

Bijlage: Uitslag Enquête nr. 13

**COMMISSIES VAN HUURDERS
van WonenBregburg
in Tilburg**

over het jaar 2011

Postbus 4011 Bezoekadres:
5004 JA Tilburg Ringbaan Noord 165

Telefoon 013 5388921 E-mail hbowonen99@twern.nl

Postbank 4360280 KvK nr. 18057748

Deze uitgave bevat alleen gegevens van de uitslagen van enquêtes die HBO Wonen 99 heeft gehouden onder leden in 2010 en 2011. In de uitslag van enquête nr. 13 is aangegeven bij welke rubriek, met vermelding van het betreffende hoofdstuk en vraag en onderwerp het betrekking heeft.

Rubriek 1 (B.3)

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

Onderwerpen	Aantal keer 2010	Aantal keer 2011	Onderwerpen	Aantal keer 2010	Aantal keer 2011
Facturering Techem	3x	8x	Vloeren	1x	2x
Hoogte servicekosten	3x	6x	Schotels	1x	X
Onderhoud galerijen	4 x	2x	Woonomgeving Nieuwe bewoners	2x	2x
Groot onderhoud	2x	3x	Nieuwe leden	2x	3x
Schilderwerk	4x	4x	Galerij	2x	2x
Barbecue	1X	1x	Bewonersparticipatie	2x	5x
Schilderwerk beton	1x	X	Moeilijkheden bestuur	2x	2x
VvE	3x	5x	Regulier onderhoud	4x	7x
Schoonmaken	4x	7x	Verkoop woningen	2x	1x
Algemene zaken	3x	6x	Warmtapwater Techem	1x	2x
Kruipruimte	1x	X	Veiligheid in en rondom flat	5x	5x
Water koopwoningen	1x	X	Ramen	1x	3x
Buurtactiviteiten	3x	6x	Zorgfonds	1x	1x
Energie	4x	2x	Sleutelbeheer	X	1x
Meerjarenplan Ontmoetingsruimte	4x	2x	Jaarvergadering	2x	X
Daken en goten	2x	2x	Renovatie	3x	2x
Aanvullen bestuursleden	1x	1x	Algemene bergruimte	1x	X
Tocht woonkamer	1x	1x	Voorjaarsoverleg	1x	2x
Renovatie badkamers	2x	2x	Renovatie garages	1x	X
Beveiliging deuren	2 x	1x	Onderhoud flat	2x	2x
Installatie commissie	1x	1x	Klachten	2x	3x
Technische zaken	2x	7x	Fietsenstalling	2x	1
MFA	1x	X	Actielijst knelpunten	1x	X
Vloeren	1x	2x	Scootmobielruimte	1x	3x
Schotels	1x	X	Kerstviering	1x	1x
Woonomgeving Nieuwe bewoners	2x	2x	Vloer galerijen	2x	2x
Nieuwe leden	2x	3x	Entree flat	2x	3x
Galerij	2x	2x	Buiten waterkranen	1x	X
Bewonersparticipatie		5x	Bouwproject	1x	X
Moeilijkheden bestuur	2x	2x	Zwerfvuil	1x	5x
Regulier onderhoud	4x	7x	Jubileum	4x	X
Verkoop woningen	2x	1x	Energiehuisje	1x	X
Warmtapwater Techem	1x	2x	Heroprichten commissie	1x	1x
Veiligheid in en rondom flat	5x	5x	Balkons	2x	2x
Ramen	1x	3x	Leefbaarheid	4x	4x
Zorgfonds	1x	1x	Automatische deuren	1x	2x
Sleutelbeheer	X	1x	Poorten en deuren	1x	1x
Jaarvergadering	2x	X	Kennismaken consulent	X	2x
Renovatie	3x	2x	Balansventilatie	1x	1x
Algemene bergruimte	1x	X	Wisseling bestuur	1x	2x
Voorjaarsoverleg	1x	2x	Evaluatie	1x	2x
Renovatie garages	1x	X	Lauw warm water	1x	1x

Onderhoud flat	2x	2x	Liftstoringen	1x	2x
Klachten	2x	3x	Verhoging galerijen	1x	X
Fietsenstalling	2x	1	Enquete	2x	2x
Actielijst knelpunten	1x	X	Nieuwe vloer	1x	1x
Scotmobielruimte	1x	3x	Buurtfeest	1x	3x
Kerstviering	1x	1x	Brancardlift	1x	X
Vloer galerijen	2x	2x	Ramen wassen	1x	3x
Entree flat	2x	3x	Plein	1x	X
Buiten waterkranen	1x	X	Energielabel	1x	4x
Bouwproject	1x	X	Vuil bij containers	2x	2x
Zwerfvuil	1x	5x	Financiële zaken	2x	2x
Jubileum	4x	X	Schoonmaakactie	X	2x
Energiehuisje	1x	X	Kosten water	2x	X
Heroprichten commissie	1x	1x	Rol huismeester	X	2x
Balkons	2x	2x	Nieuwe huismeester	2x	1x
Leefbaarheid	4x	4x	Daken flats	1x	2x
Automatische deuren	1x	2x	Functioneren Woonconsulent	X	1x
Poorten en deuren	1x	1x	Geringe aanwezigheid huismeester	1x	1x
Kennismaken consulent	X	2x	Vloeren	1x	2x
Balansventilatie	1x	1x	Schotels	1x	X
Wisseling bestuur	1x	2x	Woonomgeving Nieuwe bewoners	2x	2x
Evaluatie	1x	2x	Nieuwe leden	2x	3x
Lauw warm water	1x	1x	Galerij	2x	2x
Liftstoringen	1x	2x	Bewonersparticipatie		5x
Verhoging galerijen	1x	X	Moeilijkheden bestuur	2x	2x
Enquete	2x	2x	Vuil bij containers	2x	2x
Nieuwe vloer	1x	1x	Financiële zaken	2x	2x
Buurtfeest	1x	3x	Schoonmaakactie	1x	1x
Brancardlift	1x	X	Kosten water	2x	1x
Ramen wassen	1x	3x	Rol huismeester	X	2x
Plein	1x	X	Nieuwe huismeester	2x	1x
Energielabel	1x	4x	Stortkoker	X	1x
Daken flats	1x	2x	Vloerbedekking galerijen	X	1x
Functioneren Woonconsulent	X	1x	Afschaffen 55+ grens	X	1x
Geringe aanwezigheid huismeester	1x	1x	Nieuwe bewoners	X	4x
Effect zonnecollectoren	X	1x	Sleutelbeheer	X	2x
Regels afsteken vuurwerk	X	1x	Lekkages	X	1x
Muizen	X	1x	Vergoedingen CvH	X	1x
Overlast	X	4x	Uitgave buurtkrant	X	1x
Groenvoorzieningen	X	1x	Vervanging woonconsulent	X	3x
Liften	X	3x	Grof huisvuil	X	1x
Bestrating	X	1x	Uitgave buurtkrant	X	1x

Rubriek 2: (G.2) Servicekosten

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

52% = Nee, omdat:

Overleg wel gestart is maar nog niet afgerond (1x).

WonenBreburg het eenzijdig vaststelt (7x).

De VvE in meerderheid is en dus het tarief bepaalt.

Er nog gewacht wordt op onderhandeling of overleg (3x).

Al jaren geen goede woonconsulent gehad.

Nee, door ziekte woonconsulent.

Alleen meegedeeld wat er gewijzigd werd en welke bedragen er mee gemoeid waren.

Niet besproken, alleen brief van WonenBreburg ontvangen.

Geen overleg met de woonconsulent.

Rubriek 3: (G.4) Servicekosten

Is er tevredenheid over het servicekostenpakket voor het complex?

23% = Nee, omdat:

De kosten na het overleg zijn toegenomen.

Het werk (ramenwassen, liftschoonmaak) slecht wordt uitgevoerd (2x).

Er te weinig duidelijkheid is naar de commissies en de huurders toe.

De schoonmaak is onvoldoende, groot verloop in de schoonmaakploeg, liften zijn vaak erg smerig, zowel de vloer als de spiegel.

We hebben een nieuw schema opgesteld en zijn in afwachting van de nieuwe prijs.

Schoonmaak, is zonder overleg 30% duurder geworden, zonder uitleg.

Ramen wassen moeilijk bereikbare ramen zou beter geregeld kunnen worden.

Slechte kwaliteit van het onderhoudsrooster (schoonmaak algemene ruimte).

Uitvoering schoonmaak laat zeer te wensen over. In de Toren is een half jaar geen raam meer gewassen.

Rubriek 4: (H.1) Huismeester

Vraag 1:

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

75% = ja, zoals:

Benoemd	2010	2011
Etenswaren naar beneden gooien		X
Fietswrakken van studenten		1x
Hangjongeren		5x
Graffiti		2x
Hondenpoep		6x
Vervuiling rondom Jeugdthunk		1x
Overlast kopers		1x
Laten staan containers		1x
Dealen drugs		5x
Netheid in en rondom complexen		6x
Hard rijden		1x
Muizen		X
Vervuiling containersruimte en grof vuil containers		2x
Te hoge riool- en regenwaterputten		X
Vandalisme en vernielingen		3x
Slecht onderhoud achterpaden koophuizen		X
Slechte staat woonomgeving		6x
Veiligheid		4x
Leegstaand gebouw met autokrakers		X
Vieze muren, hout, buizen, liftkoker		2x
Geluidsoverlast		4x
Stankoverlast		X
2011		
Wijziging niveau bewoners (negatieve invloed woongenot)		6x
Honden		5x
Onvoldoende handhaaf afspraken		3x
Slecht geïnformeerd worden omgevingsveranderingen		1x
Verminderde sociale controle		2x
Entrée niet aangepast aan rolstoelen en scootmobielen		2x
Onderhoud omgevingsgroen		2x
Wildplassen		1x
Achterstallig onderhoud in algemene ruimte		1x
Bewoners parkeren fietsen en spullen in hallen en gangen		1x

Rubriek 5: (I.4.) Huismeester Takenpakket

Vraag 4:

Wat ontbreekt er aan het huidige takenpakket van de huismeester?

Bij het volgende van 17% in 2010 en van 7% in 2011 werden de volgende opmerkingen gemaakt:

Benoemd	2010	2011
Te beperkt aanwezig	2x	4x
Toezicht op het gebouw	1x	1x
Structuur en continuïteit	1x	X
Zich niet laten inhuren door VvE	1x	1x
Weinig betrokkenheid	1x	X
Te veel taken	1x	3x
Controle	1x	2x
Takenpakket is gericht op appartementen en niet op laagbouwcomplex		1x
Complexiteit taken		2x
Sociale informatie mbt ziek, overlijden en verhuizingen		1x
Vervangende huismeester		2x

Rubriek 6: (I.11) Huismeester Bereikbaarheid

Vraag 11:

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

In 2010 reageerde 14% en in 2011 12% op het volgende:

	2010	2011
Is te druk, heeft te veel complexen	3x	2x
In het weekend betere bereikbaarheid	1x	X
06-nummers zijn te duur, maar ook mobiel bereikbaar zijn	1x	X
HM zou dagelijks aanwezig moeten zijn		1x
Reageren op e-mail		1x

Rubriek 7: (I.13) Huismeester Verbeterpunten

Vraag 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?

In 2010 gaf 36% en in 2011 gaf 34% het volgende aan:

	2010	2011
Sneller signaleren bij graffiti en contact met gemeente opnemen	5x	X
HM zou dagelijks aanwezig moeten zijn	X	4x
Reageren op e-mail	X	1x
Zwerfvuil		1x
VvE in meerderheid, zij regelen		1x
Vaste huismeester niet doorverwijzen, problemen aanpakken		1x
Toeziens container, illegaal rotzooi dumpen		1x
Beter contact met wijkagent		1x

Rubriek 8: (I.15) Huismeester Verbeterpunten

Vraag 15:

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

In 2010 34% in 2011 gaf 9% het volgende aan:

	2010	2011
Meer tijd en aanwezig zijn	1x	5x
Sneller reageren en terugkoppeling	1x	5x
Meer controle op alle bewoners	1x	1x
Juiste informatie in Publicatiekastje		1x
Pleidooi voor vaste huismeester		1x
Rijteswoning willen huismeester meer zien		1x
Toeziens veiligheidaspect, ander systeem		1x

Rubriek 9: (J.4) Woonconsulent Takenpakket

Vraag 4.

Wat ontbreekt er aan het huidige takenpakket van de woonconsulent?

Bij het volgende waren de opmerkingen in 2010 (14%) en 2011 (12%):

	2010	2011
Weinig toezeggingen	1x	
Steekproeven bij diverse taken	1x	
Contacten tussen VvE en CvH	1x	1x
Meer kennis van zaken	1x	
CvH over servicekosten inlichten		2x
Contacten met commissie zijn zeer summier		2x
CvH informatie bij overlijden en verhuizen		1x
Beter communiceren, ook intern		1x

Rubriek 10: (J.7)Woonconsulent Onderwerpen Contact

Vraag 7.

Waar ging het contact met de woonconsulent meestal over?

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

	2010		2011
Aankomende werkzaamheden		Het houden van een Kerst-inn voor bewoners	2x
Formeren bestuur commissie		Lekkages	
Vallende ijsstukken van het dak		Bewonersvergaderingen	
Dreigende problemen		Opladen elektrische fietsen	
Vergaderingen en onderhoud VvE		Leefbaarheid en functioneren Commissie	2x
Leefbaarheids- en andere acties in complex	2x	Contacten van WB met commissie	
Zorgfonds		Gevolgen van de jaarvergadering VvE	
Financiën		Zorgfonds en rekening WB	1x
Jubileum		Hangjongeren Kerst	
Veiligheid		Koffie-uurtje	
		Nazorg 50jarige jubilaris	
		Samengaan met andere commissie	
		Communicatie	
		Ontbreken woonconsulent	
		Vorming commissie van huurders	

Rubriek 11 (J.9) Woonconsulenten Verbeterpunten

Vraag 9.

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

In 2010 gaf 14% en in 2011 16% het volgende aan:

	2010	2011
Betere terugbelnotities en sneller bellen	1x	3x
Te druk om alles te kunnen doen	1x	X
Sneller reageren op e-mail	1x	1x
Agenda toegankelijker maken en afspraken nakomen	1x	X
Actiever contact zoeken, niets wordt teruggekoppeld, vaak wisselen consulenten		3x
Vervangen bij ziekte		4x
Haar 06-nummer		1x
Woonconsulent moet aangewezen worden door de buurt		1x
Meer begrip tonen		1x

Rubriek 12 (J.11) Woonconsulenten Verbeterpunten

Vraag 11.

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

In 2010 28% en in 2011 16% werd het volgende aangegeven:

	2010	2011
Sneller terugbellen	1x	2x
Te druk om alles te kunnen doen	1x	
Toezeggingen doen en ze ook nakomen	2x	2x
Betrokkenheid en meer persoonlijk overleg met commissies	2x	
Informatie geven	1x	2x
Meer accuraat worden	1x	1x
Direct bereikbaar zijn	1x	1x
Sterk afhankelijk van consulent		1x
Meer menselijk		1x
Weinig resultaat als tussenpersoon		1x

Rubriek 13 (J.13) Woonconsulenten Verbeterpunten

Vraag 13

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

In 2010 25% en in 2011 23% is het volgende opgemerkt.

	2010	2011
Minder werkzaamheden	1x	
Vlugger reageren en tijd aangeven waarbinnen antwoord volgt	2x	2x
Meer tijd voor de commissies nemen	2x	2x
Parate kennis hebben	1x	
Meer voor CvH en minder voor VvE	1x	2x
Snellere reactie en actie	1x	1x
E-mails sneller beantwoorden		2x
Vervangen bij ziekte		2x

Rubriek 14 (J.15) Woonconsulenten Verbeterpunten

Vraag 15

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

In 2010 25% en in 2011 16% werden de volgende opmerkingen gemaakt door commissies.

	2010	2011
Meer begrip tonen	1x	1x
Minder toezeggingen doe die niet worden nagekomen	1x	1x
Voor huurders in plaats van kopers werken	1x	
Meer openheid van zaken en duidelijkheid geven	2x	
Onderhoudsplan bespreken	1x	
Meer contact met commissie onderhouden	1x	
Actiever		2x
Nazorg vergadering van de commissie en betrokkenheid		1x
Klachten daadwerkelijk uitzoeken		1x

Rubriek 15 (K.1) Waarderingen Woningen

Vraag 1.

Wat is de waardering voor de woningen in het betreffende complex:

Kanttekeningen bij cijfers door een aantal commissies 2010 en 2011

	2010	2011
Ontbreken bergruimte	1x	1x
Hoge huur t.o.v. oude bewoners of kwaliteit	3x	
Klachten stads)verwarming en isolatiepijpen	1x	
Toiletgeluiden van burens zijn hoorbaar	2x	
Oubollige entree	1x	
Verwarming niet goed (ouderdom ketel)	1x	
Isolatie	2x	1x
Veel tocht in de huizen		1x
PKVW is niet bij alle woningen toegepast	1x	1x
Isolatie ook in kruipruimte		1x
Zaken slechter na groot onderhoud		
Sanitair gedateerd		1x
Problemen met lift		2x
Van enige luxe inpandig is geen sprake		1x
Het wordt echt heel duur		1x
Woningen vochtig, geen dubbele beglazing, elektrische sloten werken slecht, intercom		1x

Rubriek 16 (K2) Waardering Dienstverlening

Vraag 2:

Wat is de waardering van de dienstverlening door WonenBregburg m.b.t.:

Kanttekeningen bij cijfers waardering dienstverlening WonenBregburg door een aantal commissies 2010 en 2011

	2010	2011
Over het algemeen tevreden	1x	
Stadsverwarming te duur	1x	
Geen gebruikmaking website	1x	
Is geld uitgeven aan Venster wel nodig?	1x	
0900 nummer is zeer slecht bereikbaar?	2x	1x
Ten opzichte van Tiwos niet zo goed	1x	
WB goede verhuurder		1x
Veel aandacht, weinig resultaat		1x
Website en Venster geen duidelijkheid		1x
ZAV na 10 jaar afgeschreven, WB hanteert voor zichzelf regels ten nadele van de bewoners		1x

Rubriek 17 (K.3) Waardering Woonomgeving

Vraag 3.

De waardering van de woonomgeving betreffende:

Kanttekeningen bij cijfers door een aantal commissies 2010 en 2011

	2010	2011
Meer groen	2x	
Eenrichtingsverkeer	1x	
Overlast ROC scholieren	1x	
Niet handhaven 30 KM/per uur	1x	3x
Activiteiten wijkraad gaan op de schop	1x	
Slechts beperkte groep in de buurt heeft onderling contact	1x	
Meer parkeerplaatsen, parkeren op trottoir	2x	1x
Meer winkels zijn gewenst	1x	
Buurthuis wordt gesloten (Boomtak verdwijnt)	1x	
Poep en plas uit treinen komt terecht in de brandgang	1x	
Woonomgeving slecht en gemeente doet weinig	1x	
Onveilig door vele bussen en scholieren	1x	
WV Palet is actief in allerlei activiteiten		1x
Verandering F. Liststraat hopeloos		1x
In Sibelliusstraat geen activiteiten		1x
Meeste activiteiten spelen zich af in wijkcentra		1x
Participeren in Wijkraad		1x
Geen Wijkraad proberen zelf iets voor jongeren te doen		1x
Medische voorzieningen		1x

Rubriek 18 (K4) Waardering HBO Wonen 99

Vraag 4.

Kanttekeningen bij de waardering voor de HBO, betreffende:

	2010	2011
Uitbreiden informatie naar commissies van huurders	3x	
Website vergemakkelijken voor (oudere) bewoners	2x	
Contactpersonen meer bekendheid geven		1x
Weinig gebruik van website		1
Goede website en overzichtelijk		1x
Graag nogmaals uitleg website		1x
Voorzitter kent de website, andere leden niet in bezit van PC		1x
Ook hier veel praten, weinig actie		1x
Zeer tevreden wat HBO doet voor commissie		1x

Rubriek 19 (L.1) Overige zaken

Vraag 1:

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

Kanttekening van commissies van huurders 24% in 2010 en 17% in 2011

	2010	2011
Vliegen 8 ^e etage	1x	
Hinderlijk parkeren	1x	
Toewijzingsbeleid woningen	1x	
Samenleven diverse culturen	2x	2x
Kapotte liften/ Intercom met camera	1x	
Samenwerking met VvE	1x	
Vergoedingen commissies	1x	
Overlast blaffende honden		1x
Ontmoetingscentrum		1x
Overlast		1x
Probleem WB, VvE winkels, VvE winkeliers		1x
Problemen kopers, geen gehoor WB voor oplossing		1x
Gemêleerd: te veel ouderen, koopwoningen, senioren		1x

Rubriek 20 (L.2) Jaarvergaderingen

Vraag 2:

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

Kanttekening van commissies van huurders 23% in 2010 en 34% in 2011

	2010	2011
Te weinig belangstelling bewoners	4x	12x
Weinig commissieleden	3x	
Zeer lage opkomst	1x	
Te weinig huurders	1x	
Werkcentrum gesloten	1x	
Beloven beterschap		2x
Met Kerstactie contact gehad met bewoners		1x
Mensen zijn druk met leefbaarheidsacties		1x
Diversiteit bewoners		1x
Net begonnen als commissie		1x

Rubriek 21 (L.3) Onderwerpen en wensen t.a.v. HBO Wonen 99

Vraag 2

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

Kanttekening van 24% (2010) en 23% (2011)

	2010	2011
Huurbeleid, huur betaalbaar houden	2x	2x
Meer bekendheid geven	1x	
Meer contact met commissies	2x	
Prijs-kwaliteitverhouding verbeteren	1x	
Afrekening stookkosten laten versnellen	1x	2x
Meer resultaat van vergaderen, verslagen, e.d.	1x	
Informatie participatie allochtonen in commissies	1x	
Overzicht planmatig onderhoud	1x	
Hulp bij werving commissieleden	1x	
WIZ	1x	2x
Hoogte servicekosten		1x
Relatie kopers/huurders		1x
Interesse is niet groot bijeenkomsten		1x
HBO is onzichtbaar		1x
Website		1x

Rubriek 22 (L.6) Opmerkingen n.a.v. enquête

	2010	2011
Enquête is zeer uitgebreid	3X	
Resultaat van de enquête graag voor de jaarvergadering opsturen	1x	
De vergaderkosten stijgen	1x	
Vind de enquête overdreven		1x
Interesse is helaas niet groot bij bijeenkomsten		
Succes met de verwerking		2x
Enquete inkorten		2x
Hartelijk dank		1x
Overlijden van F. Bonink had wat meer aandacht gemogen		1x
Extra aandacht digitaal invullen		1x
In 2012 nieuwe commissie		1x
Themabijeenkomst zeer nuttig		2x