

Uitslag Enquête nr. 14

COMMISSIES VAN HUURDERS van WonenBreborg in Tilburg

over het jaar 2012

Postbus 4011 Bezoekadres:
5004 JA Tilburg Ringbaan Noord 165

Telefoon 013 5388921 E-mail hbowonen99@twern.nl

Postbank 4360280 KvK nr. 18057748

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 2010

Voorwoord

Het is al jarenlang de gewoonte dat Huurders Belangen Organisatie Wonen 99 (HBO) te Tilburg en het Bewonersplatform Wonen Breda, 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 WonenBreda 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 zijn overeengekomen in het reglement huurdersparticipatie.

Dit jaar is een vergelijking mogelijk met de uitslagen van vorige jaren.

Op basis van deze afspraken is de enquête samengesteld. De HBO hoopt dat de enquête voor de commissies en WonenBreda 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 en WonenBreda, 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.

Om de leesbaarheid te verhogen hebben wij een aantal antwoorden van individuele commissies verzameld in overzichten in een aparte bijlage. Het betreft meestal een opsomming of kanttekeningen van individuele commissies, die dienen als nadere toelichting van het gegeven antwoord. Deze gegevens hebben wij opgenomen in een aparte bijlage, die onderdeel is van de rapportage.

Bestuur Huurders Belangen Organisatie Wonen 99,

P. Valk
Voorzitter

Inhoudsopgave:

| | |
|---|----|
| A. Algemene gegevens | 5 |
| B. Rubriek Overleg met WonenBreburg | 6 |
| C. Rubriek Planmatig onderhoud | 9 |
| D. Rubriek Grootonderhoud | 11 |
| E. Rubriek Sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering | 12 |
| F. Rubriek Wonen en Zorg | 12 |
| G. Rubriek Servicekosten | 12 |
| H. Rubriek Leefbaarheid | 13 |
| I. Rubriek Huismeester | 15 |
| J. Rubriek Woonconsulent | 18 |
| K. Rubriek Waarderingen | 21 |
| 1. de woningen | |
| 2. dienstverlening door WonenBreburg | |
| 3. de woonomgeving | |
| 4. de huurdersbelangenorganisatie | |
| L. Overige zaken | 29 |
| Samenvatting conclusies en aanbevelingen | 31 |
| Gemiddelde Eindscore 2012 | 34 |
| | |
| Bijlage Uitslag HBO Wonen 99 Enquete nr. 14 | |
| Bijlage I Overzicht antwoorden individuele commissies | 2 |
| Bijlage II Lijst van Commissies van Huurders (in alfabetische volgorde) | 14 |

A. Algemene gegevens

Onder de HBO ressorteren in:

2010 46 commissies van huurders, 2011 44 commissies en in 2012 41 commissies .

In 2010 hebben 43 commissies, in 2011 hebben 44 commissies en in 2012 41 commissies deelgenomen aan deze enquête. Hierbij aangetekend dat twee commissies pas zijn opgericht. De commissies hebben daardoor maar een paar vragen kunnen invullen.

In 2012 hebben vijf commissies door verschillende omstandigheden hun werkzaamheden beëindigd. Er zijn in 2012 twee commissies opgericht en toegetreden tot de HBO. De commissies die gestopt zijn: Burgemeester Visserstraat/Schoutbackstraat, Megenstraat, Predikherenlaan, Quirijn NW en Warmondstraat.

In 2012 heeft er met 4 commissies geen overleg plaatsgevonden. Met 12 commissies is er maar één keer contact geweest, Daarnaast zijn twee woonconsulenten langdurig ziek geweest in 2012. Wellicht hebben hierdoor een aantal commissies niet alle antwoorden ingevuld en op onderdelen afwijkende antwoorden gegeven. Wel hebben zij opmerkingen gemaakt over het niet vervangen van de consulenten. Bij de commissies die te maken hebben met woonconsulent die ziek is geweest zijn er een tweetal commissies die ook geen overleg hebben gehad met de huismeester. Dit veroorzaakt een afwijkend beeld met de afgelopen jaren. Ook is er sprake van verstoorde houdingen tussen een tweetal commissies en de woonconsulent/huismeester. Dit komt bijvoorbeeld tot uitdrukking in de antwoorden van een commissie die spreekt bijvoorbeeld over officieus overleg met de huismeester. In deze enquête is geprobeerd om dat genuanceerd weer te geven.

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 275.

Bestuurssamenstelling van de commissies:

Dagelijkse Bestuur -Voorzitter, secretaris en penningmeester

In Tilburg had in 2011 en 2012 95 % van de commissies een voorzitter. In 2010 bedroeg het percentage 91%.

Het aantal secretariaatsfuncties is gestegen tot 93%. In 2010 had 86% van de commissies een secretaris. In 2011 was dat gedaald tot 79%.

In 2010 had 88% van de commissies een penningmeester. In 2011 is het percentage gestegen tot 93% en daalde in 2012 licht tot 90%.

In 2012 hebben 41 commissies in totaal 50 algemeen bestuursleden. Gemiddeld 1,2 algemeen bestuurslid per commissie. Ten opzichte van de vorige jaren een forse daling. In 2011 waren er in totaal 77 algemeen bestuursleden (gemiddeld 1,75% algemeen bestuurslid per commissie). In 2010 was dit percentage nog iets hoger.

Analyse

Het aantal bestuursleden is in de afgelopen jaren teruggelopen van 195 naar 158 leden. De 43 commissies samen beschikten in 2010 over 192 bestuursleden. In 2011 beschikken 44 commissies samen in totaal over 195 bestuursleden. Het aantal bestuursleden is per commissie gedaald van 4,4 naar 3,85. De daling komt vooral op het conto van de vermindering van het aantal algemeen bestuursleden. De dagelijkse bestuursfuncties zijn ten opzichte van de afgelopen jaren gehandhaafd, sterker nog licht verbeterd. De deelname aan de functies in het dagelijks bestuur is toegenomen. In de afgelopen jaren waren er veel vacatures in de functies van het dagelijks bestuur. Dit is in 2012 verminderd. Er is wel sprake van een toename van gecombineerde functies, zoals voorzitter/secretaris of secretaris/penningmeester. Bestuursleden voelen zich dus zeer verantwoordelijk voor hun commissie. De druk op het aantal bestuursleden neemt wel toe.

Conclusies

Voor de belangenbehartiging van huurders in Tilburg waren in 2010 ongeveer **200 vrijwillige bestuurders** actief. In 2011 waren er 195 vrijwillige bestuurders actief. In 2012 is het aantal gedaald

tot 167. In deze tijd waarin het zeer moeilijk is om actieve vrijwilligers te verwerven, is het een hele prestatie dat 167 vrijwillige bestuursleden actief en betrokken zijn bij de huurdersbelangenbehartiging. In de HBO en commissies van huurders is het aantal vrijwillige bestuursleden gedaald! Natuurlijk is het streven in Tilburg om ook de vacatures voor de DB's op te vullen. Vooral aanvulling van algemene bestuursleden is wenselijk. Opmerkelijk is dat de leden van de commissies met meer taken en minder handen om het werk lichter te maken meer inzet vertonen en in grotere getalen aan de thema-bijeenkomsten en aan het ondersteuningsaanbod van de HBO deelnemen.

In de uitslagen 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.

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 98% | 93% | 90% | - 3% |
| Nee | 2% | 7% | 10% | + 3% |

Met een aantal commissies van huurders heeft geen overleg plaatsgevonden in 2012. Het betreft de Kleurenbuurt, Parkzicht, Gesworen Hoek en Zandpad

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|----------------|------|------|------|-------------|
| Eén maal | 10% | 16% | 30% | + 14% |
| Meerdere keren | 90% | 84% | 60% | - 24% |
| gemiddeld keer | 3,8 | 3,4 | 2,4 | - 1 |

Met 4 commissies is geen overleg gepleegd. Met het merendeel (12) is één keer overleg gepleegd. Met 4 commissies is twee keer overleg geweest. Met 9 commissies is driemaal overlegd, met 6 commissies 4 keer en met 5 commissies 5 keer. Het overleg is verminderd. Afgesproken is om met commissies minimaal 2 keer per jaar te overleggen. Dit is bij 16 (40%) commissies niet het geval geweest.

3. De onderwerpen die ter sprake kwamen in het overleg tussen de commissies en WonenBreborg. Zie bijlage. Rubriek 1 (B.3).
4. Is er vaker overleg met WonenBreborg als de commissie daarom verzoekt?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 95% | 93% | 80% | - 13% |
| Nee | 5% | 7% | 20% | +13% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--|------|------|-------|-------------|
| Nee | 17% | 25% | 25% | 0% |
| Ja, met de huismeester | 50% | 59% | 75% | + 16% |
| Ja, ook nog met overige medewerkers van WonenBreborg | 33% | 16% | 12,5% | - 3,5% |

75% van de commissies heeft ook overleg met de huismeester. Dit percentage is aanzienlijk gestegen. De contacten met andere medewerkers zijn verminderd. Dit laatste wordt overigens niet als probleem aangegeven. Er is twee keer aangegeven contact te hebben gehad met de directie en twee keer met de managers beheer en 1 keer met Carin Turi. Vanwege ziekte of vertrek consulent noemen 3 commissies het verzoek om kennismaken met nieuwe consulent.

6. Zijn naast de bestaande contacten nog meerdere contacten of overleg met WonenBreborg

wenselijk?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Nee | 90% | 98% | 90% | - 8% |
| Ja | 10% | 2% | 10% | + 8% |

Drie commissies spreken uit dat hun woonconsulent ziek is en er geen vervanging is geregeld. Een commissie wil graag een gesprek met de Makelaardij i.v.m. beheer en verkoop van appartementen in het complex en daarbij behorende problematiek. Een commissie geeft aan graag met een leidinggevende te willen spreken,

7. Wie verzocht afgelopen jaar om overleg?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| De Commissie | 58% | 57% | 66% | + 9% |
| WonenBreburg | 39% | 36% | 34% | - 2% |
| Derden | 3% | 7% | 0% | - 7% |

De vraag van de commissies is toegenomen. Zie vraag 1 met vier commissies vindt geen overleg plaats.

8. Wie stelt meestal de agenda op?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| De Commissie | 61% | 66% | 68% | + 2% |
| WonenBreburg | 9% | 18% | 16% | - 2% |
| Gezamenlijk | 30% | 16% | 16% | + 0% |

9. Wie zit meestal het overleg voor?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| De Commissie | 61% | 71% | 63% | - 8% |
| WonenBreburg | 39% | 29% | 32% | + 3% |
| Wisselend | 0% | 0% | 5% | + 5% |

10. Wie verzorgt meestal de uitnodiging?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| De Commissie | 68% | 73% | 70% | - 3% |
| WonenBreburg | 32% | 27% | 30% | + 3% |

11. Wie maakt meestal het verslag?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| De Commissie | 80% | 88% | 82% | - 6% |
| WonenBreburg | 20% | 12% | 15% | + 3% |

In twee situaties wordt er geen verslag gemaakt en met vier commissies vindt geen overleg plaats.

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|------|------|------|------|-------------|
| Ja | 87% | 82% | 91% | + 9% |
| Nee | 5% | 7% | 0% | - 7% |
| Soms | 8% | 11% | 9% | - 2% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|------|------|------|------|-------------|
| Ja | 82% | 84% | 88% | + 4% |
| Nee | 10% | 10% | 3% | - 7% |
| Soms | 8% | 9% | 9% | 0% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|------|------|------|------|-------------|
| Ja | 72% | 76% | 75% | - 1% |
| Nee | 3% | 6% | 10% | + 4% |
| Soms | 25% | 18% | 15% | - 3% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|------|------|------|------|-------------|
| Ja | 80% | 70% | 78% | + 8% |
| Nee | 15% | 18% | 8% | - 10% |
| Soms | 5% | 12% | 14% | + 2% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|------|------|------|------|-------------|
| Ja | 13% | 18% | 20% | + 2% |
| Nee | 71% | 68% | 70% | + 2% |
| Soms | 16% | 14% | 10% | - 4% |

Analyse

Overleg

Er zijn bij de laatste onderdelen van de uitslagen van de enquête enkele opvallende zaken, die het beeld nogal beïnvloeden. Met vier commissies (10% van de HBO leden) heeft geen overleg plaatsgevonden. Daarnaast is het totaal aantal commissies met vijf verminderd en zijn er twee pas opgerichte commissies. Wij zijn van mening dat het natuurlijk niet zo kan zijn dat met 10% van onze leden geen regulier overleg plaats vindt. Wij zijn van mening dat dit zo snel mogelijk opgepakt en hersteld moet worden. De stijging waarmee WonenBreburch geen overleg pleegt, zijn ten opzichte van 2011 verdubbeld. In 2011 was ook al sprake van een verdubbeling. Wij roepen WonenBreburch en de betreffende commissies op met elkaar in dialoog te gaan. Dit is een actiepunten van HBO Wonen 99.

WonenBreburch heeft zich niet gehouden aan de gemaakte afspraken m.b.t. het periodiek overleg tussen de commissies en WonenBreburch. Naast de vier waar geen overleg mee plaats heeft gevonden in 2012 zijn er twaalf commissies waarmee slechts één gesprek heeft plaatsgevonden i.p.v. de afgesproken minimale twee keer per jaar. Het gemiddelde is 2010 3,8 keer en daalde in 2011 tot 3,4 en daalt nu fors tot 2,4, keer per jaar overleg. Dit betekent een forse verschraving van het aantal overlegsituaties. Er is over een breed scala van onderwerpen gesproken. Er is sprake van een lichte teruggang in het aantal bijeenkomsten. Wij zullen de komende periode met WonenBreburch onderzoeken wat de oorzaken zijn van het verminderde overleg. Het aantal verzoeken van commissies om meer overleg is niet gehonoreerd en vertoont een aanzienlijke toename.

Hebben de woonconsulenten andere of meer taken gekregen? Gaat dit niet ten koste van de werkzaamheden van de commissies? Op welke onderdelen vindt minder overleg plaats? In ieder geval kunnen 16 commissies zich niet goed van taak kwijten om gezamenlijk met WonenBreburch voldoende belangenbehartiging van de huurders in hun complex te verzorgen. De vraag is ook niet of huismeesters niet een aantal taken van de woonconsulenten kunnen overnemen. Wij zien dat de contacten tussen huismeester en de commissies zijn gestegen. Dit zijn natuurlijk ook belangrijke aandachtspunten voor de komende hervormingsvoorstellen van WonenBreburch om de bedrijfslasten fors te verminderen. Ook zijn er opmerkelijke verschillen in het aantal bijeenkomsten tussen commissies en huismees-

ters/woonconsulenten. Commissies met minder overleg waarden de consulenten met lagere cijfers dan commissies met meer contacten.

Een aantal commissies heeft ook last gehad van het ontbreken van ziektevervangende van hun woonconsulent en hebben dat ook aangegeven in de enquête. Ook de toename van het verzoeken om contacten vanuit de commissies is opvallend. Vanuit WonenBreborg werd er minder contact gezocht in 2012.

Naast het overleg met de woonconsulent en de huismeester overlegt in 2010 1/3 en in 2011 1/6 ook nog met andere medewerkers van WonenBreborg. In 2012 zijn er 2 commissies die een gesprek gevoerd met de vestigingsdirecteur.

De agenda voor de bijeenkomsten wordt voor 2/3 opgesteld door de commissie. Er is een kleine toename in 2011 en in 2012. Ten opzichte van 2010, waarvoor 1/3 de agenda gezamenlijk door de commissie en WonenBreborg werd opgesteld, is in 2011 en 2012 voor slechts een 1/6 deel de agenda gezamenlijk opgesteld. De bijeenkomsten worden voor 2/3 in 2010 door een lid van de commissie voorgezeten en voor 1/3 door WonenBreborg. In 2011 is het aandeel voorzitters van het overleg door commissies toegenomen en het aandeel door WonenBreborg afgenomen. In 2012 was er sprake van een lichte daling bij het voorzitterschap door de Commissies en een lichte stijging bij WonenBreborg.

De uitnodigingen voor het overleg wordt voor 2/3 verzorgd door de commissie en voor 1/3 door WonenBreborg in 2010. In 2011 was er sprake van een toename van het verzorgen van de uitnodiging door de commissie (drie kwart) en vermindering bij de woonconsulenten (een kwart). In 2012 is het aandeel van de commissies licht gedaald en van WonenBreborg licht gestegen. Verslagen van het overleg worden voor 4/5 gemaakt door de commissie en voor 1/5 door WonenBreborg in 2010. In 2011 steeg dat naar 88% en daalde weer met 6% in 2012,

De agenda en relevante stukken zijn voor het leeuwendeel 5 werkdagen voor het overleg in bezit van de partijen. De toezending van de agenda daalde van 87% in 2010, naar 82% in 2011 en steeg in 2012 tot 91%. Het meesturen van relevante stukken steeg van 84% naar 88% in 2012. De verslagen van de bijeenkomsten binnen 14 dagen daalde van 76% naar 75% in 2012.

Ruim 2/3 van de verslagen worden niet voorzien van handtekeningen van voorzitter of secretaris en de medewerker van WonenBreborg in 2010. In 2011 is dit percentage nauwelijks verbeterd. In 2012 was er sprake van een toename van het ondertekenen van de verslagen.

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 in 2010 en 3,4 keer in 2011 in Tilburg en een daling in 2012 tot 2,4. Dit heeft te maken met het feit dat WonenBreborg met 4 commissies van huurders geen overleg pleegt en met 12 commissies slechts één keer per jaar. HBO wil deze zaak bespreken met WonenBreborg en de afspraken hernieuwen. Juist in en periode van economische crisis is meer overleg noodzakelijk i.p.v. minder. Te overwegen valt om de huismeesters meer in te schakelen,

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 was in de afgelopen jaren grote tevredenheid.

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?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--|------|------|------|-------------|
|--|------|------|------|-------------|

| | | | | |
|-----|-----|-----|-------|--------|
| Ja | 36% | 32% | 37,5% | + 5,5% |
| Nee | 64% | 68% | 62,5% | - 5,5% |

Hieronder staan de antwoorden van de 15 commissies waarbij sprake was van planmatig onderhoud in 2012. In 2010 betrof het 16 commissies en in 2011 14 commissies.

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 62% | 52% | 100% | + 48% |
| Nee | 38% | 48% | 0% | - 48% |

In alle gevallen waar planmatig onderhoud is uitgevoerd, is het programma gepresenteerd.

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 62% | 52% | 50% | - 2% |
| Nee | 38% | 48% | 50% | + 2% |

In de helft van de gevallen waar planmatig onderhoud is uitgevoerd is om advies gevraagd.

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 38% | 18% | 27% | + 9% |
| Nee | 62% | 82% | 73% | - 9% |

In 2010 staat het antwoord van de 6 commissies waarbij sprake was van bewoning door huurders en kopers. In 2011 waren dat 8 commissies. In 2012 waren dat 6 commissies

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

0% = Ja 28,6%
100% = Nee 71,4%

Analyse

Bij ruim 1/3 van de commissies was er in 2012 sprake van planmatig onderhoud. In 2010 is bij de 38% van deze commissies het planmatig onderhoudsprogramma niet gepresenteerd. In 2012 is overal waar planmatig onderhoud is uitgevoerd, het programma gepresenteerd. Bij de helft van de commissies is advies gevraagd. Dat vinden wij een slechte zaak. Wellicht vanwege de vermindering van de contacten is niet zoals afgesproken het planmatig onderhoud gepresenteerd in alle commissies.

Ook was er sprake van bewoning in complexen door huurders en kopers van 38% in 2010, 18% in 2011 en 27% in 2012. Bij geen van deze 8 commissies (2010) en 6 commissie (2011) is er in het overleg met WonenBregburg sprake van afstemming met de Vereniging van Eigenaren over het onderhoudsprogramma. Er was sprake van een lichte verbetering omdat er bij een commissie sprake was van afstemming met de VvE. Dat vinden wij zorgwekkend.

Conclusies

Planmatig onderhoud dient afgestemd en besproken te worden met de commissies, dat gebeurt in 38% (2010) en 48% (2011) van de gevallen niet en dat was nog een verbeterpunt. Bij complexen waar in 2012 planmatig onderhoud wordt uitgevoerd een score behaald van 100%. In de afgelopen jaren werd bij 38% (2010) en 48% (2011) geen advies gevraagd. Bij de helft van de com-

missies waar planmatig onderhoud is uitgevoerd is advies gevraagd. Het verbeterpunt is niet echt opgepakt. Sterker nog er is sprake van een verslechtering op dit front. Wij vinden dat zorgelijk.

Een aandachtspunt is bij zogenaamde “gemengde complexen” de afstemming van het onderhoudsprogramma met de commissie naast de Vereniging van Eigenaren. In 2010 en 2011 heeft geen enkele afstemming plaats gevonden met huurders. Ook dit verbeterpunt is niet echt opgepakt. Slechts bij één commissies heeft dit plaatsgevonden. Wij vinden dit zorgelijk. Het experiment in de Mozartflat heeft niet geleid tot een andere aanpak. Inmiddels heeft HBO in overleg met de commissie Meander afgesproken om in 2013 een proef te doen. Bij positieve ervaringen zal dit worden gedeeld met andere gemengde complexen en WonenBreborg. Wij zijn van mening dat de woonconsulent minimaal vooroverleg moet hebben met de commissie van huurders alvorens dit te bespreken met de VvE. Huurders mogen geen 2^e rangsbewoners worden.

D. Rubriek Grootonderhoud

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|-------|-------------|
| Ja | 14% | 7% | 2,5% | - 4,5% |
| Nee | 86% | 93% | 97,5% | + 4,5% |

Bij een commissie was er sprake van grootonderhoud.

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 33% | 100% | 100% | 0% |
| Nee | 67% | 0% | 0% | 0% |

WonenBreborg heeft in 2011 zich de kritiek aangetrokken en de commissies betrokken bij de planvorming, overeenstemming bereikt over geriefsverbeteringen, overeenstemming bereikt over energiebesparende maatregelen, overeenstemming bereikt over de gevolgen voor de huur, informatie gegeven over de tijdsplanning en is de commissie is op de hoogte gehouden tijdens de uitvoering, De commissie waarbij grootonderhoud hebben plaatsgevonden is hierbij volledig betrokken geweest. WonenBreborg heeft dit volgens het boekje keurig verzorgd. Het is goed dat WonenBreborg het beleid consequent door heeft gevoerd.

Analyse

In Tilburg is er minder grootonderhoud gepleegd aan woningen van de commissies dan in 2010 en 2011. WonenBreborg In Tilburg heeft goed gevolg gegeven aan de verbeterpunten. Wij vinden dat een goede zaak. Het staat in positieve zin tegenover het planmatig onderhoud. De tevredenheid over het uitvoeren van het grootonderhoud dat meestal een forse ingreep in het dagelijks leven van bewoners veroorzaakt, is goed te noemen.

Conclusies

Betrokkenheid van de commissie bij grootonderhoud is noodzakelijk en gewenst om meerdere redenen. Het betrekken van de commissie beperkt zich tot een complex. Een compliment is dan ook op zijn plaats. Het geeft een compleet ander beeld dan in 2010.

E. Rubriek sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering

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

complex?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 0 % | 0% | 0% | 0% |
| Nee | 100% | 100% | 100% | 0% |

Analyse en conclusie

In Tilburg was er bij geen enkele commissie in 2010, 2011 en 2012 sprake van sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering.

F. Rubriek Wonen en zorg

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 28% | 37% | 40% | + 3% |
| Nee | 72% | 63% | 60% | - 3% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|-------|-------------|
| Ja | 25% | 32% | 32,5% | + 0,5% |
| Nee | 72% | 68% | 67,5% | - 0,5% |

Analyse

In 2010 gaf 28% van de commissies aan dat er meer behoefte is aan zorgwoningen en dit steeg tot 37% en licht tot 40% in 2012. In Tilburg gaf van de commissies aan dat er meer behoefte is aan zorgwoningen. Het percentage steeg van 25% (2010) naar 32 % (2011 en 2012).

Conclusie

Er is sprake van een kleine toename aan behoefte aan meer zorgwoningen in Tilburg.

G. Rubriek Servicekosten

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 74% | 80% | 75% | - 5% |
| Nee | 26% | 20% | 25% | + 5% |

Hieronder staan de antwoorden van de 32 commissies (2010) en 35 commissies (2011) en 30 commissies (2012) in Tilburg

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?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 50% | 48% | 60% | + 12% |
| Nee | 50% | 52% | 40% | - 12% |

Nee. Zie bijlage, Rubriek 2 (G.2.)

3. Is er op enig moment advies aan de commissie gevraagd of door de commissie gegeven over

het servicekostenpakket voor het complex?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 50% | 62% | 53% | - 9% |
| Nee | 50% | 38 % | 47%% | + 9% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 81% | 77% | 80% | + 3% |
| Nee | 19% | 23% | 20% | - 3% |

Nee. Zie bijlage. Rubriek 3 (G.4)

Analyse

Bij 3/4 deel van de complexen waar commissies actief zijn is er sprake van servicekosten. Overleg heeft in (2010) bij 50%, (2011) bij 48% en (2012) bij 60% plaatsgevonden. Hoewel er sprake is van verbetering, wordt nog 40% niet geraadpleegd. De tevredenheid over het servicekostenpakket is licht toegenomen in 2012.

Conclusies

In 2010 (50%), 2011 (28%) en in 2012 (60%) werd advies gevraagd of overeenstemming bereikt over de aard en omvang, wijziging en de prijsbepaling van het servicekostenpakket. Er valt 2012 een lichte verbetering te constateren. Wij zijn van mening dat de woonconsulent van WonenBreborg ernstig tekort schiet door de servicekosten niet bespreekbaar te maken. Servicekosten vormen een belangrijk deel van de woonlasten. Er zijn wettelijke regels voor de servicekosten, maar deze zijn zeer globaal en regelen niet alles tot in detail. Servicekosten dienen jaarlijks besproken te worden tussen commissie en WonenBreborg. WonenBreborg dient jaarlijks stil te staan bij de servicekosten en de commissies meer te betrekken bij de servicekosten. Belangrijke momenten zijn het moment dat WonenBreborg 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 WonenBreborg een concept rekening heeft opgesteld. Bij wijziging van het pakket dient overeenstemming te worden bereikt tussen de commissie en WonenBreborg. 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. WonenBreborg heeft onvoldoende lering getrokken uit de verbeterpunten. Op onderdelen is het zelfs verslechterd. Daarnaast is de kritiek fors toegenomen op de kwaliteit van de schoonmaak en glasbewassing. Er moeten concrete afspraken worden gemaakt met WonenBreborg over verbeterpunten. Bij veel corporaties worden de woonlasten gezien als bijproduct, omdat de verhuurder de kosten als een doorgeefluik doorsluis naar bedrijven. De huurdersorganisaties willen dat er bij alle betreffen de commissies advies wordt gevraagd en er sprake is van serieuze onderhandelingen tussen de woonconsulent en de commissie. WonenBreborg moet beseffen dat ook de verhuurder gebaat is bij goed onderhoud van het complex.

H. Rubriek Leefbaarheid

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 79% | 75% | 63% | - 12% |
| Nee | 21% | 25% | 3% | +12% |

Nee. Zie bijlage. Rubriek 4 (H.1.)

| Benoemd | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|---------------------|------|------|-------|-------------|
| Parkeren | 22% | 26% | 22,5% | - 3,5% |
| Zwerfvuil | 30% | 29% | 28% | - 1% |
| Slechte verlichting | 7% | 6% | 2,5% | - 3,5% |
| Overlast | | | 10% | + 10% |
| Verpaupering | 13% | 28% | 15% | - 13% |
| Overigen | 28% | 25% | 22% | - 3% |

22% = overige. Zie bijlage, Rubriek 4 (H.1.)

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|-------|-------------|
| Nee | 40% | 45% | 57,5% | + 12,5% |
| Ja | 60% | 55% | 42,5% | - 12,5% |

Ja, met: WonenBreborg (19x) in 2010, (17x) in 2011 en 2012 (12x).

| Overigen | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------------|------|------|------|
| Gemeente Tilburg | 7 | 5 | 5 |
| Politie | 2 | 5 | 4 |
| BAT | 1 | - | - |
| Wethouder/Burgemeester | 1 | - | 2 |
| Gebiedsteam | 1 | 1 | 1 |
| Gebiedmanager Beheer | - | 1 | 3 |
| De Twern | - | 2 | - |
| Winkeliersvereniging | - | 1 | 3 |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Nee | 44% | 50% | 57% | + 7% |
| Ja | 56% | 50% | 43% | - 7% |

Analyse

De zorg over problemen m.b.t. leefbaarheid daalt van 2010 (79%), in 2011 (75%) en in 2012 naar (63%) onder de commissies. Zwerfvuil scoort het hoogst met 28%, daarna parkeren met 22,5%. Overlast is nu opgevoerd als aparte rubriek met 10%. Verpaupering is gedaald naar 15%. De rubriek overigen is ook licht gedaald. Overleg over de woonomgeving steeg van 40% (2010) naar 45% in (2011) en in (2012) tot aan 57,5%. Vanaf de vorige enquête hebben wij de aantallen geregistreerd, zoals die genoemd zijn door de commissies (zie bijlage). Hiermee willen wij meer inzicht en in het verloop van de genoemde onderwerpen over de jaren. In de rubriek overleg met overigen valt te zien dat er een toename is in het overleg winkeliers en een afname van het overleg met De Twern.

Conclusies

Leefbaarheid en vooral 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. Opvallend is dat er een lichte afname is in het overleg over de leefbaarheid, maar een toename in het overleg over (dagelijks) beheer en de woonomgeving. Daarnaast lijken huismeesters een prominenter rol in het overleg met de commissies te krijgen.

I. Rubriek Huismeester

1. Heeft het complex een huismeester?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 100% | 100% | 100% | 0% |
| Nee | 0% | 0% | 0% | 0% |

2. Kent de commissie de huismeester?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|------|---------------|
| Ja | 100% | 100% | 95% | - 5% |
| Nee | 0% | 0% | 5% | + 5% Vacature |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|-------|-------------|
| Ja | 86% | 98% | 92,5% | - 5,5% |
| Nee | 14% | 2% | 7,5% | + 5,5% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|--------------|------|------|-------|-------------|
| Niets | 83% | 93% | 87,5% | - 5,5% |
| Het volgende | 17% | 7% | 12,5% | + 5,5% |

Het volgende. Zie bijlage. Rubriek 5 (I.4).

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|--------------|------|------|-------|-------------|
| Niets | 97% | 100% | 87,5% | - 12,5% |
| Het volgende | 3% | 0% | 12,5% | + 12,5% |

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

Veel commissies hebben geen exacte getallen genoemd. Van de commissies die dat wel gedaan hebben is er het volgende beeld. Vijf commissies hebben structureel 4 keer overleg gehad. Daarnaast veel kort contact variërend van zeer regelmatig, wekelijks tot aan diverse keren: "is zowat de buurman". Een tweede groep met tussen 3 en 8 bijeenkomsten. Een andere groep indien nodig, met als uitschieter 49 keer. Een drietal commissies heeft geen contact gehad met de huismeester. Drie commissies twee keer en 1 commissies 1 keer. Er zijn een tweetal commissies die een zeer lage waardering hebben gegeven. Een gesprek tussen WonenBregburg en de commissies lijkt ons op zijn plaats.

7. Hoe ontstaat meestal het contact met de huismeester?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|--|------|------|------|-------------|
| Telefonisch, tijdens spreekuur van de huismeester | 24% | 18% | 25% | + 7% |
| Telefonisch, het antwoordapparaat van de huismeester inspreken | 15% | 16% | 18% | + 2% |
| Schriftelijk met briefje in de huismeesterbrievbus | 3% | 6% | 5% | -1% |
| Persoonlijk aanspreken, tijdens het spreekuur van de huismeester | 31% | 23% | 27% | + 4% |
| Via de woonconsulent | 3% | 7% | 1% | - 6% |

| | | | | |
|------------|-----|-----|-----|------|
| | | | | |
| Per e-mail | 24% | 29% | 24% | - 5% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|---|------|------|------|-------------|
| Reparaties in de woning | 9% | 11% | 16% | + 5% |
| Reparaties in de algemene ruimte | 19% | 19% | 21% | + 2% |
| Problemen met andere bewoners van Het complex | 16% | 17% | 16% | - 1% |
| Een algemeen praatje | 23% | 26% | 26% | - |
| Vervuiling van het flatgebouw of omgeving | 21% | 17% | 10% | - 7% |
| Toezicht in het complex | 13% | 10% | 11% | +1 % |

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

In Tilburg zowel in (2010, 2011 als in 2012) 100% = Ja.

10. Welk rapportcijfer krijgt de bereikbaarheid van de huismeester?

In 2010 **8,3** en in 2011 **8** en 2012 ook een **8**.

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| Niets | 86% | 88% | 85% | - 3% |
| Het volgende | 14% | 12% | 15% | + 3% |

Het volgende. Zie bijlage. Rubriek 6 (I.11)

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?

In Tilburg was in 2010 **7,3** en in 2011 **7,6**. en in **2012 7,5** met proteststemmers en zonder proteststemmers **7,9**.

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.

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| Niets | 45% | 50% | 75% | + 25% |
| Het volgende | 36% | 34% | 25% | - 9% |
| Onbekend | 19% | 16% | 0% | 0% |

Het volgende. Zie bijlage. Rubriek 7 (I.13)

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

In 2010 **7,6** en in 2011 **7,8**. en in 2012 **7,8**

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|-------|-------------|
| Niets | 52% | 61% | 82,5% | + 11,5% |
| Het volgende | 34% | 9% | 17,5% | + 8.5% |
| Onbekend | 14% | 30% | 0% | 0% |

Het volgende. Zie bijlage. Rubriek 8 (I,15)

Analyse

De leden van de commissies kennen de huismeester. De commissies zijn voor het merendeel op de hoogte van het takenpakket in 2010 (86%), in 2011 (98%) in 2012 (95%). Zij zijn van mening, dat er weinig ontbreekt aan het takenpakket. In 2010 was dat (83%) en in 2011 (93%) en in 2012 (87,5%)

10% van de commissies is van mening dat hij te beperkt aanwezig is, vooral door te veel taken en de grootte van het werkgebied. Het gemiddelde contact tussen huismeester en commissie bedraagt 5,4 keer in 2010 en is in 2011 gestegen naar 9,4 keer. In 2012 hebben de commissies andere beschrijvingen gehanteerd.

In 2010 ging het merendeel van het contact met de huismeester via persoonlijk contact door aanspreken en/of via spreekuur 31%, telefonisch tijdens spreekuur 24%, door inspreken op het antwoordapparaat 15% en per e-mail 24%. In 2011 gaat het merendeel van het contact per e-mail 29% in 2012 (24%). Het persoonlijke aanspreken van de huismeester met 23% is in 2012 gestegen naar 27%. Het spreekuur is gestegen van 16% naar 18%. Opvallend is de daling via de woonconsulent van 7% in 2012.

De onderwerpen van contact zijn globaal hetzelfde gebleven als in 2011: een algemeen praatje 23% (2010) naar 26% (2011 en 2012), vervuiling rondom flatgebouw of omgeving in 2010 (21%) naar 17% in 2011 en naar 10% in 2012, reparaties algemene ruimte met hetzelfde percentage in 2010 en 2011 19% en in 2012 gestegen naar 21%, problemen met andere bewoners 16% vertoonde in 2011 een toename van 1% en weer een afname van 1% in 2012, toezicht in complex in 2010 13% verminderde in 2011 tot 10% en steeg licht naar 11% in 2012 en reparaties in woningen 9% steeg tot 11% in 2011 tot 16% in 2012. De reparaties in de algemene ruimten stegen van 19% (2010 en 2011) naar 21 in 2012%.

De bereikbaarheid is zeer hoog met een score van **8,3** (2010), maar daalde wel tot **8** in 2011 en handhaafde zich op **8** in 2012.

Voor het toezicht op de netheid en schoonheid in en rondom het complex krijgt de huismeester een goed cijfer met **7,3** in 2010 en steeg tot **7,6** in 2011 en **7,5** in 2012. 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 leefwijze, troep laten opruimen, sneller signaleren bij graffiti en bewoners aanspreken.

Conclusie

Er is sprake van een dekkend netwerk van huismeesters. De waardering voor de huismeester is structureel groot. Een aanzienlijk deel van de commissies vindt dat hij te beperkt aanwezig is en wil meer aanwezigheid van de huismeester.

Aandachtspunt blijft 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 steeg van **7,6** in 2010 naar **7,8** in 2011 en 2012.

J. Rubriek Woonconsulent

1. Is er ten behoeve van het complex sprake van werkzaamheden door een wooncon-

sulent?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 81% | 89% | 85% | - 4% |
| Nee | 19% | 11% | 15% | + 4% |

2. Kent de commissie de woonconsulent?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 100% | 98% | 90% | - 8% |
| Nee | 0% | 2% | 10% | + 8% |

In 2010 noemen 43 commissies 10 namen, in 2011 noemen 44 commissies 12 namen en in 2012 noemen 31 commissies van 10 woonconsulenten. Per woonconsulent worden bijna 4 commissies bediend. In de loop van 2012 hebben 31 commissies een woonconsulent. Bij 9 commissies was er sprake van langdurige ziekte, zwangerschapsverlof of een vacature. Dit bepaalt deels het beeld over de woonconsulent

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 83% | 91% | 82% | - 9% |
| Nee | 17% | 9% | 18% | + 9% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|-------|-------------|
| Niets | 86% | 88% | 77,5% | - 10,5% |
| Het volgende | 14% | 12% | 22,5% | + 10,5% |

Bij het volgende. Zie bijlage. Rubriek 9 (J.4)

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| Niets | 90% | 95% | 90% | + 5% |
| Het volgende | 10% | 5% | 10% | - 5% |

6. Hoe wordt meestal contact opgenomen met de woonconsulent?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|---|------|------|------|-------------|
| Telefonisch | 33% | 36% | 30% | - 6% |
| Schriftelijk, per e-mail | 33% | 35% | 39% | + 3% |
| Schriftelijk, per brief | 1% | 3% | 2% | - 1% |
| Persoonlijk, aanspreken als ik hem of haar tegenkom | 19% | 14% | 12% | - 2% |
| Via de huismeester | 14% | 12% | 17% | + 5% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--|------|------|------|-------------|
| Onderhoudswerkzaamheden | 24% | 14% | 23% | + 9% |
| Problemen met bewoners in het complex | 14% | 14% | 18% | + 4% |
| Vervuiling van de woonomgeving of flatgebouw | 14% | 13% | 12% | - 1% |
| Servicekosten | 16% | 14% | 12% | - 1% |
| Algemeen praatje | 20% | 24% | 22% | - 2% |
| Anders | - | - | 13% | + 13% |

Het contact met de woonconsulent ging verder ook nog over het volgende. Zie bijlage. Rubriek 10 (J.7)

8. Welk rapportcijfer krijgt de bereikbaarheid van de woonconsulent?

In 2010 was dat **7,7** en in 2011 **7,2** en in 2012 **7,7**

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| Niets | 86% | 84% | 84% | 0 |
| Het volgende | 14% | 16% | 16% | 0 |

Het volgende. Zie bijlage. Rubriek 10 (J,9)

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

In 2010 was het **7,5** en in 2011 **en 7,3** en in 2012 **6,9**.

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| Niets | 72% | 84% | 80% | - 4% |
| Het volgende | 28% | 16% | 20% | + 4% |

Het volgende. Zie bijlage. Rubriek 12 (J.11)

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

In 2010 en 2011 was het **7,5** en in 2012 **7,2**

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| Niets | 75% | 77% | 85% | + 8% |
| Het volgende | 25% | 23% | 15% | - 8% |

Het volgende. Zie bijlage. Rubriek 13 (J.14)

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

In 2010 als in 2011 **7,4** en in 2012 **7,2**

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|--------------|------|------|------|-------------|
| Niets | 75% | 84% | 87% | + 3% |
| Het volgende | 25% | 16% | 13% | - 3% |

Het volgende. Zie rubriek 14 (J. 15)

16. Hoe vaak overlegt de commissie met de woonconsulent?

In 2010 en 2011 werd er gemiddeld **3** keer per jaar en in 2012 **2,8** overlegd.

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 50% | 43% | 36% | - 7% |
| Nee | 50% | 57% | 64% | + 7% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 48% | 52% | 55% | + 3% |
| Nee | 52% | 48% | 45% | - 3% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|-------|-------------|
| Ja | 79% | 68% | 62,5% | - 5,5% |
| Nee | 21% | 32% | 37,5% | + 5,5% |

20. Vindt er jaarlijks overleg plaats over de servicekosten?

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Ja | 37% | 36% | 40% | + 4% |
| Nee | 63% | 64% | 60% | - 4% |

Onderstaande vragen worden door 18 commissies in 2010 en 15 in 2011 en in 2012 door 14 commissies beantwoord. I

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|--------------------------|------|------|------|-------------|
| Schoonmaak | 46% | 38% | 45% | + 7% |
| Energie | 25% | 23% | 21% | - 2% |
| Onderhoud | 16% | 23% | 21% | - 2% |
| Leefbaar en woonomgeving | 13% | 16% | 13% | - 3% |

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|------------------------|------|------|------|-------------|
| Woonconsulent | 50% | 67% | 56% | - 11% |
| Commissie van huurders | 50% | 33% | 44% | + 11% |

Analyse

In 2010 was er bij 4/5 van de commissies is er sprake van werkzaamheden door een woonconsulent. Dit is in 2011 gestegen naar bijna 90%. In 2012 bij 85%. De naam van de woonconsulent van het complex is in 2010 voor 100% bekend. In 2011 bij 98% en in 2012 bij 90%. Ruim 4/5 was in 2010 bekend met het takenpakket van de medewerker. Dat is gestegen in 2011 naar 91%. In 2012 daalde dit tot 82%. In 2010 is meer dan 4/5 was in 2011 was 88% van mening dat er niets ontbrak in het takenpakket. In 2012 daalde dit percentage tot 77,5%

In 2010 vindt 1/3 van de contacten telefonisch plaats. Dit bleef redelijk stabiel in 2011 en 2012, Het percentage is wel gedaald in drie jaar tijd. Er is een stijging van e-mail van 22% via 36% naar 39%. Persoonlijk aanpreken is gedaald van 19% via 14% naar 12%. contact gestegen. Het persoonlijk aanspreken is gedaald naar 14%. Vanwege een mindere beschikbaarheid bij de woonconsulenten is de opname via de huismeester gestegen van 12% naar 17%.

De volgende onderwerpen bleven in de jaren 2010, 2011 en 2012 gelijk. 24% in 2010 met een dip in 2011 naar 14% en in 2012 naar 23%. De problemen met bewoner sin het complex steeg van 2010 en 2011 van 14% naar 18% in 2012. Klachten over de vervuiling in de woonomgeving en servicekosten daalden licht. De andere percentages bleven dicht bij elkaar in de buurt.

De bereikbaarheid was in 2010 goed te noemen met **7,7**. In 2011 daalde het **0,5 punt**. In 2012 steeg het weer naar het percentage van 2010.

De volgende verbeterpunten worden genoemd. Bijna 1/3 van de commissies noemt betere telefoonnotities, sneller terugbellen, de agenda toegankelijker maken, afspraken nakomen en sneller reageren als verbeterpunten. In 2011 en 2012 is daarbij gekomen vervanging bij ziekte en actiever terugkoppelen en de wisseling van consultants. De uitvoering van taken daalde van **7,5** naar **7,2** in 2011 en daalde verder naar **6,9** in 2012.

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**. In 2012 daalde dit naar een **7,2**.

Als algemeen rapportcijfer krijgt de woonconsulent een **7,4** zowel in 2010 als 2011. In 2012 daalde dit naar **7,2**.

Er werd gemiddeld **3** keer per jaar met de commissies overlegd in 2010 en 2011. In 2012 daalde dit naar **2,8**.

Er is geen sprake van een vaste cyclus bij de helft van de commissies. In 2011 is dit percentage afgenomen met 7%. In 2012 daalde dit weer met 7%. Er vindt geen jaarlijks overleg plaats over de onderhoudsplannen bij resp. 2010 52%, 2011 48 % en 2012 45% plaats. Ondanks verbetering maken wij ons zorgen. In 2010 deed 4/5 van de commissies voorstellen over toekomstig onderhoud. Dit is 2011 gedaald naar 1/3 en in 2012 een lichte stijging naar 37,5% .

Bij 3/5 van de commissies vindt er géén overleg plaats over de servicekosten. In 2010 vond er bij slechts 15 commissies er overleg plaats over de afrekening en wijziging in de servicekosten. In 2011 is dat nog zelfs iets gedaald. Het overleg over de servicekosten blijft problematisch. Er was een lichte toename in 2012 met 4%. Met 60% wordt geen overleg gepleegd over de servicekosten. De schoonmaak springt er tussen uit. Het aantal commissies die vraagt om een overleg de servicekosten is met 11% toegenomen

Conclusies

De bekendheid van de woonconsulent is goed. Er zijn een aantal aandachts- of verbeterpunten. Het takenpakket van de woonconsulent heeft een breed draagvlak. Verbeteringen zijn gewenst: sneller terugbellen, nakomen toezeggingen, betrokkenheid en meer persoonlijk overleg, informatieverstrekking, accurate optreden worden en bereikbaarheid, meer begrip tonen, geen toezeggingen doen die niet worden nagekomen, openheid van zaken geven, onderhoudsplan bespreken, commissies inlichten over servicekosten. 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.

Er zijn kritische kanttekeningen gemaakt bij het functioneren van de woonconsulenten door de commissies. Er zijn de nodige aandachts- en verbeterpunten. Vooral communicatie en betrokkenheid worden genoemd.

K. Rubriek waarderingen

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|---|------------|----------|------------|--------------|
| a. de grootte van de woningen | 7,6 | 7,6 | 7,7 | + 0,1 |
| b. de aanwezigheid van warmte-isolatie | 6,4 | 6,6 | 6 | - 0,6 |
| c. de geluidsisolatie m.b.t. geluid van de burens | 6,1 | 6,5 | 6,4 | - 0,1 |
| d. de aanwezigheid van inbraakwerende voorzieningen | 8,2 | 7,5 | 7,5 | - |
| e. de kwaliteit van het schoonmaakwerk | 7,3 | 6,9 | 6,9 | - |
| f. de onderhoudstoestand van de buitenkant | 6,8 | 6,3 | 6,8 | + 0,5 |
| g. het functioneren van de centrale verwarming | 7,8 | 7,6 | 7 | - 0,6 |
| h. de huurprijs in relatie tot de kwaliteit | 6,7 | 6,5 | 6,5 | - |
| Totaal | 7,1 | 7 | 6,9 | - 0,1 |

Kanttekeningen. Zie bijlage Rubriek 15 (K,1)

Analyse

De waardering voor de grootte van de woningen is hoog. De aanwezigheid van warmte-isolatie en geluidsisolatie is voldoende. In de afgelopen jaren is WonenBregburg een programma gestart voor het aanbrengen van energetische maatregelen. HBO kan zich vinden in de aanpak, maar stelt wel een hoger tempo voor. Er is sprake van een toename t.o.v. 2010 over de aanwezigheid van warmte- en geluidsisolatie. In 2012 stukt dit. Dit heeft waarschijnlijk deels te maken met de kwaliteit van de woningen en het feit dat er voor WonenBregburg op dit onderdeel nog voldoende te doen is.

De waardering voor PKVW was hoog in 2010 en daalt in 2011 en 2012 naar een 7,5. Het keurmerk behoort inmiddels tot de standaarduitrusting en verliest mede daardoor een deel van zijn populariteit. Toch zijn er maar weinig corporaties die bijna bij al hun woningen PKVW hebben aangebracht.

De kwaliteit voor schoonmaken is voldoende. De waardering was in 2011 hoger en handhaaft zich op het peil van vorig jaar en dat komt overeen met andere onderdelen van de enquête. Toch zijn er de nodige klachten. Het betekent dat de vinger aan de pols gehouden moet worden.

Waardering voor de onderhoudstoestand van de buitenkant van de woning is ruim voldoende en is weer terug op het niveau van 2010. De waardering voor het functioneren van de centrale verwarming is hoog, maar daalt wel van 7,8 in 2010, naar 7,6 in 2011 tot 7 in 2012. huurprijs in relatie tot de kwaliteit is voldoende en handhaaft zich op het niveau van 2011.

Conclusies

De waardering voor de woningen is voldoende en scoort op een aantal onderdelen zeer goed, maar daalt wel. In Tilburg is vooruitgang geboekt met de isolatie. PKVW wordt meer als een vanzelfsprekende basisvoorziening gezien en verliest mede daardoor iets aan populariteit. Het functioneren van de centrale verwarming, grootte van de woning en de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed. Toch levert de daling in de scores wel zorg op vooral t.a.v. de kwaliteit van het schoonmaakwerk en onderhoudstoestand van de buitenkant. 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.

De gemiddelde waardering voor de woning in 2010 **7,1** en in 2011 **7**.en in 2012 **6,9**.

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of - in % |
|--|------------|------------|------------|-------------|
| a) de snelheid waarmee WB de reparatieverzoeken afhandelt | 7,8 | 7,9 | 8 | + 0,1 |
| b) de kwaliteit van het werk van de uitgevoerde reparatie | 7,7 | 7,6 | 7,7 | + 0,1 |
| c) de controle van WB op de uitgevoerde reparatie | 6,6 | 6,4 | 6,8 | + 0,4 |
| d) de bereikbaarheid van WB overdag | 7,6 | 7,8 | 7,5 | - 0,3 |
| e) de bereikbaarheid van WB buiten kantooruren | 6,2 | 6,5 | 7 | + 0,5 |
| f) de klantvriendelijkheid van medewerkers van WB in zijn algemeenheid | 7,7 | 7,7 | 7,8 | + 0,1 |
| g) de voorlichting van WB in zijn algemeenheid | 7,4 | 7,5 | 7 | - 0,5 |
| h) de website van WB | 7,4 | 7,4 | 7,5 | + 0,1 |
| i) aandacht voor de huurdersorganisaties in de uitgave Venster | 7,4 | 7,4 | 7,4 | - |
| j) omgang met zelf aangebrachte voorzieningen | 7,0 | 7,1 | 7,3 | + 0,2 |
| k) WB als het zijn van verhuurder in het algemeen | 7,4 | 7,5 | 7,5 | - |
| Totaal | 7,3 | 7,4 | 7,4 | - |

Kanttekeningen. Rubriek 16 (K.2)

Analyse

De waardering voor de snelheid van afhandelen van reparatieverzoeken scoort het hoogst. Daarna de kwaliteit van de uitgevoerde reparatie. De bereikbaarheid overdag is goed, maar is gedaald. Vervolgens de klantvriendelijkheid, de kwaliteit van uitgevoerde reparaties en de klantvriendelijkheid van medewerkers scoren hoog. Het laagst voert de score op het controle van de uitgevoerd werkzaamheden. De bereikbaarheid van WonenBreborg buiten kantooruren is toegenomen. De vraag is of door de verbeteringen die WonenBreborg vorig jaar heeft toegepast het cijfer is gestegen. WonenBreborg krijgt als verhuurder een **7,4** en handhaaft dat niveau. .

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. Communicatie in het algemeen blijft een punt van zorg en aandacht.

De gemiddelde waardering voor de dienstverlening door WonenBreborg was in 2010 **7,3** en in 2011 **7,4** en in 2012 **7,4**.

3. De waardering van de woonomgeving betreffende:

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|---|------------|------------|------------|-------------|
| a) de hoeveelheid groen | 7,4 | 7,3 | 7 | - 0,3 |
| b) het onderhoud van het groen | 6,6 | 6,7 | 6,4 | - 0,3 |
| c) de aanwezigheid van speelvoorzieningen | 6,7 | 6,4 | 6,5 | + 0,1 |
| d) de netheid rond uw complex (rommel op straat, e.d.) | 5,5 | 5,6 | 5,6 | - |
| e) de verlichting van de woonomgeving | 7,0 | 7 | 7,2 | + 0,2 |
| f) de sociale veiligheid ('s avonds en 's nachts) | 6,2 | 6 | 6,3 | + 0,3 |
| g) de aanwezigheid van parkeervoorzieningen | 6,2 | 6,6 | 6,3 | - 0,3 |
| h) de verkeersveiligheid | 6,0 | 6 | 6 | - |
| i) het onderlinge contact/de saamhorigheid | 6,6 | 6,7 | 6,4 | - |
| j) de hoeveelheid voorzieningen in uw buurt of wijk | 7,0 | 6,8 | 7,2 | + 0,4 |
| k) de activiteiten van de wijk- of dorpsraad in uw wijk | 6,5 | 6,4 | 6,5 | - |
| Totaal | 6,5 | 6,5 | 6,5 | - |

Kanttekeningen. Zie bijlage. Rubriek 17 (K,3)

Analyse en conclusies

De hoeveelheid groen rondom de woning wordt als goed beoordeeld, maar daalt licht. De waardering voor de verlichting op straat is toegenomen. De hoeveelheid voorzieningen in de buurt stijgt licht, evenals de aanwezigheid van speelvoorzieningen. De netheid rondom het complex is handhaaft zich op 5,6 De verkeersveiligheid blijft in Tilburg met een 6 en in 2010 in Breda met een 6,3 gewaardeerd. De sociale veiligheid is licht gestegen. De aanwezigheid van parkeervoorzieningen is in Tilburg gedaald naar 6,3. Het onderlinge contact/saamhorigheid is gedaald naar 6,4. De activiteiten van wijkraad in de wijk handhaven zich op 6,5.

De gemiddelde waardering is in Tilburg **6,5** gebleven.

4. De waardering voor de huurdersbelangenorganisatie, betreffende:

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--|------|------|------|-------------|
| a) de bekendheid van HBO Wonen 99 | 7,4 | 7,4 | 7,7 | + 0,3 |
| b) het functioneren van de HBO in zijn algemeenheid | 7,4 | 7,5 | 7,6 | + 0,1 |
| c) Communiceren naar de commissie over overleg met WB (de wijze van terugkoppeling van de HBO naar de commissie) | 6,9 | 7,2 | 7,5 | + 0,3 |
| d) duidelijk maken van de taken van de HBO naar commissie toe | 6,7 | 7,1 | 7,3 | + 0,2 |
| e) de informatie van de HBO aan de commissies | 7,1 | 7,4 | 7,6 | + 0,2 |

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|-------|
| f) het openstaan van de HBO voor de wensen van de commissies | 6,9 | 7,4 | 7,4 | - |
| g) de bereikbaarheid van de contactpersonen van de HBO | 7,3 | 7,2 | 7,6 | + 0,4 |
| h) de website van Huurders Belangen Organisatie 99 | 6,9 | 7 | 7,3 | + 0,3 |
| Totaal | 7,1 | 7,3 | 7,5 | + 0,2 |

Kanttekeningen. Zie bijlage. Rubriek 18 (K.4)

Analyse

De bekendheid en de waardering van de HBO Wonen 99 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. Op het merendeel van de onderwerpen heeft HBO goede vooruitgang gemaakt. HBO Wonen 99 heeft zich meer opengesteld. 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. Over de gehele linie is een stijging waar te nemen.

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 al opgenomen waren in het werkplan van de HBO). HBO maakt zich sterk voor de verbeterpunten.

L. Overige zaken

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Nee | 76% | 83% | 80% | - 3% |
| Ja | 24% | 17% | 20% | + 3% |

Kanttekeningen. Zie bijlage. Rubriek 19 (L.1)

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Nee | 23% | 34% | 28% | - 6% |
| Ja | 77% | 66% | 72% | + 6% |

Kanttekeningen. Zie bijlage. Rubriek 20 (L.2)

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Nee | 76% | 77% | 85% | + 8% |
| Ja | 24% | 23% | 15% | - 8% |

Kanttekeningen. Zie bijlage. Rubriek 21 (L.3)

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|-----|------|------|------|-------------|
| Nee | 90% | 95% | 97% | + 2% |
| Ja | 10% | 5% | 3% | - 2% |

In 2010 hebben zich 2 personen aangemeld en in 2011 en 2012 1 persoon,

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

| | 2010 | 2011 | 2012 | = of – in % |
|--|------|------|------|-------------|
|--|------|------|------|-------------|

| | | | | |
|-----|-----|-----|-------|--------|
| Ja | 90% | 86% | 92,5% | + 6,5% |
| Nee | 10% | 14% | 7,5% | - 6,5% |

6. Opmerkingen. Zie bijlage. Rubriek 22 (L.6):

Analyse en conclusies

In 2010 geeft 1/4 van de commissies een aantal specifieke zaken aan die niet in de enquête aan de orde zijn gekomen. Dit percentage is in 2011 gedaald 1/6 deel en steeg in 2012 tot een vijfde deel. In 2010 heeft onder een 1/4 van de commissies heeft geen jaarvergadering gehouden. In 2011 is dat gestegen tot 1/3 deel. In 2012 is er sprake van een kentering. Wij gaan voorstellen maken om te komen tot een aantrekkelijke vorm van vergaderen en gaan commissies hierbij hand- en spandiensten aanbieden. Het gaat een extra aandachtspunt worden Er wordt om hulp gevraagd bij werving van commissieleden.

Ten aanzien van de HBO worden in 2010 en 2011 door een 1/4 van de commissies suggesties gegeven voor te behandelen onderwerpen zoals: huurbeleid, prijskwaliteit, servicekosten, versnellen afrekeningen, informatie over betrekken van allochtonen en hulp bij werving. In Tilburg zou men graag zien dat er nog meer bekendheid aan de HBO gegeven wordt en dat de contacten met commissies uitgebreid worden.

92,5% van de commissies wil uitgenodigd worden voor themabijeenkomsten van de HBO Wonen 99. Dit percentage is goed gestegen in 2012/ Er is waardering voor de vrijwilligers in de besturen.

Samenvatting conclusies en aanbevelingen

Volgens de participatieovereenkomst moet WonenBreborg minstens één keer per jaar regulier overleg voeren met de commissie. Met gemiddeld 3,8 (2010) 3,4 (2011) en is gedaald tot 2,4 in 2012. Er is sprake van een toename van het overleg met de huismeesters.

Planmatig onderhoud dient afgestemd en besproken te worden met de commissies, dat gebeurd in Tilburg. Advies over het planmatig onderhoud kan beter..

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. Huurders mogen geen 2^e rangsbewoners worden.

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 in 2010 nog een zorgkind, maar verloopt nu via het boekje. Een compliment is dan ook op zijn plaats.

In 2010, 2011 en 2012 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. Het percentage is weer licht toegenomen.

In 2010 (50%), in 2011 (48%) is er nu sprake van een toename tot 60% in 2012 Toch schiet WonenBreborg tekort door de servicekosten in 40% niet bespreekbaar te maken. WonenBreborg dient jaarlijks stil te staan bij de servicekosten en de commissies meer te betrekken bij de servicekosten.

Belangrijke momenten zijn het moment dat WonenBreborg 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 WonenBreborg een concept rekening heeft opgesteld.

Leefbaarheid en vooral schoon, heel en veilig, zijn voor commissies belangrijke aandachtspunten voor verbeteracties. WonenBreborg is voor een beperkt deel verantwoordelijk voor de staat van de leefbaarheid en woonomgeving. Er is sprake van een daling in de afgelopen jaren van 78% naar 63%. Het is van belang dat ook andere partijen hun verantwoordelijkheid nemen.

Er is in de complexen van WonenBreborg 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 commissies van huurders zijn voor het merendeel op de hoogte van het takenpakket. Een aantal commissies vindt het werkgebied van de huismeesters te groot.

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 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. T.o.v. 2011 behaalt in 2012 HBO hogere scores m.b.t. het functioneren, communiceren en terugkoppelen naar de commissies over het overleg met WonenBreborg, het verduidelijken van de taken, informatie aan de commissies, het openstaan voor de wensen van de commissies. De waardering van de HBO steeg van 7,1 naar 7,3 in 2011 tot 7,5 in 2012. Er is een daling opgetreden in specifieke problemen die in de enquête niet aan de orde zijn gekomen.

T.o.v. 2011 is het aantal commissies gestegen die jaarvergadering hebben gehouden. HBO is niet tevreden en gaat voorstellen maken om te komen tot een meer aantrekkelijke vorm en biedt hierbij hand- en spandiensten aan.

Gemiddelde Eindscore 2010,2011 en 2012

In deze enquête zijn voor onderstaande onderdelen diverse rapportcijfers gegeven door de commissies van huurders. Hieronder zijn de eindscores 2010, 2011 en 2012 van Tilburg vermeld.

| | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|------|------|------|
| Gemiddelde eindscore | | | |
| Huismeester | 7,8 | 7,8 | 7,8 |
| Woonconsulenten | 7,4 | 7,4 | 7,2 |
| WonenBreborg | 7,1 | 7 | 6,9 |
| Huurders Belangen Organisatie Wonen 99 | 7,1 | 7,3 | 7,5 |
| Woningen | 7,1 | 7 | 6,9 |
| Woonomgeving | 6,5 | 6,5 | 6,5 |
| Dienstverlening WonenBreborg | 7,3 | 7,4 | 7,4 |
| Eindscore | 7,2 | 7,2 | 7,2 |

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

HBO Wonen 99