

# Uitslag Enquête nr. 12

**COMMISSIES VAN HUURDERS  
van WonenBregburg  
in Tilburg**

**over het jaar 2010**

Deze eindrapportage over de Enquête voor Commissies van Huurders in 2010, is in opdracht van HBO Wonen 99, tot stand gebracht door Herders Consult BV

© mei 2011

## Voorwoord

Het is al jarenlang de gewoonte dat Huurders Belangen Organisatie Wonen 99 (HBO) te Tilburg, jaarlijks onder haar commissies een enquête afneemt. De enquête is voor de HBO een instrument voor communicatie met Commissies van Huurders en een inventarisatie van de ervaringen van de commissies met zowel WonenBreborg als de HBO. In 2010 is een nieuwe enquête ontwikkeld.

In de loop der jaren hebben zich ontwikkelingen in het werkveld afgespeeld, waar de bestaande enquête aan voorbij ging. In de nieuwe enquête die vanaf 2010 gehanteerd wordt, wordt uitgegaan van de formele afspraken en bevoegdheden die inmiddels zijn overeengekomen in het reglement huurdersparticipatie.

Op basis van deze afspraken is de enquête samengesteld. De HBO hoopt dat de enquête voor de commissies jaarlijks een moment wordt om te evalueren of men nog op het goede spoor zit. Daarmee beoogt de enquête een verbeterinstrument te zijn, voor zowel de commissies als de HBO, in de toekomst.

Wij zijn verheugd u bij deze de resultaten van de enquête te kunnen aanbieden. De uitslagen van diverse ondervraagde rubrieken zijn per rubriek terug te vinden in deze rapportage. Per rubriek hebben wij conclusies getrokken en we hopen dat op basis van deze conclusies het komende jaar gewerkt zal worden aan verbeteringen. Want ondanks een positieve uitslag van deze enquête, zijn wij ervan overtuigd dat het nog beter kan. Wij vertrouwen daarop.

Bestuur Huurders Belangen Organisatie Wonen 99,

P. Valk  
voorzitter

## Inhoudsopgave:

A. Algemene gegevens	5	
B. Rubriek Overleg met WonenBreburg	6	
C. Rubriek Planmatig onderhoud	10	
D. Rubriek Grootonderhoud	12	
E. Rubriek Sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering	14	
F. Rubriek Wonen en Zorg	15	
G. Rubriek Servicekosten	16	
H. Rubriek Leefbaarheid	18	
Illustraties van gegevens uit de rubrieken C, D, G en H	20	
I. Rubriek Huismeester	21	
J. Rubriek Woonconsulent	24	
K. Rubriek Waarderingen	28	
1. de woningen		
2. dienstverlening door WonenBreburg		
3. de woonomgeving		
4. de huurdersbelangenorganisatie		
L. Overige zaken	32	
Samenvatting conclusies en aanbevelingen	34	
Gemiddelde Eindscore 2010	36	
Bijlage I	Enkele vergelijkingen van scores 2009 met scores 2010	37
Bijlage II	Lijst van Commissies van Huurders (in alfabetische volgorde)	38

## A. Algemene gegevens

Onder de HBO ressorteren 46 commissies van huurders, 43 hebben deelgenomen.

In complexen waar geen commissie is, behartigt de HBO de huurdersbelangen.

Het aantal woningen per complex waar een commissie actief is varieert van 9 tot 274

### Bestuurssamenstelling van de commissies:

91% van de commissies heeft een voorzitter

86% van de commissies heeft een secretaris

88% van de commissies heeft een penningmeester

Daarnaast hebben de 43 commissies in totaal 78 algemeen bestuursleden (gemiddeld 1,8 algemeen bestuurslid per commissie)

De 43 commissies samen beschikken in totaal over 192 bestuursleden

De enquête is ingevuld door 43 commissies daarbij waren 165 bestuursleden betrokken (gemiddeld 3,8 bestuurslid per commissie)

### Analyse

4 commissies hebben geen voorzitter

6 commissies hebben geen secretaris; wordt door de voorzitter gedaan

5 commissies hebben geen penningmeester; door voorzitter, secretaris

15 functies in de Dagelijkse Besturen (DB's) van de commissies zijn nog vacant

### Conclusies

Voor de belangenbehartiging van huurders in Tilburg zijn ongeveer **200 vrijwillige bestuurders** (192 in commissies en bestuur HBO) actief.

In deze tijd waarin het zeer moeilijk is om actieve vrijwilligers te verwerven, is het een hele prestatie dat 200 vrijwillige bestuursleden actief en betrokken zijn bij de huurdersbelangenbehartiging. Chapeau!

Natuurlijk is er nog een streven om ook de 15 vacatures voor de DB's van de commissies op te vullen. Ook aanvulling van algemeen bestuursleden is wenselijk.

De enquête 2010 is ingevuld door 43 commissies waarvan de omvang van de vertegenwoordigende complexen c.q. aantal woningen sterk varieert (van 9 tot 274 woningen). In de uitslag van de enquête is iedere commissie gelijk gewogen.

## B. Rubriek Overleg met WonenBreborg

1. Was er vorig jaar sprake van minstens één maal overleg tussen de commissie en (de woonconsulent van) WonenBreborg?

98% = Ja  
2% = Nee

2. Het aantal keren dat de commissies met WonenBreborg hebben overlegd:

10% = Eén maal  
90% = Meerdere keren, namelijk: gemiddeld 3,8 keer

3. De onderwerpen die ter sprake kwamen in het overleg tussen de commissies en Wonen-Breborg zijn:

Facturering Techem	Hoogte servicekosten 3x
Onderhoud galerijen	Groot onderhoud 2x
Schilderwerk 4x	Barbecue
Schilderwerk beton	VvE
Schoonmaken pand	Algemene zaken 3x
Kruipruimte	Water Koopwoningen
Buurtactiviteiten Energie 4x	
Meerjarenplan Ontmoetingsruimte 4x	Daken
en goten Bestuursleden aanvullen woonkamer	Tocht
Renovatie badkamers	Beveiliging deuren 2x
Installatie commissie	Technische zaken 2x
MFA	Vloeren
Schotels bewoners	Woonomgeving Nieuwe leden 2x
woningen 2x	Verkoop Galerij Bewonersparticipatie
Onderhoud 2x Warmtapwater Techem	
Moeilijkheden bestuur	Jaarvergadering VvE
Stortkokers	
Veiligheid in en om flat	Ramen
Zorgfonds	Sleutelbeheer
Jaarvergadering 2x	Veiligheid omgeving 4x
Renovatie 3x	Algemene bergruimte
Voorjaarsoverleg	Renovatie garage's
Onderhoud flat	Klachten
Fietsenstalling 2x	Actielijst knelpunten
Scootmobielruimte galerijen	Kerstviering Vloer
waterkranen	Entree flat 2x Buiten
Leefbaarheid 4x	Bouwproject
commissie	Zwerfvuil Jubileum
Balkons	Energiehuisje Heroprichten
Poorten en deuren	Leefbaarheid 3x
Balansventilatie 2x	Automatische deuren
Lauw warm water	Kennismaken consulent
Verhoging galerijen	Wisseling bestuur Techem
Nieuwe vloer	Evaluatie
Schoonmaak 3x	Liftstoringen
Ramen wassen	Enquête 2x
Energietabel	Buurtfeest
Financiële zaken 2x	Brancardlift
Kosten water 2x	Plein
huismeester	Vuil bij containers 2x
	Schoonmaakactie
	Rol huismeester Nieuwe Daken flats

4. Is er vaker overleg met WonenBreburch als de commissie daarom verzoekt?

95% = Ja  
5% = Nee

5. Zijn er naast contact met de woonconsulent, nog andere contacten met medewerkers van WonenBreburch?

17% = Nee  
50% = Ja, met de huismeester  
33% = Ja, ook nog met overige medewerkers van WonenBreburch

6. Zijn naast de bestaande contacten nog meerdere contacten of overleg met WonenBreburch wenselijk?

90% = Nee  
10% = Ja; 2 commissies willen graag overleg met de vestigingsdirecteur

7. Wie verzocht afgelopen jaar om overleg?

58% = De commissie  
39% = WonenBreburch  
3% = Derden

8. Wie stelt meestal de agenda op?

61% = De commissie  
9% = WonenBreburch  
30% = Gezamenlijk

9. Wie zit meestal het overleg voor?

61% = De commissie  
39% = WonenBreburch  
0% = Derden

10. Wie verzorgt meestal de uitnodiging?

68% = De commissie  
32% = WonenBreburch

11. Wie maakt meestal het verslag?

80% = De commissie  
20% = WonenBreburch

12. Is de agenda minimaal vijf werkdagen voor het overleg in uw bezit?

87% = Ja  
5% = Nee  
8% = Soms

13. Zijn alle relevante stukken behorend bij de agenda minimaal vijf werkdagen voor het overleg in uw bezit?

82% = Ja  
10% = Nee  
8% = Soms

14. Is het verslag van het vorige overleg uiterlijk veertien dagen na het overleg in uw bezit?

72% = Ja  
3% = Nee  
25% = Soms

15. Worden de notulen tijdens de daarop volgende vergadering vastgesteld?

80% = Ja  
15% = Nee  
5% = Soms

16. Wordt het verslag na vaststelling voorzien van handtekeningen van uw voorzitter of secretaris en de medewerker van WonenBreborg?

13% = Ja  
71% = Nee  
16% = Soms



## **Analyse**

Op één uitzondering na overlegt WonenBreborg periodiek met de commissies van huurders. Gemiddeld wordt er 3,8 keer per jaar overleg gepleegd. Er is over een breed scala van onderwerpen gesproken.

Op verzoek van de commissie vindt er meer overleg plaats. Naast het overleg met de woonconsulent en de huismeester overlegt 1/3 ook nog met andere medewerkers van WonenBreborg. De commissies vinden de contacten ruim voldoende. 2 commissies willen graag overleg met de vestigingsdirecteur. Het merendeel van de verzoeken om overleg is afkomstig van de commissie en iets meer dan een derde is afkomstig van WonenBreborg.

De agenda voor de bijeenkomsten wordt voor 2/3 opgesteld door de commissie en voor 1/3 wordt de agenda gezamenlijk door de commissie en WonenBreborg opgesteld. De bijeenkomsten worden voor 2/3 door een lid van de commissie voorgezeten en voor 1/3 door WonenBreborg. De uitnodigingen voor het overleg wordt voor 2/3 verzorgt door de commissie en voor 1/3 door WonenBreborg. Verslagen van het overleg worden voor 4/5 gemaakt door de commissie en voor 1/5 door WonenBreborg.

De agenda en relevante stukken zijn voor het leeuwendeel 5 werkdagen voor het overleg in bezit van de partijen. De verslagen van de bijeenkomsten zijn voor ruim 2/3 binnen 14 dagen in het bezit van partijen. Een kwart van de verslagen komt na veertien dagen binnen. Voor 4/5 deel worden de verslagen tijdens de daarop volgende vergaderingen vastgesteld. Ruim 2/3 van de verslagen worden niet voorzien van handtekeningen van voorzitter of secretaris en de medewerker van WonenBreborg.

## **Conclusies**

Volgens de participatieovereenkomst moet WonenBreborg minstens één keer per jaar regulier overleg voeren met de commissie. Wij vinden minstens twee keer per jaar (in het voorjaar en najaar, in verband met de servicekosten) wenselijk. Met gemiddeld 3,8 keer overleg per jaar wordt grotendeels aan deze afspraak voldaan.

Over de huidige werkwijze met betrekking tot de frequentie van het overleg, aantal bijeenkomsten, indien gewenst extra bijeenkomsten, (noodzakelijke/gewenste) contacten met overige medewerkers van WonenBreborg, opstellen agenda, gespreksleiding, verzorgen uitnodigingen, verslagen en de mate van tijdigheid van het toesturen van agenda, stukken en verslagen is grote tevredenheid. Het tijdig toesturen van de verslagen is een aandachtspunt is.

Wij bevelen aan om de verslagen wel te laten ondertekenen door de commissie en WonenBreborg.

## C. Rubriek Planmatig onderhoud

1. Was er afgelopen jaar sprake van planmatig onderhoud aan de gebouwen (zoals schilderwerk, vervanging verlichting of onderhoud liften) in het complex?

36% = Ja  
64% = Nee

Hieronder staan de antwoorden van de 16 commissies waarbij sprake was van planmatig onderhoud.

2. Is in het overleg van de commissie met WonenBregburg het planmatig onderhoudsprogramma van het complex gepresenteerd?

62% = Ja  
38% = Nee

3. Is er op enig moment advies aan u gevraagd of door u gegeven over het planmatig onderhoudsprogramma van uw complex?

62% = Ja  
38% = Nee

4. Is er in het complex sprake van bewoning door huurders en kopers?

38% = Ja  
62% = Nee

Hieronder staat het antwoord van de 6 commissies waarbij sprake was van bewoning door huurders en kopers.

5. Is er in het overleg van de commissie met WonenBregburg sprake van afstemming met de Vereniging van Eigenaren over het onderhoudsprogramma?

0% = Ja  
100% = Nee

Nb. De antwoorden van de vragen 2 en 3 zijn opgenomen in de illustratie op pag. 20:

\* Bij 62% (van de 16 betreffende commissies) is het planmatig onderhoudsprogramma gepresenteerd.

\* Bij 62% (van de 16 betreffende commissies) is er advies gevraagd of gegeven over het planmatig onderhoudsprogramma.

## **Analyse**

Bij 2/5 van de commissies was er sprake van planmatig onderhoud. Bij 2/5 van deze commissies is het planmatig onderhoudsprogramma niet gepresenteerd en is er ook niet om advies verzocht.

Bij 2/5 van de commissies waarbij sprake was van planmatig onderhoud, is ook sprake van bewoning door huurders en kopers. Bij geen van deze 6 commissies is er in het overleg met WonenBregburg sprake van afstemming met de Vereniging van Eigenaren over het onderhoudsprogramma.

Eén commissie geeft aan dat afstemming over het onderhoudsprogramma bovendien wel met de Vereniging van Eigenaren gebeurt en niet met de commissie.

## **Conclusies**

Planmatig onderhoud dient afgestemd en besproken te worden met de commissies, dat gebeurt in 2/5 van de gevallen niet en dat is nog een verbeterpunt.

Een aandachtspunt is bij zogenaamde “gemengde complexen” de afstemming van het onderhoudsprogramma met de commissie naast de Vereniging van Eigenaren.

## D. Rubriek Grootonderhoud

1. Was er afgelopen jaar sprake van grootonderhoud (let op: planmatig onderhoud zoals schilderwerk valt niet onder grootonderhoud) in het complex?

14% = Ja  
86% = Nee

Toelichting: Bij één commissie trekt de Vereniging van Eigenaren het Grootonderhoud. Bij één commissie werd de renovatie van de badkamers net voor aanvang stilgelegd wegens bezuinigingen.

Hieronder staan de antwoorden van de 6 commissies waarbij sprake was van grootonderhoud.

2. Indien er afgelopen jaar sprake was van grootonderhoud in het complex, was de commissie dan daarbij door WonenBreborg betrokken?

67% = Nee  
33% = Ja

Hieronder staan de antwoorden van 2 van de 6 commissies die door WonenBreborg betrokken werden bij het grootonderhoud.

100% = de planvorming is gepresenteerd  
0% = er is overeenstemming bereikt over geriefsverbeteringen  
50% = er is overeenstemming bereikt over energiebesparende maatregelen  
0% = er is overeenstemming bereikt over de gevolgen voor de huur  
50% = er is informatie gegeven over de tijdsplanning  
100% = de commissie is op de hoogte gehouden tijdens de uitvoering

Nb. De antwoorden van vraag 2 zijn opgenomen in de illustratie op pag. 20:

\* Bij 33% (2 van de 6 betreffende commissies), is de planvorming gepresenteerd (communicatie)

\* Bij 13% van de betreffende commissies was er sprake van participatie (als volgt berekend):

Bij 0 van de 6 commissies is er overeenstemming bereikt over geriefsverbetering

Bij 1 van de 6 commissies is er overeenstemming bereikt over energiebesparende maatregelen

Bij 0 van de 6 commissies is er overeenstemming bereikt over de gevolgen van de huur

Bij 1 van de 6 commissies is er informatie gegeven over de tijdsplanning

Bij 2 van de 6 commissies is de commissie op de hoogte gehouden tijdens de uitvoering

13%= 4 v.d. 30 gevallen

## **Analyse**

6 Commissies geven aan dat er sprake was van grootonderhoud in hun complex. Bij één commissie werd het grootonderhoud getrokken door de VvE. Bij één commissie werd de renovatie net voor de aanvang stil gelegd wegens bezuinigingen.

2 Commissies werden door WonenBregburg betrokken bij het grootonderhoud. Daarbij zijn bij beide commissies de plannen gepresenteerd en zijn ze tijdens de uitvoering op de hoogte gehouden. Slechts bij één commissie is er overeenstemming bereikt over energiebesparende maatregelen en alleen bij de andere commissie is er informatie gegeven over de tijdsplanning.

Bij beide commissies is er géén overeenstemming bereikt over geriefsverbetering en over de gevolgen voor de huur.

## **Conclusies**

Betrokkenheid van de commissie bij grootonderhoud is noodzakelijk en gewenst om meerdere redenen. Het betrekken van de commissie beperkt zich tot twee complexen, 4 commissies zijn niet betrokken.

Opvallend is dat bij de 2 betrokken commissies geen overeenstemming is bereikt over de geriefsverbetering en de gevolgen voor de huur. En dat er bij één commissie ook geen overeenstemming is over de energiebesparende maatregelen.

Overeenstemming tussen commissie en WonenBregburg bij groot onderhoud is noodzakelijk vanwege de 70% verplichting bij geriefsverbeteringen, gevolgen voor de huur en energiebesparende maatregelen. Het betreft een duidelijk verbeterpunt.

Een ander verbeterpunt betreft het betrekken van huurders in zogenaamde “gemengde complexen” met huurders en kopers.

Schrappen van een aangekondigde maatregel (renovatie badkamers) net voor de renovatie, is geen goede zaak. Goed overleg, duidelijke afspraken en het niet wekken van verwachtingen wordt aanbevolen.

## **E. Rubriek sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering**

1. Was er afgelopen jaar sprake van (vervangende) nieuwbouw en herstructurering van het complex?

0% = Ja  
100% = Nee

### **Analyse**

Bij geen enkele commissie was er in 2010 sprake van sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering.

### **Conclusie**

In 2010 was er geen sprake van sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering.

## **F. Rubriek Wonen en zorg**

1. Zijn er zorgwoningen (voor senioren, gehandicapten) in het complex aanwezig?

28% = Ja  
72% = Nee

2. Is er in het complex meer behoefte aan zorgwoningen?

25% = Ja  
75% = Nee

Toelichting: Eén commissie merkt op dat er behoefte is aan een brancardlift.

### **Analyse**

1/4 van de commissies geeft aan dat er meer behoefte is aan zorgwoningen.

### **Conclusie**

Er is sprake van een kleine behoefte aan meer zorgwoningen. In verband met de vergrijzing zal deze behoefte gaan toenemen.

## G. Rubriek Servicekosten

1. Was er afgelopen jaar sprake van servicekosten, bijvoorbeeld voor schoonmaak, glazenwassen of elektra algemene ruimten, in het complex?

74% = Ja  
26% = Nee

Hieronder staan de antwoorden van de 32 commissies waarbij sprake was van servicekosten.

2. Is in het overleg van de commissie met WonenBregburg overeenstemming bereikt over de aard en omvang, wijzigingen en de prijsbepaling van het servicekostenpakket voor het complex?

50% = Ja  
50% = Nee, omdat: Overleg wel gestart is maar nog niet afgerond (2x)  
WonenBregburg het eenzijdig vaststelt (5x)  
De VvE in meerderheid is en dus het tarief bepaalt  
Er nog gewacht wordt op onderhandeling of overleg (3x)

3. Is er op enig moment advies aan de commissie gevraagd of door de commissie gegeven over het servicekostenpakket voor het complex?

50% = Ja  
50% = Nee

4. Is er tevredenheid over het servicekostenpakket voor het complex?

81% = Ja  
19% = Nee, omdat: De kosten na het overleg zijn toegenomen  
Het werk (ramen wassen, liftschoonmaak) slecht wordt uitgevoerd (2x)  
Er een onevenredige kostenverdeling is tussen een 1 persoons-  
huishouden en een gezin  
De afrekening steeds 2 á 3 maanden na 1 juli komt  
Er te weinig duidelijkheid is naar de commissies en de huurders toe

Nb. De antwoorden van de vragen 2 en 3 zijn als volgt opgenomen in de illustratie op pag. 20:

\* Bij 50% (van de 32 betreffende commissies) is het servicekostenpakket gepresenteerd (en er is over onderhandeld).

\* Bij 50% (van de 32 betreffende commissies) is er advies gevraagd of gegeven over het servicekostenpakket.



## **Analyse**

Bij drie kwart van de complexen waar commissies actief zijn is er sprake van servicekosten. Bij de helft van deze commissies is advies gevraagd en overeenstemming bereikt over de aard en omvang, wijzigingen en de prijsbepaling van het servicekostenpakket. Bij de andere helft niet. Twee commissies geven aan dat het overleg wel gestart is, maar niet is afgerond. 5 commissies geven aan dat WonenBregburg dit eenzijdig vaststelt. Drie commissies geven aan dat er nog gewacht wordt op onderhandeling of overleg. Eén commissie geeft aan dat de VvE in meerderheid is en dus het tarief bepaalt.

4/5 van de commissies zijn tevreden over het servicekostenpakket.

1/5 deel is ontevreden over een aantal aspecten, omdat: de kosten zijn toegenomen, of het werk (ramen zemen, liftschoonmaak) slecht wordt uitgevoerd, er sprake is van een onevenredige kostenverdeling is tussen 1 persoonshuishoudens en een gezin, de afrekening steeds 2 à 3 maanden na 1 juli komt, er te weinig duidelijkheid is naar de commissies en de huurders toe.

## **Conclusies**

In 16 van de 32 betreffende commissies (50%) schiet de woonconsulent van WonenBregburg tekort door de servicekosten niet bespreekbaar te maken. Servicekosten vormen een belangrijk deel van de woonlasten, ook in laagbouw-complexen maken servicekosten deel uit van de woonlasten. Er zijn wettelijke regels voor de servicekosten, maar deze zijn zeer globaal en regelen niet alles tot in detail. Op dit onderdeel zijn de nodige verbeterpunten te bereiken. Servicekosten dienen jaarlijks besproken te worden tussen commissie en WonenBregburg.

WonenBregburg dient jaarlijks stil te staan bij de servicekosten en de commissies meer te betrekken bij de servicekosten. Belangrijke momenten zijn het moment dat WonenBregburg zich beraadt over het servicepakket in het komende jaar (omvang pakket, prijs, maar ook bijvoorbeeld afspraken over de kwaliteit, e.d.) en het moment waarop WonenBregburg een concept rekening heeft opgesteld.

Bij wijziging van het pakket dient overeenstemming te worden bereikt tussen de commissie en WonenBregburg. Bij slecht uitvoeren van werkzaamheden dienen er maatregelen genomen te worden op basis van de overeengekomen afspraken. Ten aanzien van de kostenverdeling dienen de wettelijke maatregelen en uitspraken van de huurcommissie strikt in acht te worden genomen. De afrekening dient tijdig te worden verstrekt. Duidelijkheid dient verschaft te worden aan de commissies en de huurders.

## H. Rubriek Leefbaarheid

1. Was er in uw complex sprake van problemen op het gebied van leefbaarheid en woonomgeving?

21% = Nee

79% = Ja, namelijk:

22% = parkeren

30% = zwerfvuil

7% = slechte verlichting

13% = verpaupering

28% = overige, zoals:

- Etenswaren naar beneden gooien
- Fietswrakken van studenten
- Overlast (hang)jongeren (5x)
- Graffiti (2x)
- Hondenpoep (3x)
- Vervuiling rondom jeugdhonk
- Overlast kopers
- Laten staan containers
- Hard rijden
- Dealen
- Netheid in en om complexen
- Te weinig parkeerplaatsen en innemen ervan
- Muizen
- Vervuiling containerruimte en grof vuil containers
- Leegstaand gebouw met autokrakers
- Vieze muren, hout, buizen, liftkoker
- Geluidsoverlast
- Stankoverlast
- Te hoge riool- en regenwaterputten
- Vandalisme en vernielingen
- Slecht onderhoud achterpaden koophuizen
- Slechte staat woonomgeving
- Veiligheid

2. Was er afgelopen jaar sprake van overleg over leefbaarheid en woonomgeving?

40% = Nee

60% = Ja, met: WonenBreburg (19x)

Overigen:

- Politie (2x)
- Directie ROC
- De Noordraad
- Gemeente (7x)
- BAT
- Enexis
- Gebiedsteam

3. Is in het overleg met WonenBreburg gesproken over het (dagelijks) beheer van de woonomgeving en de sociale veiligheid rondom uw complex?

56% = Ja

44% = Nee

## **Analyse**

4/5 van de commissies geeft aan dat er sprake is van problemen op het gebied van leefbaarheid en woonomgeving. Als belangrijkste aandachtspunt wordt zwerfvuil en een uitgebreide lijst van onderwerpen benoemd die te maken hebben met allerlei zaken. Ruim 1/5 deel benoemt parkeren als probleem.

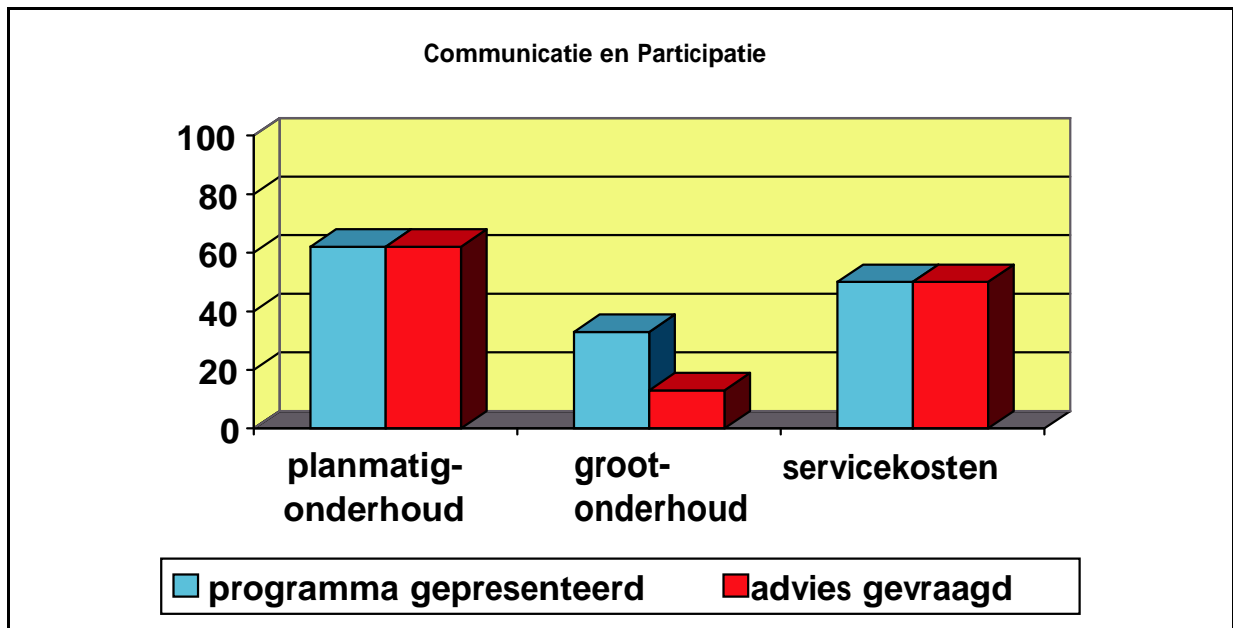
3/5 van de commissies geeft aan dat er sprake is van overleg over leefbaarheid en woonomgeving. Veel overleg heeft plaatsgevonden met zowel WonenBreborg als met andere partijen. Meer dan de helft van de commissies heeft met WonenBreborg gesproken over het (dagelijks) beheer van de woonomgeving en de veiligheid rondom het complex.

## **Conclusies**

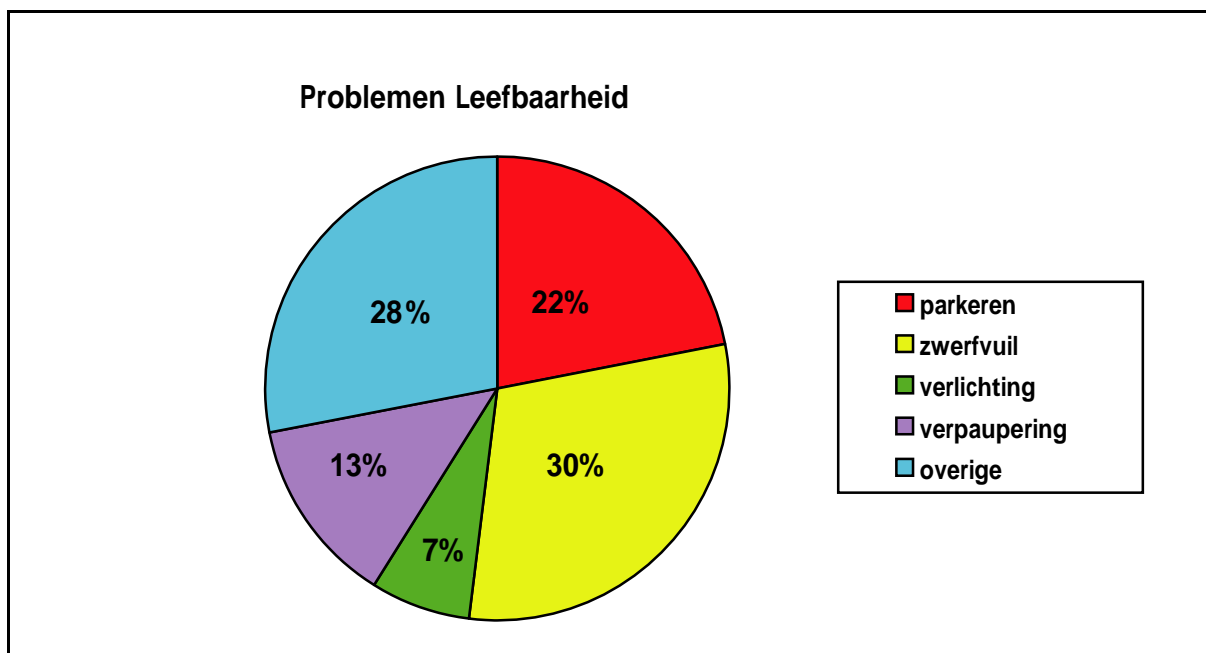
Leefbaarheid en met name schoon, heel en veilig, zijn belangrijke aandachtspunten voor de commissies. Het thema leefbaarheid is een belangrijk aandachtspunt voor verbeteracties.

WonenBreborg is voor een beperkt deel verantwoordelijk voor de staat van de leefbaarheid en woonomgeving. Het is van belang dat ook andere partijen hun verantwoordelijkheid nemen.

Een illustratie van gegevens uit voorgaande rubrieken C, D, G



Een illustratie van gegevens uit voorgaande rubriek H



## I. Rubriek Huismeester

1. Heeft het complex een huismeester?

100% = Ja  
0% = Nee

2. Kent de commissie de huismeester?

100% = Ja  
0% = Nee

Door de 43 commissies zijn 21 verschillende namen van huismeesters genoemd. Gemiddeld werkt er 1 huismeester per 2 (commissies) complexen.

3. Is de commissie bekend met het takenpakket van de huismeester?

86% = Ja  
14% = Nee

4. Wat ontbreekt er aan het huidige takenpakket van de huismeester?

83% = Niets  
17% = Het volgende: Te beperkt aanwezig (2x)  
Toezicht op het gebouw  
Structuur en continuïteit  
Zich niet laten inhuren door de VvE  
Weinig betrokkenheid  
Te veel taken  
Controle

5. Wat is er volgens u overbodig in het huidige takenpakket van de huismeester?

97% = Niets  
3% = Het volgende: Minder vergaderen

6. Hoe vaak heeft de commissie in het afgelopen jaar contact gehad met de huismeester?

Aantal keer: gemiddeld 5,4 keer  
2 commissies hebben geen contact gehad

7. Hoe ontstaat meestal het contact met de huismeester?

24% = Telefonisch, tijdens spreekuur van de huismeester  
15% = Telefonisch, het antwoordapparaat van de huismeester inspreken  
3% = Schriftelijk met briefje in de huismeesterbrievenbus  
31% = Persoonlijk aanspreken, tijdens het spreekuur van de huismeester  
3% = Via de woonconsulent  
24% = Per e-mail

8. Welk onderwerp betreft het contact met de huismeester meestal?

- 9% = Reparaties in de woning
- 19% = Reparaties in de algemene ruimte
- 16% = Problemen met andere bewoners van het complex
- 23% = Een algemeen praatje
- 21% = Vervuiling van het flatgebouw of omgeving
- 13% = Toezicht in het complex

9. Is de huismeester bereid om aanwezig te zijn bij een overleg van de commissie?

- 100% = Ja
- 0% = Nee

10. Welk rapportcijfer krijgt de bereikbaarheid van de huismeester?

**8,3**

11. Wat kan er verbeterd worden aan de bereikbaarheid van de huismeester?

- 86% = Niets
- 14% = Het volgende: Is te druk, heeft teveel complexen (3x)  
In het weekend betere bereikbaarheid  
06-nummers zijn te duur, maar ook mobiel bereikbaar zijn

12. Welk rapportcijfer krijgt de mate waarin door de huismeester toezicht wordt gehouden op de netheid en schoonheid in en om het gebouw of het complex?

**7,3**

13. Wat kan er verbeterd worden aan de mate waarin door de huismeester toezicht wordt gehouden op de netheid en schoonheid in en om het gebouw of complex?

- 45% = Niets
- 36% = Het volgende: Vaker aanwezig zijn, hij is te druk, te groot gebied (8x)  
Bewoners aanspreken, op leefwijze en troep laten opruimen (5x)  
Sneller signaleren bij graffiti en contact met gemeente nemen
- 19% = Onbekend

14. Welk rapportcijfer krijgt de huismeester voor de dienstverlening bij het doorverwijzen van huurders bij vragen en het oplossen van kleine reparaties?

**7,6**

15. Wat kan er volgens u nog verbeterd worden aan de mate waarin of wijze waarop de huismeester zijn diensten verleent?

- 52% = Niets
- 34% = Het volgende: meer tijd en aanwezig zijn  
sneller reageren en terugkoppeling  
meer controle op alle bewoners
- 14% = Onbekend

## Analyse

De leden van de commissies kennen de huismeester, zijn voor het merendeel op de hoogte van het takenpakket (86%) en vinden grotendeels (83%) dat er niets ontbreekt aan het takenpakket of overbodig is aan het takenpakket (97%).

1/5 van de commissies is van mening dat hij te beperkt aanwezig is, vooral door te veel taken. Het gemiddelde contact tussen huismeester en commissie bedraagt 5,4 keer. Slechts twee commissies hebben geen contact gehad met de huismeester.

Het merendeel van het contact met de huismeester gaat via persoonlijk contact door door aanspreken en/of via spreekuur 31%, telefonisch tijdens spreekuur 24%, door inspreken op het antwoordapparaat 15% en per e-mail 24%. De onderwerpen van contact zijn: een algemeen praatje 23%, vervuiling rondom flatgebouw of omgeving, 23%, reparaties algemene ruimte 19%, problemen met andere bewoners 16%, toezicht in complex 13% en reparaties in woningen 9%.

De bereikbaar is zeer hoog met een score van **8,3**.

De bereikbaarheid in het weekend kan beter en 06-nummers zijn te duur.

Voor het toezicht op de netheid en schoonheid in en rondom het complex krijgt de huismeester een goed cijfer met **7,3**.

Ruim een derde van de commissies wil dat de huismeester vaker aanwezig is in het complex en vindt dat er een te groot verzorgingsgebied voor de huismeester is en dat hij het te druk heeft. Aandachtspunt volgens deze groep is de controle op de leef- wijze, troep laten opruimen, sneller signaleren bij graffiti en bewoners aanspreken.

Het rapportcijfer voor de dienstverlening bij het doorverwijzen van huurders en de waardering voor kleine reparaties is hoog met **7,6**.

De bereidheid van deelname aan het overleg met commissies is 100%.

## Conclusie

Er is sprake van een dekkend netwerk van huismeesters. De waardering voor de huismeester is groot.

Ongeveer 1/3 deel van de commissies vindt dat hij te beperkt aanwezig is en wil meer aanwezigheid van de huismeester. Als reden wordt vooral opgegeven dat de huismeester een te groot werkgebied (veel complexen) heeft en daardoor te druk is.

Aandachtspunt is op welke wijze tegemoet kan worden gekomen aan wens van de commissies (waarbij het vooral hoogbouwcomplexen betreft) om de aanwezigheid van de huismeester te vergroten. Als suggestie is gegeven om afspraken te maken over duidelijke aanwezigheid in de betreffende complexen.

**De gemiddelde score van de huismeester = 7,7**

## J. Rubriek Woonconsulent

1. Is er ten behoeve van het complex sprake van werkzaamheden door een woonconsulent?

81% = Ja  
19% = Nee

2. Kent de commissie de woonconsulent?

100% = Ja  
0% = Nee

De 43 commissies noemen 10 namen van woonconsulenten. Per woonconsulent worden 4 commissies voorzien.

3. Is de commissie bekend met het takenpakket van de woonconsulent?

83% = Ja  
17% = Nee

4. Wat ontbreekt er aan het huidige takenpakket van de woonconsulent?

86% = Niets  
14% = Het volgende:   Weinig toezeggingen  
                                  Steekproef bij diverse taken  
                                  Contacten tussen VvE en CvH  
                                  Meer kennis van zaken

5. Wat is er overbodig in het huidige takenpakket van de woonconsulent?

90% Niets  
10% Onbekend

6. Hoe wordt meestal contact opgenomen met de woonconsulent?

33% = Telefonisch  
33% = Schriftelijk, per e-mail  
1% = Schriftelijk, per brief  
19% = Persoonlijk, aanspreken als ik hem of haar tegenkom  
14% = Via de huismeester

7. Waar ging het contact met de woonconsulent meestal over?

24% = Onderhoudswerkzaamheden (reparaties of grootonderhoud)  
14% = Problemen met bewoners in het complex  
14% = Vervuiling van de woonomgeving of het flatgebouw  
16% = De servicekosten  
20% = Een algemeen praatje



12% = Het contact met de woonconsulent ging verder ook nog over het volgende:

- Aankomende werkzaamheden
- Formeren bestuur commissie
- Functioneren van de commissie
- Vallende ijsstukken van het dak
- Dreigende problemen
- Vergaderingen en onderhoud bij de VvE
- Leefbaarheids en andere acties in het complex (2x)
- Zorgfonds
- Financiën
- Jubileum
- Veiligheid

8. Welk rapportcijfer krijgt de bereikbaarheid van de woonconsulent?

**7,7**

9. Wat kan er verbeterd worden aan de bereikbaarheid van de woonconsulent?

86% = Niets

14% = Het volgende: 

- Betere telefoonnotities en sneller terugbellen
- Te druk om alles te kunnen doen
- Agenda toegankelijker maken en afspraken nakomen
- Sneller reageren op e-mail

10. Welk rapportcijfer krijgt de woonconsulent voor de uitvoering van de taken?

**7,5**

11. Wat kan er verbeterd worden aan de uitvoering van die taken?

72% = Niets

28% = Het volgende: 

- Sneller terugbellen naar bewoners
- Te druk dus minder belasten
- Toezeggingen doen en ze nakomen (2x)
- Betrokkenheid en meer persoonlijk overleg met commissie (2x)
- Informatie geven
- Accurater worden
- Direct bereikbaar zijn

12. Welk rapportcijfer krijgt de snelheid waarmee de woonconsulent vragen heeft beantwoord?

**7,5**

13. Wat kan er verbeterd worden aan de snelheid waarmee de woonconsulent vragen kan beantwoorden?

75% = Niets

25% = Het volgende: 

- Minder werkzaamheden
- Vlugger reageren en tijd aangeven waarbinnen antwoord volgt (2x)
- Meer tijd voor de commissie nemen
- Parate kennis hebben
- Meer voor CvH en minder voor VvE doen
- Snellere reactie en actie

14. Welk rapportcijfer krijgt de woonconsulent in het algemeen voor wat hij/zij doet?

7,4

15. Zijn er nog andere zaken die de woonconsulent zou kunnen verbeteren, die hiervoor nog niet aan de orde zijn gekomen?

75% = Niets

25% = Het volgende: Meer begrip tonen  
Minder toezeggingen doen die niet worden nagekomen  
Voor huurders in plaats van voor kopers werken  
Meer openheid van zaken en duidelijkheid geven (2x)  
Onderhoudsplan bespreken  
Meer contact met commissie onderhouden

16. Hoe vaak overlegt de commissie met de woonconsulent?

Gemiddeld 3 keer per jaar

17. Is er sprake van een vaste cyclus (vooraf vastgestelde data) van overleg?

50% = Ja

50% = Nee

18. Vindt er jaarlijks overleg plaats over de onderhoudsplannen van WonenBreborg?

48% = Ja

52% = Nee

19. Worden er vanuit de commissie voorstellen gedaan over toekomstig onderhoud?

79% = Ja

21% = Nee

20. Vindt er jaarlijks overleg plaats over de servicekosten?

37% = Ja

63% = Nee

Onderstaande vragen worden door 15 commissies beantwoord.

21. Over welke onderdelen van de afrekening / wijziging servicekosten is er overleg?

46% = Schoonmaak

25% = Energie

16% = Onderhoud

13% = Leefbaarheid en woonomgeving

22. Wie neemt het initiatief voor het overleg over afrekening / wijziging servicekosten?

50% = De woonconsulent

50% = De commissie van huurders

## Analyse

Bij 4/5 van de commissies is er sprake van werkzaamheden door een woonconsulent. De naam van de woonconsulent van het complex is voor 100% bekend. Ruim 4/5 is bekend met het takenpakket van de medewerker. Meer dan 4/5 is van mening dat er niets ontbreekt in het takenpakket.

1/3 van de contacten vindt telefonisch plaats, 1/3 per e-mail, 1/5 via persoonlijk aanspreken. Het contact gaat over de volgende onderwerpen: 1/4 over de onderhoudswerkzaamheden; 1/5 voor algemeen praatje; en 1/6 per onderwerp: servicekosten, problemen met bewoners, woonomgeving en overige.

De bereikbaarheid is goed te noemen met 7,7.

1/7 van de commissies noemt betere telefoonnotities, sneller terugbellen, de agenda toegankelijker maken, afspraken nakomen en sneller reageren als verbeterpunten.

Als waardering voor de uitvoering van taken en voor de snelheid voor het beantwoorden van vragen krijgt de woonconsulent twee keer het hoge cijfer van 7,5.

Als algemeen rapportcijfer krijgt de woonconsulent een 7,4.

Er wordt gemiddeld 3 keer per jaar met de commissies overlegd.

Er is geen sprake van een vaste cyclus bij de helft van de commissies. Bij iets minder dan de helft vindt er geen jaarlijks overleg plaats over de onderhoudsplannen. 4/5 van de commissies doet voorstellen over toekomstig onderhoud.

Bij 3/5 van de commissies vindt er géén overleg plaats over de servicekosten. Bij slechts 15 commissies vindt er overleg plaats over de afrekening en wijziging in de servicekosten. Voor overleg over afrekening en wijziging van de servicekosten neemt de helft van deze commissie het initiatief en voor de andere helft de woonconsulent.

## Conclusies

De bekendheid van de woonconsulent is optimaal. Er zijn een aantal aandachts- of verbeterpunten. Het takenpakket van de woonconsulent heeft een breed draagvlak.

Benoemde zaken die vatbaar zijn voor verbetering zijn: sneller terugbellen, nakomen toezeggingen, betrokkenheid en meer persoonlijk overleg, informatiestrekking, accurater worden en bereikbaarheid, meer begrip tonen, geen toezeggingen doen die niet worden nagekomen, openheid van zaken geven, onderhoudsplan bespreken. Een belangrijk aandachtspunt is de relatie tussen de VvE en de Commissie, meer tijd voor de commissie en minder voor VvE.

Verbeterpunt is het bespreken van onderhoudsplannen, van voorstellen van de commissies over toekomstig onderhoud en het jaarlijks overleg over servicekosten. Ook als verbeterpunt geldt de aandacht voor onderhoud en energiebesparing.

**Gemiddelde score van de woonconsulent = 7,5**

## K. Rubriek waarderingen

### 1. Wat is de waardering voor de woningen in het complex betreffende:

a) de grootte van de woningen =	7,6 b)
de aanwezigheid van warmte-isolatie =	6,4 c) de
geluidsisolatie m.b.t. geluid van de burens =	6,1 d)
aanwezigheid van inbraakwerende voorzieningen (PKVW) =	8,2 e) de
kwaliteit van het schoonmaakwerk =	7,3 f) de
onderhoudstoestand van de buitenkant =	6,8 g) het
functioneren van de centrale verwarming =	7,8 h) de
huurprijs in relatie tot de kwaliteit =	6,7

Toelichting:	Ontbreken bergruimte Hoge huur t.o.v. oude bewoners of kwaliteit (3x) Klachten (stads)-verwarming en isolatie pijpen Toiletgeluiden van de burens zijn hoorbaar (2x) Oubollige entree Verwarming niet goed (ouderdom ketel), isolatie (2x) Veel tocht in de huizen PKVW is niet bij alle woningen toegepast
--------------	--

### Analyse

De waardering voor de grootte van de woningen is hoog. De aanwezigheid van warmte-isolatie en geluidsisolatie is voldoende. De waardering voor PKVW is erg hoog. De kwaliteit voor schoonmaken is voldoende. Waardering voor de onderhoudstoestand van de buitenkant van de woning is ruim voldoende. De waardering voor het functioneren van de centrale verwarming is hoog. Ook de waardering van de huurprijs in relatie tot de kwaliteit is voldoende.

### Conclusies

De waardering voor de woningen is voldoende en scoort op een aantal onderdelen zeer goed (PKVW), functioneren van de centrale verwarming, grootte van de woning en de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed. De aanwezigheid van warmte-isolatie, geluidsisolatie, de onderhoudstoestand van de buitenkant en de huurprijs in relatie tot de kwaliteit worden als voldoende benoemd, maar kunnen beter worden.

In de toelichting worden een aantal aandachtspunten benoemd die afwijken van de gemiddelde oordelen. Aandacht voor de gemaakte opmerkingen is op zijn plaats.

**Gemiddelde waardering voor de woningen = 7,1**

## 2. Wat is de waardering van de dienstverlening door WonenBreborg m.b.t.:

a) de snelheid waarmee WonenBreborg reparatieverzoeken afhandelt =	7,8
b) de kwaliteit van het werk van de uitgevoerde reparatie =	7,7 c)
de controle door WonenBreborg op de uitgevoerde reparatie =	6,6 d) de
bereikbaarheid van WonenBreborg overdag =	7,6 e) de
bereikbaarheid van WonenBreborg buiten kantooruren =	6,2 f) de
klantvriendelijkheid van medewerkers in het algemeen =	7,7 g) de
voorlichting door WonenBreborg in het algemeen =	7,4 h) de
website van WonenBreborg =	7,4 i) aandacht
voor huurderorganisaties in de uitgave Venster =	7,4 j) omgang met
zelf aangebrachte voorzieningen (eigen tegels, bad of keuken) =	7,0 k)
WonenBreborg als het zijn van verhuurder in het algemeen =	7,4

Toelichting: Over het algemeen tevreden  
Stadsverwarming te duur  
Geen gebruikmaking website  
Is geld uitgeven aan 't Venster wel nodig?  
0900 nummer is zeer slecht bereikbaar (2x)  
Ten opzichte van Tiwos niet zo goed

### Analyse

De waardering voor de snelheid van afhandelen van reparatieverzoeken, de kwaliteit van uitgevoerde reparaties en de klantvriendelijkheid van medewerkers scoort het hoogst. De bereikbaarheid van WonenBreborg buiten kantooruren en de controle door WonenBreborg op uitgevoerde reparaties scoren het laagst.

### Conclusies

De commissies zijn goed te spreken over de snelheid van de afhandeling van reparatieverzoeken, de kwaliteit van de uitgevoerde reparaties, de bereikbaarheid overdag, de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de voorlichting in zijn algemeenheid en de omgang met de ZAV door WonenBreborg.

Aandachtspunten zijn: de bereikbaarheid buiten kantooruren, de controle op uitgevoerde reparaties, de stadsverwarming en de 0900 nummers. Communicatie in het algemeen blijft een punt van zorg en aandacht.

**Gemiddelde waardering voor de dienstverlening door WonenBreborg = 7,3**

### 3. De waardering van de woonomgeving betreffende:

a) de hoeveelheid groen =	7,4 b)
het onderhoud van het groen =	6,6 c) de
aanwezigheid van speelvoorzieningen =	6,7 d) de
netheid rondom uw complex (rommel op straat e.d.) =	5,5 e) de
verlichting van de woonomgeving =	7,0 f) de sociale
veiligheid ('s avonds en 's nachts) =	6,2 g) de aanwezigheid
van parkeervoorzieningen =	6,2 h) de verkeersveiligheid
=	6,0 i) het onderlinge contact
/ de saamhorigheid =	6,6 j) de hoeveelheid
voorzieningen in uw buurt of wijk =	7,0 k) de activiteiten van
de wijk- of dorpsraad in uw wijk =	6,5

Toelichting: Meer groen (2x)  
Eenrichtingsverkeer  
Overlast ROC scholieren  
Niet handhaven 30 km/uur  
Activiteiten wijkraad gaan op de schop  
Slechts beperkte groep in de buurt heeft onderling contact  
Meer parkeerplaatsen, parkeren op trottoir (2x)  
Meer winkels zijn gewenst  
Buurthuis wordt gesloten (Boomtaks verdwijnt)  
Poep en plas uit treinen komt in de brandgang terecht  
Woonomgeving slecht en gemeente doet weinig  
Onveilig door vele bussen en scholieren

#### Analyse

De hoeveelheid groen rondom de woning wordt als goed beoordeeld evenals de verlichting op straat en de hoeveelheid voorzieningen in de buurt. De netheid rondom het complex, de verkeersveiligheid, de sociale veiligheid en de aanwezigheid van parkeervoorzieningen, laten nog wel wat te wensen over.

#### Conclusies

Wat de betreft de woonomgeving zijn er een aantal aandachtspunten (verkeersveiligheid, sociale veiligheid en parkeervoorzieningen. De netheid rondom het complex is als onvoldoende beoordeeld en is een verbeterpunt.

**Gemiddelde waardering voor de woonomgeving = 6,5**

#### 4. De waardering voor de huurdersbelangenorganisatie, betreffende:

a) de bekendheid van de HBO Wonen 99 =	7,4 b)
het functioneren van de HBO in zijn algemeenheid =	7,4 c)
communiceren naar de commissie over overleg met WonenBreborg = (de wijze van terugkoppeling van de HBO naar de commissie)	6,9
d) duidelijk maken van de taken van de HBO naar de commissie toe =	6,7 e)
de informatie van de HBO aan de commissies =	7,1 f) het
openstaan van de HBO voor de wensen van de commissies =	6,9 g) de
bereikbaarheid van de contactpersonen van de HBO =	7,3 h) de
website van de Huurders Belangen Organisatie Wonen 99 =	6,9

Toelichting:       Uitbreiden informatie naar commissies en bewoners (3x)  
                          Website vergemakkelijken voor (oudere) bewoners (2x)  
                          Contactpersonen meer bekendheid geven

#### Analyse

De bekendheid van de HBO is goed. Het functioneren van de HBO, de informatie van de HBO naar commissies en de bereikbaarheid van de contactpersonen van de HBO worden als ruim voldoende gewaardeerd.

Het uitdragen van de werkzaamheden van de HBO naar de leden toe en de website van de HBO, zijn ook nu al voldoende, maar verdienen nog verbetering.

#### Conclusies

Het uitdragen van de werkzaamheden van de HBO naar de leden en bewoners toe, de inzet van contactpersonen en het toegankelijker maken van de website van de HBO zijn verbeterpunten (die reeds opgenomen zijn in het werkplan van de HBO).

De HBO maakt zich sterk voor de verbeterpunten.

**De gemiddelde waardering voor de huurdersbelangenorganisatie = 7,1**

## L. Overige zaken

1. Zijn er specifieke problemen die in deze enquête niet aan de orde gekomen zijn?

76% = Nee

24% = Ja, namelijk: Vliegen 8<sup>e</sup> etage  
Hinderlijk parkeren  
Toewijzingsbeleid  
Samenleven diverse culturen (2x)  
Kapotte liften / Intercom met camera  
Samenwerking VvE  
Vergoeding commissies

2. Is de commissie in 2010 in staat geweest om een jaarvergadering te houden?

77% = Ja

23% = Nee: Te weinig belangstelling bewoners (4x) Te weinig commissieleden (3x)  
Zeer lage opkomst  
Te weinig huurders  
Werkcentrum gesloten

3. Specifieke wensen over het werk van de HBO, of onderwerpen voor de HBO?

76% = Nee

24% = Ja, namelijk: Huur betaalbaar houden, huurbeleid (2x)  
Meer bekendheid geven  
Meer contact met commissies (2x)  
Prijs-kwaliteitverhouding verbeteren  
Afrekening stookkosten laten versnellen  
Meer resultaat van vergaderen, verslagen, e.d.  
Informatie over participatie allochtonen in commissies  
Overzicht planmatig onderhoud  
Hulp bij werving commissieleden  
WIZ

4. Wie wil in een werkgroep of in het bestuur van de HBO actief zijn?

90% = Nee

één persoon kan namelijk niet overdag vergaderen

10% = Ja:

**twee personen hebben zich aangemeld**

5. Wilt u uitgenodigd worden voor thema- of informatie bijeenkomsten van de HBO?

90% = Ja

10% = Nee

6. Opmerkingen naar aanleiding van deze enquête:

Enquête is zeer uitgebreid (3x)  
Resultaat van de enquête graag voor de jaarvergadering opsturen  
De vergaderkosten stijgen



## **Analyse**

1/4 van de commissies geeft een aantal specifieke zaken aan die niet in de enquête aan de orde zijn gekomen. 1/4 van de commissies heeft geen jaarvergadering gehouden. Er wordt om hulp gevraagd bij werving van commissieleden. Eén commissie geeft aan dat de vergaderkosten stijgen en er wordt door één commissie verzocht om een overzicht van het planmatig onderhoud.

Ten aanzien van de HBO worden door een 1/4 van de commissies suggesties gegeven voor te behandelen onderwerpen zoals: huurbeleid, prijs-kwaliteit, versnellen afrekeningen, informatie over betrekken van allochtonen en hulp bij werving. Ook zou men graag zien dat er nog meer bekendheid aan de HBO gegeven wordt en dat de contacten met commissies uitgebreid worden.

Twee personen hebben zich aangemeld voor het bestuur of deelname in werkgroepen.

90% van de commissies wil uitgenodigd worden voor themabijeenkomsten van de HBO of nadere informatie.

3 van de 43 commissies vinden de enquête te uitgebreid. Er is ook een vraag om de enquête-uitslag voor de jaarvergadering op te sturen.

## **Conclusies**

Er zijn een aantal aanbevelingen gedaan die worden opgenomen in het jaarplan van de HBO en die leiden tot acties en/of initiatieven van het bestuur.

Na de presentatie van de enquête in de jaarvergadering vindt bespreking van de enquête plaats in een themabijeenkomst van de commissies met de HBO en WonenBreborg later in het jaar. Daarna wordt de enquête door de woonconsulenten met de afzonderlijke commissies besproken.

## Samenvatting conclusies en aanbevelingen

Voor de belangenbehartiging van huurders in Tilburg zijn ongeveer **200 vrijwillige bestuurders** (192 in commissies en bestuur HBO) actief.

In deze tijd waarin het zeer moeilijk is om actieve vrijwilligers te verwerven, is het een hele prestatie dat 200 vrijwillige bestuursleden actief en betrokken zijn bij de huurdersbelangenbehartiging. Chapeau!

Volgens de participatieovereenkomst moet WonenBreburg minstens één keer per jaar regulier overleg voeren met de commissie. Met gemiddeld 3,8 keer overleg per jaar wordt grotendeels aan deze afspraak voldaan.

Het tijdig toesturen van de verslagen is een aandachtspunt is. Wij bevelen aan om, anders dan nu veelal gebruikelijk is, de verslagen wel te laten ondertekenen door de commissie en WonenBreburg.

Planmatig onderhoud dient afgestemd en besproken te worden met de commissies, dat gebeurt in 2/5 van de gevallen niet en dat is nog een verbeterpunt.

De afstemming van het onderhoudsprogramma met de commissie, naast de Vereniging van Eigenaren is een aandachtspunt bij zogenaamde “gemengde complexen”, waar sprake is van bewoning door huurders en kopers.

Betrokkenheid van en overeenstemming met de commissie bij grootonderhoud is noodzakelijk en gewenst om meerdere redenen (geriefsverbetering, gevolgen voor de huur en energiebesparende maatregelen). Het betrekken van de commissie bij grootonderhoud was beperkt tot slechts 2 van de 6 commissies die zijn betrokken.

In 2010 was er geen sprake van sloop met nieuwbouw en herstructurering.

Er is sprake van een kleine behoefte aan meer zorgwoningen. In verband met de vergrijzing zal deze behoefte gaan toenemen.

In 16 van de 32 betreffende commissies (50%) schiet de woonconsulent van WonenBreburg tekort door de servicekosten niet bespreekbaar te maken. WonenBreburg dient jaarlijks stil te staan bij de servicekosten en de commissies meer te betrekken bij de servicekosten.

Belangrijke momenten zijn het moment dat WonenBreburg zich beraadt over het servicepakket in het komende jaar (omvang pakket, prijs, maar ook bijvoorbeeld afspraken over de kwaliteit, e.d.) en het moment waarop WonenBreburg een concept rekening heeft opgesteld.

Leefbaarheid en met name schoon, heel en veilig, zijn voor commissies belangrijke aandachtspunten voor verbeteracties.

WonenBreburg is voor een beperkt deel verantwoordelijk voor de staat van de leefbaarheid en woonomgeving. Het is van belang dat ook andere partijen hun verantwoordelijkheid nemen.

Er is in de complexen van WonenBreburg in Tilburg sprake van een dekkend netwerk van huismeesters. De waardering voor de huismeester is groot.

Aandachtspunt is op welke wijze tegemoet kan worden gekomen aan de wens van de commissies om de aanwezigheid van de huismeester te vergroten.

De bekendheid van de woonconsulent is optimaal. Er zijn een aantal verbeterpunten. Het takenpakket van de woonconsulent heeft een breed draagvlak.

Een belangrijk aandachtspunt is de relatie tussen de VvE en de Commissie, meer tijd van de woonconsulent voor de commissie en minder voor VvE, is wenselijk.

Verbeterpunten voor de woonconsulent zijn verder het bespreken van onderhoudsplannen, van voorstellen van de commissies over toekomstig onderhoud, energiebesparing en het jaarlijks overleg over servicekosten.

De waardering voor de woningen is voldoende en scoort op een aantal onderdelen zeer goed (PKVW), functioneren van de centrale verwarming, grootte van de woning en de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed.

De aanwezigheid van warmte-isolatie, geluidsisolatie, de onderhoudstoestand van de buitenkant en de huurprijs in relatie tot de kwaliteit van de woningen, worden als voldoende benoemd, maar kunnen beter worden.

De commissies zijn goed te spreken over de snelheid van de afhandeling van reparatieverzoeken, de kwaliteit van de uitgevoerde reparaties, de bereikbaarheid overdag, de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de voorlichting in zijn algemeenheid en de omgang met de ZAV door WonenBreburg.

Aandachtspunten voor WonenBreburg zijn: de bereikbaarheid buiten kantooruren, de controle op uitgevoerde reparaties, de stadsverwarming en de 0900 nummers. Communicatie in het algemeen blijft een punt van zorg en aandacht.

Wat betreft de woonomgeving zijn er een aantal aandachtspunten (verkeersveiligheid, sociale veiligheid en parkeervoorzieningen). De netheid rondom het complex is als onvoldoende beoordeeld en is een verbeterpunt.

De bekendheid van de HBO is goed. Het functioneren van de HBO, de informatie van de HBO naar commissies en de bereikbaarheid van de contactpersonen van de HBO worden als ruim voldoende gewaardeerd.

Het uitdragen van de werkzaamheden van de HBO naar de leden en bewoners toe, de inzet van contactpersonen en het toegankelijker maken van de website van de HBO zijn verbeterpunten.

## Gemiddelde Eindscore 2010

In deze enquête zijn voor onderstaande onderdelen diverse rapportcijfers gegeven door de commissies van huurders. Hieronder zijn de eindscores 2010 vermeld.

Huismeester	7,7
Woonconsulenten	7,5
WonenBreborg	7,3
Huurders Belangen Organisatie Wonen 99	7,1
Woningen	7,1
Woonomgeving	6,5
<b>Gemiddelde Eindscore</b>	<b>7,2</b>

Wij constateren dat de Commissies van Huurders in het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van WonenBreborg. Ook de contacten met HBO Wonen 99 worden in het algemeen als positief ervaren. Maar er blijven ook voldoende zaken over die aandacht en verbetering behoeven. Hiervoor is een goed contact tussen de Commissies van Huurders, de HBO en WonenBreborg noodzakelijk.

Dit alles kunnen wij alleen bereiken met jullie medewerking en daar vertrouwen wij dan ook op. Succes volgend jaar!

HBO Wonen 99

## Bijlage I

### Enkele vergelijkingen van scores 2009 met scores 2010

Voorheen werd gebruik gemaakt van een andere enquête. In de enquête over 2009 (waarbij de resultaten overigens 2010 genoemd werden) hebben we enkele gegevens overgenomen en geprobeerd ze te vergelijken met de huidige uitslag. De achtergrond van de vragen varieert én de verdeling van de antwoorden varieert.

Dit is dus appels met peren vergelijken, maar toch, het proberen waard. De antwoorden uit de enquête 2009 zijn schattingen omdat ze gelezen zijn uit grafieken. Uit de grafieken over 2009 kozen we de meest aansluitende vragen bij 2010.

#### Enquête 2009

Hoe is de bereikbaarheid  
de woonconsulent?  
**3% slecht / 7% matig / 90% goed**

Bent u tevreden over  
woonconsulent?  
**5% nee / 95% ja**

Bent u tevreden over de samenwerking  
de huismeester met de commissie?  
**8% nee / 92% ja**

Bent u bekend met en tevreden over  
taken van de huismeester:  
**15% nee / 85% ja**

Bent u tevreden over de wijze waarop  
huismeester zijn taken uitvoert?  
**8% nee – 92% ja**

Huismeester (algemeen):  
**5% slecht / 5% matig /  
72% goed / 18% zeer goed**

Kwaliteit van de woningen:  
**3% slecht / 30% matig /  
53% goed / 14% zeer goed**

#### Enquête 2010

Score bereikbaarheid van  
de woonconsulent:  
**7,7**

Algemeen rapportcijfer voor uw  
wat de woonconsulent doet:  
**7,4**

Is de huismeester bereid tot van  
aanwezig zijn bij uw overleg?  
**100% = ja**

Wat ontbreekt er aan het taken- de  
pakket van de huismeester?  
**83% = niets**

Score doorverwijzen en kleine de  
reparaties van de huismeester:  
**7,6**

Gemiddelde score  
van de huismeester:  
**7,7**

Gemiddelde waardering  
voor de woningen:  
**7,1**

Alleen de antwoorden op gelijke vragen, onder gelijke omstandigheden zijn met elkaar te vergelijken. De enquête 2011 kan pas weer verschillen aangeven met 2010.

## Bijlage II

### Lijst van deelnemende Commissies van Huurders (in alfabetische volgorde):

1. Bachflat
2. Berkenflat
3. Bredase Hoek
4. Brucknerhaghe
5. Burgemeester Visser
6. De Dreven
7. De 3 componisten
8. Dongestaete
9. Drömhof
10. Geworen Hoek
11. Heuback
12. Heuvelse Akkers
13. Heyhoef
14. Immanuel
15. Kleurenbuurt
16. Kloostertuinen
17. Meander
18. Megenstraat
19. Mendelssohnflats
20. Meulemansflats
21. Moleneindflat
22. Mozartflat
23. Novicom
24. Opus 66
25. Paletflat
26. Park de Horion
27. Pastoor Duchampsstraat
28. Populierenflat
29. Postelstaete
30. Pijnboomflat
31. Quirijn NW
32. Reinevaarstraat
33. Salesianenstraat
34. Samen verder
35. Sinopelstraat (Wandelbos 2)
36. Staatsliedenbuurt
37. Valeriaanhof
38. Wandelbos 1
39. Warmondstraat
40. Waterhoef
41. Witbrand West
42. Zand 1
43. Zandpad