

Samenvatting enquête 2018

Uitslag enquête 2018

- **28 Commissies actief**
- **110 woningen gemiddeld per commissie**
- **115 bestuursleden actief in de commissies**

Onderwerpen enquête

1. Overleg met WonenBreborg (*frequentie*)
2. Planmatig onderhoud en Groot Onderhoud (*overleg en afstemming*)
3. Servicekosten (*servicepakket*)
4. Huismeesters (*takenpakket, bereikbaarheid*)
5. Woonconsulenten (*takenpakket, bereikbaarh.*)

Onderwerpen enquête

6. Waarderingen (*warmte-, geluidsisolatie; onderhoud buitenzijde, woning i.r.t. huur*)
7. Dienstverlening door WonenBreborg (*afhandeling reparatieverzoeken etc.*)
8. De huurdersbelangenorganisatie (HBO) (*informatievoorziening, communicatie etc.*)
9. Overige vragen

(1) Overleg CvH'met WB

Per jaar:

- 4 commissies 0 keer (14,9%)
- 2 commissies 1 keer (7,14%)
- 14 commissies 2 keer (50%)
- 8 commissies 3 keer of meer (28,5%)

Onderwerpen Overleg

- Schoonmaak 6x
- Onderhoud 8 x
- Servicekosten 7x
- Reparaties 6x
- Contact met de woonconsulent 3x
- Leefbaarheid en veiligheid 7x
- Uitslag enquête 4x

Wilt U nog met andere medewerkers van WB contact?

- Wijkopzichter
- Stadsregisseur
- Afdeling communicatie
- Beheerder VvE

(2) Planmatig en Groot Onderhoud

- Bij 12 commissies was er Planmatig Onderhoud
- Daarover waren 4 commissies niet voldoende geïnformeerd, de overige commissies zijn wel voldoende geïnformeerd.
- Bij 2 commissies is groot onderhoud binnen 5 jaar gepland, 1 binnen 1 en 1 binnen 2 jaar; bij alle commissies heeft overleg plaatsgevonden.

(3) Servicekosten - 1

- 23 van de 28 Commissies heeft servicekosten
- Bij 9 van deze commissies is er géén overleg geweest, bij de overige 14 wel
- Aan 10 commissies is geen advies gevraagd over de verhoging of veranderingen in het servicepakket.

(3) Servicekosten - 2

- Toch zijn 19 commissies tevreden over het servicepakket

- Waarom ontevreden?

Te weinig zeggenschap; ontevreden over de kwaliteit van de schoonmaak; geen overleg over aanpassingen; service niet conform de wensen; VVE bepaalt alles

(4) Huismeesters - 1

Bereikbaarheid:

- 4 commissies zijn min of meer ontevreden.
- 4 tevreden en 20 commissies ruim tevreden.
- 1 commissie geeft nog steeds een tien!
(familielid?, wie is dat toch?)

Takenpakket: Er zijn wat klachten:
vaker of op vaste tijd aanwezig, sneller reageren
op een vraag, te weinig tijd, niet bereikbaar op 06,
doorverbinden, wisselingen huismeesters, mogen
geen kleine reparaties meer verrichten?

(4) Huismeesters - 2

Tips:

- Bij afwezigheid voicemail laten aanstaan en tel.nr. van plaatsvervanger vermelden (niet tel.nr. van WBB !)
- Doorverbinden bij afwezigheid
- Invoeren spreekuur vaste tijd bijv. 2x een uur per week

(5) Woonconsulenten - 1

Taken:

6 commissies (21,4%) hebben opmerkingen:

- te weinig contact
- manier van communiceren eenzijdig

Bereikbaarheid:

4 commissies (14,2%) vinden de bereikbaarheid onvoldoende

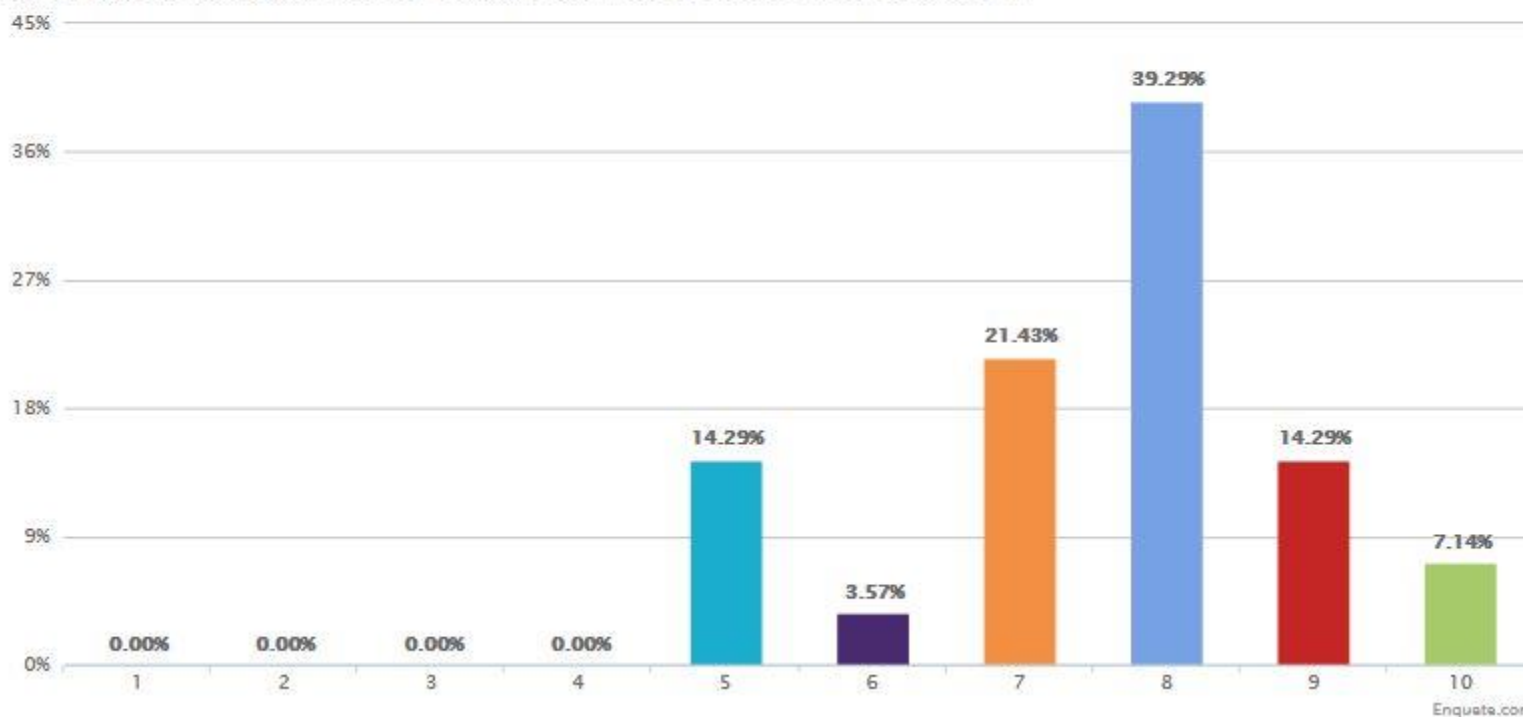
(5) Woonconsulenten - 2

Vraag 22

Result Bar Pie



Welk rapportcijfer geeft u voor de bereikbaarheid van de woonconsulent?



(5) Woonconsulenten - 3

Takenpakket:

- Takenpakket is overwegend bekend
- 4 commissies zijn uitermate ontevreden, 20 geven een voldoende of meer
- alle commissies hebben minstens 1 keer overleg
- 24 commissies minimaal 2 keer per jaar
- Vergaderschema: 21 commissies hebben een vast vergaderschema, 7 commissies hebben dat niet

(6) Waarderingen - 1

Warmte-isolatie:

- 11 commissies ontevreden (39,2%)
- Erg veel last van kou en tocht (voordeur, ramen, roosters) 6x
- Isolatiemateriaal is verouderd 9x
- Warmte-isolatie ontbreekt aan de kopgevels

(6) Waarderingen - 2

Geluidsisolatie:

- 12 commissies ontevreden
- gehorige woningen, geluiden van de burens
- geen isolatie

Politiekeurmerk:

- gemiddelde waardering: 7
- 10 commissies matig tevreden (hang- en sluitwerk)
- keurmerk verouderd

(6) Waarderingen - 3

Onderhoudstoestand buitenkant:

- 8 commissies ontevreden (schilderwerk, kit slecht, dakgoten, kozijnen etc.)

Waardering woning i.r.t. huurprijs:

- 5 commissies ontevreden (diverse klachten: warmte en geluidsisolatie, huren gaan omhoog en kwaliteit omlaag, achterstallig onderhoud)

(7) Dienstverlening WonenBreborg - 1

- Uitermate tevreden over de onderhoudsdienst (snelheid en kwaliteit van reparatie)
3 commissies ontevreden (publieke ruimte)
- Bereikbaarheid overdag ruim voldoende (kosten bellen 0900-0209)
- Bereikbaarheid buiten kantooruren: 4 commissies niet tevreden (calamiteitenlijn moeite met verwijzing, ondeskundig)
- Klantvriendelijkheid: "Ze zijn vriendelijk. Maar doen vaak net of je dom bent."

(7) Dienstverlening WonenBreborg - 2

- Website: over het algemeen zeer gewaardeerd.
2 commissies ontevreden
Mijn WonenBreborg verwerkt mutaties niet altijd correct
- Waardering voor informatie over huurdersorganisaties op de website van WBB en in Venster is ruim voldoende. (Belang van CvH's wordt nergens vermeld)

(8) Waardering voor HBO Wonen 99 (1) Functioneren

- 27 commissies tevreden, 1 ontevreden
- Er mag meer naar huurders geluisterd worden
- Verjonging gewenst
- Geen oplossing voor complexen met VVE's
- Terugkoppeling kan beter
- Buiten thema avonden en jaarvergadering geen contact

(8) Waardering voor HBO Wonen 99 (2) informatievoorziening

- website actueel houden en moderniseren
- er is geen of te weinig belangstelling voor aangeboden spreekuur (*is daarom omgezet naar spreekuur op afspraak*)
- waardering voor thema-avonden is erg groot
- "Commissies Activeren en motiveren"

Specifieke problemen

- Gebruik van camera toezicht
- Communicatie WB en VvE is niet goed
- Nieuwe bewoners beter inlichten over gebruik en leven in de flat
- gladde galerijvloeren (uitglijden), niet geïsoleerde kopgevels (hoge stookkosten)
- lekkages in de algemene ruimten

Conclusies:

- Over het algemeen is er veel waardering voor de werkzaamheden en de communicatie van WonenBreborg met de huurders
- Ook HBO wordt door de CvH's zeer gewaardeerd voor hun werkzaamheden
- Natuurlijk blijven er verbeterpunten (zie enquête)