

ENQUETE
TEVREDENHEID HUURDERS QUAWONEN,
FEBRUARI 2024

Aangeboden door :



QuaWonen





Voorwoord

Aanleiding

Via diverse kanalen kreeg Krimpens Belang signalen van onze inwoners betreffende onvrede over de dienstverlening van Quawonen.

Krimpens Belang heeft officieel geen bemoeienis met een woningcoöperatie. Dit beogen wij ook niet. Echter zien wij wel een taak voor ons weggelegd om te luisteren naar de signalen die wij van onze inwoners ontvangen. Aangezien het leefklimaat en woongenot belangrijke aspecten zijn voor onze inwoners zien wij een gezamenlijk belang voor zowel de gemeente als de woningcoöperatie. Hierdoor zouden partijen, ondanks de verschillende rollen, samen kunnen optrekken om dit woongenot te optimaliseren.

Nu zijn wij een partij die er altijd van houdt om eerst te onderzoeken of deze geluiden daadwerkelijk breed gedragen worden. Dit om in ieder geval te trachten een objectief beeld te krijgen. Dit was voor ons de aanleiding om deze vragenlijst door inwoners te laten invullen.

Over de vragenlijst

Wij hebben ervoor gekozen de vragenlijst simpel te houden. De reden is tweeledig: allereerst zijn wij geen professionele opstellers van een dergelijke vragenlijst en dat pretenderen we ook niet te zijn. Wel willen we inventariseren en luisteren voordat we iets roepen. Daar is deze lijst dan ook voor bedoeld. Ten tweede willen we graag rekening houden met alle bewoners, we hebben daarom getracht laagdrempelige vragen te stellen, zodat ook eventuele laaggeletterden hun mening kunnen laten horen. Zijn wij daarmee volledig? Zeker niet! Toch hopen we , gezien de uitkomst van deze vragenlijst, dat Quawonen deze inwoners serieus neemt.

Om te voorkomen dat de lijst enkel gaat over actuele elementen die in een bepaalde wijk spelen, hebben we de wijk erbij laten invullen. Zo ziet u een gezamenlijk beeld en ook een wijk gerelateerd beeld.

Aanbevelingen

Het uiteindelijke doel van Krimpens Belang is dat er echt naar de inwoners geluisterd wordt en dat niemand kan zeggen dat ze niet bekend waren met de klachten. We zullen geen aanbevelingen doen, immers zijn wij geen woning coöperatie en ook geen adviesbureau. Desondanks denken dat u voldoende verbeterpunten uit dit rapport kunt halen. We hopen dat deze signalen door Quawonen serieus genomen worden en dusdanig opgepakt worden.

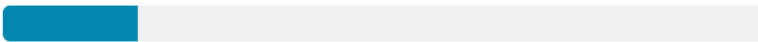
Algemeen beeld

- In totaal zijn er 116 mensen geweest die hebben gereageerd. Van deze reacties waren er 3 onbruikbaar (denk hierbij aan reacties als X/cxdf enz)
- Het grootste deel van de inwoners woont al langer dan 10 jaar in deze woning

meer dan 10 jaar



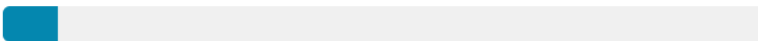
5 tot 10 jaar



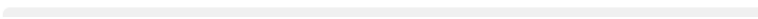
1 tot 3 jaar



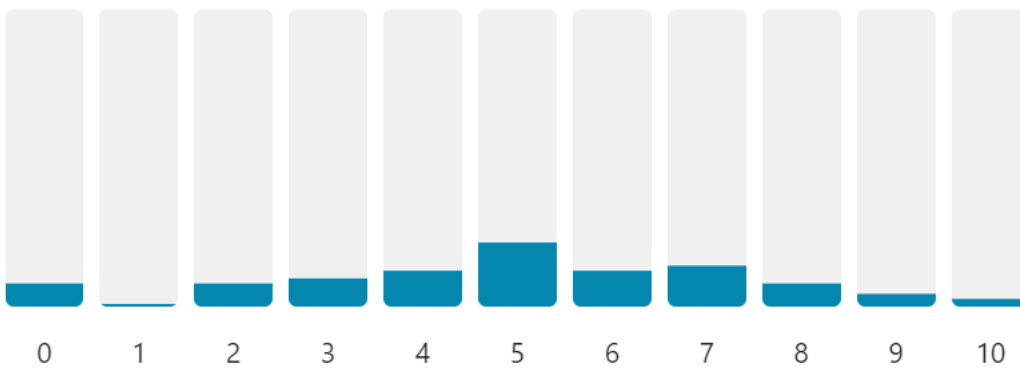
3 tot 5 jaar



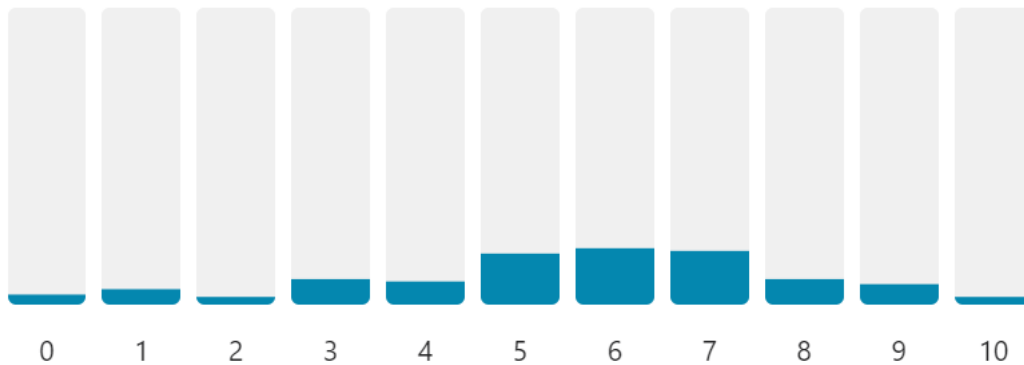
minder dan 1 jaar



- Van deze 113 geldig ingevulde formulieren is het gemiddelde cijfer van de tevredenheid over Quawonen een 4,9 op een schaal 0-10 waarbij 10 het hoogste is:



- 95,7% van deze mensen heeft wel eens contact gezocht met Quawonen
- Van de 113 geldig ingevulde formulieren is de tevredenheid over de communicatie van Quawonen een 5,44 op een schaal van 0-10 waarbij 10 het hoogste is



- Van de respondenten waren er ook een aantal vanuit Schoonhoven ingevuld. Weliswaar was dat niet onze uitvraag, we hebben de uitslag separaat als wijk in dit rapport opgenomen, zodat ook deze mensen door jullie gehoord worden.
- In dit rapport is bewust geen correctie aangebracht, dit betekent dat spelfouten of verkeerd aangeven van een wijk niet is gecorrigeerd, zodat alle informatie daadwerkelijk behouden is, zoals ingevuld.

Beeld per wijk

Onderstaand geeft een beeld per wijk. Hierbij hebben we enkel wijken genomen met 5 of meer reacties, om een risico op herleiding van personen te voorkomen.

We zien bij enkele wijken dat we vermoeden dat een bewoner eigenlijk in een andere wijk woont. Dat hebben we zo gelaten, omdat we niet aan antwoorden willen gaan zitten. Toch denken we dat dit een goed gemiddeld beeld geeft van wat er speelt per wijk.

Bloemenbuurt

- Er waren in totaal 7 reacties te herleiden naar deze buurt
- Gemiddeld cijfer algemeen: **5,71**

De gegeven antwoorden van deze buurt vindt u hieronder:

Kunt u uitleggen waarom u het cijfer van de vorige vraag heeft gegeven?

- Behoorlijke fouten gemaakt bij het aanleveren van de woning die de rest van mijn leven gevolgen zal gaan hebben. Woning is heel koud, gehorig en vochtig.
- Geen kans op zonnepanelen of verduurzaming woning
- Communicatie
- Geen problemen met qua wonen, denk dat er wat gedaan moet worden aan isoleren., en vocht in de huizen
- De informatie over de aanstaande renovatie is erg slecht. Vooral communicatie laat te wensen over
- Direct onderhoud, schimmel, tocht
- Onderhoud. En verhuur

Gemiddeld cijfer voor communicatie van QuaWonen: 6,14

Waar bent u nu het meest blij over of het meest boos over bij QuaWonen?

- Ben erg blij met de locatie van mijn woning.
- Antwoorden zijn nietszeggend en vaak niet vriendelijk
- .
- Niet.
- Goed te woord gestaan
- De manier ze spreken prima, maar de uitvoering ervan! Iemand langs geweest, zei Wow zoveel schimmel niet normaal, ga noteren en komen er op terug, logisch dat jullie long problemen ondervinden, na een week contact maar weer gezocht, zegt qua Wonen Nee ligt aan de huurder
- Bereikbaar

Heeft u nog tips voor Quawonen voor de toekomst?

- Serieuzer omgaan met huurders. Mijn ouders hebben 45 jaar gehuurd in de schilderswijk. Bij vertrek na ruim 45 jaar, nette betrouwbare, nooit geen overlast gevende de huurders te zijn geweest, moest zelfs al het behang verwijderd worden bij verhuizing. Schaamteloos!!!!
- Ga meer luisteren naar de huurders en doe meer aan verduurzaming woningen
- Luisteren naar de bewoners
- Isoleren en vocht in de woning
- Misschien af en toe eens aan de bewoners vragen of er problemen zijn. Bv over de buiten verlichting of over het erge verzakken van de straten
- Kom eens kijken in Huizen!!
- Kijk of een huurder past in een wijk

Vogelbuurt

- Er waren in totaal 6 reacties te herleiden naar deze buurt
- Gemiddeld cijfer algemeen: **4,17**

De gegeven antwoorden van deze buurt vindt u hieronder:

Kunt u uitleggen waarom u het cijfer van de vorige vraag heeft gegeven?

- Sinds de renovatie hebben wij schimmel in huis . Ook het ventilatie systeem zorgt voor een koude lucht over de vloer . In de herfst al met kleed op de bank. Dit was bij de " oude" verwarming niet het geval. Ons hele blok heeft hier last van. Meerdere keren geklaagd. Zijn ook al bedrijven bij geweest maar het is nog zo. De moed op gegeven.
- Ze laten je met schimmel en vocht in huis zitten. Nog nooit zo'n slechte woningbouw meegemaakt
- Achterstallig onderhoud. Informatie te laat verstrekken. De huurder niet de hoogste prioriteit geven. (Nieuw kantoor is belangrijker) wensen qw tellen zwaarder dan wensen huurder.
- Doen lang over renovaties, reparaties. Communicatie kan ook beter
- Nooit problemen, evt problemen in huis worden redelijk snel opgelost
- Geen onderhoud , huis tocht, voegen vallen eruit

Gemiddeld cijfer voor communicatie van Quawonen: 4,0

Waar bent u nu het meest blij over of het meest boos over bij QuaWonen?

- Duiven onder de zonnepanelen die eieren leggen. Als je hiervoor belt, wordt er gezegd dat ze hier nog nooit van gehoord hebben.
- Ze luisteren niet. Continu woorden, wij vinden het vervelend voor u, maar doen er niets aan
- Keuze voor sloop ipv renovatie. (Wat beloofd was)
- Wilden zsm verder met ander werk. Niet heel vriendelijk
- Over het algemeen tevreden
- Grote tuin, onderhoud

Heeft u nog tips voor Quawonen voor de toekomst?

- Je voelt je als bewoners niet gehoord
- Luisteren naar de mensen en niet komen met loze beloftes. Ze laten mensen in de kou staan. Letterlijk en figuurlijk
- Meer oog voor de huurders belangen.
- Communicatie
- Nee
- Ja onderhoud uitvoeren

Schildersbuurt

- Er waren in totaal 30 reacties te herleiden naar deze buurt
- Gemiddeld cijfer algemeen: **4,13**

De gegeven antwoorden van deze buurt vindt u hieronder:

Kunt u uitleggen waarom u het cijfer van de vorige vraag heeft gegeven?

- Ik vind ze onbetrouwbaar
- Slecht communiceren en overleggen
- Omdat ze niet alles waar maken wat ze beloven
- Quawonen doet wat er verwacht wordt
- Reparaties worden snel geregeld.
Aardige mensen en het verf onderhoud word bij gehouden.
- Niet communiceren
- Weinig communicatie en hulp
- De communicatie daar is nog wel wat te verbeteren
- Er wordt steeds minder gedaan Duurt erg lang voordat er iets gedaan wordt
- Te lang verhaal om hier te typen.
- '- 3 maanden na tekenen huurcontract de belofte van verduurzamen intrekken en 11 maanden later besluiten om te slopen.
- opleveringsdatum was 3 x uitgesteld (2 maanden).
- na oplevering waren er nog een aantal zaken slecht op elkaar afgestemd waardoor ik alsnog lang moest wachten om te kunnen verven binnenshuis en er te kunnen wonen. (Eerst zelf behang erafhalen, dan constateren dat er scheuren en vocht in de muren zitten, repareren, laten stucen met veel knoeiwerk dat weer opgeruimd moest worden door stucbedrijf, drogen, verven, weer scheuren in het stucwerk, stucen, afverven) lichtpunten waren onveilig, asbest vloerbedekking in kelder wilden ze eerst niet verwijderen en daarna is het rapport handmatig aangepast zodat het ineens niet asbesthoudend zou zijn. Moeilijk doen over verwijderen van schoorsteenmantel dat ik uiteindelijk zelf mocht doen (ben ik heel blij mee).
Verwaarloosde tuin waar ik zelf verantwoordelijkheid voor moest nemen (wat willen ze dat ik er zelf en op eigen kosten uit haal als ze gaan slopen of tijdelijk gaan verhuren?).
- Terugkoppeling na inventarisatie-gesprek in januari t.b.v. sloop gebeurde pas nadat ik zelf belde in juli/augustus en daarna in oktober/november terwijl gezegd werd dat antwoorden in mei zouden komen. Heb toen wel in november antwoorden gekregen van een nieuw ingezet team.
- Slecht onderhouden woning, contact met de woningstichting Slecht.
- Reparaties worden snel uitgevoerd. Nooit problemen gehad.
- Mijn huis gaat gesloopt worden, zonder dat er goed overleg met de bewoners is gevoerd. Totaal geen participatie. Aan mijn woning mankeert niets
- Deden niks voor je, wel heel beleefd.
- Mij is een gesprek beloofd in januari, maar niets gehoord.
Ik heb 2 keer een mail gestuurd en na anderhalve week nog geen antwoord gekregen.
- Niet luisteren en nakomen wat er is beloofd geen goede communicatie
- Wordt niet tot heel slecht geluisterd
- In de 53 jaar dat ik hier woon zijn de woningen nog nooit gerenoveerd
- Ze doen niet zoveel
- Weinig ruime sociale huurwoningen.

- De wijk wordt gesloopt. Nauwelijks hoogte van de status hiervan. Onzekere tijd en weinig begrip hiervoor
- Vrij snel met reparaties
- Geen vertrouwen in quawonen luisteren niet naar de bewoners en onze rechten
- Onderhouden de huizen niet. Zeer slechte communicatie. Voeren geen controle uit bv de tuinen, de paden.
- renovaties die we hebben gehad.
- Slechte communicatie, geen tot slecht onderhoud in en om het huis
- Het communiceren naar elkaar luisteren naar elkaar zou veel beter moeten .
- Bijna geen onderhoud
- In eerste instantie leek QuaWonen constructief toe te werken richting renovatie van de woningen tbv een beter energielabel. Opeens hebben ze zonder enkel overleg met de bewoners besloten de woningen te slopen. Sindsdien is de communicatie slecht, tegenstrijdig, soms met onwaarheden en zelfs onbetrouwbaar aangezien eerdere afspraken niet worden nagekomen. Verdeel en heers is het devies en fait accompli de strategie.

Gemiddeld cijfers voor communicatie van Quawonen: 4,97

Waar bent u nu het meest blij over of het meest boos over bij QuaWonen?

- Kort verwoord; Verzuim in hun verplichtingen en fatsoen
- Zoals gezegd, boos over slecht overleggen en communiceren met huurders
- Ben niet blij of boos
- Ben blij met Quawonen
- Ik ben totaal niet blij met het slopen van mijn huis.
Heb naar andere huizen gekeken en als je dan vraagt of er een inbouwkast weg gehaald kan worden en een radiator verplaatst kan worden in de keuken doen ze het niet.
- Dat je als bewoner nergens bij word betrokken
- Ik heb een fijne woning
- De sloop van onze wijk snap ik maar de bemiddeling daar snap ik niks van ze zeggen we gaan bemiddelingen maar dan zeggen ze dat gaan we pas doen in her laatste half jaar maar we weten niet wanneer dat laatste half jaar is dus heel veel onzekerheid wat je veel stress geeft
- Dat ons huis gerenoveerd gaat worden
- Boos over nalatigheid,
- 'Telefonisch word ik altijd netjes te woord gestaan en geholpen.
-Kreeg brieven over een bedrijf dat vloer komt inspecteren, toen ik zelf belde voor afspraak (omdat ik net mijn vloer zou gaan leggen) was Qua Wonen boos dat ik dat gedaan had, leek niet de bedoeling voor mijn huis, nou stuur dan geen brief.
-Concept sociaal plan was niet volledig, er is een bijeenkomst geweest waar bewoners aanvullingen konden doen die evt. worden verwerkt in uiteindelijk sociaal plan. Ben benieuwd.
-Bijeenkomst gaf weer wat de nieuwe bouwplannen zijn met de wijk, maar dat was erg suggestief want er zijn nog totaal geen besluiten genomen.
-In inventarisatie gesprek werd de vraag gesteld of je een gelijkwaardige woning terug wilt in de wijk (eengezinswoning met tuin) maar dat lijkt loze belofte als ik de plannen van nu zie.
- Nu weer tevredenheid onderzoeken in mijn mailbox, terwijl daar geen aanleiding voor is geweest
- De communicatie betreffende de sloop mocht wel wat beter
- Door achterstallig onderhoud gaan er nu heel veel woningen gesloopt worden. Dit gebrek aan onderhoud speelt ook in Schoonhoven, Lekkerkerk en Kr. A/d Lek. Vanaf 2019 weten wij niet beter of de woningen zouden gerenoveerd worden. Ben

vreselijk boos en mijn leven is de laatste 1,5 jaar echt verzuurd hierdoor. Gewoon ziekmakend

- Er gebeurd niets
- Ik ben het meest teleurgesteld door de slechte communicatie
- Af scheping via de telefoon niet netjes behandeld
- Dat ze erg arrogant overkomen
- Dat qua wonen willens en wetens deze woningen heeft verwaarloosd
- We moeten beter geïnformeerd worden
- Te weinig tegemoetkomingen
- Boos door het gevoel van in de steek laten. Wat en hoe nu? Wanneer moet ik weg en hoe is de status nu..
- Dat mijn woning gerenoveerd gaat worden
- Dat je als bewoner gewoon een nummer bent
- Op het moment het liegen over de plannen betreffende onze wijk. Eerst renovatie, nu sloop en renovatie en behoud koopwoningen. Geen inspraak en geen data dus onzekerheid en stress.
-
- Boos 🤔 mijn huis moet gesloopt worden, maar de burens achter mij blijven bestaan, dit wordt achter onze rug om gedaan totaal geen communicatie, en dat om verdichting van de wijk, zonder participatie en geen gelijkwaardige woning terug, mag ook niet terug keren in de wijk alsof ik een crimineel ben, zo voelt dat.
- Mijn woon genot al ruim 30 jaar
- Dat ze na achterstallig onderhoud de huizen nu ineens gaan slopen
- Niet nakomen van afspraken, zelfs nadat die afspraken een lange geschiedenis van overleg hebben.
-

Heeft u nog tips voor Quawonen voor de toekomst?

- Wees eerlijk en duidelijk, stop met er een dubbele moraal op na te houden
- Bewoners meer betrekken
- Ja niet liegen tegen de mensen
- Niks.
- Communicatie
- Duidelijkheid en communicatie
- Meer luisteren naar bewoners
- Niet de post op vrijdag pas laten bezorgen is heel vervelend ivm vragen die je misschien hebt dan heb je een vervelend weekend
- Beter communicatie
- Beter naar bewoners luisteren. En bedrijven in de hand nemen die ook echt doen wat er gevraagd wordt en mensen niet in hun sop laten gaar koken. B.v. het bedrijf wat de ventilatie moet onderhouden waar ik 2 weken geleden voor gebeld heb en tot op heden niks van gehoord heb. Wat gezien de reverensies op google ook niet zo gek is.
- Eerlijk zijn over ware reden waarom onze helft van de wijk gesloopt wordt en de andere helft wel wordt verduurzaamd.
Ik snap heus wel dat huizen niet eeuwig meegaan en 2030-klaar gemaakt moeten worden.
- Beter communicatie, niet zo onprofessioneel geklungel
- Rondom de tafel gaan zitten met de huurders en duidelijk maken wat jullie plannen zijn. Er heerst veel onrust bij de bewoners van de sloopwoningen.
- Niet groot, groter, groots willen worden. Het gaat ze nu alleen maar om geld.
- Ja om beter met de Huizen om te gaan en luisteren naar de klachten van huurders.
- Wees eerlijk en communiceer, luister naar de bewoners en toon begrip.
- Luister naar de huurders dat zou al fijn zijn

- Proberen echt te luisteren en met gevoel erin
- Voor mij is dit boek gesloten na 53 jaar moet ik er uit
- Meer voor de bewoners betekenen
-
- Begrip. Contact zoeken. Gesprekken en dan ook luisteren
-
- Ga in gesprek met je bewoners als je zulke ingrijpende beslissingen neemt als sloop van je huis
- Ja communicatie, menselijke bejegening, geen eenrichtingsverkeer.
- Luisteren en iets sneller reageren op problemen en niet alles afschuiven.
- Neem vriendelijk personeel aan en ga op cursus "hoe ga ik met bewoners/ huurders om", en leer communiceren
- Ja communiceer beter naar de huurder.
- Ja de mensen niet belazeren

Kortland

- Er waren in totaal 24 reacties te herleiden naar deze buurt
- Gemiddeld cijfer algemeen: **4,33**

De gegeven **antwoorden van deze buurt vindt u hieronder:**

Kunt u uitleggen waarom u het cijfer van de vorige vraag heeft gegeven?

- Ze zeggen veel, maar doen weinig. En als je een vraag hebt doen ze of het niets is en reageren niet.
- Vind dat QW slecht onderhoud pleegt!
- Lift die steeds niet werkt, overlast van jongeren in de flat wat betreft drugs gebruik en urineren in de flat, overlast van burens, slot van de deur bij de ingang steeds kapot
- Onderhoud liften! Geluidsoverlast burens, geen reacties op klachten mbt verwarming, verhuur beleid vijfverflat en parkflat.
- Slecht onderhoud. Onveilig Veel rotzooi
- Service en onderhoud is erg slecht geworden
- Na de renovatie (uh groot onderhoud) zijn er nog steeds dingen niet goed
- Neemt klachten niet serieus
- Sommige dingen duren te lang voor dat ze worden opgelost b.v. de liften die steeds blijven hangen of het helemaal niet doen.
- Ze staan altijd voor me klaar en geven adequaat antwoord op mijn vragen. Communicatie is uitstekend.
- Ben zeer tevreden met mijn woning, heeft een energietransitie gehad.
- Grote problemen met de lift, ingang beuk, parkflat
- Service oké
Jammer dat er geen actie tot verduurzamen, isoleren en zonnepanelen
- De oudehuizen qua reparatie doen ze heel weinig en niet te snel door de sloop zijn ze ook niet duidelijk en eerlijk
- Zeer slechte communicatie. Slecht onderhoud.
Liften al jaren slecht, maar worden niet naar behoren gerepareerd. Krijg geen antwoord op klachten.
Ze liegen en bedriegen
- Slecht onderhoud, koud, nat, geen isolatie, sloop
Woning, 2025.
- Geen daadkracht mbt liftproblemen Beuk

- Slecht contact mee te krijgen (juiste persoon aan de lijn te krijgen), reactie duurt lang of blijft uit.
- Nvt
- Het onderhoud is gewoon slecht. Ondanks dat ze vorig jaar nieuwe ramen erin hebben gezet. Daarvoor was er in 12 jaar niet geverfd. De keuken is 25 jaar oud maar nog heel dus wordt niet vervangen enzo ook de badkamer. Welke ook vol met schimmel zit.
- De maandelijkse huur innen.
- Tocht, minder goede service, doen net ofdat je klacht niet belangrijk is, schimmel, dure vorm van warm water en verwarming, geen uitzicht op renovatie, slecht verf werk (buiten zijde), geen handhaving op het niet houden aan de huis regels, slechte/geen informatie naar huurders, slecht onderhoud van gemeenschappelijke ruimtes.
- Slechte communicatie bij meldrn incident
- Klachten worden niet serieus genomen en tevens is er een lift probleem wat al een aantal maanden duurt en je wordt van het kastje naar de muur gestuurd terugkoppeling wordt er niet gegeven

Gemiddeld cijfer voor communicatie van Quawonen: 5,08

Waar bent u nu het meest blij over of het meest boos over bij QuaWonen?

- Blij?
We zitten in de kou. Jr kan stoken wat je wilt maar boven de 20° KOMT HET NIET. Verduurzamen? Mijn gordijn wappert met de deuren en ramen dicht. We hebben in sommige ramen nog enkelglas.
- Word niet altijd netjes gereageerd, gelukkig meestal wel!
- Quawonen heeft geen respect voor hun huurders
- Geen reactie, geen onderhoud en leugens
- Booos over de viezigheid
- Blij op het moment niet. Achterstallig onderhoud en slechte isolatie en mentaliteit personeel
- Aan de telefoon is de service goed. Ze proberen het snel te verhelpen. Maar als men langs is geweest krijgt men te horen dat het niet beter kan.
- Ik ben over het algemeen tevreden maar wij zitten al lange tijd met een kapotte lift
- Te lang verhaal soms blij en soms boos
- Ik ben blij dat quawonen huisbaas is. Je hoort zoveel spookverhalen over andere coöperaties....
- Als ik contact zoek krijg ik altijd een reactie.
- Vanaf vorig jaar zijn de problemen met de lift en het is nog steeds niet opgelost
- Correct en snelle reparatie
-
- Zeer slechte communicatie.
Ze luisteren niet, er word gelogen.
- Samenwerkingsverband met Keller Keukens, asociaal de prijzen
- Beloven, maar niets doen
- Werk/ klussen gebeuren uiteindelijk, na lang wachten, minimaal.
- Over dat ze ba mijn idee niks dien aan de klachten. Over de liften in de flatten.
- Ze geven bijna nooit antwoord op vragen via mail. Wel werkt het reparatie verzoek systeem goed.
- Wel eens teleurgesteld;-)

- Meest boos over geen antwoord over renovatie/verduurzaming. En het niet terug bellen wanneer dat wel beloofd wordt.
- Zeer traag reageren en niks terugkoppelen
- Terugbel verzoeken Worden niet uitgevoerd of op het allerlaatste moment van de dag zodat je het eigenlijk niks mee kunt schriftelijk wordt er helemaal geen antwoord gegeven aan bewoners en er wordt een brief verstuurd vanuit Quawonen. Wat eigenlijk een standaardbrief is waar bewoners nergens of niks mee kunnen is eigenlijk een zoethouder

Heeft u nog tips voor Quawonen voor de toekomst?

- Neem je huurders serieus en doe wat aan hun vragen en geef die complexbeheerder een schop onder hun kont. Parkeren de auto altijd op de stoep bij de ingang en dan zeuren dat een kind zijn fiets niet in het rek zet.
- Laat je huurders weten wat jullie met de energietransitie doen, komen er warmtepompen en wanneer?
- Net of zij hier iets mee gaan doen
- Neem de verhuur van woningen weer terug in eigen beheer. Duidelijke leefregels voor nieuwe bewoners (zoals vroeger) Klachten oplossen! Liftten moet echt actie voor komen, dit is pappen en nat houden met Orona. Preventie ongedierte 12e verdieping, grasvliegjes plaag elk jaar erger.
- Meer opletten en naar bewoners luisteren
- Luister en handel ten gunste van de huurder en niet in eigen belang
- Luister naar huurders en neem ze serieus.
- Zorg ervoor dat jullie alles goed onderhouden
- Neem mensen serieus dat gebeurt mijnsinziens niet altijd
- Hou oog voor je huurders, en blijf doorgaan zoals jullie nu doen.
-
- Nee
- Om energie kosten te beperken snel zonnepanelen
- Als seruis nemen gelijk reparatie maken als mensen uit hun huizen moeten geef hen huizen goeihuizen niet ook te oud en hoge huurprijs
- Ga eens op een cursus communicatieve vaardigheden. Geef geld uit aan je onroerend goed en ga niet 1 miljoen uitgeven aan het verbouwen van een pand. Ze weten donders goed dat er overal achterstallig onderhoud is, maar steken liever hun kop in het zand
- Woningen tijdig renoveren
- Laat nieuwe liftten plaatsen!
- In één keer goed doen, kost minder dan 20x half werk. Laat huurder niet in de (letterlijke) kou zitten.
- Dat ze meer naar de bewoners luisteren
- Luister naar je bewoners en gedraag je eens als goede verhuurder. Huur vragen betekent ook onderhoud plegen.
- Meer aandacht voor de oorspronkelijke woningen in Krimpen aan den IJssel.
- Geen huurverhoging zonder verduurzaming.
- Sneller reageren en de melder van storing terugkoppeling geven over de status van afhandeling
- Een communicatietraining zou heel goed zijn voor ze

Langeland

- Er waren in totaal 15 reacties te herleiden naar deze buurt
- Gemiddeld cijfer algemeen: 5,8

De gegeven antwoorden van deze buurt vindt u hieronder:

Kunt u uitleggen waarom u het cijfer van de vorige vraag heeft gegeven?

- Als er iets is wordt je goed geholpen.
- Krijg niet echt het gevoel dat ze geven om hun huurders en om de woningen die ze verhuren. Bijzonder slecht in communicatie.
- Huis slecht onderhouden en communicatie is bagger
- Helemaal niks
- Cominuatie is slecht en ze zijn soms slecht te bereiken
- Op zich wel tevreden. Alleen de tocht aan de buitenmuur doen ze niks aan want dat doen we pas als de hele wijk aan de beurt is?? En tegenwoordig wordt er minder gedaan dan vroeger
- Geen slechte ervaringen en tot nu toe eventuele problemen opgelost .
- De service die zij aantal jaar hadden wordt steeds minder
- Slecht onderhouden, buurt gaat achteruit
- Weinig klachten.
- Het bekende liften probleem, slecht onderhoud woning,
- Oplossingen bij gebreken duren heel lang (de beruchte lift), waarbij QuaWonen zelfs bewoners de schuld durft te geven.
Schoonmaak algemene ruimten slecht tot zeer slecht, geen enkele controle namens QuaWonen, laat staan ingrijpen
- Niet luisteren naar de mensen
- Komt afspraken niet na en neemt klachten niet serieus.
- Komt afspraken niet na en weigert de uitspraak van de huur en geschillen commissie te accepteren

Gemiddeld cijfer communicatie Quawonen: 5,87

Waar bent u nu het meest blij over of het meest boos over bij QuaWonen?

- Ben nooit boos.
- Aandacht voor huurder en woning is bedroevend. Weinig om blij van te worden.
-
- Niet boos
- Boos dat sommige reparatie verzoeken niet snel verholpen worden
- Boos als ze aan de telefoon zeggen er komt iemand kijken en dan een uur voor die afspraak door die persoon die zou komen gebeld worden van ik kom niet want we gaan er niks aan doe?!! Dat kan echt niet
- Geen problemen met QuaWonen
- Het gaat enorm achteruit in de Parkflat, heb niet het idee dat Quawonen zich hier actie mee bezig houdt.
- Aftakeling buurt en slecht onderhoud
- Voor mij goede service
- Het niet serieus nemen van de huurders
- Niet serieus nemen ondanks dat een lift al meer dan een jaar niet goed functioneert, van het kastje naar de muur gestuurd worden, en zelfs vervelend gevonden worden omdat qw zelf de klachten, dus de huurders, niet serieus neemt.
- Er gebeurt niks terwijl ze wel toezeggingen doen.

- Ben zeer ontevreden over het communiceren naar bewoners van kwa wonen en bepaalde actie die ze doen. Zeggen het een doen het ander. Kastje muur effect. En gebruiken partijen die er niks vanaf weten.
- Qua Wonen is een arrogante en achterbakse boevenbende die NIKS om de huurders geeft en het liefst NIKS aan de gebreken in de woningen het mag NIKS kosten maar wel elke maand veel huur betalen

Heeft u nog tips voor Quawonen voor de toekomst?

- Nee
- Doe eens meer dan alleen de huur innen.
- Betere communicatie en luisteren naar je huurders
- Nee
- Betere communicatie naar de huurders toe
- Luister naar de huurder en als je zegt er komt iemand langs voor t probleem,laat dan iemand komen en doe t niet af met..komt wel als de hele wijk aan de beurt is
- Nee
- Betere communicatie naar de bewoners.. en verpaupering tegen gaan
- Ivm de verzakking van de bodem graag ook onder de schuur opvulling van de ruimte. Door de diepte onder de schuurtjes kunnen er gevaarlijke gaten bij de muren ontstaan.
- Luister naar de huurders en doe er wat mee
- Probeer eindelijk eens te luisteren naar bewoners. Geef bewoners niet de schuld van eigen falen. En dreig niet met huurverhoging omdat kosten zogenaamd doorberekend worden .
-
- Sneller actie ondernemen bij problemen. Klachten serieus nemen en sneller aanpakken. Beter communiceren en vooral eerlijk zijn naar huurders
- Ga eerlijk en oprecht met de huurders om en zorg voor een fatsoenlijke afhandeling van de vele klachten zodat de huurders niet elke keer de huur en geschillen commissie in moeten schakelen!

Boveneind

- Er waren in totaal 8 reacties te herleiden naar deze buurt
- Gemiddeld cijfer algemeen: 5,5

De gegeven **antwoorden van deze buurt vindt u hieronder:**

Kunt u uitleggen waarom u het cijfer van de vorige vraag heeft gegeven?

- Ik vind dat ze heel goed zijn mbt storingen snel en zorgvuldig oplossen. Minder tevreden over ben is de manier waarop de woning voldoet aan de energielabel en ook de schuurtje achterin de tuin niet water en schimmel vrij is
- Lopen qua onderhoud nog wel eens achter. Of je krijgt een heel onbevredigend antwoord.
- Quawonen int alleen de huur, verder merken we er niets van.
- Verduurzaming, waaronder isolatie blijft achter in deze wijk!
- Problemen worden niet opgelost.., zit al een jaar met vochtschade
- Verouderde toilet en douche wordt niets aangedaan
- Als je aangeeft dat iets bijna uitelkaar valt zeggen lekt het eh nee nog net niet nou dan doen we niets. Schimmel staat op het hout. Idem met de douche tegels zitten nog vast 29 jaar dezelfde douche. Met als gevolg lekkage douche, trap en toilet.

- Niet altijd goed bereikbaar, doen steeds minder voor je, komen afspraken niet altijd na

Waar bent u nu het meest blij over of het meest boos over bij QuaWonen?

- Zie vorige antwoord over het cijfer
- Het ontkennen van situaties
- Niet boos of blij
- Omliggende wijken hebben al betere isolatie en/of zonnepanelen. In deze wijk is nog niks gedaan.
- Boos, over het feit dat dingen niet opgelost worden en als je dan belt zeggen ze dat het afgehandeld is terwijl ze nog vervolg afspraken zouden maken.
- Meneer ***** niet flexibel
- Dat hoe langer je huurt bij QW hoe minder er wordt gedaan en bij sommige is in die tijd al 2 x de douche, keuken en badkamer vervangen hoe krijgen die dat voor elkaar. Er wordt gemeten met 2 maten.
- Als je mailt krijg je soms gewoon geen antwoord. Of je wordt ineens gebeld door een bedrijf dat door hun is ingeschakeld om een probleem op te lossen

Heeft u nog tips voor Quawonen voor de toekomst?

- Mensen die zelf bepaalde dingen ondernemen en hier geld insteken tegemoet komen. Ook ivm het energielabel. Toen ik in dit huis kwam wonen, bestond de zolder uit een laag hout en dakpannen verder geen isolatie, de binnenkant kozijnen helemaal verrot door vocht van het enkel glas en het tuinschuurtje is helemaal van hout en niet waterdicht.
Ik heb zelf heel het huis op zolder laten isoleren en overal laten stucen om mijn eigen energiekosten te drukken maar tot op heden zie er niks van terug vanuit Qua-wonen. En gaan ze er ook vanuit dat die enkel glasramen en verrotte kozijnen goed zouden moeten zijn. Dus ben benieuwd wanneer dit aangepakt gaat worden en ook of er zonnepanelen op ten duur gaan komen
- Kom na wat je belooft. Luister goed naar de klachten van de bewoners.
- Nee
- Luister naar de huurders en laat je informeren door hun. Zij kunnen immers aangeven waar het hekel punt kan zitten.
- Beter communiseren en problemen oplossen
- Meer controle huizen
- Luister en doe wat als mensen daarom vragen ik heb in de 34 jaar dat ik hier woon 2 x keer wat gevraagd 2 x geen donder gedaan en 1 x te laat. Werkelijk geweldig

Lansingh Zuid

- Er waren in totaal 5 reacties te herleiden naar deze buurt
- Gemiddeld cijfer algemeen: 6,4

De gegeven antwoorden van deze buurt vindt u hieronder:

Kunt u uitleggen waarom u het cijfer van de vorige vraag heeft gegeven?

- Geen commentaar
- De lift in de flat is continu stuk.
- Goed: leefbaarheidsfonds slecht: slechte communicatie en geen terugkoppeling
- Er mag niks van quawonen en ze willen niks. Je mag niet meedenken.
- Huismeester nauwelijks te zien (zelfs nog nooit gezien) maar wel elk jaar wordt hij/zij duurder

Het gemiddelde cijfer voor communicatie van Quawonen is 6,2

Waar bent u nu het meest blij over of het meest boos over bij QuaWonen?

- Alles was top
- De slechte service
- Aantal reparatie/vragen doorgegeven maar geen terugkoppeling of reparatie opgelost na diverse keren gebeld en gemaild te hebben
- Ze innen de huur en verder moet je niet zeuren.
- Eenzijdige communicatie, nooit overleg met bewoners

Heeft u nog tips voor Quawonen voor de toekomst?

- Service verbeteren
- Beter communicatie en terugkoppeling. Misschien kan ook de huismeester hier een rol in spelen
- Beter communicatie met huurders. Meet meedenken in oplossingen en snellere acties ondernemen.
- Vraag eens naar de mening van de bewoners ipv altijd maae gewoon te delegeren

Schoonhoven

- Er waren in totaal 13 reacties te herleiden naar deze buurt
- Gemiddeld cijfer algemeen: 5,15

De gegeven antwoorden van deze buurt vindt u hieronder:

Kunt u uitleggen waarom u het cijfer van de vorige vraag heeft gegeven?

- Het antwoorden op vragen lukt niet echt of is zeer onvoldoende.
- Beloftes niet nakomen vooral. Communicatie is vaak ver te zoeken
- Alles prima
- Beloven veel maar doen weinig
- Op een paar problemen na, altijd goed geholpen
- Veel beloven en weinig geven doet QuaWonen in vreugde leven. Huizen zijn écht toe aan betere isolatie, maar een eigen nieuw kantoor bleek belangrijker dan het woongenot van de huurders!!! QuaWonen, schaam je!!!
- Wij wachten al 24 jaar op de beloofde vloerisolatie en er wordt met 2 maten gemeten
- Achterstallig onderhoud aan woning.
- Communiceren en de aangegeven problemen gericht en doeltreffend aanpakken is ondermaats.
- Kan altijd beter.
- Als ik een klacht heb word die snel opgelost
- Omdat ze niks doen en onderhoud, isolatie en de problemen op denken te lossen met een pleistertje plakken
- Er zijn dingen die erg goed zijn bijvoorbeeld langer veilig thuis.
We hebben ook 4 weken lekkage gehad in het toilet voordat er wat aan werd gedaan.

Het gemiddelde cijfer voor communicatie van Quawonen is 6,08

Waar bent u nu het meest blij over of het meest boos over bij QuaWonen?

- Ik ben teleurgesteld dat reparatieverzoeken niet worden ingewilligd en het antwoord op extra zonnepanelen ivm warmtepomp nog niet is gelukt.
- De medewerkers staan me altijd vriendelijk te woord. De oplossing op mijn hulpvraag is er alleen nog steeds niet. Ik ben 1 van de velen, maar wel een moeder die een fijn warm en gezond huis wil voor d'r kinderen. Daarin wordt ik niet gehoord/gezien
- Niet boos
- Komen beloftes niet na dus boos
- Denigrerende toon teamleider
- Ik ben niet boos, die emotie leid tot niets, maar de manier waarop QuaWonen (absoluut niét) communiceert grenst aan minachting. QuaWonen, ga je schamen.
- Alleen in sommige zaken teleurgesteld
- Boos dat je niet serieus wordt genomen. Ik heb schimmel in huis. Hoest al 4 jaar en dan krijg ik te horen dat het geen kwaad kan, moet luchten etc terwijl ik elke dag lucht. Ramen en deuren die kieren waarvan wordt gezegd komt wel met groot onderhoud. Wanneer dat is weten ze niet. Koude vloer. Huis is niet warm te krijgen en zomers erg warm. En zo kan ik doorgaan.
- De manier van schrijven en bellen is wat mij betreft prima. Het niet nakomen van evt toezeggingen en beloften daartegen niet. En ik sta volledig achter de groep bewoners uit Schoonhoven Oost die zich Verenigd hebben.
- Duurt lang voordat je antwoord krijgt
- We zijn bezig met een aanvraag voor woning verbetering maar het blijft stil bij Quawonen
- Ben helemaal niet blij, ze zitten daar alleen om hun eigen zakken te vullen en de huurders kunnen het bekijken en in de kou blijven zitten
- Bijna altijd netjes telwoord gestaan, op 1x na. Deze dame wilde niet helpen.

Heeft u nog tips voor Quawonen voor de toekomst?

- Probeer niet af te schuiven, maar op te lossen. De huur is duur!!
- Neem eens de tijd om te luisteren en laat ons eens voelen dat we belangrijk zijn. Kom beloftes na en een transparante communicatie zou fijn zijn
- Nee
- Luisteren naar bewoners
-
- Échte betrokkenheid bij de huurders, open en eerlijke communicatie, niet verschuilen achter een onpersoonlijk digitaal loket.
- Beloften ook die uit het verleden nakomen en stoppen met 2 maten te meten.
- Neem vragen serieus. Lis problemen in woningen op. Verplaats je in de verhuurder.
- Luister eens écht naar de bewoners. Wees eerlijk. Los problemen écht op. Er is veel ontevredenheid onder veel bewoners, dus stop met het negeren van klachten en neem bewoners serieus. Dit is vaak lang niet altijd het geval.
- Meer beter contacten vragen beantwoorden.
- Geen
- Zouden beter voor de huurders moeten zorgen, want zonder de huurders hadden jullie geen baan!!
- In ieder geval voorkomen dat mensen 4 weken met een lekkage zitten. Kan echt niet.

Tot slot

Zoals aangegeven zal Krimpens Belang niet met aanbevelingen komen, omdat dat niet onze rol is. Wel kunnen wij zien aan de antwoorden dat er verbeterpunten zijn.

Zoals u ziet is dit niet slechts gebaseerd op een bepaalde wijk of buurt , maar geeft dit een beeld van de algehele gevoelens en beleving van uw huurders. En uw huurders zijn onze inwoners. Wij hechten er veel waarde aan om onze inwoners tevreden te zien. Wij sluiten daarom af met de hoop dat u serieus naar dit rapport kijkt met wellicht wel het perspectief van een familielid van een van deze bewoners. Hoe zou u reflecteren als een van uw geliefden zo denkt over haar woning coöperatie? Wat zouden de verbeterpunten zijn en wanneer bent u tevreden? Zoals u wellicht bekend is gaat ook de gemeente aan de gang met een wijkgerichte aanpak. Hoe mooi zou het als voorbeeld zijn als jullie deze punten direct al meenemen in de betreffende overleggen. Het is nu aan u!