

# Enquête 2016 HBO Wonen 99

TOTAL VIEW

112

STARTED

29

COMPLETED

29

COMPLETED RATE

100.0%

UNCOMPLETED

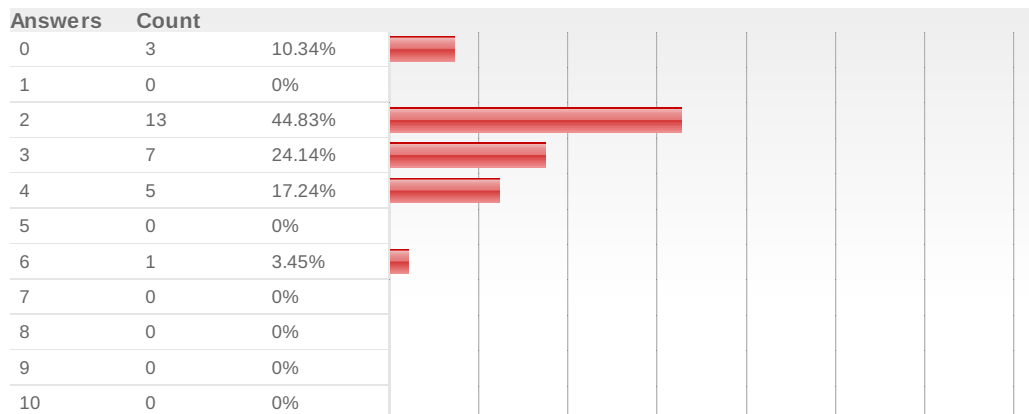
0

AVG. TIME(MIN)

00:32:13

## Question 1

Hoe vaak heeft uw commissie overlegd met WonenBreburch in het afgelopen jaar?



## Question 2

Over welke onderwerpen ging het overleg tussen uw commissie en WonenBreburch afgelopen jaar? Wilt u de onderwerpen benoemen?

schoonmaak/servicekosten, bieuwe huismeester  
schilderwerk  
het sociale algemeen en de veiligheid

1x vooroverleg inzaake de ALV met de VVE  
1x keer met de woonconsulent

Sloten vervangen i.v.m. inbraken.  
Aanschaf bladblazer.  
Anquete onder bewoners van de Mendelssohnflats

Servicekosten  
(Groot) onderhoud  
Klein onderhoud

Opstart commissie  
Staat complex

Grint  
Bomen snoeien

onderhoud  
reparatie publieke ruimte  
veiligheid en leefomgeving

schoonmaak  
verhouding huurders/kopers  
leefbaarheid

Leefbaarheid  
Beleid WonenBreBurch  
Klachten/Servicekosten/Huurvergoeding

service kosten  
enquete  
schoonmaak

huur, verhuur en verkoop  
onderhoud  
schoonmaak

Buurtfeest Veiligheid en wat verder er tafel komt

nvt

scootmobielruimte, overleg service kosten  
verlichting  
problemen bewoners

30 jarig bestaan comm.Zand 1  
Leefbaarheid schoonmaak  
Nieuwe liften

Kennismaking  
Schoonmaak

Schoonmaak  
Algeheel onderhoud  
Div.modernisering.n.l. entree,intercom met beeld,binnendoorgang containerhok, afwerking nwe vloer.inercom met beeld.

Slechte dakpannen, schilderwerk,  
zwerfvuil bij ondergrondse containers,  
uitbreiding van Commissie

wisseling van huismeester en woonconsulent  
aanpassingen complex

Schoonmaak  
Enquete HBO 2015  
Kathodische Bescherming tegen betonrot

- onderhoud  
- algemene zaken

Servicekosten,WoonleefklimaatHeyhoef e/o  
Schouwen openbareruimte bij woningen Heyhoef zie  
medewerkers WonenBreborg,onderhoud en investeringen in de toekomst

verwarming  
brandveiligheid  
schoonmaak

leefbaarheid  
buren overlast  
enquete

### Question 3

Is er vaker overleg tussen uw commissie en WonenBreborg als u daarom verzoekt?

Answers	Count		
ja	24	82.76%	
nee	0	0%	
n.v.t.	5	17.24%	

### Question 4

Zou u naast uw bestaande contacten nog met andere medewerkers van WonenBreborg contact willen hebben?

Answers	Count		
nee	22	75.86%	
ja, met wie?	7	24.14%	

#### Extra Answers

ja, met wie?: Opzichter rechtsstreeks  
ja, met wie?: afdeling verhuur; mevr. S. Tentue, Raasen  
ja, met wie?: Indien nodig  
ja, met wie?: Management  
ja, met wie?: Ja met Inge van Beek

ja, met wie?: Licht aan het onderwerp.  
ja, met wie?: Huismeester

### Question 5

**Voldoet de organisatie van het overleg met WonenBreburg, worden afspraken tijdig gemaakt, is er een agenda, zijn er notulen?**

Answers	Count		
ja	22	75.86%	
nee, opmerking	7	24.14%	

#### Extra Antwoorden

nee, opmerking: laatste notulen van begin dec 2016 nog niet ontvangen  
nee, opmerking: N.V.T.  
nee, opmerking: De agenda punten en de afspraak wordt gemaakt door de BC  
nee, opmerking: n.v.t.  
nee, opmerking: CvH maakt agenda en notulen  
nee, opmerking: geen notulen  
nee, opmerking: overleg wordt nooit door WonenBreburg geïnitieerd.

### Question 6

**Welk cijfer geeft u aan de manier van vergaderen?**

Answers	Count		
1	0	0%	
2	0	0%	
3	0	0%	
4	0	0%	
5	1	3.45%	
6	1	3.45%	
7	15	51.72%	
8	12	41.38%	
9	0	0%	
10	0	0%	

### Question 7

**Bent U tevreden over het overleg met WonenBreburg?**

Answers	Count		
ja	23	79.31%	
nee, opmerking	6	20.69%	

#### Extra Antwoorden

nee, opmerking: Als commissie, indien noodzakelijk, informatie in te winnen bij de betreffende opzichter (korte lijnen)  
nee, opmerking: Jammer dat goede voorstellen soms stranden op het beleid van WBB  
nee, opmerking: onvoldoende communicatie vanuit WoBre  
nee, opmerking: weinig nieuws  
nee, opmerking: vaak zijn reacties WBB onvoldoende en onbevredigend  
nee, opmerking: er is geen/minimaal overleg

### Question 8

**Is of was er het afgelopen jaar sprake van planmatig onderhoud aan de gebouwen (zoals schilderwerk, vervanging verlichting of onderhoud liften) in uw complex?**

Antwoorden	Count								
ja	10	34.48%							
nee, ga door naar volgende rubriek	19	65.52%							

### Question 9

Bent U voldoende geïnformeerd over het planmatig onderhoud?

Antwoorden	Count								
ja	8	80%							
nee, opmerking	2	20%							

**Extra Antwoorden**  
nee, opmerking: Graag meer uitleg hierover.

### Question 10

Als er sprake is van een VvE, is er dan in uw complex afstemming met deze vereniging over het onderhoudsprogramma?

Antwoorden	Count								
n.v.t.	7	70%							
ja	2	20%							
nee	1	10%							

### Question 11

Is er voor Uw complex binnen 5 jaar Groot Onderhoud gepland?

Antwoorden	Count								
weet ik niet	17	58.62%							
nee, ga door naar de volgende rubriek	11	37.93%							
ja	1	3.45%							

### Question 12

Op welke termijn is er voor uw complex Groot Onderhoud gepland?

Antwoorden	Count								
Weet ik niet	0	0%							
1 jaar	0	0%							
2 jaar	0	0%							
3 jaar	0	0%							
4 jaar	1	100%							
5 jaar	0	0%							

### Question 13

Is hierover al overleg geweest met de woonconsulent?

Antwoorden	Count	
ja	0	0%
nee	1	100%

### Question 14

Is of was er het afgelopen jaar sprake van servicekosten, bijvoorbeeld voor schoonmaak, glazenwassen of elektra algemene ruimten, in uw complex?

Antwoorden	Count	
ja	24	82.76%
nee, ga door naar de volgende rubriek	5	17.24%

### Question 15

Is er voldoende overleg met Uw woonconsulent over het servicepakket voor Uw complex?

Antwoorden	Count	
ja	16	66.67%
nee, kunt u toelichten waarom niet?	8	33.33%

#### Extra Antwoorden

nee, kunt u toelichten waarom niet?: N.V.T.  
nee, kunt u toelichten waarom niet?: service pakket gewijzigd zonder overleg met BC  
nee, kunt u toelichten waarom niet?: mededeling overservicepakket wordt ons medegedeeld  
nee, kunt u toelichten waarom niet?: alleen over hoogte van de bijdrage per mail  
nee, kunt u toelichten waarom niet?: we worden alleen geïnformeerd geen vraag of inbreng toegestaan  
nee, kunt u toelichten waarom niet?: te weinig info in afgelopen korte tijd. Overleg in April 2017  
nee, kunt u toelichten waarom niet?: was een minimale verhoging  
nee, kunt u toelichten waarom niet?: er is nauwelijks overleg, dus ook niet over dit onderwerp

### Question 16

Is er op enig moment advies aan u gevraagd of door u gegeven over het servicekostenpakket voor uw complex?

Antwoorden	Count	
ja	13	54.17%
nee	11	45.83%

### Question 17

Bent u tevreden over het servicekostenpakket voor uw complex?

Antwoorden	Count	
------------	-------	--

ja	17	70.83%	
nee, kunt u toelichten waarom niet?	7	29.17%	

#### Extra Antwoorden

nee, kunt u toelichten waarom niet?: door ons aangedragen wijzigingen worden genegeerd.

nee, kunt u toelichten waarom niet?: uitvoering laat te wensen over

nee, kunt u toelichten waarom niet?: geen zeggenschap veel te kortkomingen

nee, kunt u toelichten waarom niet?: Gaat naar overleg in april 2017

nee, kunt u toelichten waarom niet?: schoonmaak schiet tekort

nee, kunt u toelichten waarom niet?: 1. Vensterbanken in de algemene hal worden niet meegenomen.2. Vuil op vloerleed wat door het schoonmaakbedrijf is verzameld wordt niet opgeveegd.3. het schoonmaken vd algemene hal is aanbesteed door een nieuw schoonmaakbedrijf. De afspraak hierbij is dat ze alleen zaken schoonmaken indien nodig wat helaas niet ten goede komt vh resultaat.

nee, kunt u toelichten waarom niet?: De kwaliteit van de service is niet conform wensen of afspraak

### Question 18

Onder het takenpakket van de huismeester vallen:

- toezicht op schoon, heel en veilig houden van het complex
- signalering van problemen,
- doorverwijzen van huurders bij vragen,
- contacten met de commissie van huurders,
- uitvoeren kleine technische reparaties.

Wat ontbreekt er volgens U aan het huidige takenpakket van de huismeester?

Antwoorden	Count		
niets	26	89.66%	
het volgende:	3	10.34%	

#### Extra Antwoorden

het volgende:: ? we hebben inmiddels een nieuwe huismeester

het volgende:: Tijd, kan taken niet uitvoeren

het volgende:: afspraken niet nagekomen dat hij

### Question 19

Welk rapportcijfer geeft u voor de bereikbaarheid van de huismeester?

Antwoorden	Count		
1	0	0%	
2	0	0%	
3	0	0%	
4	1	3.45%	
5	1	3.45%	
6	1	3.45%	
7	6	20.69%	
8	15	51.72%	
9	4	13.79%	
10	1	3.45%	

### Question 20

Wat kan er volgens u concreet verbeterd worden aan de bereikbaarheid van de huismeester?

Antwoorden	Count		
niets	21	72.41%	

het volgende: 8 27.59%

**Extra Anwers**

het volgende:: Sneller reageren op een vraag of wens op zijn 06 tel.nummer

het volgende:: vaker aanwezig zijn

het volgende:: fysieke aanwezigheid (beleid van WoBre)

het volgende:: Initiatief nemen en reageren op telefoontjes.

het volgende:: 1. Bij afwezigheid huismeester op de voice-mail het nummeer van zijn waarnemer en niet het algemene nummer van Wonen Breburg. Anders haken w.s. veel huurders af.

het volgende:: Huismeester heeft vaak zijn telefoon uitstaan.

het volgende:: dat hij meer aanwezig is

het volgende:: vast dagdeel aanwezig op onze locatie

**Question 21**

Het takenpakket van de woonconsulent is:

- Het ontwikkelen van strategie voor het gebied en complex,
- regisseren via het gebiedsteam,
- begeleiden bij groot onderhoud en/of herstructurering,
- uitvoeren van het huurdersparticipatiebeleid,
- contacten met de commissie van huurders,
- doorverwijzen naar maatschappelijke organisaties (onder andere "De Toegang") bij sociale en financiële problemen,
- toezicht op het incassotraject en doorverwijzing naar (schuld)hulpverlening
- berekenen van de servicekosten en de commissie hierover informeren,
- helpen bij uitvoeren convenant hennep en helpen bij oplossen overlast / illegale bewoning (juridische procedures).

Ontbreekt er volgens u iets aan het huidige takenpakket van de woonconsulent?

Answers	Count		
Nee	27	93.1%	
ja, het volgende:	2	6.9%	

**Extra Anwers**

ja, het volgende:: We missen eigen ininitiatief

ja, het volgende:: Meer duidelijkheid over de taak 'helpen bij oplossen overlast'

**Question 22**

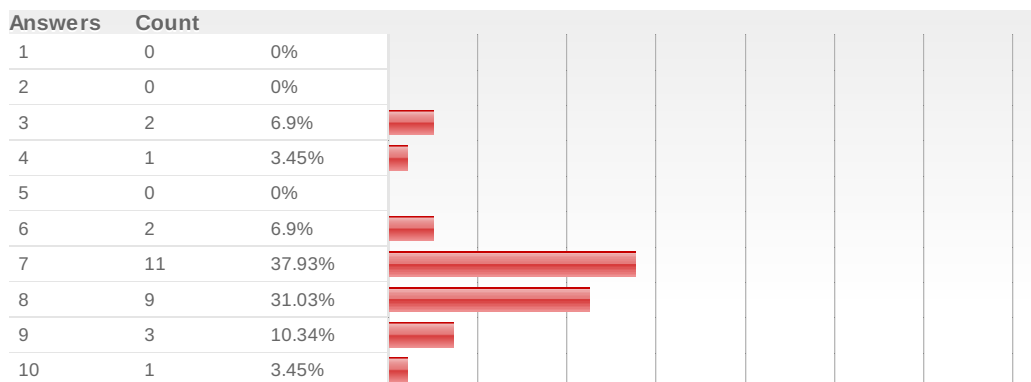
Welk rapportcijfer geeft u voor de bereikbaarheid van de woonconsulent?

Answers	Count		
1	0	0%	
2	1	3.45%	
3	0	0%	
4	0	0%	
5	0	0%	
6	2	6.9%	
7	12	41.38%	
8	10	34.48%	
9	3	10.34%	
10	1	3.45%	

**Question 23**

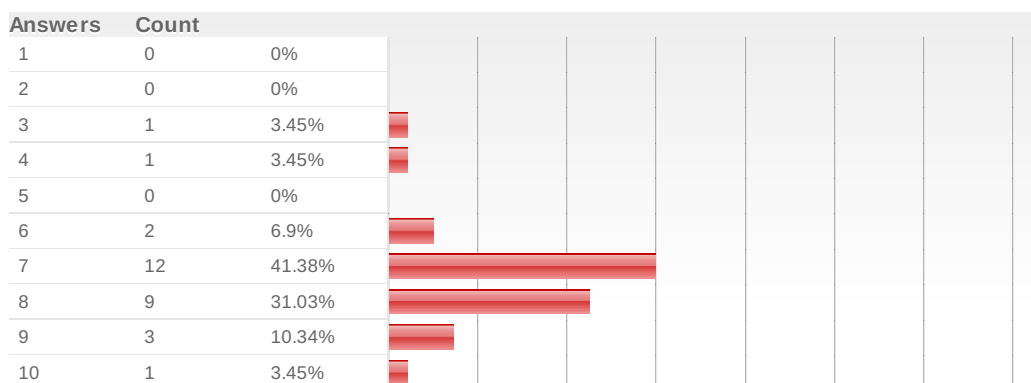
Welk rapportcijfer geeft u uw woonconsulent voor de uitvoering van zijn of

## haar taken in uw complex?



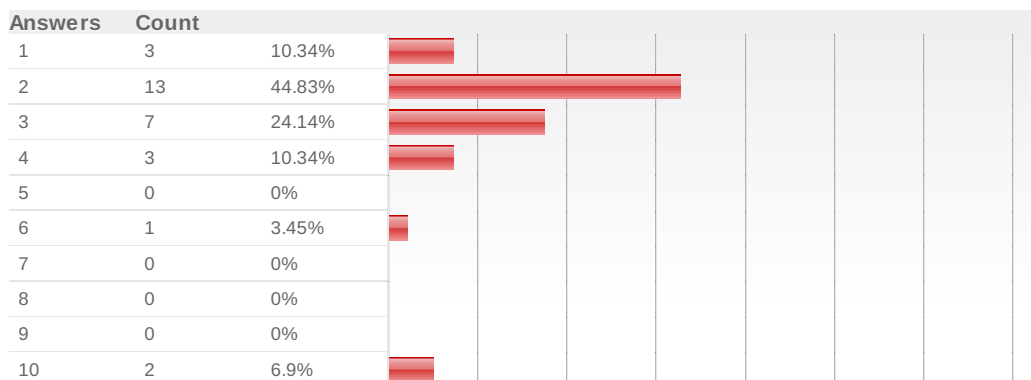
## Question 24

Welk rapportcijfer geeft u in het algemeen voor wat uw woonconsulent doet?



## Question 25

Hoeveel keer per jaar overlegt u als commissie met uw woonconsulent?



## Question 26

Is er sprake van een vergaderschema (vooraf vastgestelde data)?





nee, opmerking

14

48.28%

#### Extra Antwoorden

nee, opmerking: Flexibel rond schoonmaak en bewonersvergadering

nee, opmerking: op afspraak

nee, opmerking: planning bij vergadering en dan moet de voorzitter er achteraan voor vaste datum

nee, opmerking: afhankelijk of er vergaderpunten zijn

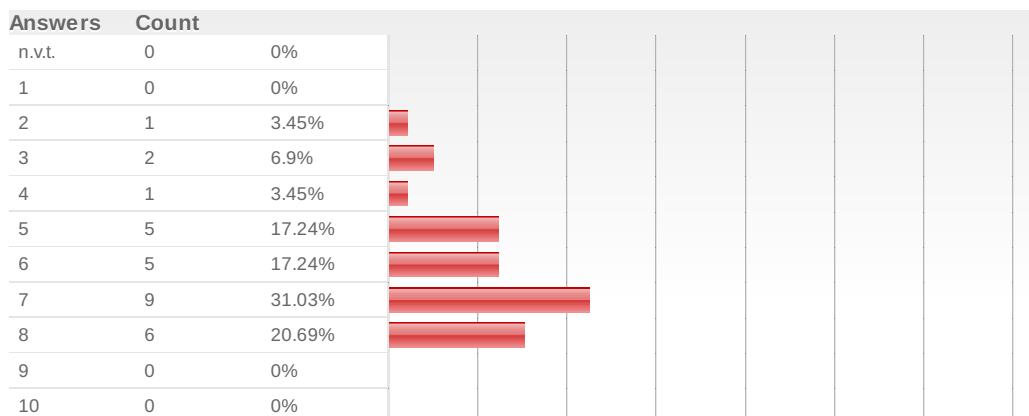
nee, opmerking: Nog niet aan de orde gekomen; raad is nog in een opstartfase. Contacten met Wonen Breburg zijn incidenteel en op aanvraag

nee, opmerking: Wij maken per vergadering nieuwe afspraken.

nee, opmerking: reeds vermeld dat er nauwelijks contact is. Er vinden ook regelmatig wisselingen plaats van gebodewoonconsulent. DE commissie wordt hier slecht over geïnformeerd.

## Question 27

### Wat is uw (gemiddelde) waardering voor de woningen in uw complex betreffende: de aanwezigheid van warmte-isolatie



## Question 28

### Eventuele Opmerkingen over de aanwezigheid van warmte-isolatie

Wij vallen in de categorie E wat betreft het energie label

Geen dubbel glas aan galerij en ook niet aan balkonzijde. Bewoners hebben veel last van kou en tocht.

Een 5 voor de flats Nassaabuurt, en een 7 voor de woningen van de Nassaabuurt. Gemiddelde een 6. - De deuren vd balkons van de flats zijn slecht geïsoleerd. Veel tocht en koude hierdoor aanwezig. -De houten beplating van de balkonslaapkamer is tevens ook slecht geïsoleerd.

De appartementen op de hoeken verliezen ten opzichte van de tussen-appartementen hun warmte snel; waar de temperatuur bij de tussen-appartementen 's nachts net een graad daalt; zijn hoek-appartementen al snel 4-5 graden kwijt.

Woningen zijn niet geïsoleerd wel dubbele ramen.

Geen

isolatie is verouderd en dubbele beglazing is/was voor eigen bijdrage

-slecht onderhouden kozijnen; met schilderbeurt niet verbeterd: het is pappen en nathouden! -roosters in ramen laten te veel tocht door: niet goed af te sluiten.

Wij CvH horen beter ventilatie? en meerdere klagen over schimmel/vocht badkamer, natte ramen etc

Veel tocht bij voordeuren

Tocht bij de ramen, voor en achterdeur

Nog oud isolatiemateriaal (1997) is op veel plaatsen weggezaakt en/of vergaan.

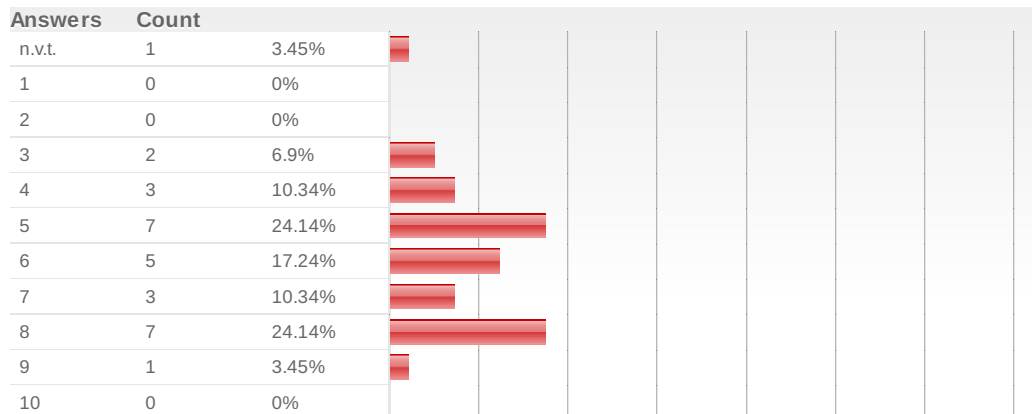
Veel woningen zijn onvoldoende te verwarmen. Er komt veel kou via de buitendeuren en roosters, door de voor- en achtergevels en via de keuken(kastjes). Warmte-isolatie ontbreekt in de kopgevels.

Trekt bij de ramen en deuren Enkele ramen zijn enkel glas.

Geen.

### Question 29

**Wat is uw (gemiddelde) waardering voor de woningen in uw complex betreffende:  
de geluidsisolatie m.b.t. geluid van de bure**



### Question 30

**Eventuele Opmerkingen over de geluidsisolatie m.b.t. geluid van de bure**

Deze wordt wisselend ervaren, maar bij velen klinken geluiden van (boven) bure door (via oa ontluchtingskanalen), zoals tikken van hakken, stofzuigen, douchegebruik, doortrekken toilet.

erg gehorig m.n. door gezinnen met kinderen. wat voor vloer hebben bovenburen, is deze volgens de 'norm' gelegd

In een flat heb je altijd wat meer last van geluid van de bure en zeker in een oudere flat

Een 3 voor de flats, en een 7 voor de woningen. Gemiddelde een 5.

Je hoort het toilet doorspoelen.

Flats zijn behoorlijk gehorig. Vermoed dat mensen met een laminaatMoer, dat zij niet allen een geluidsarme ondertapijt legt.

Zijn best gehorig t.o.v. bovenburen.

geen geluid isolatie aanwezig

Horen bure nachtelijke geluid en praten van de bure dus gehorig

Flats zijn gehorig door aanleggen van centrale verwarmig

waar mensen wonen hoor je wel eens iets.

Elk geluid(je) van de bure hoort men o.a. kraan opendraaien, toilet doorspoelen, trap oplopen, wasmachine, hard praten, voordeur dichttrekken enz. (alles dus)

Veel bewoners ervaren overlast van hondengeblaf en van geluiden van kinderen, in het bijzonder in het geval van boven- en benedenburen.

bovenburen zijn gehorig.

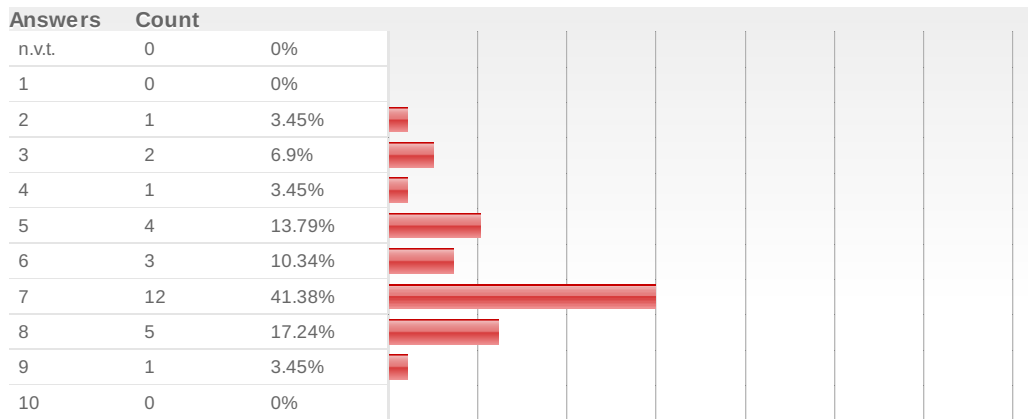
Geen geluidsisolatie.

weinig tot geen geluid van de bure, wel van de ventilatoren uit het plafond.

vrij gehorige woningen

### Question 31

**Wat is uw (gemiddelde) waardering voor de woningen in uw complex betreffende: aanwezigheid van inbraakwerende voorzieningen (Politie Keurmerk Veilig Wonen)**



**Question 32**

**Eventuele Opmerkingen over de aanwezigheid van inbraakwerende voorzieningen (Politie Keurmerk Veilig Wonen)**

Bij enkele huurders zijn individueel voorzieningen aangebracht ( soms ook op eigen kosten), maar in zijn algemeenheid geen Politie Keurmerk voorzieningen.

er is geen politie keurmerk en dat zal er ook niet komen omdat de kopers dit niet zien zitten (zijn extra kosten voor hen!) de huurders zijn in de minderheid dus voor ons zal het er dus ook niet komen

Wij zouden als bewonerscommissie graag zien dat het politiekeurmerk vernieuwd word. Het huidige politiekeurmerk loopt in 2018 af. Na enkele inbraken in onze woningen zouden wij graag veilige sloten op onze huisdeuren willen.

Een 2 voor de flats, en een 7 voor de woningen in de Nassaubuurt. Gemiddelde een 4. Het politiekeurmerk Veilig Wonen is verlopen! Er is veel (enkel) glas aanwezig in zowel de algemene deur als de entreedeuren van de flats. Hierdoor zijn de flats erg inbraakgevoelig! Het groot onderhoud staat immers gepland voor 2021. Het laatste groot onderhoud was in 1985. Wij als commissie pleten dan ook dat het groot onderhoud zsm wordt uitgevoerd! Tevens zijn de sloten van de algemene deur als de entreedeuren van de huurder erg gedateerd en daardoor erg inbraakgevoelig. Tevens is de bergingsdeur van de huurder ook voorzien van een inbraakgevoelig slot. Wij pleiten dan ook om de woningen wel VOOR het groot onderhoud te voorzien van inbraak werende sloten en glas!

Hang- en sluitwerk is PKWV-gecertificeerd, echter zijn we niet tevreden met de wijze hoe het voordeurslot werkt: Indien de deur niet op slot wordt gedaan, kan de voordeur vanaf de galerij gewoon open gemaakt worden. Hier zijn we reeds met Wonen Breburg over in overleg, echter ontbreekt tot dusver een oplossing.

Wordt door politie niet meer gecontroleerd

wel zelf een opzetstuk bij 70% van alle bewoners geplaatst om de zgn. Bulgaarse methode (Gaatje boren in het slot en open is de deur.) Bij dit opzetstuk kan dit niet meer. Wel is het zo dat als je je buiten sluit het moeilijker is om weer binnen te komen.

verouderd, iedereen kan naar binnen komen door slechte intercom, sommige voordeuren zijn nog van kartonraatprofiel hout en geen anti inbraak profiel en geen dievenklauwen klepraampjes

PKWV: er is al jaren géén herkeuring geweest (in ieder geval weten we dat als bewoners / CVH niet).

PKWV is niet meer van toepassing op de woning ( 2008 was deze afgegeven), stalen poorten in de brandgangen zijn regelmatig stuk of gesloopt

Keurmerk is verouderd

Het politie keurmerk is inmiddels zo verouderd dat het waarschijnlijk niet meer geldig is?

er zijn geen inbraak werende voorzieningen in de woning.

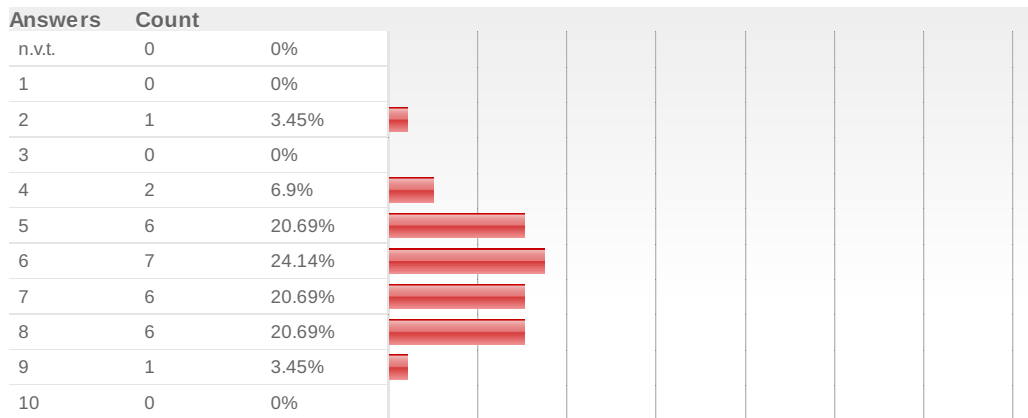
Geen.

Bewiliging opengaande ramen/Balkons-galerijen preventie hiervan verhogen naar de laatste ontwikkelingen op het veiligheidgebied.

Politie keurmerk aanwezig

**Question 33**

**Wat is uw (gemiddelde) waardering voor de woningen in uw complex  
betreffende:  
de onderhoudstoestand van de buitenkant**



**Question 34**

**Eventuele Opmerkingen over de onderhoudstoestand van de buitenkant**

bladderen verf balkon- en galerijplaten schilderwerk hal en portaal lift begane grond. De entree is toch het visitekaartje

meerdere malen schilderwerk besproken

Een 6 voor de flats en een 8 voor de woningen. - Er is tot nu toe 2x gevraagd bij de woonconsultant om zowel het klein als groot onderhoud zsm te laten plaatsvinden. Het klein onderhoud van de flats zou in het najaar van 2016 plaatsvinden. Is niet door gegaan en verplaatst naar voorjaar 2017....

Hier en daar is de verf op de ventilatieroosters reeds afgeschilferd.

Blijft lelijk eendje voor de buurt

Er wordt af en toe geschilderd en op ons verzoek willen ze de schermplaten reinigen.

-uitvoering schilderwerk in 2016-2107 is beperkt -geen herstel houtrot, maar lappenwerk

Dakgoten blijft een probleem onderhoud trefpa bijv. onder de dakgoten

schilderwerk en kit zijn slecht

buitenmuren hebben schilderwerk nodig en buitenverlichting is al jaren stuk vensterbank heeft vele roestlekken aan de buitenkant hekwerk balkons ( verf ) laat los

Hekwerk enkozijnen zuidzijde daar is het schilderwerk in slechte toestand

zeer slecht schilderwerk en vies (armmoedig)

Schilderwerk is er op verschillende plekken (b.v. waar altijd de zon opstaat) heel slecht aan toe. In 2017 wordt er waarschijnlijk nog niet geschilderd, dat zal misschien 2018 worden?

geen opmerkingen.

Balkons-Galerij betonranden hiervan voorzien van een coating om verkleuring/groen aangroenen te voorkomen Als mede de plafonds van de galerijen een nieuwe schilderbeurt te geven ,dit in het kader van een mooiere uitstraling op de Heyhoefpromenade ,aantrekkelijk winkelcentrum en woonomgeving.

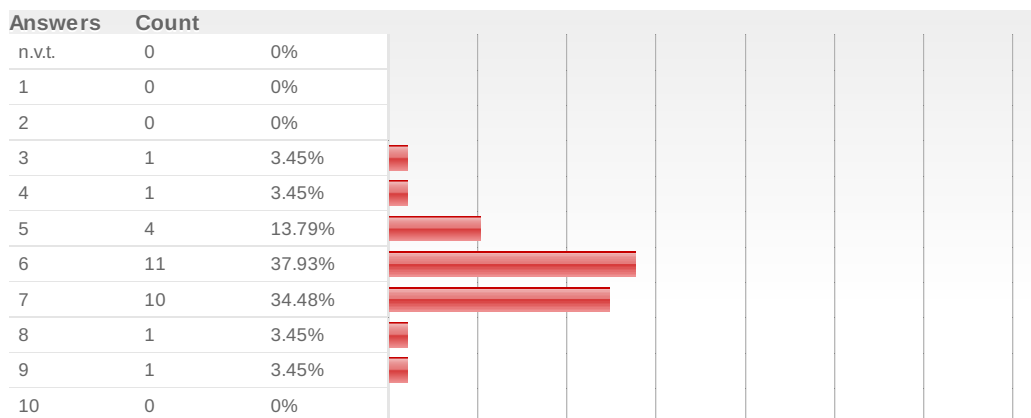
Lichtinval van buiten wordt belemmerd door bomen Brucknerlaan.

pas gerenoveerd

**Question 35**

**Wat is uw (gemiddelde) waardering voor de woningen in uw complex  
betreffende:**

## de huurprijs in relatie tot de kwaliteit



### Question 36

#### Eventuele Opmerkingen over de huurprijs in relatie tot de kwaliteit

mag meer geïsoleerd worden want de stookkosten stijgen maar

De warmte - isolatie laat veel te wensen over.

Flats van 50 jaar oud zijn niet zoals nieuwbouw, en toch is de huur behoorlijk hoog, vooral voor mensen die wat meer verdienen als gemiddeld. kabinet besluit Voorbeeld de verwarmingen maken een irritant geluid als hij aan staat.

de woning is lekker ruim maar gedateerd, verder slecht toegankelijk voor minder valide en mensen slecht ter been

Gezien onderhoud: kwaliteit slecht. Voor deze hoge huurprijs mag je ook kwaliteit verwachten! Sanitair e.d. ook ver achterhaald: is erg aan vernieuwing toe!!!

voor diegene die er al wonen, voor nieuwkomers is de huur hoog te noemen

slecht onderhouden buiten kant ( schilderwerk, kitranden ) , vloeren die bewegen, roosters van de ramen laten tocht door, overlast van burens die niet door de huismeester/woonconsulent worden opgelost. CV ketels die regelmatig in storing vallen, niet snel oplossen door Feenstra van de problemen. ( moet dan een dag vrij nemen)

de onderlingen huur prijs variëren en erg hoog vergeleken met een gezinswoning.

Huren zijn de laatste jaren flink gestegen in verhouding tot de toestand van de woning en het onderhoud.

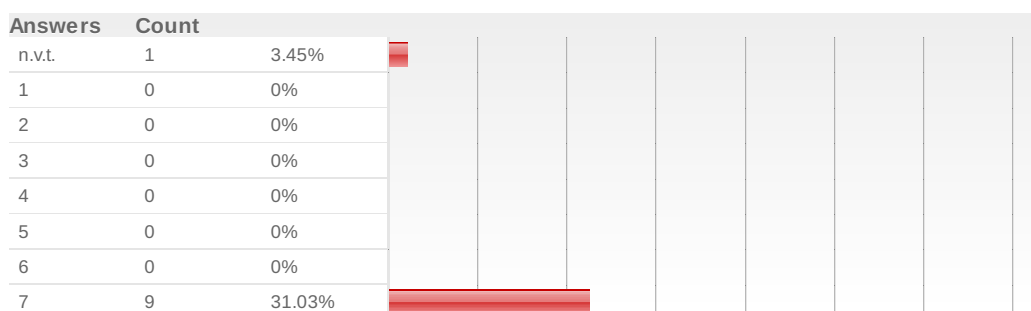
Er zijn nog ramen met enkel glas . Isolatie waarde overige glasramen ( dubbel ) is niet hoog?

Huurprijs niet in verhouding tot kwaliteit.

Woningen zijn gedateerd en zijn toe aan een modernisering

### Question 37

#### Wat is uw waardering voor de dienstverlening door WonenBregburg betreffende: de snelheid waarmee WonenBregburg reparatieverzoeken afhandelt



8	13	44.83%	
9	6	20.69%	
10	0	0%	

### Question 38

#### Eventuele Opmerkingen over de snelheid waarmee WonenBrebreg reparatieverzoeken afhandelt

7 voor prive verzoek snel 5 voor reparatie buiten eigen wooneenheid

geen klachten

Over het algemeen worden klachten snel en goed opgelost. Maar de reparatie van de bel die toegang geeft voor de bewoners van de flat met huisnummers 26 tot 120 heeft in onze ogen veel te lang geduurd ( 3 weken) Ondertussen hadden thuiszorg- taxi-huishoudelijke hulpen geen toegang tot de woningen.

Voor in de woningen prima, reparatie in de publieke ruimte is onder de maat VP&A

uitgezonderd algemene ruimten, dit duurt veel te lang.

Buitengewoon tevreden: Dat is een sterk punt van WoBre: snel, accuraat, beleefd en goed!

Hierover zijn de meningen verdeeld in de comm. Te denken aan reparatie dakgoten wanneer dit ook dringend nodig is

Helaas zijn de tijdsblokken vrij groot waardoor je vaak een dag vrij moet gaan nemen. De reparatie worden netjes uitgevoerd

de reparatie per telefoon of internet gaat goed en wordt snel afgehandeld

Krijg geen klachten van bewoners. De commissie oordeelt positief n.a.v. de reparatieverzoeken.

Geen

Openbare ruimte van de woningen ,zie entrees, bergingen daken en dakgoten verzoeken hiervan blijven lang niet altijd in een gestelde termijn uitgevoerd te worden, lekkages is het gevolg hiervan Waardering dan ook een 5

Kan wisselend zijn, bv. 3 maanden wachten op telefoon voor buitendeur.

### Question 39

#### Wat is uw waardering voor de dienstverlening door WonenBrebreg betreffende: de kwaliteit van het werk van de uitgevoerde reparatie:

Answers	Count		
n.v.t.	1	3.45%	
1	0	0%	
2	0	0%	
3	0	0%	
4	0	0%	
5	0	0%	
6	0	0%	
7	12	41.38%	
8	13	44.83%	
9	3	10.34%	
10	0	0%	

### Question 40

#### Eventuele Opmerkingen over de kwaliteit van het werk van de uitgevoerde reparatie

wisselend, zeker afhankelijk van de reparateur

Slechte communicatie en informatie, vooral WonenBreBurg met leveranciers/uitvoerders

zie bovenstaande bij 38

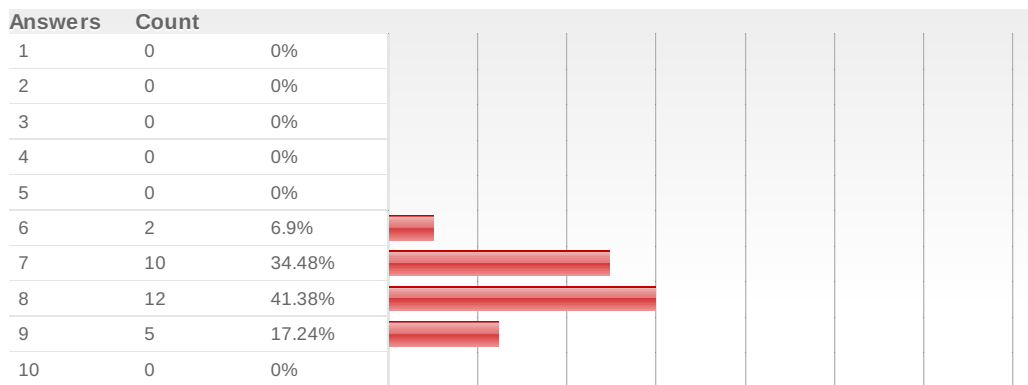
Geen bijzonderheden bekend

Geen

Zie bij vraag nummer 38 ,De opmerking daarover

### Question 41

**Wat is uw waardering voor de dienstverlening door WonenBreburg betreffende:  
de bereikbaarheid van WonenBreburg overdag:**



### Question 42

**Eventuele Opmerkingen over de bereikbaarheid van WonenBreburg overdag**

Wel bereikbaar maar niet goed doorverwezen juiste vaklieden.

Telefoonkosten te duur, € 0,50 per gesprek.

minpunt bel kosten

De kosten voor het telefoon gesprek zijn te hoog, het keuzemenu is verwarrend

Telefoonkosten zijn te hoog (0900 nummer)

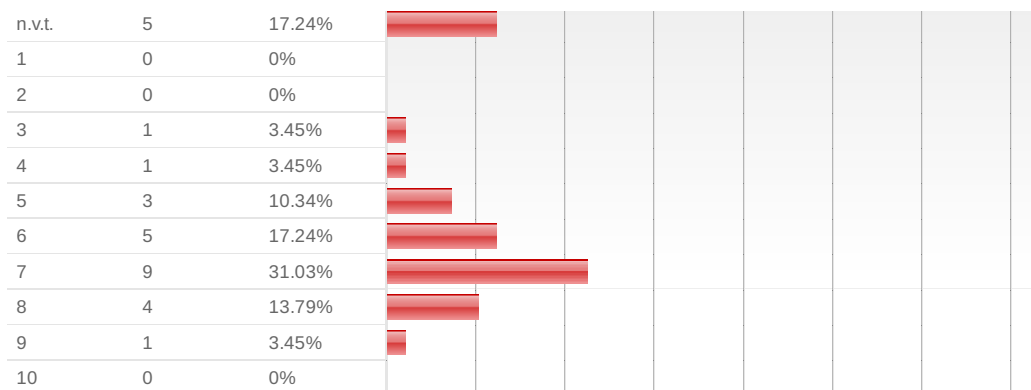
Voor hen die geen computer hebben of daar niet mee om kunnen gaan en moeten bellen is de bereikbaarheid wel wat moeilijker geworden (kies 1, kies 2 enz.) Voor de computergebruikers is het een stuk gebruiksvriendelijker en dat werkt prima.

Geen

### Question 43

**Wat is uw waardering voor de dienstverlening door WonenBreburg betreffende:  
de bereikbaarheid van WonenBreburg buiten kantooruren:**

Answers	Count
---------	-------



#### Question 44

### Eventuele Opmerkingen over de bereikbaarheid van WonenBreburg buiten kantooruren

niet veel ervaring mee

Geen ervaring mee gehad.

Telefonisten calamiteitenlijn kunnen moeilijk beslissen om door te verbinden naar hulplijnen buiten kantooruren.

Veel is reeds online te regelen, echter af en toe is telefonisch contact eenvoudiger. Dit is niet altijd mogelijk buiten kantooruren.

Calamiteitenlijn is in orde, maar soms weet men niet wie men moet sturen om de calamiteit op te lossen.

minpunten bel kosten, menu en moeilijker bereikbaar

Reparatie verzoeken worden door betreffende bedrijven naar de volgende dag verschoven of reparatie bedrijf is niet bereikbaar waardoor meerdere keren bellen noodzakelijk is

Commissie lid heeft slechte ervaring gehad met een lekkage in weekend

we hebben nog niet buiten kantooruren gebeld.

zie 42

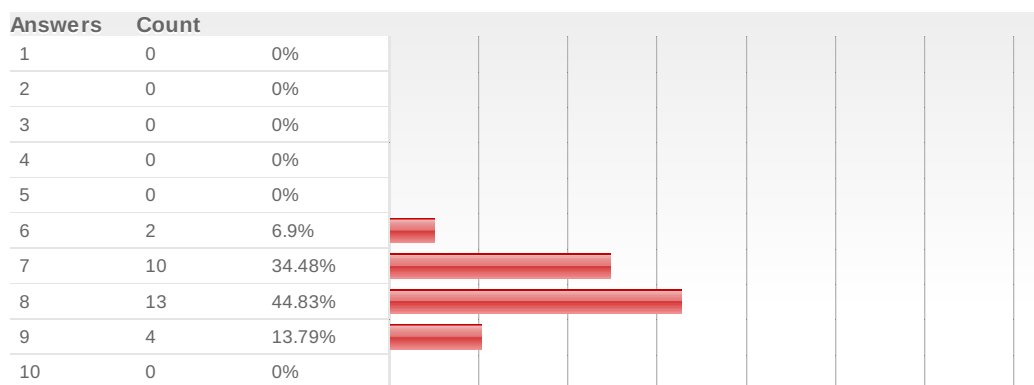
Geen

Geen ervaringen mee

Nummers of niet bekend, of niet bereikbaar.

#### Question 45

### Wat is uw waardering voor de dienstverlening door WonenBreburg betreffende: de klantvriendelijkheid van medewerkers in het algemeen:





## Question 46

### Eventuele Opmerkingen over de klantvriendelijkheid van medewerkers in het algemeen

Dit is een gemiddelde: de "werkers in het veld" verdienen een 9. De telefonische eerste contactpersoon (telefoniste of planning) echter is vaak niet klantvriendelijk te noemen: tonen niet altijd begrip, bureaucratisch, niet erg flexibel, kortaf.

Telefonisten niet altijd even vriendelijk. Zelfs gesprek afbreken.

Hierover is geen eenduidigheid in de comm

we zijn zeer tevreden over de huismeester(alleen erg jammer, veel wisselingen)de contacten met afdeling verhuur/ de woonconsulent zijn goed.

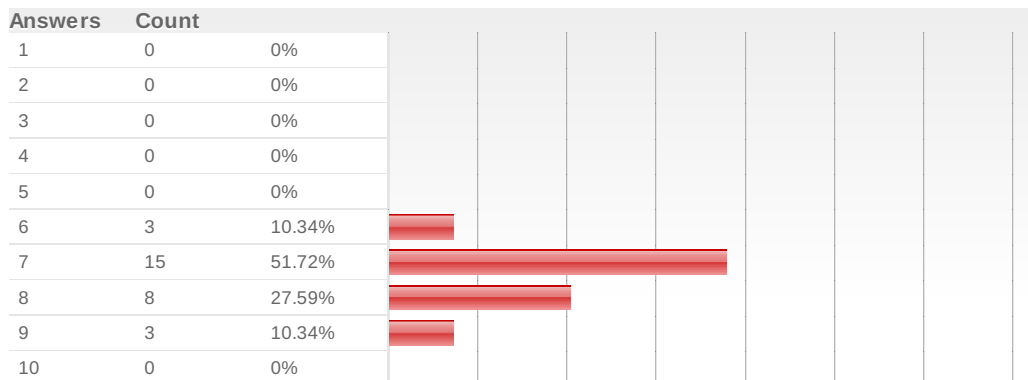
wisselend van persoon

De commissie heeft geen klachten van bewoners betreffende de klantvriendelijkheid van medewerkers.

De klantvriendelijkheid van de baliemedewerker(s) laat soms te wensen over. Kan wel wat beter.

## Question 47

### Wat is uw waardering voor de dienstverlening door WonenBreborg betreffende: de website van WonenBreborg



## Question 48

### Eventuele Opmerkingen over de website van WonenBreborg

wordt te weinig gebruikt door ons

de nieuwe website is gebruikers vriendelijker

Wij zijn er niet goed mee bekend.

- De website van Wonen Breborg is niet zo gebruiksvriendelijk. Bv. het onderwerp ' het schoonhouden van de achterpaden van de ind. huurder' is moeilijk terug te vinden op de site.

goede aanpassingen

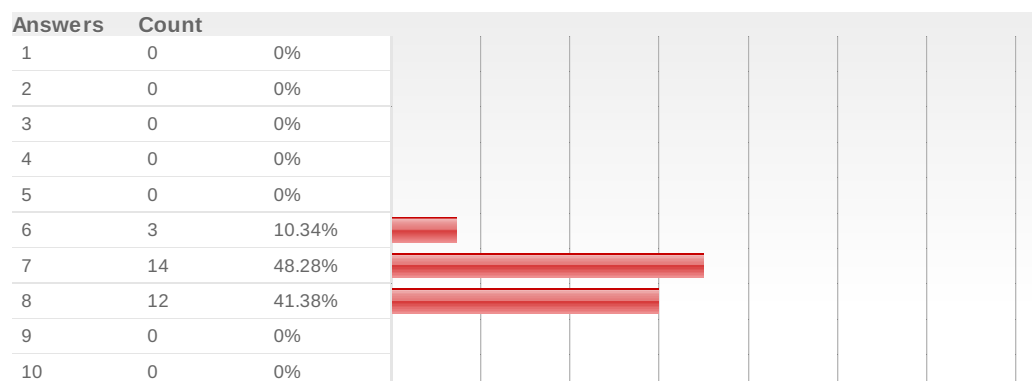
te veel info op home page, moet te veel door klikken om bij vervolg te komen

Ik (commissielid) vind de website duidelijk en goed te volgen. Opmerkingen hierover door andere bewoners hebben wij niet.

Geen

#### Question 49

Wat is uw waardering voor de dienstverlening door WonenBreborg betreffende:  
aandacht voor huurderorganisaties in de communicatie van WonenBreborg  
(online kanalen, Venster)



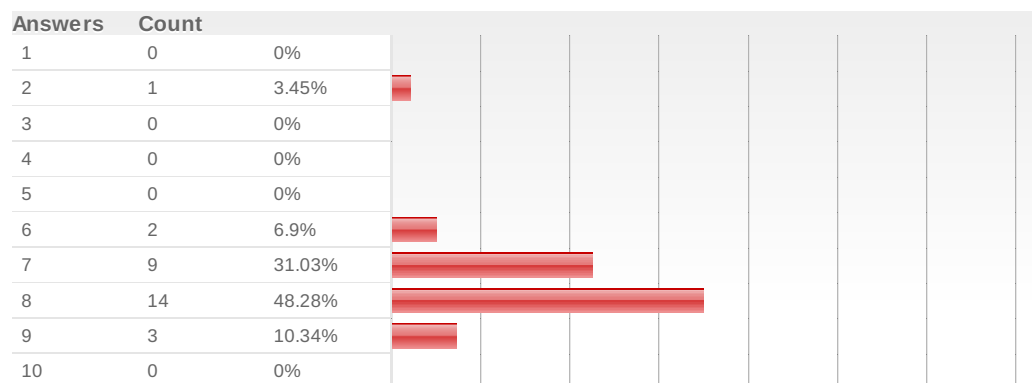
#### Question 50

Eventuele Opmerkingen over de aandacht voor huurderorganisaties in de communicatie van WonenBreborg (online kanalen, Venster)

Geen

#### Question 51

Wat is uw waardering voor uw huurdersbelangenorganisatie, betreffende:  
het functioneren van de HBO in zijn algemeenheid



#### Question 52

Eventuele Opmerkingen over het functioneren van de HBO in zijn algemeenheid

We zien niet veel van HBO, buiten het organiseren van bijeenkomsten en enquêtes uitzetten. Voor ons een onduidelijke en "onzichtbare" club voor wat betreft hun toegevoegde waarde.

Onze raad heeft slechts beperkt contact gehad met HBO, voornamelijk in de periode toen we net zijn opgestart. Verder is er niet heel veel contact geweest.

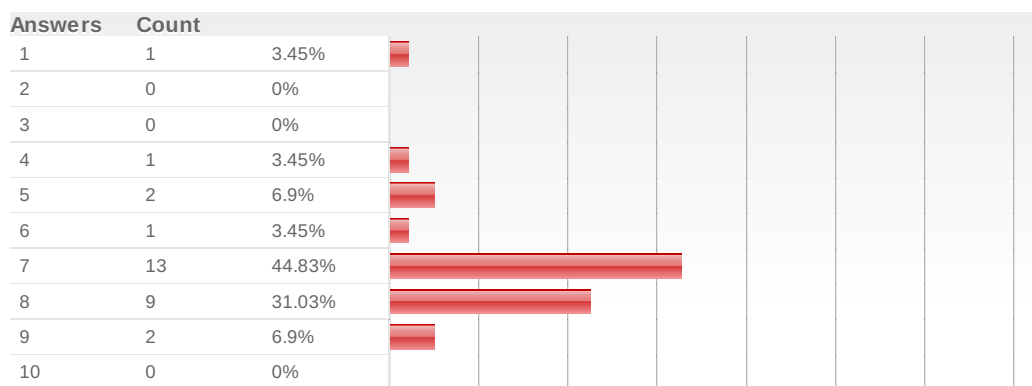
regelmatig vergaderingen met interessante onderwerpen

Er zou een spreekuur ingesteld worden, meer dan een jaar geleden, heeft onze voorzitter zich daarvoor gemeld, maar nog(niets gehoord) geen respons ontvangen.

Geen

### Question 53

**Wat is uw waardering voor uw huurdersbelangenorganisatie, betreffende: het informeren van u over het overleg van de HBO met WonenBreburg (de wijze van terugkoppeling van de HBO naar uw commissie)**



### Question 54

**Eventuele Opmerkingen over het informeren van u over het overleg van de HBO met WonenBreburg (de wijze van terugkoppeling van de HBO naar uw commissie)**

zie antwoord bij 52

Hebben wij geen ervaring mee.

- Graag meer/betere terugkoppeling vanuit het HBO naar de Commissies betreffende de resultaten van de overlegmomenten met Wonen Breburg en niet alleen tijdens de algemene bijeenkomsten van HBO en de Commissies.

Terugkoppeling HBO naar ons heeft tot dusver niet/nauwelijks plaatsgevonden. Noch waren wij op de hoogte van wanneer er vergaderingen waren / sluitdata om punten in te brengen voor het overleg. Nu hebben we ook geen punten aangedragen voor het overleg tussen HBO en Wonen Breburg...

Er vindt geen terugkoppeling plaats!

??????

Als commissie persoonlijk krijgen we niet veel feedback van de HBO. Meestal zijn de thema-avonden (2x per jaar) hiervoor bedoeld. Die dan ook altijd goed bezocht worden.

Aangezien Peter Valk ook voorzitter is van onze CvH, worden wij door Peter goed geïnformeerd over de activiteiten van de HBO.

Geen

ze zijn regelmatig ons emailadres kwijt terwijl dit toch bekend is

### Question 55

**Wat is uw waardering voor uw huurdersbelangenorganisatie, betreffende: de informatievoorziening van de HBO aan de commissies**

Answers	Count	
1	1	3.45%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	2	6.9%
7	11	37.93%
8	12	41.38%
9	3	10.34%
10	0	0%

### Question 56

#### Eventuele Opmerkingen over de informatievoorziening van de HBO aan de commissies

Zie 52

geen idee

Informatie avonden graag een andere avond i.p.v. altijd Woensdag.

Zie ook vraag 53

Zie 55

Geen

### Question 57

#### Wat is uw waardering voor uw huurdersbelangenorganisatie, betreffende: het openstaan van de HBO voor de wensen van de commissies

Answers	Count	
1	2	6.9%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	3.45%
6	1	3.45%
7	12	41.38%
8	10	34.48%
9	3	10.34%
10	0	0%

### Question 58

#### Eventuele Opmerkingen over het openstaan van de HBO voor de wensen van de commissies

niet aan de orde.Geen idee!

geen idee

Vraagstelling van vraag 57 is niet duidelijk...

Vanuit ons zijn er geen wensen aangedragen bij HBO

nvt

Het instellen van een spreekuur is niet gelukt, maar ook geen bericht daarover ontvangen.

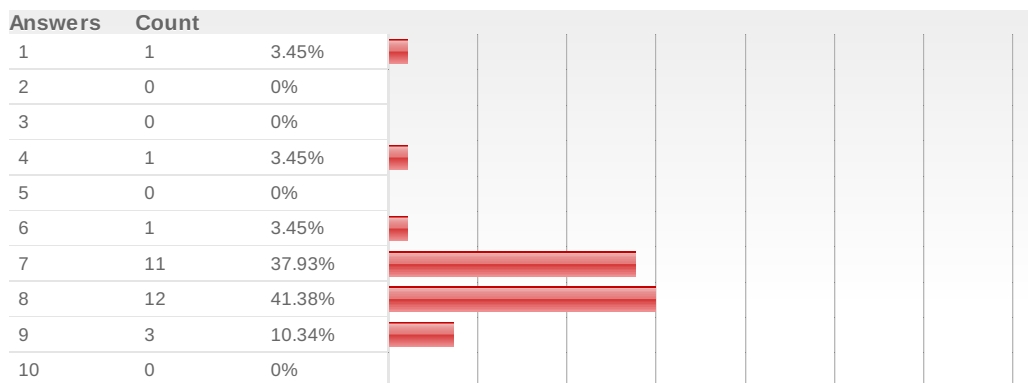
Hebben we als commissie (gelukkig) geen ervaring mee. We hebben nog nooit voor een voorval een beroep op de HBO hoeven doen.

Geen

nvt

### Question 59

**Wat is uw waardering voor uw huurdersbelangenorganisatie, betreffende: de bereikbaarheid van de contactpersonen van de HBO**



### Question 60

**Eventuele Opmerkingen over de bereikbaarheid van de contactpersonen van de HBO**

Contactgegevens zijn moeilijk te vinden.

nooit nodig gehad

Ook geen ervaring mee.

Het is ons niet bekend wie onze contactpersoon/contactpersonen bij HBO zijn...

Aangezien Peter Valk ook voorzitter is van onze CvH, stellen wij eventuele vragen aan hem. Peter is goed bereikbaar.

Geen

Als commissieleden hebben wij weinig contact met HBO medewerkers

### Question 61

**Wat is uw waardering voor uw huurdersbelangenorganisatie, betreffende: de website van de HBO**



4	0	0%	
5	1	3.45%	
6	3	10.34%	
7	16	55.17%	
8	6	20.69%	
9	2	6.9%	
10	0	0%	

## Question 62

### Eventuele Opmerkingen over de website van de HBO

De contactgegevens (emailadres) zijn ook hier moeilijk te vinden

Hebben wij nog niet gezien.

- De website is erg gedateerd. - Op de site staan alleen de e-mailadressen van de leden van HBO en niet hun rechtstreekse telefoonnummers.

Over het algemeen goed; informatie wordt via daar verspreid. Echter, op mobiele apparaten oogt de website erg rommelig, doordat elementen die minder relevant zijn aan de content, in beeld blijven. Denk hierbij aan een login en een menu; deze kunnen beter onder de &quot;hamburgerknop&quot; (de drie horizontale strepen) verborgen worden.

te veel geschiedenis en verslagen van jaren terug

Oordeel van de commissie. Het is ons niet bekend of bewoners deze website bezoeken.

De website is niet up tot date. Er staan oude foto's van commissieleden op inmiddels zijn gestopt.

kan beter

## Question 63

### Zijn er specifieke problemen die in uw complex een rol spelen en die in deze vragenlijst niet aan de orde gekomen zijn?

Antwoorden	Count	
Nee	19	65.52%
Ja, namelijk	10	34.48%

#### Extra Antwoorden

**Ja, namelijk:** Woon/Leefomgeving, Als geen maatregelen komen om de verloedering tegen te gaan i/o Winkelcentrum Heyhoef, zie het terug dringen vervuiling,zwerfvuil,graffiti,kauwgom en ja zelfs het niet sneeuwvrij maken van de winkelpromenade.Dan is het slecht gesteld met het woon/winkelklimaat Heyhoefpromenade Heyhoef

**Ja, namelijk:** Het ontbreken van vloer en dakisolatie.

**Ja, namelijk:** drugsoverlast, inwonende jongere die bij grootouders regelmatig verblijft

**Ja, namelijk:** overlast van burens, de wijk(omgeving kwaliteit)

**Ja, namelijk:** onderhoud (de staat hiervan of mankementen en wat er aan gedaan wordt)

**Ja, namelijk:** Leefbaarheid

**Ja, namelijk:** verhouding huurders/kopers

**Ja, namelijk:** Vervuiling omgeving van de flats (leefbaarheid) a.g.v. vermindering kosten en gemeentetaken.

**Ja, namelijk:** vragen over de rol/functioneren van CvH als WBB een minderheid heeft in de VVE. Als commissie heb je dan weinig of geen zeggenschap meer

**Ja, namelijk:** burenruzies, autoinbraken

## Question 64

### Bent u het afgelopen jaar als commissie, in staat geweest om een jaarvergadering onder uw leden te houden?

Antwoorden	Count	
ja	20	68.97%
nee, waarom niet?	9	31.03%

#### Extra Antwoorden

nee, waarom niet?: geen opkomst  
nee, waarom niet?: er was niets te melden.  
nee, waarom niet?: geen interesse onder bewoners  
nee, waarom niet?: tweeling tot geen animo  
nee, waarom niet?: weinig belangstelling  
nee, waarom niet?: Wij zijn nog in opstart en hebben nog geen kans gezien een jaarvergadering te organiseren.  
nee, waarom niet?: te weinig leden (23)  
nee, waarom niet?: weinig interesse  
nee, waarom niet?: De huurders zijn niet te mobiliseren. ook van een bedacht alternatief, een website voor interactief gebruik, wordt nauwelijks geraadpleegd.

#### Question 65

Heeft u specifieke wensen met betrekking tot het werk van de HBO, of onderwerpen die aan de orde zouden moeten komen?

Antwoorden	Tal		
nee	23	79.31%	
ja, namelijk	6	20.69%	

#### Extra Antwoorden

ja, namelijk: punt G63 bespreken en oplossen  
ja, namelijk: Positie vrije sector huurders.  
ja, namelijk: verhouding huurders/kopers  
ja, namelijk: ga zo door  
ja, namelijk: Politiekeurmerk verlengen.  
ja, namelijk: Meer zichtbaarheid en mogelijk ondersteuning aan de commissie bij het beter kunnen bereiken van de huurders.

#### Question 66

Stelt u het op prijs om uitgenodigd te worden voor themabijeenkomsten van de HBO of voor nadere informatie?

Antwoorden	Tal		
ja	27	93.1%	
nee	2	6.9%	

#### Question 67

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

1. Graag schieden van vragen voor de flats en eensgezinswoningen van de buurt. -De enquête is nu duidelijker en verkort (wordt als positief ervaren)

Overleg met teamleider wanneer gesprekken niet goed gaan met woonconsulente of huismeester.

nvt

nee

We zitten al een paar jaar met lekkage van het dak, er gebeurt niks met het gebouw bestaat al 20 jaar we denken dat het hoog tijd wordt om dak te vervangen

nee

Nee.



















Zie bij vraag nummer 63 Het sneeuwruimen in het nieuwe gedeelte van het winkelcentrum wordt wel ter hand genomen.Zie Lidl als uitvoerder,maar het oude gedeelte tobt met wie dit moet gaan uitvoeren !!!

nee

veel betere enquête als voorheen

## Question 68

En als laatste vraag: wat is de naam van Uw commissie?

Answers	Count							
0755 CVH Bachlaan	1	3.45%						
0536 CVH Berkenflat	1	3.45%						
0777 CVH Brucknerhage	1	3.45%						
0740 CVH De 3 Componisten	0	0%						
0635 CVH Dongestaete	1	3.45%						
0806 CVH Forum Ketelhavenplein	1	3.45%						
0739 CVH Heubach	1	3.45%						
0588 CVH Heuvelse Akkers	1	3.45%						
0781 CVH Heyhoef	1	3.45%						
0779 CVH Immanuel	1	3.45%						
0720 CVH Kleurenbuurt	1	3.45%						
0637 CVH Meander	1	3.45%						
0726 CVH Mendelssohnstraat	0	0%						
0767 CVH Meulemansflat	2	6.9%						
0752 CVH Moleneind	1	3.45%						
0517 CVH Nassaubuur	1	3.45%						
0786 CVH Nieuwe Heikant	1	3.45%						
0630 CVH Novicom	1	3.45%						
0747 CVH Opus 66	1	3.45%						
0742 CVH Paletplein	1	3.45%						
0537 CVH Pijnboomflat	1	3.45%						
0532 CVH Populierenflat	1	3.45%						
0757 CVH Reinevaarstraat	1	3.45%						
0768 CVH Salesianenstraat	1	3.45%						
0612 CVH Samen Verder	1	3.45%						
0719 CVH Sinopelstraat e.o.	1	3.45%						
0632 CVH SOT Kloostertuin	1	3.45%						
0715 CVH Valeriaanhof	1	3.45%						
0794 CVH Vogelenzang	1	3.45%						
0716 CVH Wandelbos	0	0%						
0644 CVH Witbrant West	0	0%						
0707 CVH Zand 1	1	3.45%						



