

Uitslag Enquête nr. 16

**COMMISSIES VAN HUURDERS
van WonenBregburg
in Tilburg**

over het jaar 2014

De eindrapportages over de Enquête voor Commissies van Huurders worden vanaf 2010 in opdracht van H.B.O. Wonen 99 tot stand gebracht door Herders Consult BV.

©april 2010

Voorwoord

Zoals ieder jaar heeft de Huurders Belangen Organisatie Wonen 99 (H.B.O.) ook nu weer onder haar leden een enquête gehouden. Momenteel zijn 35 Commissies van Huurders aangesloten. 33 commissies hebben aan deze enquête hebben deelgenomen. De twee niet deelnemende commissies zijn vrij recent opgericht. Zij gaan vanaf 2015 deelnemen aan het invullen van de vragenlijst.

In complexen waar geen commissies actief is, behartigt het bestuur van de H.B.O. de huurdersbelangen. Dit kan al dan niet in nauwe samenwerking met bijvoorbeeld een Klankbordgroep. Bij een Commissie van Huurders is de wet op het Overleg Huurders Verhuurder en de afgesloten samenwerkingsovereenkomst tussen H.B.O. Wonen 99 en WonenBreborg van toepassing. De commissie van huurders heeft dan een officiële status en wordt door zowel HBO als WonenBreborg erkend als onderhandelingspartij. Bij een Klankbordgroep is dat niet het geval.

Een Klankbord kan op verzoek van WonenBreborg inbreng leveren bij de planvorming van een project. Ten aanzien van de besluitvorming over de inhoud van een project dient WonenBreborg altijd de huurders van het betreffende complex om hun mening te vragen. Hierbij dient minimaal 70 % van de huurders van het complex te zich uit te spreken en in te stemmen met gedane voorstellen (Wettelijk vereiste). Een commissie van huurders heeft rechten en plichten Wij raden bewoners van woningcomplexen aan een Commissie van Huurders te vormen om volop gebruik te maken van de wettelijke mogelijkheden op advies. WonenBreborg stimuleert het oprichten van commissies van huurders.

Onze leden, de commissies van huurders van WonenBreborg, geven ons en WonenBreborg d.m.v. deze enquête goed inzicht in wat er leeft binnen de commissie en daarmee ook bij de huurders. Wij zijn daarom blij dat alle commissies van huurders aan deze enquête hebben deelgenomen, wat best behoorlijk wat tijd kost. Wij bedanken de besturen van de commissies van hun inzet en medewerking. De uitslagen van de enquête worden op diverse niveaus besproken.

Als H.B.O. gaan wij de conclusies en aanbevelingen uit de enquête met de directie van WonenBreborg en de Manager Beheer van de Vestiging Tilburg bespreken. Binnen de organisatie van WonenBreborg worden medewerkers niet alleen geïnformeerd, maar ook geïnstrueerd wat te doen met de aanbevelingen en de mogelijke verbeterpunten.

De woonconsulenten hebben daarbij de opdracht de enquête met hun commissies van huurders te bespreken en samen te kijken naar wat er beter kan. Ook dienen zij afspraken te maken met commissies van huurders over mogelijke verbeteringen. Daarbij gaat het natuurlijk specifiek over de enquête van de betrokken commissie.

H.B.O. Wonen 99 houdt ieder jaar een thema-avond, waarbij het met elkaar bespreken van de uitkomst van de enquête centraal zal staan. Op deze bijeenkomst is ook het Management Team en een afvaardiging van de consulenten en huismeesters aanwezig. Zonder vooruit te lopen op de uitslag mogen wij al wel concluderen dat de enquête en de gekozen aanpak in de loop der jaren haar nut heeft bewezen. Laten wij samen blijven werken aan een sterke bewonersparticipatie in het belang van de huurders van WonenBreborg.

Peter Valk,
voorzitter

Inhoudsopgave:

A. Algemene gegevens	5
B. Rubriek Overleg met WonenBregburg	6
C. Rubriek Planmatig onderhoud	9
D. Rubriek Grootonderhoud	10
E. Rubriek Sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering	10
F. Rubriek Wonen en Zorg	10
G. Rubriek Servicekosten	11
H. Rubriek Leefbaarheid	12
I. Rubriek Huismeester	13
J. Rubriek Woonconsulent	16
K. Rubriek Waarderingen	19
1. de woningen	
2. de dienstverlening door WonenBregburg	
3. de woonomgeving	
4. de huurdersbelangenorganisatie	
L. Overige zaken	21
Samenvatting conclusies en aanbevelingen	23
Gemiddelde Eindscore 2014	23
<u>Bijlage</u> : Overzicht antwoorden individuele commissies	24

A. Algemene gegevens

Onder de H.B.O. Wonen 99 ressorteren momenteel 35 Commissies van Huurders. In de afgelopen jaren is er sprake geweest van een daling van het aantal commissies. Het aantal; commissies liep terug. Van 46 commissies in 2010 naar 35 commissies in 2015. De deelname van de commissies aan de enquête was hoog. De twee commissies die niet hebben deelgenomen, zijn nog niet lang geleden opgericht.

WonenBregburg heeft zich de kritiek vanuit de vorige enquête aangetrokken. In complexen waar geen commissie is, behartigt de H.B.O. de huurdersbelangen. Het aantal woningen per complex waar een commissie actief is varieert van 9 tot 300.

Bestuurssamenstelling van de commissies:

Dagelijkse Bestuur: voorzitter, secretaris en penningmeester

De percentages bestuursleden van de H.B.O. is in de afgelopen jaren gestabiliseerd. Het aantal bestuursleden van de commissies varieert van 1 tot 910 personen. Het aantal voorzitters in commissies heeft zich in de loop van de jaren als volgt ontwikkeld. Het aantal commissies met een voorzitter bedroeg: in 2010 91%; in 2011 en 2012 95 %; in 2013 94% en in 2014 96 %. Er is dus sprake van continuïteit en stabilisatie. 15% van de voorzitters heeft een dubbelfunctie in het dagelijks bestuur van de commissie (dus tegelijkertijd ook secretaris of penningmeester). Het aantal commissies, waarin dagelijks bestuursfuncties worden gecombineerd, bedraagt 5 commissies. Er is een commissie, die slechts 1 bestuurslid heeft. Het betreft een commissie waar de Vereniging van Eigenaren een aanzienlijke meerderheid heeft. Er zijn en tweetal commissies die uit 2 leden bestaan.

Naast het aantal dagelijks bestuursleden hebben een aantal commissies één of meer "algemeen" bestuursleden in haar midden. Gemiddeld bedraagt het aantal commissieleden van een commissie 4 leden.

Analyse en conclusies

Het aantal commissies en mede daardoor is het totaal aantal leden met een bestuursfunctie teruggelopen. In 2010 waren er 192 bestuursleden; in 2011 195 bestuursleden; in 2012 167 bestuursleden; in 2013 143 bestuursleden en in 2014 132. Deze daling komt vooral op het conto van vermindering van het aantal commissies en voornamelijk het aantal algemeen bestuursleden. Het aantal 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 daarvoor waren er veel vacatures in de functies van het dagelijks bestuur. Dit is vanaf 2012 verminderd. Dit beeld stabiliseert zich in de jaren daarna. Bestuursleden voelen zich dus zeer verantwoordelijk voor hun commissie. De druk op het aantal bestuursleden neemt wel toe.

In deze tijd waarin het zeer moeilijk is om actieve vrijwilligers te werven, is het een hele prestatie dat 152 vrijwillige bestuursleden actief en betrokken zijn bij de huurdersbelangenbehartiging. In de commissies van huurders is het aantal vrijwillige bestuursleden gedaald! Vooral aanvulling van algemene bestuursleden en nieuwe commissies 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 getale aan de themabijeenkomsten en aan het ondersteuningsaanbod van de H.B.O. 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 éénmaal overleg tussen de commissie en (de woonconsulent van) WonenBreborg.

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	98%	93%	90%	97%	97%	0%
Nee	2%	7%	10%	3%	3%	0%

Met één commissie van huurders heeft geen overleg plaatsgevonden in 2014. Het betreft het Seniorencomplex Immanuel. De reden heeft te maken met ziekte van de woonconsulent.

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

	2013	2014	+ of – in %
Geen		12%	
Eén maal	19%	18%	+ 1%
Twee keer	25%	39%	+ 14%
Drie keer	22%	12%	-10%
Vier keer	19%	12%	- 7%
Vijf keer	3%	6%	+ 3%
Zes keer	3%	9%	+ 6%
Gemiddeld aantal keer	2,4	3	2,45

In deze kolom is het aantal keren overleg per commissie toegevoegd. Zie 2^e rij. Met 1 commissie is geen overleg gepleegd. Met het merendeel (13) is twee keer overleg gepleegd. Met 6 commissies is 1 keer overleg gepleegd. Met 4 commissies is 3 respectievelijk 4 keer overleg gepleegd. Met twee commissies vijf keer en met 1 commissies 6 keer. Gemiddeld betekent dit 2,45 keer overleg per commissie. Dit is daling t.o.v. de jaren daarvoor. In de jaren daarvoor waren er commissies die meer dan 6 keer per jaar overleg plegen met de WonenBreborg. Variërend van 7 tot zelfs vboven de 10 keer met Het gemiddelde cijfer van overleg tussen commissies en woonconsulenten is ten opzichte van vorig jaar gedaald. WonenBreborg heeft zich gehouden aan haar afspraak om meer tijd beschikbaar te stellen voor de commissies. Afsproken is om met commissies minimaal 2 keer per jaar te overleggen. Dit is bij 7 commissies niet het geval geweest. Wij stellen voor om dit minimale aanbod van 2 keer per jaar ook te handhaven.

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	2013	2014	+ of – in %
Ja	95%	93%	80%	97%	83%	+14%
Nee	5%	7%	20%	3%	17%	-14%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Nee	17%	25%	25%	12%	40%	+28%
Ja, met de huismeester	50%	59%	75%	88%	50%	90%
Ja, ook nog met overige medewerkers van WonenBreborg	33%	16%	12,5%	29%	12%	15%

De contacten met andere medewerkers zijn dit jaar toegenomen. Dit laatste wordt overigens niet als probleem aangegeven.

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Nee	90%	98%	90%	95%	60%
Ja	10%	2%	10%	5%	- 5%

7. Wie verzocht afgelopen jaar om overleg?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
De Commissie	58%	57%	66%	55%	82%	+ 27 %
WonenBreborg	39%	36%	34%	14%	9%	-5%
Gezamenlijk/afpraak	3%	7%	0%	31%	9%	- 22%

De vraag van de commissies is toegenomen en van WonenBreborg afgenomen. Er is een dalende lijn te constateren bij van te voren overeengekomen momenten om te overleggen.

8. Wie stelt meestal de agenda op?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
De Commissie	61%	66%	68%	55%	78%	+ 23%
WonenBreborg	9%	18%	16%	17%	7%	- 10%
Gezamenlijk	30%	16%	16%	14%	15%	+

Er is een toename voor de commissies te zien bij het opstellen van de agenda. En daarmee een daling voor WonenBreborg.

9. Wie zit meestal het overleg voor?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
De Commissie	61%	71%	63%	69%	78%	+ 9%
WonenBreborg	39%	29%	32%	17%	7%	- 12%
Wisselend	0%	0%	5%	14%	15%	+ 1%

Er is een lichte toename voor de commissies en een daling voor WonenBreborg

10. Wie verzorgt meestal de uitnodiging?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
De Commissie	68%	73%	70%	52%	83%	+ 31%
WonenBreborg	32%	27%	30%	34%	10%	- 24%
Wisselend				14%	7%	-7%

11. Wie maakt meestal het verslag?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
De Commissie	80%	88%	82%	72%	83%	+ 11%
WonenBreborg	20%	12%	15%	24%	10%	- 14%
Wisselend				3%	7%	+ 4%

Er is een toename voor de commissies voor het maken van verslagen en daling voor WonenBreborg

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	87%	82%	91%	83%	50%	- 33%
Nee	5%	7%	0%	3%	10%	+ 7%
Soms	8%	11%	9%	14%	40%	+ 26%

Er is sprake van een forse toename dat de agenda niet op tijd is.

13. Niet alle relevante stukken behorend bij de agenda zijn minimaal vijf werkdagen voor het overleg in uw bezit van de commissies?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	82%	84%	88%	83%	72%	- 9%
Nee	10%	10%	3%	3%	20%	+ 17%
Soms	8%	9%	9%	14%	18%	+ 4%

Er is sprake van een lichte toename dat niet relevante stukken op tijd zijn.

14. Zijn alle verslagen van het vorige overleg zijn uiterlijk veertien dagen na het overleg in bezit van de commissie?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	72%	76%	75%	55%	40%	- 15%
Nee	3%	6%	10%	21%	31%	+ 10%
Soms	25%	18%	15%	24%	34%	+ 10%

Er is sprake van een toename dat de verslagen niet op tijd zijn.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	80%	70%	78%	65%	45%	- 20%
Nee	15%	18%	8%	24%	34%	+ 10%
Soms	5%	12%	14%	11%	21%	+10%

Er is sprake van een daling van het vaststellen van de verslagen op de vergaderingen.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	13%	18%	20%	41%	35%	- 6%
Nee	71%	68%	70%	59%	50%	- 9%
Soms	16%	14%	10%		25%	+ 25%

Er is sprake van een toename van het ondertekenen van de verslagen.

Analyse en conclusies

WonenBreburch heeft in het afgelopen jaar weer goed opgepakt en dit zorgt voor een beter beeld dan vorig jaar. Dit uit zich in een aantal positieve ontwikkelingen. Met slechts één commissie heeft geen overleg plaats gevonden (Ziekte woonconsulent?). Er is ook sprake van een toename van overleg na de daling van vorig jaar. Toch blijven wij pleiten om minimaal 2 keer per jaar met de commissies te overleggen (Zie ook de rubriek planmatig onderhoud). Bovendien vonden wij het verschil tussen de aantal keren dat consulenten met commissies overleggen te veel uiteen lopen. Dat is nu dit jaar meer in balans gebracht.

Over de gehele linie is toch weer nodig om de puntjes op de *e* te gaan zetten. Wij vragen aandacht en meer accuraatheid m.b.t. de volgende zaken: het tijdig verzenden van de agenda en bijbehorende stukken, het toesturen van het verslag conform afspraken, het vaststellen van de verslagen. Er is sprake van een toename van het ondertekenen van de verslagen. Wij herhalen ons verzoek om de verslagen te voorzien van handtekeningen van voorzitter of secretaris en de medewerker van WonenBreburch.

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	2013	2014	+ of – in %
Ja	36%	32%	37,5%	55%	52,5%	- 2,5%
Nee	64%	68%	62,5%	55%	47,5	- 7,5%

De uitslag was voor ons heel bijzonder. Slechts 1 commissie maakt melding van planmatig onderhoud. Wij gaan onderzoeken wat dit exact betekent? Hebben consulenten dat niet meegenomen in hun overleg met commissies. Berekent dat WonenBregburg een extra pas op de plaats heeft gemaakt bij het planmatig onderhoud bij de commissies? Dit is de eerste keer dat wij zo'n gering aantal reacties krijgen op het planmatig onderhoud. Wij gaan de plannen m.bt. planmatig en groot onderhoud opvragen bij de Manager Beheer. Slechts een commissie maakt melding en tevens van een deel (vervanging keukenblok en voor een deel van de CV ketels.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	62%	52%	100%	47%	3%	- 44%
Nee	38%	48%	0%	53%	97%	+ 44%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	62%	52%	50%	34%	3%	- 31%
Nee	38%	48%	50%	66%	97%	+ 31%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	38%	18%	27%	30%	7%	-13 %
Nee	62%	82%	73%	70%	93%	+ 23%

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

	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	28,6%	30%	7%	-23%
Nee	71,4%	70%	93%	+ +23%

Analyse en conclusies

Bij geen commissies is er sprake van planmatig onderhoud. Wij hebben gezien dat de lijst in 2015 weer toe neemt. In 2012 In een aantal complexen is er sprake van bewoning in complexen door huurders en kopers. In 2010 bedroeg het percentage eigenaar-bewoners in 2010, 2011 18%, in 2012 27% en in 2013 30%. Dit heeft vooral te maken met de vermindering van commissies in de afgelopen jaren. Er is sprake van een toename van afstemming in de afgelopen jaren.

D. Rubriek Grootonderhoud

1. In 2014 was er geen sprake van grootonderhoud in 2014 (let op: planmatig onderhoud zoals schilderwerk valt niet onder grootonderhoud) in het complex?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	14%	7%	2,5%	0%	0%	-0%
Nee	86%	93%	97,5%	100%	100%	+ 2,5%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	33%	100%	100%	0%	0%	0%
Nee	67%	0%	0%	0%	0%	0%

E. Rubriek sloop met (vervangende) nieuwbouw en herstructurering

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	0 %	0%	0%	0%	0%	0%
Nee	100%	100%	100%	100%	0%	0%

Analyse en conclusies

In Tilburg heeft er de afgelopen jaren steeds minder planmatig en grootonderhoud plaats gevonden aan woningen van de commissies. Wij maken ons daar ernstig zorgen over. De voorraad staat er nu nog goed bij. Wij willen dat graag zo houden

Ook het aantal nieuw te bouwen huurwoningen daalt drastisch. Wij bevinden ons in een economische recessie en daarnaast worden huurders en verhuurders geplaagd door oneigenlijke belastingmaatregelen en extra heffingen van het CFV. Elk normaal denkend land stimuleert de bouw in een periode van crisis. In plaats van belastingmaatregelen is een investeringsagenda meer op zijn plaats.

F. Rubriek Wonen en zorg

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	28%	37%	40%	23%	9%	- 14%
Nee	72%	63%	60%	67%	91%	+24%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	25%	32%	32,5%	33%	20%	- 13%
Nee	72%	68%	67,5%	67%	80%	+ 13%

Analyse en conclusies

Zowel het beschikbare aantal woningen in de complexen van de leden als de behoefte aan zorgwoningen binnen de leden is gedaald.

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	2014	2013	2014	+ of – in %
Ja	74%	80%	75%		80%	80%	+ 0%
Nee	26%	20%	25%		20%	20%	- 0%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	50%	48%	60%	50%	79%	+ 29%
Nee	50%	52%	40%	50%	21%	+ 29%

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	2013	2014	+ of – in %
Ja	50%	62%	53%	42%	50%	+ 8%
Nee	50%	38 %	47% ^o	58%	50%	- 8%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	81%	77%	80%	73%	69%	- 4%
Nee	19%	23%	20%	27%	31%	+ 4%

Analyse en conclusies

Bij 85% deel van de complexen waar commissies actief zijn, is er sprake van servicekosten. Overleg heeft plaatsgevonden in (2010) bij 50%, (2011) 48%, (2012) 60% en (2013) 50% en 2014 50% van de commissies plaatsgevonden. Aan 50% van de commissies is geen advies gevraagd in 2014.. Wij zitten weer op het niveau van 2010. De tevredenheid over het servicekostenpakket is licht toegenomen in 2013. Wij zijn van mening dat de woonconsulent van WonenBreborg wederom 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 er wederom kritiek 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 doorsluist) naar bedrijven. De huurdersorganisaties willen dat er bij alle betreffende 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. Wij stellen voor om het overleg servicekosten weg te halen bij de woonconsulenten en over te brengen naar de betreffende beleidsadviseur. Hetzelfde geldt voor het planmatig onderhoud. Voor de zoveelste keer op een rij constateren

wij dat in de enquête. Het lijkt tijd voor een structurele oplossing. Wij gaan het gesprek aan met de Manager Beheer om mogelijkheden te onderzoeken om de woonconsulenten zich meer verantwoordelijk te laten voelen voor dit onderdeel van hun werk.

H. Rubriek Leefbaarheid

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	79%	75%	63%	76%	74%	- 2%
Nee	21%	25%	3%	24%	26%	+2%

Benoemd	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Parkeren	22%	26%	22,5%	22,4%	26%	+3,6%
Zwerfvuil	30%	29%	28%	17,6%	25%	- 7,4%
Slechte verlichting	7%	6%	2,5%	6,4%	7%	- 0,6%
Overlast			10%	21%	17%	+ 4%
Verpaupering	13%	28%	15%	9,6%	13%	+ 3,4%
Overigen	28%	25%	22%	22,7%	12%	- 0,7%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Nee	40%	45%	57,5%	48%	63%	+ 15%
Ja	60%	55%	42,5%	52%	37%	- ,15%

Ja, met: WonenBregburg (19x) in 2010, (17x) in 2011, in 2012 (12x) en 2013 (18x), 2014 16x.

Overigen	2010	2011	2012	2013	2014
Gemeente Tilburg	7	5	5	-	3
Politie	2	5	4	-	3
BAT	1	-	-	-	
Wethouder/Burgemeester	1	-	2	-	
Gebiedsteam	1	1	1	-	
Gebiedmanager Beheer	-	1	3	1	
De Twern	-	2	-	-	
Winkeliersvereniging	-	1	3	1	1
H.B.O. Wonen 99	-	-	-	2	

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Nee	44%	50%	57%	24%		- 33%
Ja	56%	50%	43%	76%	60%	- 16%

Analyse en conclusies

De zorg over problemen m.b.t. leefbaarheid daalt licht in 2014 toe. Het is nu weer op het niveau van 2010 en 2011.

Parkeren staat weer op de eerste plaats en handhaaft zich als een door bewoners ervaren groot probleem. Zwerfvuil scoort het hoogst met op de tweede plaats. In de afgelopen jaren valt bij zwerfvuil een daling te zien. Overlast is vorig jaar opgevoerd als aparte rubriek met en stijgt dit jaar van 10 naar 17%. Verpaupering is gestegen. 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 over-

leg met de rubriek Overigen valt te zien dat er een daling is in het overleg met winkeliers en een afname bij relevante partijen zoals de gemeente, de politiek, het BAT, de Wijkteams en Contour DeTwern. Het heeft de schijn in zich dat de bewoners zich steeds meer richten tot WonenBreburch en opvallend daarbij is dat het steeds meer problemen betreft die niet tot de competentie van WonenBreburch behoren.

Leefbaarheid en vooral schoon, heel en veilig, zijn belangrijke aandachtspunten voor de commissies. Het thema leefbaarheid is een belangrijk aandachtspunt voor verbeteracties. WonenBreburch 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. De vorig jaar geconstateerde toename in het overleg over (dagelijks) beheer en de woonomgeving zet zich door. Daarnaast lijken de huismeesters een prominente rol in het overleg met de commissies in het kader van leefbaarheid te houden.

I. Rubriek Huismeester

1. Heeft het complex een huismeester?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	100%	100%	100%	100%	100%	0%
Nee	0%	0%	0%	0%	100%	0%

2. Kent de commissie de huismeester?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	100%	100%	95%	96%	100%	+ 4%
Nee	0%	0%	5%	4%	4%	-96 %

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	86%	98%	92,5%	96%	91%	- 5%
Nee	14%	2%	7,5%	4%	9%	- +,5%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Niets	83%	93%	97,5%	96%	94%	- 2%
Het volgende	17%	7%	12,5%	4%	6%	+2%

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	2013	2014	+ of – in %
Niets	97%	100%	87,5%	96%	94%	- 2%
Het volgende	3%	0%	12,5%	4%	6%	+ 2%

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. Het aantal contacten varieert van bijna dagelijks tot geen contacten. Een van de commissies heeft een zeer lage waardering gegeven.

7. Hoe ontstaat meestal het contact met de huismeester?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Telefonisch, tijdens spreekuur van de huismeester	24%	18%	25%	23,5%	23,5%	- 0%
Telefonisch, het antwoordapparaat van de huismeester inspreken	15%	16%	18%	26,5%	28%	+ 1,5%
Schriftelijk met briefje in de huismeesterbrievenbus	3%	6%	5%	4%	3%	-1%
Persoonlijk aanspreken, tijdens het spreekuur van de huismeester	31%	23%	27%	22%	20%	- 2%
Via de woonconsulent	3%	7%	1%	2%	2%	+ 0%
Per e-mail	24%	29%	24%	22%	23,5%	+ 1,5%

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

	2010	2011	2012	2013	+ of – in %
Reparaties in de woning	9%	11%	16%	10%	- 6%
Reparaties in de algemene ruimte	19%	19%	21%	20%	- 1%
Problemen met andere bewoners van Het complex	16%	17%	16%	22%	+ 6%
Een algemeen praatje	23%	26%	26%	20%	- 6%
Vervuiling van het flatgebouw of omgeving	21%	17%	10%	10%	+ 0%
Toezicht in het complex	13%	10%	11%	14%	+3 %
Anders				4%	4%

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

In Tilburg zowel in (2010/2014) 100% + Ja.

10. Welk rapportcijfer krijgt de bereikbaarheid van de huismeester?

In 2010 **8,3**, in 2011, 2012 en 2013 een **8** en in 2014 **7.2**

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Niets	86%	88%	85%	80%	65%	- 15%
Het volgende	14%	12%	15%	20%	30%	+ 10%

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 het rapportcijfer **7,3**, in 2011 **7,6** in 2012 **7,5** in **2013** is het **7,5** **7,7**.
In 2014 7,1

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	2013	2014	+ of – in %
Niets	45%	50%	75%	80%	60%	- 20%
Het volgende	36%	34%	25%	15%	30%	+ 15%
Onbekend	19%	16%	0%	5%	10%	+ 5%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Niets	52%	61%	82,5%	80%	60%	- 20%
Het volgende	34%	9%	17,5%	20%	30%	+ 10%
Onbekend	14%	30%	0%		10%	+ 10%

Analyse en conclusies

De leden van de commissies kennen de huismeester. De commissies zijn voor het merendeel op de hoogte van het takenpakket. Het aantal commissies die van mening is dat de huismeester te beperkt aanwezig is, is gestegen van 10% tot ruim 45%, vooral door te veel taken en de grootte van het werkgebied. Een beperkt aantal commissies dichten de huismeester taken toe, die niet tot zijn functie behoren. De commissies willen 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. Ook de aard van het contact, zoals de wijze van (communicatie) omgang wordt meer benoemd.

Het telefonische contact tijdens het spreekuur is over de jaren ongeveer gelijk gebleven. Het persoonlijk aanspreken is gedaald.

De onderwerpen van contact zijn globaal hetzelfde gebleven. Het aantal reparaties binnen de woning is gedaald. De reparaties in de algemene ruimte blijven schommelen rond een hoog niveau. Dit geldt ook voor problemen met andere bewoners. Het algemene praatje tussen een lid van de commissie en de huismeester is licht gedaald. Het toezicht houden in en rond het complex is op hetzelfde niveau gebleven.

De waarderingsscores voor zowel de bereikbaarheid van, als de mate van toezicht door de huismeester, zijn hoog over de jaren heen en nu voor het eerst gedaald..

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

J. Rubriek Woonconsulent

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	81%	89%	85%	100%	Ja	0%
Nee	19%	11%	15%	0%		- 15%

2. Kent de commissie de woonconsulent?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	100%	98%	90%	100%	100%	+ 0%
Nee	0%	2%	10%	0%	0%	- 0%

Dit bepaalt deels het beeld over de woonconsulent. Een aantal commissies heeft geen contact gehad.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	83%	91%	82%	90%	90%	+ 0%
Nee	17%	9%	18%	10%	10%	- 0%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Niets	86%	88%	77,5%	83%	83%	+ 0%
Het volgende	14%	12%	22,5%	17%	17%	- 0%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Niets	90%	95%	90%	87%	87%	0%
Het volgende	10%	5%	10%	13%	13%	0%

6. Hoe wordt meestal contact opgenomen met de woonconsulent?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Telefonisch	33%	36%	30%	37%	35%	- 2%
Schriftelijk, per e-mail	33%	35%	39%	39%	42%	+ 3%
Schriftelijk, per brief	1%	3%	2%	3%	0%	-3%
Persoonlijk, aanspreken als ik hem of haar tegenkom	19%	14%	12%	15%	20%	+ 5 %
Via de huismeester	14%	12%	17%	6%	3%	- 3%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Onderhoudswerkzaamheden	24%	14%	23%	23%	5%	- 18
Problemen met bewoners in het complex	14%	14%	18%	17%	29%	+12%
Vervuiling van de woonomgeving of flatgebouw	14%	13%	12%	13%	20%	+ 7%
Servicekosten	16%	14%	12%	13%	19%	+ 6%
Algemeen praatje	20%	24%	22%	19%	10%	- 9%
Anders	-	-	13%	13%	17%	+4%

8. Welk rapportcijfer krijgt de bereikbaarheid van de woonconsulent?

In 2010 was dat **7,7**, in 2011 **7,2** in 2012 **7,7** 2013 **7,5** 2014 **7,3**

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Niets	86%	84%	84%	89%	80%	- 9%
Het volgende	14%	16%	16%	11%	20%	+ 9%

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**, in 2011 **7,3**, in 2012 **6,9** in 2013 **7,3** en in 2014 **7,2**

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Niets	72%	84%	80%	83%	85%	+ 2%
Het volgende	28%	16%	20%	17%	15%	- 2%

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

In 2010 en 2011 was het **7,5**, in 2012 **7,2** in 2013 **7,7** en in 2014 **7,4**

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Niets	75%	77%	85%	93%	85%	- 8%
Het volgende	25%	23%	15%	7%	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**, in 2012 **7,2** in 2013 **7,3** en in 2014 **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	2013	2014	+ of – in %
Niets	75%	84%	87%	79%	70%	- 9%
Het volgende	25%	16%	13%	21%	30%	+ 9%

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, in 2012 **2,8** in 2013 **3** keer en in 2014 **2,7** keer per jaar overlegd.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	50%	43%	36%	55%	50%	- 5%
Nee	50%	57%	64%	45%	50%	+ 5%

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

	2010	2011	2012	2013	+ of – in %
Ja	48%	52%	55%	42%	-13%
Nee	52%	48%	45%	58%	+13%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	79%	68%	62,5%	50%	45%	- 5%
Nee	21%	32%	37,5%	50%	55%	+ 5%

20. Vindt er jaarlijks overleg plaats over de servicekosten?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	37%	36%	40%	36%	40%	+ 4%
Nee	63%	64%	60%	64%	60%	- 4%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Schoonmaak	46%	38%	45%	48%	40%	- 8%
Energie	25%	23%	21%	38%	44%	+ 6%
Onderhoud	16%	23%	21%	14%	8%	- 6%
Leefbaarheid en woonomgeving	13%	16%	15%	13%	8%	- 5%

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Woonconsulent	50%	67%	56%	40%	40%	- 0%
Commissie van huurders	50%	33%	44%	60%	60%	0%

Analyse en conclusie

In het jaar 2013 was er een 100% bezettingsgraad. Met een aantal commissies was geen overleg, Het percentage schommelt al 4 jaar op een vergelijkbaar niveau. 87% vindt dat er niets overbodig is aan het takenpakket.

De opgenomen contacten vinden op verschillende manieren plaats. De afgelopen 4 jaar hebben wij op een rij gezet. Telefonisch: Dit percentage blijft rond de 33% schommelen en bedroeg dit jaar 37%. Per e-mail vindt het grootste deel van de contacten plaats. Dit jaar evenals vorig jaar 39%. Per brief is uitzonderlijk. Dit jaar was er sprake van een lichte stijging. Het persoonlijk aanspreken schommelt rond het percentage van 15%. De volgende onderwerpen bleven in de jaren 2010 tot en met 2013 grotendeels gelijk. Er was een lichte daling bij het algemene praatje met de consulent.

De rapportcijfers voor woonconsulenten waren goed voor (bereikbaarheid) **7,3**, (uitvoering taken) **7,4**, (beantwoorden vragen) **7**, en (algemeen) **7,2**. Voor voorgestelde verbeteringen van bereikbaarheid, taken, snelheid beantwoording en andere verbeteringsuggesties verwijzen wij naar de bijlage. Ook ten aanzien van het gemiddeld aantal overleggen tussen woonconsulent en commissie is er sprake van een verbetering. Ook valt er een daling te bespeuren van een vaste cyclus van overleg tussen commissie en woonconsulent. Er is sprake van een

forse daling met betrekking tot het meedelen en toelichten van de onderhoudsplannen. Ook is er een daling van voorstellen vanuit de commissies over toekomstig onderhoud. Er is sprake van een lichte daling in het overleg te bespeuren over de servicekosten. Ten aanzien van de verschillende onderdelen van de servicekosten is er sprake van een lichte daling van schoonmaak, een stijging van de energieafrekeningen en een daling van het onderhoud. Er is een afname vanuit de commissies om het initiatief te nemen voor het bespreken van de servicekosten.

K. Rubriek waarderingen

1. Wat is de waardering voor de woningen m.b.t.:

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
a. de grootte van de woningen	7,6	7,6	7,7	7,6	7,8	+ 0,2
b. de aanwezigheid van warmte-isolatie	6,4	6,6	6	6	5,9	- 0,1
c. de geluidsisolatie m.b.t. geluid van de burens	6,1	6,5	6,4	5,8	7,1	1,3
d. de aanwezigheid van inbraak werende voorzieningen	8,2	7,5	7,5	7	7,1	+0,1
e. de kwaliteit van het schoonmaakwerk	7,3	6,9	6,9	6,6		-0,3
f. de onderhoudstoestand van de buitenkant	6,8	6,3	6,8	6,6	6,9	+0,3
g. het functioneren van de centrale verwarming	7,8	7,6	7	7	6	- 1
h. de huurprijs in relatie tot de kwaliteit	6,7	6,5	6,5	5,9	6,9	+ 1
Totaal	7,1	7	6,9	6,5	6,7	+ 0,2

Analyse en conclusie

De waardering voor de grootte van de woningen is hoog. De aanwezigheid van warmte-isolatie en geluidsisolatie is voldoende. In de afgelopen jaren is WonenBreda een programma gestart voor het aanbrengen van energetische maatregelen. H.B.O. kan zich vinden in de aanpak, maar stelt wel tempo voor. Ten aanzien van de aanwezigheid van geluidsisolatie zijn meer klachten te horen. De waardering voor PKVW was hoog in 2010 en daalt in 2011 en 2012 naar een 7,5 en in 2013 naar 7. Het keurmerk behoort tot de standaarduitrusting en verliest mede daardoor zijn populariteit en is inmiddels weer aangepast. Toch zijn er maar weinig corporaties die bijna bij al hun woningen PKVW hebben aangebracht. De kwaliteit voor schoonmaken is voldoende, maar is wel gedaald. 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 voldoende. De waardering voor het functioneren van de centrale verwarming is licht gedaald. De huurprijs in relatie tot de kwaliteit is licht gestegen. Opvallend is het aantal commissies die melden dat de stijgingen te fors zijn.

De waardering voor de woningen is voldoende en scoort op een aantal onderdelen goed, maar daalt wel. PKVW wordt meer als een vanzelfsprekende basisvoorziening gezien en verliest mede daardoor aan populariteit. Het functioneren van de centrale verwarming, grootte van de woning en de kwaliteit van het schoonmaakwerk scoort goed, ondanks de dalingen. Toch levert de daling in de scores wel zorg op, vooral t.a.v. de kwaliteit van het schoonmaakwerk en de kritiek op de huurverhogingen vanwege de snelle stijgingen zijn voorspelbaar. Aandacht voor de gemaakte opmerkingen is op zijn plaats.

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
a) de snelheid waarmee WB de reparatieverzoeken afhandelt	7,8	7,9	8	7,9	7,9	-0%
b) de kwaliteit van het werk van de uitgevoerde reparatie	7,7	7,6	7,7	7,8	7,7	+0,1
c) de controle van WB op de uitgevoerde reparatie	6,6	6,4	6,8	6,7	6,7	- 0
d) de bereikbaarheid van WB overdag	7,6	7,8	7,5	7,7	7,9	+0,2
e) de bereikbaarheid van WB buiten kantooruren	6,2	6,5	7	6,9	7,2	+ 0,3
f) de klantvriendelijkheid van medewerkers van WB in zijn algemeenheid	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	+0,1
g) de voorlichting van WB in zijn algemeenheid	7,4	7,5	7	7	7	0
h) de website van WB	7,4	7,4	7,5	7,7	7,5	- 0,2
i) aandacht voor de huurdersorganisaties in de uitgave Venster	7,4	7,4	7,4	7,5	7,5	+ 0,1
j) omgang met zelf aangebrachte voorzieningen	7,0	7,1	7,3	7,2	7,2	- 0
k) WB als het zijn van verhuurder in het algemeen	7,4	7,5	7,5	7,2	7,1	- 0,1
Totaal	7,3	7,4	7,4	7,4		-

Analyse en conclusies

In grote lijnen is de beoordeling en waardering van de dienstverlening van WonenBreborg hetzelfde. De waardering voor WonenBreborg als verhuurder daalt met 0,3 punt. In zijn totaliteit is de waardering de laatste jaren op hetzelfde niveau gebleven.

3. De waardering van de woonomgeving betreffende:

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
a) de hoeveelheid groen	7,4	7,3	7	7,3	7,1	-0,2
b) het onderhoud van het groen	6,6	6,7	6,4	5	6,2	+ 1,2
c) de aanwezigheid van speelvoorzieningen	6,7	6,4	6,5	6,3	6,5	- 0
d) de netheid rond uw complex (rommel op straat, e.d.)	5,5	5,6	5,6	5,6	6,1	+ 0,5
e) de verlichting van de woonomgeving	7,0	7	7,2	6,8	7	+ 0,2
f) de sociale veiligheid ('s avonds en 's nachts)	6,2	6	6,3	6,2	6,3	- 0,1
g) de aanwezigheid van parkeervoorzieningen	6,2	6,6	6,3	6,6	6,6	+0
h) de verkeersveiligheid	6,0	6	6	6,9	7,1	+0,2
i) het onderlinge contact/de saamhorigheid	6,6	6,7	6,4	6,5	7	0,5
j) de hoeveelheid voorzieningen in uw buurt of wijk	7,0	6,8	7,2	7,1	7,2	0,1
k) de activiteiten van de wijk- of dorpsraad in uw wijk	6,5	6,4	6,5	6,9	6,8	-0,1
Totaal	6,5	6,5	6,5	6,5	6,7	+ 0,2

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

Analyse en conclusies

De hoeveelheid groen rondom de woning wordt als goed beoordeeld en is licht gestegen. De

waardering voor de verlichting op straat is licht gestegen. Hetzelfde geldt voor de hoeveelheid voorzieningen in de buurt en aanwezigheid van speelvoorzieningen. De netheid rondom het complex is gestegen. De verkeersveiligheid is gestegen. De Sociale veiligheid licht gestegen. Het onderlinge contact/saamhorigheid is licht gestegen en de activiteiten van wijkraad zijn gestegen. De gemiddelde waardering is in Tilburg licht gestegen.

4. De waardering voor de huurdersbelangenorganisatie, betreffende:

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
a) de bekendheid van H.B.O. Wonen 99	7,4	7,4	7,7	7,7	7,7	
b) het functioneren van de H.B.O. in zijn algemeenheid	7,4	7,5	7,6	7,7	7,6	- 0,1
c) Communiceren naar de commissie over overleg met WB (de wijze van terugkoppeling van de H.B.O. naar de commissie)	6,9	7,2	7,5	7,4	7,4	- 0
d) duidelijk maken van de taken van de H.B.O. naar commissie toe	6,7	7,1	7,3	7,8	7,5	- 0,3
e) de informatie van de H.B.O. aan de commissies	7,1	7,4	7,6	7,5	7,4	- 0,1
f) het openstaan van de H.B.O. voor de wensen van de commissies	6,9	7,4	7,4	7,5	7,4	- 0,1
g) de bereikbaarheid van de contactpersonen van de H.B.O.	7,3	7,2	7,6	7,8	7,7	- 0,1
h) de website van Huurders Belangen Organisatie 99	6,9	7	7,3	7,3	7,2	- 0,1
Totaal	7,1	7,3	7,5	7,6	7,4	- 0,2

Analyse en conclusies

Lichte daling in de cijfers. De bekendheid en de waardering van de H.B.O. Wonen 99 is goed. Het functioneren van de H.B.O., de informatie van de H.B.O. naar commissies en de bereikbaarheid van de contactpersonen van de H.B.O. worden als ruim voldoende gewaardeerd. Op het merendeel van de onderwerpen heeft H.B.O. een lichte vooruitgang gemaakt. H.B.O. Wonen 99 heeft zich meer opengesteld. Het uitdragen van de werkzaamheden van de H.B.O. naar de leden toe en de website van de H.B.O., zijn voldoende. Er valt een lichte teruggang bij het communiceren naar de leden toe te constateren, Dit is een aandachtspunt.

L. Overige zaken

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

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Nee	76%	83%	80%	70%	100%	0%
Ja	24%	17%	20%	30%		+ 10%

2. Is de commissie in 2013 in staat geweest om een jaarvergadering te houden?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Nee	23%	34%	28%	28%	40%	+ 12%-
Ja	77%	66%	72%	72	60%	+12%

3. Specifieke wensen over het werk van de H.B.O., of onderwerpen voor de H.B.O.?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Nee	76%	77%	85%	86%	70%	- 16%
Ja	24%	23%	15%	14%	30%	+ 16%

5. Wilt u uitgenodigd worden voor thema- of informatie bijeenkomsten van de H.B.O.?

	2010	2011	2012	2013	2014	+ of – in %
Ja	90%	86%	92,5%	93,5%	90%	- 3,5%
Nee	10%	14%	7,5%	6,5%	10%	+ 3,5%

Wilt u nog iets kwijt naar aanleiding van deze enquête of over onderwerpen die in deze enquête aan de orde zijn gekomen?

Analyse en conclusies

In de afgelopen jaren gaven de commissies aan dat er geen specifieke problemen waren die niet aan de orde kwamen bij de enquête. In 2013 zijn er een aantal problemen geconstateerd die zijn opgenomen in de bijlage. Het aantal commissies die met redenen omkleed geen jaarvergadering hebben gehouden, is op hetzelfde percentages gebleven. Er was een voorstel om een kleine attentie aan te beiden tijdens het huisbezoek van de commissie. Commissies zoeken naar een alternatief voor de bijeenkomst voor de jaarvergadering. Een klein percentage geeft aan specifieke wensen over het werk van de H.B.O. of onderwerpen voor het H.B.O. te hebben. Het merendeel van de commissies wil uitgenodigd worden voor de thema- informatiebijeenkomsten van H.B.O. Het percentage handhaaft zich op het niveau van 2012.

Samenvatting conclusies en aanbevelingen

Het is moeilijk om actieve vrijwilligers te werven. Het is een hele prestatie dat bestuursleden actief en betrokken zijn bij het behartigen van de belangen van huurders van WonenBreburg. Een aanvulling met algemene bestuursleden is wenselijk.

Bij de servicekosten is slechts aan de helft van de commissies instemming of advies gevraagd, terwijl dit wettelijk wel vereist is.

In het kader van de leefbaarheid is er niet sprake van grote verschuivingen in de top 5. Opvallend is wel dat leefbaarheid een onderwerp is waar bijna uitsluitend WonenBreburg en de commissies zich mee bezighouden, terwijl de andere partijen wiens taak het ook is, het laten afweten.

De huismeester is het visitekaartje van WonenBreburg. De waardering voor de huismeester blijft onveranderd hoog. De huismeesters hebben steeds minder tijd voor een algemeen praatje.

De waardering van de commissies voor de woonconsulent is weer gestegen. Er is sprake van een herstel in de frequentie van het overleg. Bij de servicekosten is er steeds meer aandacht voor de energieafrekening.

De waardering voor de woningen is onveranderd hoog. Er zijn veel zorgen over de huurprijsverhogingen. De waardering van de dienstverlening blijft op hetzelfde hoge niveau. Een toename zit vooral in de bereikbaarheid, voorlichting en website.

De waardering voor de woonomgeving blijft op hetzelfde niveau. Er is sprake van een forse daling in de waardering voor het onderhouden van het groen.

De waardering voor de H.B.O. is licht toegenomen.

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

Gemiddelde eindscore	2011	2012	2013	2014
Huismeester	7,8	7,8	7,8	7,7
Woonconsulenten	7,4	7,4	7,2	7,4
WonenBreburg	7,1	7	6,9	6,9
Huurders Belangen Organisatie Wonen 99	7,1	7,3	7,5	7,6
Woningen	7,1	7	6,9	6,5
Woonomgeving	6,5	6,5	6,5	6,5
Dienstverlening WonenBreburg	7,3	7,4	7,4	7,5
Eindscore	7,2	7,2	7,2	7,2

Bijlage: **Overzicht antwoorden individuele commissies**

In het invullen de enquête is ruimte gegeven voor reacties en opmerkingen door de commissie. In deze bijlage worden de gemaakte opmerkingen weergegeven bij de betreffende rubrieken.

Rubriek B3: Onderwerpen die ter sprake kwamen bij overleg Commissies van Huurders

Moeilijke samenwerking met woonconsulent. Van alles wat het complex betreft dat buiten ons om gebeurd. Geen uitdraai van verslagen overleg consulent en commissie. Alleen laagbouw (wil in enquête onderscheid hoog- en laagbouw. W.T.W. systeem in patio wijzigen. Wanneer wordt het schilderwerk gedaan, Keukenblok- wanneer vernieuwing? Punten vanuit de VvE. Er is geen overleg geweest - dus kan vragen niet invullen. Reparatie, lekkages in de woningen. Dakgoten, het inzetten van WMO ondersteuning. Contacten met diegenen die leiding geeft aan projecten (zie wijkcentrum Heyhoef. aanpak t.b.v. WMO.

Rubriek G2: Servicekosten

Geen overleg met Commissie- verloopt via WonenBreburg. Klein bedrag voor verlichting achterpaden. Commissie wordt niet uitgenodigd bij Wijzigingen worden zonder overleg doorgevoerd. Wij hebben tuinonderhoud opgezegd en hebben nu zelf een tuinman ingehuurd. Is een stuk goedkoper en we hebben zelf ook inbreng. We mochten niets over het tuinonderhoud inbrengen. Nu heeft een echte tuinman advies gegeven en we hebben veel gedaan. Nu er een vaste tuinman is en van de bewoners allerlei vragen stellen. De tuinman onderhoudt het contact en regelt verder alles wat daarbij hoort, de vrijwilliger, dus meer inbreng en goedkoper dan we nu zelf doen. Daarnaast houden wij elke maand 1 of 2 bingo's om extra geld bijeen te brengen voor een grote overkapping in de tuin, zodat bewoners ook bij wat minder goed weer toch gebruik van de tuin kunnen maken. De Commissie wordt niet uitgenodigd bij besprekingen. Er hebben geen besprekingen plaatsgevonden. Dat moet u WonenBreburg vragen? Vorige woonconsulente gaf open inzage bij de servicekosten. De servicekosten zijn minimaal (dakgoten, elektriciteit plaats achter bebouwing en glasverzekering. In eigen beheer. Ging over een paar centen per jaar voor tuinonderhoud. niets veranderd.

Rubriek G4.: Servicekosten.

Commissie wordt niet uitgenodigd bij wijzigingen (pakket). De hagen worden slecht bijgehouden. Niet tevreden over de liftschoonmaak, onderhoud klein ketelhuis met gevolg regelmatig wateroverlast.

Rubriek H2: Leefbaarheid problemen – aanvullende opmerkingen:

Er wordt van alles naar beneden gegooid door bewoners en/of bezoekers.

Overlast van huisdieren. De flat is altijd een seniorencomplex geweest en nu worden de vrijkomende woningen toegewezen aan o.a. alleenstaande jongeren wat de woon-leefomgeving van de ouderen die er al jaren wonen niet ten goede komt. Hondenpoep op speelveld/voetbalveld, aangevraagde hondenuitlaatplaats is afgewezen door gemeente, Er is een speciale afval bak. Hangjongeren en zwerfvuil op talud. Er staan veel vuilnisbakken de hele de week op straat. Onderhoud voortuinen en achterpaden. Graffiti. De kleine afvalbakken in het winkelcentrum. Regelmatig hangjongeren. aanleg park achter ons complex. informatie van WattWest. Snoeien door de gemeente van het groen rondom parkeerterrein achter Den Herdgang. Onduidelijke nummers in Tj. Timmermansplaats nog steeds niet opgelost. Hangjongeren achter Den Herdgang en bewoners voelen zich onveilig. Dealen in de woonomgeving. Hangjongeren in de buurt (5 keer genoemd). Buitencontainers op parkeerplaats. Gebruikt als stortplaats. Water blijft staan op parkeerplaats. Parkeerplaats bezet door niet bewoners. Verlichting achterplaats en schuren gaan heel vaak stuk. Geluidsoverlast. Nog steeds geen fietsenrekken. Verpaupering vooral van Beurderterrein en Van Gend & Loos, Illegaal BBQen, prostitutie, junks en dealen. Overlast jonge bewoners. Vervuiling trappenhuis door honden. Sommige bewoners “begeleid wonen” Hangjongeren laten vuil achter.

Last van schooljeugd Jupiterstraat. Veel andere Nederlanders. Opvattingen over mijn en dijn

Rubriek G4-3: Takenpakket huismeester

Bezoek bij bewoners die zich niet gedragen en zich niet houden aan de regels. Graag contact (2x)Oplossen overlast. Optreden tegen illegale bewoning. Buurtbemiddeling. Netheid gebouw. Spreekuren. Omgaan met mensen. Meer controles en rondes rondom flat en containers. Vuil weghalen. TIJD.Hangjongeren.

Rubriek H4: Huismeester

Meer aandacht voor achterpaden. Toezicht houden in complex (2 x door commissies genoemd.). Wij weten niet of de huismeester dit doet? Met de Commissie van Huurders alert zijn op grafitti. Per 2 maanden rondgang (schouw) met de commissie van Huurders. Woonomgeving van de Heijhoef. Hangjongeren (meerdere keren genoemd). Huismeester onbereikbaar en wij zien hem nooit. Hij houdt bij wat schoonmakers doen.

Rubriek J6: Woonconsulent

Met de gemeente overleg over plannen met het voetbal veld Dat ze meer beschikbaar is. Verbeteren van de openbare ruimte op complex Heyhoef. Initiatief nemen tot overleg met Commissie over actuele onderwerpen zoals servicekosten. Burenoverlast. Verder zichtbaar in de wijk. Snelheid van afhandelen o.a. bij reparatieverzoeken. Jaarlijks overleg is er niet. Het Zijn mededelingen ligt hoogstwaarschijnlijk aan het beleid van WonenBreborg. Gepland onderhoud geen controle. Stelt maar weinig voor. Het is minimaal.

Rubriek K: Waarderingen WonenBreborg

Sinds de inkomensafhankelijke huurverhoging is de huurprijs niet meer in relatie tot de kwaliteit. Huurverhoging veel te hoog. Met het oog op de plannen van het voormalig "Stellaartshoeve" terrein"voorzien wij problemen van het "groen". Wij krijgen drempels t.o.v. speelveld. Aantal zaken niet bekend: bereikbaarheid consulenten, beleid zoals Zelf aangebrachte voorzieningen. Warmtapwater – betere uitleg waarom huurders zo veel moeten bij betalen. Een slechte ervaring door het sturen van timmerman i.p.v. elektriciën. Niet netjes afgehandeld, wel door huismeester. Waarom worden wijzigingen in beltarieven niet door gegeven?

Ad Woonomgeving

Vernemen weinig van de wijkraad.

Ad Huurdersbelangenorganisatie

Wij zijn tevreden over de werkzaamheden van de heer Herders.
Thema avonden: boeiendere presentaties, professioneler.

Rubriek L: Overige zaken

Wij hebben liften gekregen, maar het heeft 5 maanden geduurd en 0 x schoonmaak na ook 0. Is niet gedaan. Kunnen brommers en fietsen niet veilig stallen. Dit kan beter met een complex waar ouderen wonen. Verouderde installatie ketelhuis. Commissies constateren problemen met belangstelling voor jaarvergaderingen (geen animo). Vervolg cursussen.Elk jaar hetzelfde invullen, wordt vervelend, HBO, doe iets anders dan enquête Verhouding huurders – kopers. Alles is duidelijk.

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

Bestuur H.B.O. Wonen 99