



wonen limburg

# **ONDERZOEK VERENIGING VAN EIGENAREN WONEN LIMBURG**

November 2016

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	2
2	Resultaten .....	3
2.1	Respons .....	3
2.2	Bekendheid huurders met de VvE zelf VvE-folder en huishoudelijk reglement ...	3
2.3	Tevredenheid huurders belangenvertegenwoordiging door Wonen Limburg ....	3
2.4	Tevredenheid huurders over informatieverstrekking Wonen Limburg .....	4
2.5	Tevredenheid rol Wonen Limburg in de VvE .....	4
2.6	Samen wonen van huurders en eigenaar-bewoners .....	6
2.7	Georganiseerde activiteiten door bewoners .....	6
2.8	Interesse huurders in actieve rol binnen appartementencomplex .....	7
2.9	Ruimte voor opmerkingen .....	7
3	Aanbevelingen .....	8
Bijlage	Vragenlijst VvE Onderzoek .....	9

## 1 Inleiding

Vanaf 2012 neemt Wonen Limburg een andere positie in bij de Vereniging van Eigenaren (VvE). Ze neemt alleen nog de eigenaarsrol op zich. Dit betekent dat Wonen Limburg geen zitting meer neemt in besturen en commissies. Verder stelt ze geen onderhoudsbegrotingen meer op en worden er geen huismeesterdiensten meer geleverd. Een andere wijziging per 2012 is dat het VvE beheer niet meer lokaal wordt aangestuurd, maar centraal vanuit Roermond. De eerste paar jaren door het verkoop/VvE team en vanaf 2014 door de adviseur VvE.

Het bovenstaande heeft tot gevolg gehad dat Wonen Limburg meer afstand is gaan nemen van de VvE. Ze was daarbij alleen zichtbaar in de VvE vergadering. Waarbij er vaak jaarlijks een andere vertegenwoordiging van Wonen Limburg verscheen. Voor eigenaren niet prettig.

Sinds 2016 worden zaken anders aangepakt. Er is een specialistenteam VvE opgericht met vijf medewerkers die Wonen Limburg vertegenwoordigen op de vergaderingen. Deze medewerkers hebben allemaal veel kennis van de VvE's. De aansturing van deze specialisten gebeurt door de adviseur VvE. Naast aansturing is deze persoon vanaf 2014 ook het aanspreekpunt voor de VvE beheerders en de besturen van de VvE's.

Sinds 2014 hebben VvE's bij Wonen Limburg de volle aandacht. Er zijn de afgelopen jaren de nodige verbeteringen doorgevoerd. Waarbij het streven is dat huurders binnen een VvE complex geen nadelen ondervinden. Om te toetsen hoe we er nu voorstaan, is er een onderzoek gehouden. Bij dit onderzoek zijn zowel huurders als eigenaar-bewoners benaderd. Hierbij realiseren we ons dat we richting huurders nog niet veel hebben gecommuniceerd inzake VvE's. Nieuwe huurders krijgen nu een folder en verder zijn we in 2016 op tien locaties gestart met een pilot om huurders te betrekken bij de VvE vergadering.

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst. Deze is verstuurd naar 1.317 bewoners: 226 huurders via een papieren vragenlijst, 677 huurders via een digitale vragenlijst via Survey Monkey en 414 eigenaar-bewoners via een papieren vragenlijst. In de bijlage is de vragenlijst uit het onderzoek opgenomen.

Het onderzoek is gehouden in de periode 12 t/m 24 oktober 2016. Op 20 oktober is een tussentijdse herinneringsmail verzonden aan degenen die een digitale vragenlijst hebben ontvangen. Om de respons te verhogen zijn tien VVV-bonnen verloot van elk € 25.

November 2016

## 2 Resultaten

### 2.1 Respons

De vragenlijst is verstuurd naar 1.317 bewoners, zowel naar huurders als naar eigenaar-bewoners. Degenen met een bij Wonen Limburg bekend e-mailadres hebben een digitale vragenlijst ontvangen, de overige bewoners een papieren vragenlijst op het huisadres. De respons is goed te noemen. In totaal heeft ruim een derde van de bewoners aan het onderzoek meegewerkt. Met name de respons via de digitale vragenlijst is met 42% zeer hoog. De onderverdeling is als volgt:

	Verzonden vragenlijsten	Ontvangen vragenlijsten	Respons
Huurders post	226	72	31.9%
Huurders e-mail	677	287	42.4%
<b>Totaal huurders</b>	<b>903</b>	<b>359</b>	<b>39.8%</b>
Eigenaar-bewoners post	414	90	21.7%
<b>Totaal bewoners</b>	<b>1.317</b>	<b>449</b>	<b>34.1%</b>

### 2.2 Bekendheid huurders met de VvE zelf, VvE-folder en huishoudelijk reglement

82.7% van de huurders is bekend met het feit dat ze in een appartementencomplex wonen dat onderdeel is van een Vereniging van Eigenaren.

Slechts een derde van de huurders (34.7%) is bekend met de Wonen Limburg folder "Vereniging van Eigenaren, wat betekent dat voor u als huurder?". Dit relatief lage percentage is (deels) te verklaren door het feit dat deze folder nog niet zo lang actief onder de aandacht wordt gebracht.

78.9% van de huurders is bekend met het huishoudelijk reglement van het appartementencomplex (de algemene leef- en gebruiksregels voor de bewoners).

### 2.3 Tevredenheid huurders belangenvertegenwoordiging door Wonen Limburg

De huurders geven een 6.2 als rapportcijfer voor de manier waarop Wonen Limburg hun belangen in de VvE vertegenwoordigt.

Opmerkingen die hierbij gemaakt worden hebben o.a. betrekking op:

- Slechte communicatie/niet geïnformeerd zijn
- Positief/tevreden
- Nog geen ervaring/woon er te kort
- Trage reactie Wonen Limburg bij vragen/klachten
- Overlast
- Slecht onderhoud/schoonmaak
- Klachten over nieuwe bewoners
- Concrete vraag

## 2.4 Tevredenheid huurders over informatieverstrekking Wonen Limburg

25.8% van de huurders geeft aan voldoende informatie van Wonen Limburg te ontvangen.  
39.8% van de huurders vindt dat ze niet voldoende informatie krijgt, maar heeft daar wel behoefte aan.

26.9% van de huurders vindt dat ze niet voldoende informatie krijgt en heeft daar ook geen behoefte aan.

7.5% heeft op deze vraag niet geantwoord.

Opmerkingen die hierbij gemaakt worden hebben o.a. betrekking op:

- Nog nooit informatie ontvangen
- Behoefte aan verslagen/notulen van vergaderingen en lopende zaken
- Onbekendheid bij wie je moet zijn
- Medezeggenschap/vooraf willen meepraten
- Behoefte aan inzicht in (onderhouds)kosten

## 2.5 Tevredenheid rol Wonen Limburg in de VvE

### Algemeen

Huurders geven een 6.2 voor de algemene tevredenheid over de rol die Wonen Limburg inneemt binnen de VvE. Voor de eigenaar-bewoners ligt dit rapportcijfer maar een fractie hoger, een 6.3.

Binnen Wonen Limburg is de volgende KPI geformuleerd: "bewoners in een VvE beoordelen onze rol in de VvE met een 7". Met het rapportcijfer 6.2 wordt deze KPI dus vooralsnog niet gehaald.

Als we kijken naar de vijf verschillende aspecten binnen die rol kunnen we constateren dat voor alle een rapportcijfer tussen 5.9 en 6.2 gegeven wordt: Voor de berekening van een rapportcijfer is hierbij de volgende omrekenmethodiek gebruikt:

1 = zeer ontevreden

3.25 = ontevreden

5.5 = neutraal

7.75 = tevreden

10 = zeer tevreden

### A Betrokkenheid Wonen Limburg

Aan eigenaar-bewoners is gevraagd naar de tevredenheid over de betrokkenheid van Wonen Limburg binnen de VvE. Omgerekend geeft men hiervoor een rapportcijfer 6.0.

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet / geen mening
3 3.7%	13 15.9%	18 22.0%	26 31.7%	4 4.9%	18 22.0%

10 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

## B Deskundige inbreng Wonen Limburg

Aan eigenaar-bewoners is gevraagd naar de tevredenheid over de deskundige inbreng van Wonen Limburg binnen de VvE. Omgerekend geeft men hiervoor een rapportcijfer 6.2.

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet / geen mening
3 3.7%	11 13.6%	12 14.8%	30 37.0%	3 3.7%	22 27.2%

11 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

## C Samenwerkend houding Wonen Limburg

Aan eigenaar-bewoners is gevraagd naar de tevredenheid over de samenwerkende houding van Wonen Limburg binnen de VvE. Omgerekend geeft men hiervoor een rapportcijfer 6.0.

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet / geen mening
3 3.7%	12 14.8%	17 21.0%	27 33.3%	3 3.7%	19 23.5%

11 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

## D Informatieverstrekking Wonen Limburg

Aan eigenaar-bewoners is gevraagd naar de tevredenheid over de informatieverstrekking door Wonen Limburg binnen de VvE. Omgerekend geeft men hiervoor een rapportcijfer 6.1.

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet / geen mening
3 3.7%	10 12.3%	20 24.7%	25 30.9%	3 3.7%	20 24.7%

11 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

## E Bereikbaarheid Wonen Limburg vertegenwoordiger

Aan eigenaar-bewoners is gevraagd naar de tevredenheid over de bereikbaarheid van de Wonen Limburg vertegenwoordiger binnen de VvE. Omgerekend geeft men hiervoor een rapportcijfer 5.9.

Ze er ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet / geen mening
------------------------	------------	----------	----------	----------------------	-------------------------------

4 4.9%	6 7.3%	20 24.4%	18 22.0%	3 3.7%	31 37.8%
-----------	-----------	-------------	-------------	-----------	-------------

10 respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

Bij de vijf bovengenoemde aspecten hebben respondenten een aantal opmerkingen geplaatst. Deze hebben o.a. te maken met:

- Het niet op de hoogte zijn/geen informatie ontvangen
- Tevreden/zal wel goed gaan
- Ontevreden over het optreden van Wonen Limburg in enkele situaties

## 2.6 Samen wonen van huurders en eigenaar-bewoners

Bijna driekwart van de respondenten vindt dat een mix van huurders en kopers prima samen gaat. Huurders denken hier positiever over dan eigenaar-bewoners, namelijk 78.6% resp. 55.7%. Eigenaar-bewoners zien vaker dan huurders problemen of verschil van mening.

	Mix van huurders en kopers gaat prima samen	Mix van huurders en kopers geeft af en toe problemen / verschil van mening	Mix van huurders en kopers geeft vaak problemen / verschil van mening	Totaal
Huurders	243 78.6%	49 15.9%	17 5.5%	309 100%
Eigenaar-bewoners	49 55.7%	29 33.0%	10 11.4%	88 100%
Totaal	292 73.6%	78 19.6%	27 6.8%	397 100%

Opmerkingen die hierbij gemaakt worden hebben onder andere betrekking op:

- Van mening dat er alleen huurders in het complex wonen
- Kopers voelen zich verheven boven/beter dan huurders
- Wonen Limburg moet beter screenen op nieuwe huurders
- Bewoners houden zich niet aan regels

## 2.7 Georganiseerde activiteiten door bewoners

20% van de respondenten vindt dat er voldoende activiteiten in hun appartementencomplex georganiseerd worden.

15% vindt dat er wel eens iets georganiseerd wordt, maar eigenlijk te weinig.

65% vindt dat er (bijna) nooit iets georganiseerd wordt, waarvan een kleine meerderheid (ruim 35%) dat prima vindt en een kleine 30% dat jammer vindt.

Eigenaar-bewoners zijn meer dan huurders van mening dat er voldoende/wel eens activiteiten georganiseerd worden.

	Ja, er worden voldoende activiteiten georganiseerd	Ja, er wordt wel eens iets georganiseerd, maar eigenlijk te weinig	Nee, er wordt (bijna) nooit iets georganiseerd	Nee, er wordt (bijna) nooit iets georganiseerd	Totaal

			en dat is prima	en dat is jammer	
Huurders	49 15.5%	49 15.5%	123 38.8%	96 30.3%	317 100%
Eigenaar- bewoners	30 36.6%	10 12.2%	23 28.0%	19 23.2%	82 100%
Totaal	79 19.8%	59 14.8%	146 36.6%	115 28.8%	399 100%

## 2.8 Interesse huurders in actieve rol binnen appartementencomplex

Op de vraag aan huurders of men eventueel interesse heeft in een actieve rol binnen het appartementencomplex (bv in een commissie/werkgroep of vertegenwoordiging in een VvE vergadering) antwoordt:

13.9% 'ja, dat zou ik wel willen' (44 respondenten)

24.1% 'misschien over een tijdje maar nu nog niet' (76 respondenten)

62.0% 'nee, daar heb ik geen interesse in' (196 respondenten)

Dat betekent dat Wonen Limburg enkele tientallen huurders gericht hierover kan gaan benaderen.

## 2.9 Ruimte voor opmerkingen

Ongeveer 100 respondenten hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een opmerking te plaatsen aan het eind van de vragenlijst. De gemaakte opmerkingen hebben o.a. betrekking op:

- Wonen Limburg zou meer betrokkenheid moeten tonen
- Te weinig communicatie/informatie
- Tevreden/positief
- Slecht onderhoud/schoonmaak
- Concrete vraag/klacht
- Benieuwd naar het vervolg op dit onderzoek



### 3 Aanbevelingen

De resultaten uit dit onderzoek laten een aantal punten zien waar actie nodig/gewenst is. Hieronder een aantal aanbevelingen:

- 1 Bij nieuwe verhuringen wordt nog niet consequent de folder “Vereniging van Eigenaren, wat betekent dat voor u als huurder?” verstrekt. We gaan ervoor zorgen dat deze folder bij het maken van de huurovereenkomst automatisch wordt aangemaakt.
- 2 Als vanuit de praktijk blijkt dat bij een VvE de huisregels overtreden worden, zullen we opnieuw aandacht moeten vestigen op het huishoudelijk reglement, door deze opnieuw te verstrekken met een begeleidend schrijven.
- 3 De wijk/complexbeheerders op het afdelingsoverleg informeren over VvE's, de huishoudelijke reglementen en de handhaving van de leefregels.
- 4 Het daadwerkelijk betrekken van de huurders bij de VvE zal gebeuren vanuit de bewonerscommissies. Hiermee hebben de betreffende huurders ook een mandaat in de VvE vergadering. We gaan de komende jaren actief aan de gang om bewonerscommissies op te richten.
- 5 Het is dan in onderling overleg met de bewonerscommissie hoe zij participeren in de VvE. Dit kan door een volmacht voor de VvE vergadering, maar kan ook door de medewerker van Wonen Limburg namens de bewonerscommissie te laten optreden. Deze heeft dan vooraf overleg met de bewonerscommissie over de agenda van de VvE. Achteraf vindt dan een terugkoppeling plaats naar de bewonerscommissie door middel van de notulen en overleg.
- 6 Als een individuele huurder de notulen wil ontvangen, kan dat. Deze wordt dan op zijn/haar verzoek toegezonden.
- 7 Het actief benaderen van de ongeveer dertig huurders die hebben aangegeven in de enquête dat ze graag een actieve rol binnen het appartementencomplex willen vervullen. Deze worden benaderd met de vraag of ze zitting willen nemen in een bewonerscommissie. Van daaruit kunnen ze de huurders op de VvE vergadering vertegenwoordigen.
- 8 Dit VvE-onderzoek over twee jaar herhalen (nu betreft het een nulmeting).

De huurders en eigenaar-bewoners willen we informeren over resultaten uit de enquête en de actiepunten. Dit gaan we als volgt doen:

1. Een e-mail naar alle huurders met een terugkoppeling
2. Een klein artikel in de Buurten van april 2017
3. Een artikel op de website
4. In iedere VvE vergadering een korte terugkoppeling geven over de uitkomsten van dit onderzoek.

**Bijlage Vragenlijst VvE Onderzoek**

- 1 Bent u huurder of eigenaar van het appartement waarin u woont?
- Huurder
  - Eigenaar (GA VERDER MET VRAAG 7)
- 2 Is het bij u bekend dat u in een appartementencomplex woont dat onderdeel uitmaakt van een Vereniging van Eigenaren (VvE)?
- Ja
  - Nee
- 3 Bent u bekend met de Wonen Limburg folder “Vereniging van Eigenaren: wat betekent dit voor u als huurder?”
- Ja
  - Nee
- 4 Bent u bekend met het huishoudelijk reglement van uw appartementencomplex (de algemene leef- en gebruiksregels voor de bewoners)?
- Ja
  - Nee
- 5 Omdat Wonen Limburg eigenaar is van uw appartement, vertegenwoordigt zij uw belangen in de VvE. Hoe tevreden bent u over de manier waarop Wonen Limburg uw belangen in de VvE vertegenwoordigt? Geef hiervoor een rapportcijfer van 1 tot 10, waarbij 1 = zeer ontevreden en 10 = zeer tevreden.
- 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10    weet niet / geen mening

Wilt u uw rapportcijfer hieronder toelichten:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6 Vindt u dat u van Wonen Limburg voldoende informatie ontvangt over zaken die met de VvE te maken hebben?

- Ja, ik ontvang voldoende informatie
- Nee, maar ik heb wel behoefte aan meer informatie
- Nee, en ik heb ook geen behoefte aan informatie

Als u behoefte hebt aan meer informatie, wilt u dit hieronder toelichten:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7 Hoe tevreden bent u in zijn algemeenheid over de rol die Wonen Limburg inneemt in de VvE? Geef hier een rapportcijfer van 1 tot 10, waarbij 1 = zeer ontevreden en 10 = zeer tevreden.

- |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                       |                               |                       |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>         | <input type="radio"/> |
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                     | 8                     | 9                     | 10                    | weet niet /<br>geen<br>mening |                       |

Wilt u uw rapportcijfer hieronder toelichten:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8 (deze vraag s.v.p. alleen invullen als u eigenaar bent van het appartement waarin u woont) Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten m.b.t. de rol van Wonen Limburg in de VvE? Kruis hier per aspect uw mate van tevredenheid aan.

	Ze er ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Ze er tevreden	Weet niet / geen mening
Betrokkenheid van Wonen Limburg bij de VvE						
Deskundige inbreng van Wonen Limburg binnen de VvE						
Samenwerkende houding van Wonen Limburg binnen de VvE						
Informatieverstrekking door Wonen Limburg binnen de VvE						
Bereikbaarheid van de Wonen Limburg vertegenwoordiger binnen de VvE						

Wilt u uw tevredenheidsscore hieronder toelichten:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

9 In uw appartementencomplex wonen zowel huurders als eigenaar-bewoners (kopers). Wat merkt u daarvan in de dagelijkse praktijk?

- Een mix van huurders en kopers gaat prima samen
- Een mix van huurders en kopers geeft af en toe wel eens problemen/verschil van mening
- Een mix van huurders en kopers geeft vaak problemen/verschil van mening

Als u vindt dat een mix van huurders en kopers af en toe (of vaak) problemen/verschil van mening geeft, wilt u dit hieronder toelichten:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

