

Bewonersenquête 2011
Commissies van Huurders
HBO Wonen99

Uitslag Enquete 13

Over het jaar 2011

TILBURG

Bewonersenquête 2011 Commissies van huurders HBO Wonen 99

Twee delen

- Uitslag bewonersenquête Commissies van Huurders
- Bijlage: Opmerkingen van Commissies gebaseerd op aanvullingen/toelichtingen bij antwoorden

Sinds 2010 nieuwe enquête



Doelen bewonersenquête

Wat moet het opleveren?

- *Inzichten*
- *Waarderingen*

Wat gaan we ermee doen?

- *Verbeteringen*
- *Prestatie-afspraken*

Verschillende niveaus

Commissies van Huurders

HBO Wonen 99

Bespreking ingevulde
enquete van CvH
tussen woonconsulent
en CvH

Bespreking uitslagen
CvH's tussen directie
vestiging en
management WB

Thema-bijeenkomst

Verbeterafspraken

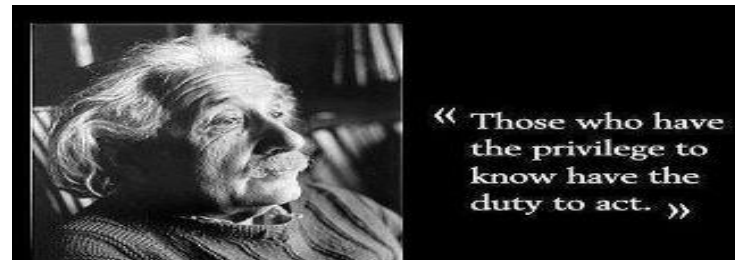
Prestatie-afspraken

Onderwerpen

- Overleg CvH met WB
- Planmatig onderhoud
- Grootonderhoud
- Sloop
- Wonen en zorg
- Servicekosten
- Leefbaarheid
- Huismeester
- Woonconsulent

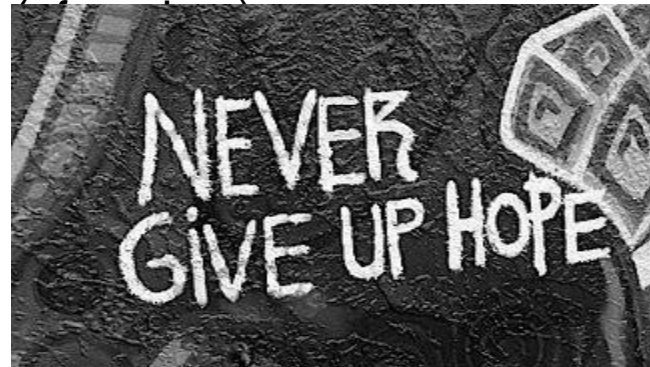
Waarderingen

- Woningen
- Dienstverlening
- Woonomgeving
- Bewonersplatform
- Eindscores

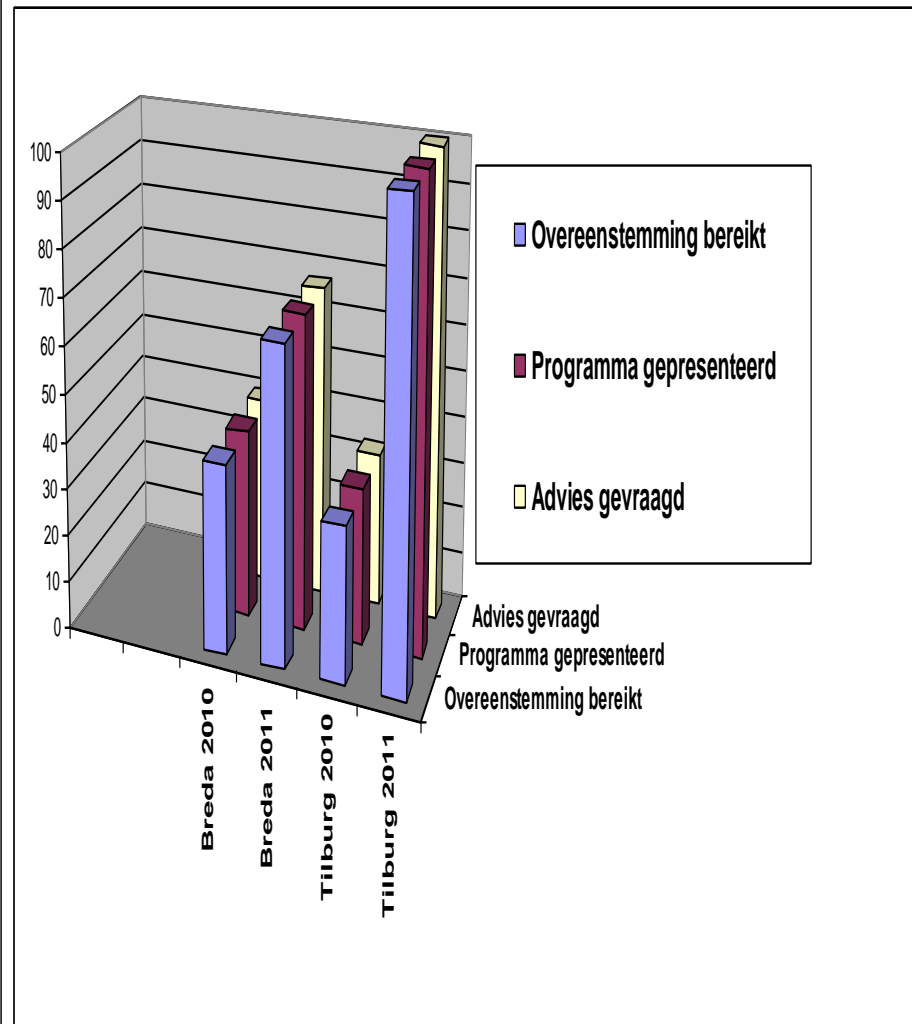
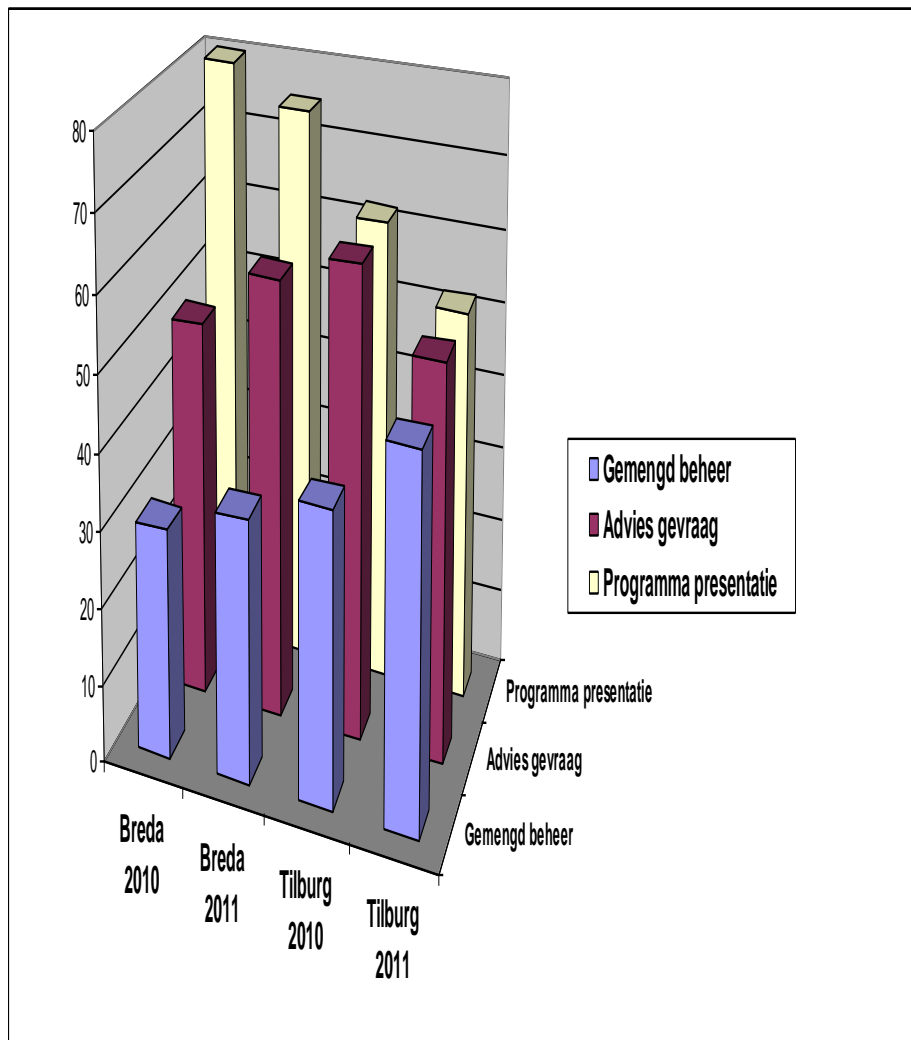


Overleg CvH/WB

- Deelname; 43 van de 46 CvH
- Meer overleg dan afgesproken, minder dan vorig jaar van 3,8 naar 3,4
- Opstellen agenda 2/3 CvH Tilburg vgl. Breda 1/3
- CvH actiever agenda, verslagen en voorzitten dan Breda
- Daling tijdig versturen agenda en stukken
- Ruim 2/3/ niet voorzien van handtekening CvH en WB
- Toename contacten huismeesters
- Extra overleg op verzoek commissies
- Grote tevredenheid
- Tijdig versturen verbeterpunt
- Verbeterpunt vaststellen en ondertekenen verslagen



Planmatig en Grootonderhoud



Servicekosten

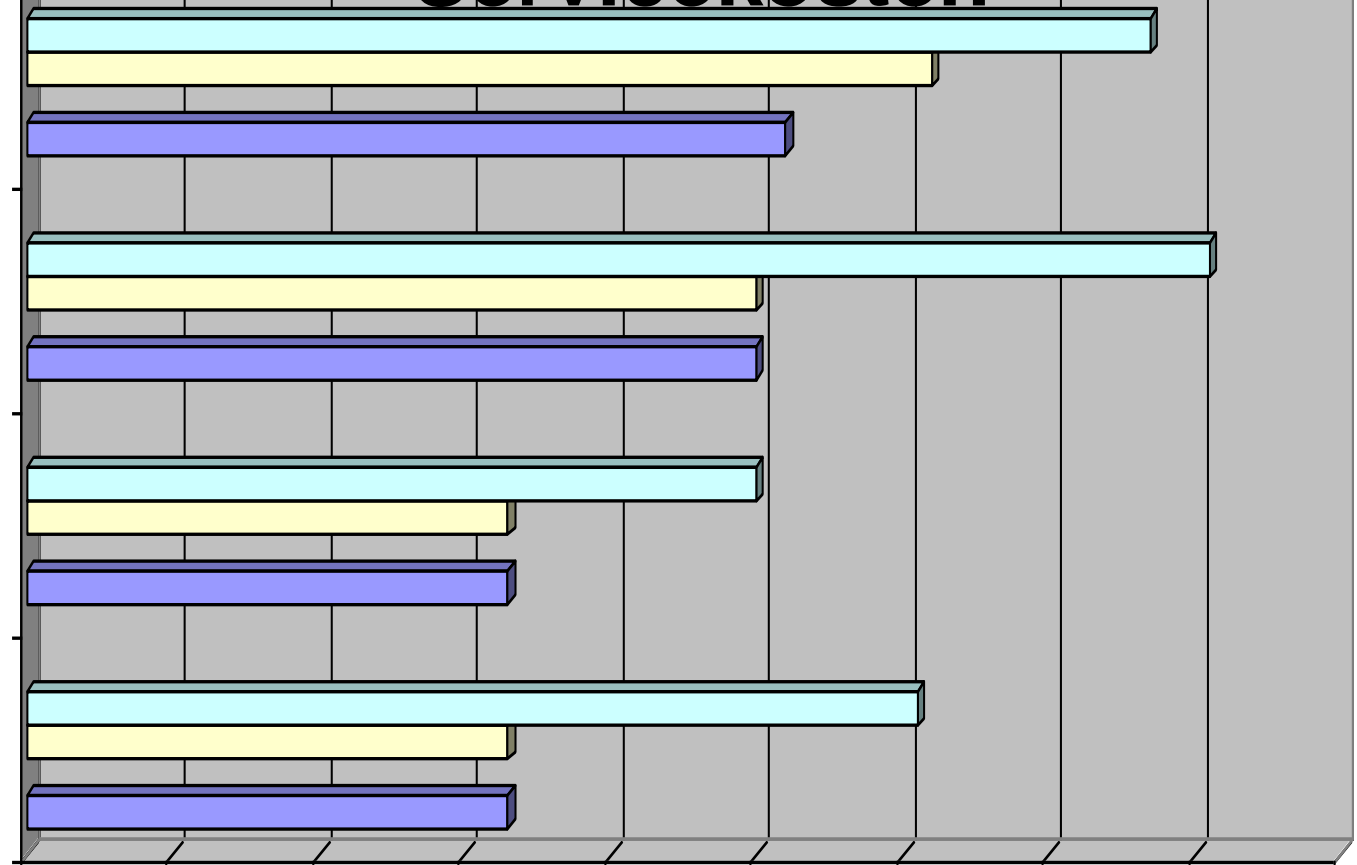
Tilburg 2011

Tilburg 2010

Breda 2011

Breda 2010

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90



Leefbaarheid

Top:

1. Zwerfvuil;
2. Verpaupering
3. Parkeren.

Problemen licht gedaald

Schoon, heel en veilig aandachtspunten

Lichte afname overleg leefbaarheid van 19 naar 17

Toename beheer dagelijks beheer woonomgeving

Huismeester prominentere rol in overleg

Aantal keer melden CvH problemen melden, maar bespreken het niet in het overleg met WB

Dagelijks beheer en sociale veiligheid – besproken helft van de commissies

Huismeesters Visitiekaartje WB

meest populaire medewerkers

Bekendheid takenpakket stijging naar 98%
Er ontbreekt niets aan het takenpakket en niets is overbodig 93%. Stijging contacten van 5,4 naar 9,5 gemiddeld

Meeste contacten huismeester

1. Per e-mail 29% toename 5%
2. Telefonisch, tijdens spreekuur 23% Breda 30%
3. Persoonlijke aanspreken 23% daling Breda 32%

Top 3 onderwerpen

Tilburg

1. Een algemeen praatje
2. Reparaties in de algemene ruimten
3. Problemen met andere bewoners/ Vervuiling van het flatgebouw of omgeving

Breda

1. Reparaties in de woning;
2. Reparaties in de algemene ruimten;
3. Een algemeen praatje

Bereikbaar goed – gedaald van 8,3 in 2010 naar 8 in 2011 Breda 2010 8 2011 8,1

Rapportcijfer in toezicht en netheid rondom complex. Tilburg 2010 7,3 en in 2011

7,6. Breda 2010/2011 7,4

Rapportcijfer dienstverlening In Tilburg 2010 7,6 en in 2011 7,8. In Breda 2010 7,8 en in 2011 7,5.

Doorverwijzen Tilburg 2010 7,6 stijging 2011 7,8

10% van de commissies geeft aan dat huismeester beperkt aanwezig is en vindt dat het

werkgebied te groot (Ook in Breda)

1/3 wil dat huismeester vaker aanwezig is in het complex vooral hoogbouwcomplexen.

Aandachtspunt: leefwijze bewoners.

Grote waardering huismeesters

Gemiddelde score in 2010 en 2011 7,8

Breda 2010 7,8 2011 7,7



Woonconsulent

Bekendheid takenpakket van 83 naar 91%
Niets ontbreken of overbodig aan takenpakket van 86 naar 88%

Meeste contacten

Tilburg

1. Telefonisch van 33 naar 36%
2. E-mail van 33 naar 35%
3. Persoonlijk aanspreken van 19 NAAR 14%

Breda

1. Schriftelijk, per e-mail 37%
2. Telefonisch 35%
3. Via de huismeester 16%

Verbeterpunten:



Onderwerpen

Onderhoudswerkzaamheden van 24 naar 14%
Problemen bewoners complex 2010 en 2011 14%
Algemeen praatje van 20 naar 24%
Servicekosten van 16 naar 14%
Vervuiling van de omgeving van 14 naar 13%
Afwijkend beeld Breda 26% onderhoud en problemen bewoners 22%

Rapportcijfer bereikbaarheid

Tilburg 2010 **7,7** in 2011 **7,2**

Breda 2010 **7,2** in 2011 **7,2**

Rapportcijfer uitvoering taken

Tilburg 2010 **7,5** in 2011 **7,3**

Breda 2010 **7,2** in 2011 **6,9**

Rapportcijfer snelheid beantwoording

Tilburg 2010 **7,5** in 2011 **7,5**

Breda 2010 **6,9** in 2011 **6,8**

Rapportcijfer algemeen

Tilburg 2010 **7,4** in 2011 **7,4**

Breda 2010 **7,2** in 2011 **7**

<i>Waardering woningen</i>	2010 Tilburg	2011 Tilburg	Vershil	2010 Breda	2011 Breda	Vershil
Grootte	7,6	7,6	-	7,9	7,7	- 0,2
Warmte- isolatie	6,4	6,6	+ 0,2	5,9	6,2	+ 0,3
Geluidsisolatie	6,1	6,5	+ 0,4	5,2	5,9	+ 0,7
Inbraakwerende voorzieningen	8,2	7,5	- 0,7	5,7	6,5	+ 0,8
Kwaliteit schoonmaakwerk	7,3	6,9	- 0,4	6,1	5,7	- 0,4
Onderhoudstoestand buitenkant	6,8	6,3	- 0,5	5,8	6,1	+ 0,3
Functioneren CV	7,8	7,6	- 0,1	6,8	6	- 0,8
Huurprijs in relatie kwaliteit	6,7	6,5	+ 0,2	6,5	6,6	+ 0,1
Totaal	7,1	7	- 0,1	6,3	6,4	+ 0,1

Waardering Dienstverlening	2010 Tilburg	2011 Tilburg	Vershil	2010 Breda	2011 Breda	Vershil
Snelheid reparatieverzoeken	7,8	7,9	+ 0,1	7	7,3	+ 0,3
Kwaliteit uitgevoerde reparatie	7,7	7,6	- 0,1	6,7	7	+ 0,3
Controle reparatie	6,6,	6,4	- 0,2	4,4	5,5	+ 1,1
Bereikbaarheid overdag WB	7,6	7,8	+ 0,2	6,6	7,3	+ 0,7
Bereikbaarheid buiten kantooruren	6,2	6,5	+ 0,3	4,4	5,4	+ 1,8
Kantvriendelijkheid medewerkers	7,7	7,7	-	7,2	7,6	+ 0,4
Website WB	7,4	7,5	+ 0,1	6,4	6,6,	+ 0,2
Voorlichting WB algemeenheid	7,4	7,4	-	6,1	6,9	+ 0,7
Aandacht CvH in Venster	7,4	7,4	-	6,3	6,9	+ 0,6
Omgang ZAV	7	7,1	+ 0,1	6,2	7	+ 0,8
WB als het zijn verhuurder in het algemeen	7,4	7,5	+ 0,1	6,9	7,4	+ 0,5
Totaal	7,3	7,4	+ 0,1	6,3	6,8	+ 0,5

Waardering woonomgeving	2010 Tilburg	2011 Tilburg	Vershil	2010 Breda	2011 Breda	Vershil
Hoeveelheid groen	7,4	7,3	- 0,1	7,9	7,5	- 0,4
Onderhoud groen	6,6	6,7	+ 0,1	6,5	6,5	-
Aanwezigheid speelvoorzieningen	6,7	6,4	- 0,3	6	6	-
Netheid rondom complex	5,5	5,6	+ 0,1	6	5,8	- 0,2
Verlichting woonomgeving	7	7	-	5,5	6,9	+ 1,4
Sociale veiligheid	6,2	6	- 0,2	6	6,5	+ 0,5
Aanwezigheid parkeervoorzieningen	6,2	6,6	+ 0,4	6,5	6,5	-
Verkeerveiligheid	6	6	-	6,3	5,4	- 0,9
Onderling contact/saamhorigheid	6,6	6,7	+ 0,1	7,1	6,2	- 0,9
Hoeveelheid voorzieningen in buurt	7	6,8	- 0,2	7,4	6,5	- 0,9
Activiteiten wijkraad	6,5	6,4	- 0,1	5	6,5	+ 1,5
Totaal	6,5	6,5	-	6,4	6,4	-

Waardering HBO	2010 HBO	2011 HBO	Vershil	2010 BP	2011 BP	Vershil
Bekendheid	7,4	7,4	-	7,6	7,5	- 0,1
Functioneren BP Algemeen	7,4	7,5	+ 0,1	7,7	7,7	-
Communiceren naar CvH over overleg WB	6,9	7,2	+ 0,3	7,3	7,1	- 0,2
Duidelijk maken taken HBO naar CvH toe	6,7	7,1	+ 0,4	7,1	7,6	+ 0,5
Informatie HBO aan CvH	7,1	7,4	+ 0,3	7,6	7,5	- 0,1
Openstaan HBO wensen CvH	6,9	7,4	+ 0,5	8	7,7	- 0,3
Bereikbaarheid contactpersonen	7,3	7,2	- 0,1	8	8	-
Website HBO	6,9	7	+ 0,1	7,5	7,7	+ 0,2
Totaal	7,1	7,3	+ 0,2	7,6	7,6	-

Gemiddelde eindscores 2010 en 2011

<i>Gemiddelde eindscore</i>	2010 Tilburg	2011 Tilburg	Verschil	2010 Breda	2011 Breda	Verschil
Huismeesters	7,8	7,8	-	7,8	7,7	+ 0,1
Woonconsulenten	7,7	7,3	- 0,4	7,2	7	- 0,2
WonenBredburg	7,2	7,2	-	6,2	6,6	+ 0,4
Bewonersplatform	7,1	7,3	+ 0,2	7,6	7,6	-
Woningen	7,1	7	- 0,1	6,3	6,4	+ 0,1
Woonggeving	6,5	6,5	-	6,4	6,4	-
Dienstverlening WonenBredburg	7,3	7,3	-	6,3	6,8	+ 0,5
Eindscore	7,3	7,2	- 0,1	6,8	7	+ 0,2

Samenvatting, verbeterpunten en afspraken

Overleg CvH/WB

Alle stukken op tijd en vaststellen en voorzien handtekening voorzitter en WB

Planmatig onderhoud

Toelichten programma, advies vragen naar 100%

VvE Alle zaken die huurders betreffen zoeken naar nieuwe vorm van overleg

Groot onderhoud

Geslaagde verbeteractie.

Servicekosten

Daling overleg. Lichte verhoging advies. Daling tevredenheid. Naar 100%

Leefbaarheid

Vast punt in overleg. Verschuiving naar schoon, heel en veilig.

Huismeester

Grote tevredenheid. Aandachtspunt meer aanwezigheid hoogbouw

Woonconsulent

Bespreken en advies vragen planmatig onderhoud en servicekosten.

Bereikbaarheid

Waarderingen

Woningen Goed

Dienstverlening Controle uitgevoerde reparaties

Woonomgeving Netheid rondom complex en met gemeente verkeersveiligheid

Commissies van Huurders

Aantrekkelijke jaarvergadering

Bezorgdheid betaalbaarheid