is dichtbij de kookplek gesitueerd. Door het regelmatig afgaan van dit alarm is deze nu uitgeschakeld, wat de veiligheid van de bewoner niet ten goede komt.*
- *Een stoppenkast in een onderkastje is zeer ongewenst in verband met bereikbaarheid en veiligheid.*
- *Schuifladen in het keukenblok verhogen de gebruikskwaliteit.*

## **Inpandige berging**

De meeste bewoners zijn tevreden over:

- de plaats van het lichtpunt;
- de plaats van de lichtsakelaar;
- de ventilatie.

De helft is tevreden over:

- de afmeting van de berging;
- de gebruiksruimte vóór de wasmachine.

Een derde is ontevreden over:

- de afmeting;
- de gebruiksruimte vóór de wasmachine;
- de bergingsmogelijkheid voor grotere gebruiksvoorwerpen.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *Er is geen ruimte om een vrieskistje te plaatsen in combinatie met een wasmachine.*

## **Doucheruimte**

Alle bewoners zijn tevreden over:

- de inrichting van de doucheruimte;
- de stroefheid van de vloertegels;
- de ruimte die nodig is voor eventuele hulpverleners;
- plaats van de radiator en de verwarmingscapaciteit.

De meeste bewoners zijn tevreden over:

- de afmeting;
- de ventilatie;
- de plaats van de lichtsakelaars;
- de plaats van de douchekraan.

Een vijfde is ontevreden over:

- het afschot van het douchegebied.

Een derde is ontevreden over:

- de mogelijkheid om de kraan buiten de waterstraal om te kunnen bedienen.

Het merendeel is ontevreden over:

- de mogelijkheid het wasgoed binnenshuis te drogen.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *Een aansluitpunt voor wasmachine en droger in de doucheruimte als keuzemogelijkheid zou gewaardeerd worden.*
- *De stroeve tegels zijn lastig schoon te maken.*

## **Slaapkamer 1 (grote slaapkamer)**

Alle bewoners zijn tevreden tot zeer tevreden over:

- de plaats van het lichtpunt.

De meesten zijn tevreden over:

- de afmeting van de slaapkamer;
- de plaatsingsmogelijkheid van het slaapkamerameublement;
- de verwarmingscapaciteit en de mogelijkheid om de temperatuur te kunnen regelen;
- de ventilatiemogelijkheid;
- het bedieningsgemak van het raam;
- de plaats en het aantal wandcontactdozen.

De meeste rollatorgebruikers geven aan:

- dat er onvoldoende manoeuvreerruimte is.

## **Slaapkamer 2 (kleine slaapkamer)**

De meeste bewoners zijn tevreden over:

- de plaats en het aantal wandcontactdozen;
- de verwarmingscapaciteit en de mogelijkheid om de temperatuur te kunnen regelen.

Twee derde is tevreden over:

- de afmeting;
- de inrichtingmogelijkheid;
- het bedieningsgemak van het raam.

*Aanvullende opmerkingen:*

- *De mogelijkheid om 's nachts in de slaapkamers veilig een raam open te kunnen zetten ontbreekt; alleen een ventilatierooster geeft onvoldoende frisse lucht. De ramen zouden voorzien kunnen worden van een inbraakveilige kierhouder. In nieuwe situaties is een draaikiepraam zeer gewenst.*

## Balkon

De bewoners van de twee woningen met een balkon zijn positief over:

- de afmeting;
- de beschutting tegen wind;
- de hoogte van het balkonhek.

Een bewoner verklaart:

- dat vanuit zitpositie niet vrij naar buiten gekeken kan worden.

De Franse balkons van de overige woningen gaven geen aanleiding tot opmerkingen.

## Terras/tuin

De gebruikers van een rollator zijn ontevreden over:

- de hoogte van de drempel tussen de woonkamer en de tuin.

Twee bewoners met een tuin zijn ontevreden over:

- de mate van privacy.



## Opmerkingen over de drie appartementen in het woonzorgcentrum

De drie woonserviceappartementen die binnen het woonzorgcentrum gesitueerd zijn hebben nog andere aandachtspunten:

- Met alleen een kijkog in de deur voelen twee bewoners zich onveilig omdat zij niet kunnen zien wie er voor de deur staat. De ervaring is dat bezoekers zich vaak niet melden bij de videofoon in de hoofdingang en direct doorlopen naar de voordeur. Men geeft de voorkeur aan een raampje in de deur.
- De geluidsisolatie ten opzichte van de bovenliggende kamers van het woonzorgcentrum en de grote hal laat te wensen over (geluid van schuivende tafels en stoelen, rondhollende kinderen).
- De afstand van parkeerplaats naar woning is erg groot.
- De afstand van woning naar afvalcontainer is te groot.
- De deur hal/doucheruimte draait verkeerd om in twee van de drie appartementen zodat steeds om de deur heen gelopen moet worden.
- Allen klagen over het ontbreken van een eigen cv-ketel en thermostaat. De verwarming gaat rond 22.00 uur op de nachtstand en gaat pas rond 08.00 uur weer aan. Dit wordt centraal geregeld vanuit het woonzorgcentrum. Men wil dit zelf in de hand hebben.
- Twee bewoners zeggen zich tussen de wal en het schip te voelen. Ze behoren organisatorisch bij het woonservicecentrum, maar door de ligging voelen zij zich daarvan afgesloten en zij voelen zich ook niet één met het woonzorgcentrum. Zij kunnen geen beroep doen op het personeel van het woonzorgcentrum. Als zij deel willen nemen aan de activiteiten van het woonzorgcentrum dan moeten zij daar (flink) voor betalen.



## Conclusie

Uit dit onderzoek naar de woonkwaliteit van het woonservicecentrum De IJsvogel blijkt dat de meeste bewoners met plezier in dit mooi gelegen centrum wonen. Velen genieten van de activiteiten bij de aangrenzende Kanovijver en maken gebruik van de activiteitenmogelijkheden van De Baanveger.

Twee bewoners van de extramurale appartementen in het woonzorgcentrum voelen zich minder betrokken bij het woonservicecentrum.

Slechts enkelen hebben wijzigingen, aanvullingen en aanpassingen in de inrichting van het appartement aan laten brengen. Betere kennis en juiste toepassing van domotica mogelijkheden zou het woongenot nog kunnen verbeteren.

De meeste bewoners zijn tevreden over de ruimte die nodig is voor hulpverleners om goede hulp te kunnen verlenen.

Speciale wooneisen voor ouderen zijn niet overal consequent toegepast. Slecht bereikbare bovenramen en plintwandcontactdozen in de woonkamer zijn daar een voorbeeld van. De gebruikruimte vóór de wasmachine in de berging is zeker voor ouderen te krap.

De inpandige bergruimte is minimaal mede gezien het feit dat er geen buitenberging is. Ook de bergruimte in de keuken wordt als onvoldoende ervaren.

Het onderhoud van de groenvoorzieningen is een doorn in het oog van menig bewoner. Gezien de hoge leeftijd is het onderhoud van de eigen tuintjes niet voor allen even eenvoudig, wat hier en daar een rommelige situatie oplevert.

Appartementen voor zelfstandige bewoning onderbrengen in het woonzorgcentrum blijkt geen optimale situatie te zijn.



## **Aanbevelingen**

- Een aansluitpunt voor wasmachine/droger in de doucheruimte aanbrengen.
- Duidelijke en eenvoudige gebruiksaanwijzingen aan iedere bewoner overhandigen en mondelinge toelichting geven.
- Het gebruik van thermostaat en thermostaatkranen nader toelichten bij de bewoners.
- Ramen op de begane grond voorzien van inbraakveilige kierhouders.
- Een verlengingshendel aanbrengen bij bovenramen.
- In nieuwe situaties zijn draaikiepramen aan te bevelen in verband met ventilatie en veiligheid.
- De deuren naar de loopbrug voorzien van bewegingssensoren.
- De entree deur elektrisch bedienbaar maken om de toegankelijkheid van de bewoners die gebruik maken van een rollator of rolstoel te optimaliseren.
- De zijnooduitgang elektrisch bedienbaar maken en standaard als in- en uitgang uitvoeren.
- Het trappenhuis en gangen voorzien van een bewegingsmelder voor de verlichting.
- Een bankje in de entreehal is gewenst.
- Overleg plegen met de bewoners over onderhoudswensen van de groenvoorzieningen.
- Duidelijkheid verschaffen over de taken van de buurtbeheerder.
- Bij gladheid goed strooibeleid uitvoeren ook in overleg met het woonzorgcentrum.
- Voor het stallen van scootmobiel duidelijke afspraken maken.
- In de fietsen-/scootmobielstalling plankjes aan de muur bevestigen voor de opladers.
- Fietsklemmen aanbrengen bij de entree voor de bezoekers.
- De afvalcontainerplaten beter laten aansluiten op het trottoir.
- Overleg met buurtbusbeheer om een halte te creëren bij het complex van De IJsvogel en De Baanveger.
- De woningen voorzien van een goedwerkend, veilig - niet in de woning uit te schakelen - brandalarm.
- Betere en snellere afhandeling van klachten is gewenst.

Voor de drie extramurale appartementen verwijzen we naar het hoofdstuk "Opmerkingen over de drie appartementen in het woonzorgcentrum".

## **Nawoord**

Voor vragen die betrekking hebben op dit complex verwijst VAC ERMELO naar woningstichting UWOON.