

# Woonbedrijf in Jagershoeve

Resultaten van deur-aan-  
deurgesprekken met inwoners en  
onderzoek naar renovatie en  
verduurzaming uitgevoerd door  
Woonbedrijf

Februari 2024



PvdA040  
Groei Mee

# **Inhoudsopgave**

**Introductie 3**

**Resultaten steekproef 5**

**Conclusies 8**

**Aanbevelingen 10**

**Reactie Woonbedrijf 11**

**Tot slot 15**

**Bijlage 1 Vragenlijst 16**

**Bijlage 2 Ingevulde vragenlijsten 17**

# Introductie

Eindhoven, Europa en Nederland staan voor grote uitdagingen op het gebied van verduurzaming. Als stad willen we de uitstoot zo snel mogelijk verminderen. Dat doen we voor een beter klimaat. We willen dat zowel de Eindhovenaren van nu als die van morgen in een schone en gezonde omgeving wonen.

Verduurzaming heeft ook allerlei andere voordelen. Beter geïsoleerde huizen, zonnepanelen, en elektrische auto's zorgen ook voor lagere energiekosten voor inwoners. Hoe belangrijk dat is hebben we de afgelopen jaren gemerkt. De Russische invasie in Oekraïne zorgde ervoor dat de energieprijzen omhoogschoten. Dat merkten we ook in Eindhoven. Veel inwoners kregen plotseling torenhoge energierekeningen die ze niet konden betalen. Verduurzaming had hierbij geholpen. Inwoners die al waren overgestapt op zonnepanelen en andere duurzame energiebronnen hadden dat probleem niet of minder.

## Woonbedrijf

Als stad hebben we de ambitie om zo snel mogelijk te verduurzamen en ervoor te zorgen dat iedereen daarin kan meekomen. Een van de middelen om dit te doen is het verduurzamen van alle corporatiewoningen. Daarvoor is een goede samenwerking met de corporaties noodzakelijk. Samen hebben we afspraken gemaakt om zo snel mogelijk hun woonbestand te verduurzamen en op welke manier dat moet gebeuren.

De grootste corporatie in onze stad is Woonbedrijf. Deze corporatie heeft veel eengezinswoningen gebouwd rond de jaren 60, waaronder de woningen in Jagershoef. Hoewel deze woningen niet altijd het laagste energielabel hebben, hebben ze door hun formaat en type vaak wel de hoogste energielasten voor de bewoners.

Sinds het najaar 2021 heeft Woonbedrijf aan vier vaste projectpartners/co-makers de opgave gegeven om de naoorlogse huizen te verduurzamen. Woonbedrijf streeft ernaar jaarlijks 600 woningen (uit haar hele woonbestand) te verduurzamen. Dat komt neer op 150 woningen per projectpartner per jaar. Bij start van het programma kwamen ongeveer 7000 woningen in aanmerking voor renovatie binnen het programma. Dit moet voor 2029 afgerond zijn.

## Jagershoef & Steekproef

Het verduurzamingsproces van corporatiewoningen is een belangrijke ambitie van onze stad, maar het moet wel goed worden uitgevoerd. Op verschillende momenten ontving de PvdA Eindhoven ontevreden signalen uit de buurt Jagershoef over het renovatie- en verduurzamingsproces. Bewoners vertelden ons in gesprekken over problemen met Woonbedrijf en de projectpartner die de werkzaamheden uitvoert.

De zorgen waren dusdanig groot dat de PvdA Eindhoven heeft besloten verder onderzoek te doen. Zo zijn wij in gesprek gegaan met:

- Inwoners en commissies die de bewoners in Jagershoef representeren;
- De Gemeente Eindhoven;
- Medewerkers van Woonbedrijf;
- Medewerkers en partners van de projectpartner;
- Woonbond.

De meeste gesprekken bevestigden het beeld dat we van bewoners kregen en gaven meer inzicht in waar de problemen vandaan kwamen. Om een volledig beeld te krijgen, hebben we besloten een **steekproef** te doen in Jagershoef. Op twee momenten in December 2023 zijn wij in de wijk langs de deuren gegaan om met inwoners in gesprek te gaan en zoveel mogelijk signalen op te vangen. Tijdens deze gesprekken werden de meeste zorgen bevestigd. De resultaten daarvan zijn in dit rapport verwerkt.

Opvallend is dat Woonbedrijf en de projectpartners in februari 2023 zelf al een onderzoek hebben laten uitvoeren. Hierover is een intern rapport verschenen. De conclusies uit dit rapport toonde aan dat de zorgen waarover veel bewoners vertelden al langer bekend zijn bij Woonbedrijf. Het is onduidelijk welke opvolging Woonbedrijf heeft gegeven aan de aanbevelingen uit haar eigen rapport.

## Resultaten

In het volgende hoofdstuk gaan wij dieper in op de resultaten van onze gesprekken met bewoners. In het derde hoofdstuk bespreken we de belangrijkste conclusies en bevindingen op basis van:

- Onze gesprekken met bewoners, bewonersvertegenwoordigingen, en andere belanghebbenden;
- De resultaten van de steekproef;
- Documentatie van Woonbedrijf, projectpartner, en de gemeente Eindhoven;
- Onze gesprekken met Woonbedrijf.

We sluiten het rapport af met concrete aanbevelingen voor Woonbedrijf en een reactie van Woonbedrijf op dit rapport naar aanleiding van een gesprek met Roy Beijnsberger en Marieke Franken.

# Resultaten steekproef

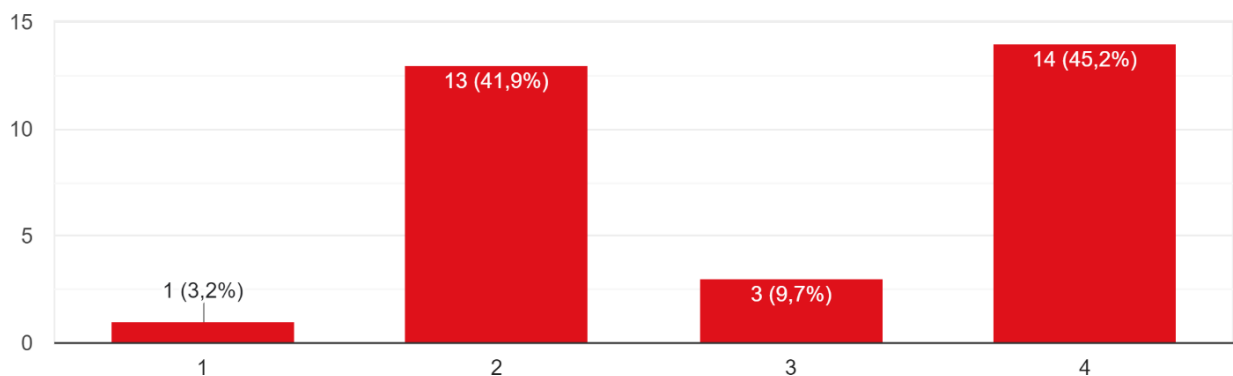
De PvdA Eindhoven besloot om bovenstaande redenen een eigen steekproef uit te voeren. De resultaten van de steekproef zijn naast andere rapporten en bevindingen gelegd. Hieronder bespreken wij 3 resultaten uit onze steekproef en onze conclusies.

PvdA Eindhoven heeft in december 2023 en in januari 2024 met vrijwilligers een deur-aan-deuractie uitgevoerd om de tevredenheid over de verduurzaming van Woonbedrijf en het algemene contact met de organisatie te peilen. Er werd naar de bewoners geluisterd, waardoor inzichten werden verkregen. De volledige vragenlijst is te vinden als bijlage 1. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen samengevat. De meeste bevindingen zijn ook in het volgende hoofdstuk 'Conclusies' verwerkt. Alle ingevulde enquêtes zijn terug te vinden in bijlage 2. Vanwege privacyoverwegingen zijn namen en andere persoonsgegevens van bewoners die de enquête hebben ingevuld uit de bijlagen gehaald.

## 1. Communicatie

Hoe heeft u de communicatie over verduurzaming door Woonbedrijf ervaren?

31 antwoorden



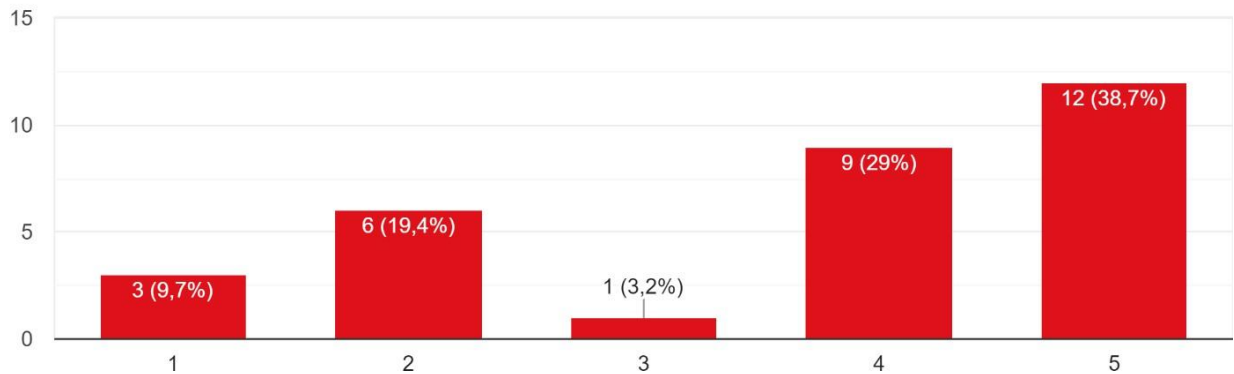
De communicatie rondom de verduurzaming wordt door de helft van de mensen positief ervaren en door de andere helft als erg negatief. (Schaal: 1 = Uitstekend, 2 = goed, 3 = matig, 4 = Slecht). Tijdens het stellen van deze vraag hebben we een scherp onderscheid proberen te maken met algemene dienstverlening, wat op een ander moment tijdens het afnemen van de vragenlijst terugkwam. Het aantal positieve en negatieve reacties over de communicatie over verduurzaming loopt niet erg uiteen. Het deel van de ondervraagden die positief was, verwees vooral naar de informatievoorziening die zij kregen voordat het traject in Jagershoef begon. Zo kregen zij de mogelijkheid een modelwoning te bezoeken en werd in grote lijnen verteld wat er ging gebeuren.

Toch gaf zowel een groot deel van de positieve als negatieve bewoners aan dat het voorgeschotelde proces niet werd waargemaakt. Zij hadden het gevoel geen tot weinig inspraak te hebben en dat afspraken niet zijn nagekomen. De kritische groep (54,9%) verwees vooral naar de problemen die begonnen nadat de gesprekken met Woonbedrijf echt op gang kwamen. Zo gaven verschillende bewoners aan dat ze niet alleen het gevoel kregen onder druk te zijn gezet door medewerkers van de projectpartner om akkoord te gaan met een planning en voorwaarden, maar in sommige gevallen er zelfs werd bedreigd dat ze uit hun huis zouden worden gezet. Ook de opvolging werd in de meeste gevallen als matig tot slecht ervaren. Sommige bewoners hebben gesprekken gehad met Woonbedrijf, maar hebben het gevoel dat hiermee is niets gebeurd. Een opvallend aantal bewoners voelden zich tijdens dit proces niet serieus genomen. Qua communicatie was er veel frustratie omdat Woonbedrijf en de projectpartner ook veel naar elkaar wezen. Bewoners wisten niet bij wie ze terecht moesten.

## 2. Uitvoering

Hoe beoordeelt u de uitvoering van de verbouwing met betrekking tot verduurzaming?

31 antwoorden



Terwijl de communicatie vooraf in veel gevallen redelijk was, hebben inwoners een negatieve indruk van het renovatieproces zelf. Er is grote ontevredenheid over de uitvoering van de verbouwing. (Schaal: 1 = Zeer tevreden, 2 = Tevreden, 3 = Neutraal, 4 = Ontevreden, 5 = Zeer ontevreden).

Klachten lopen sterk uiteen. De meest voorkomende klacht is dat het na de verduurzaming nog steeds tocht. Ook zou de kwaliteit van de modelwoning veel beter zijn dan wat er is opgeleverd. Er zijn ook klachten over lomphed van uitvoering en de goedkope materialen die zijn gebruikt. Ook zijn er zonder toestemming van de bewoner uitvoeringen verricht, zoals het verwijderen van een dakkapel en ramen. Wat bewoners ook noemen is dat in andere wijken er nieuwe kozijnen en zonnepanelen worden geplaatst en dat hadden de bewoners van Jagershoef ook graag gewild.

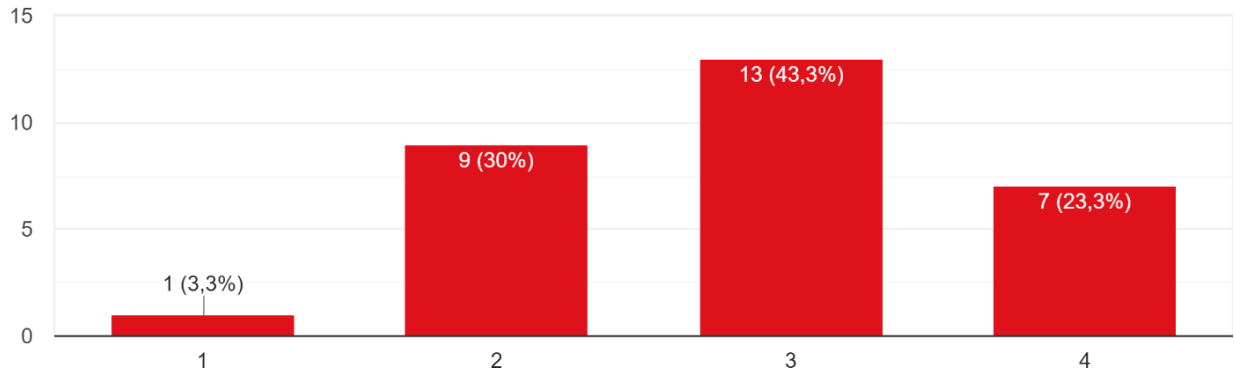
Veel bewoners geven ook aan dat er schade aan hun huis is ontstaan die in veel gevallen niet is opgelost of vergoed. Er kan worden gedacht aan krassen, breuken, scheuren en deuken. Ook hierover was slechte communicatie met vooral de aannemers en de projectpartner. In extreme gevallen zou bewoners verteld zijn dat ze niet zo moeten klagen omdat ze "maar" in een sociale huurwoning wonen.

Ten slotte twijfelen veel inwoners aan de kwaliteit van de verduurzaming zelf. Hierboven zijn al enkele zorgen gedeeld over tocht maar ook zien inwoners dat veel achterstallig onderhoud, zoals scheuren en gaten, niet zijn weggewerkt. Zij vragen zich af in hoeverre er echt verduurzaamd is als de warmte zo uit hun huizen kan stromen. Daarnaast zijn er zorgen over de slechte kwaliteit van maatregelen die wel genomen zijn. Kozijnen die niet passen, beschadigde zonnepanelen en slechte isolatie zijn slechts enkele voorbeelden die werden genoemd.

### 3. Dienstverlening Woonbedrijf

Hoe ervaart u de algehele dienstverlening van Woonbedrijf?

30 antwoorden



Over de algehele dienstverlening van Woonbedrijf is iets meer dan de helft ontevreden (Schaal: 1 = Uitstekend, 2 = Goed, 3 = Matig, 4 = Slecht).

Volgens de inwoners kan er opnieuw verbetering komen in de communicatie. Lang wachten, van kastje naar de muur, afgewimpeld worden en afspraken niet nakomen worden genoemd als oorzaken van ontevredenheid. Opvallend veel bewoners verwezen ook naar al langer bestaande klachten met Woonbedrijf.

De bewoners die wij hebben gesproken, klagen dat hun huizen voor de renovatie al in slechte staat verkeerden en nu in nog slechtere staat zijn. Met de afhandeling van klachten werd niks tot weinig gedaan. Inwoners gaven wel aan relatief tevreden te zijn, ondanks dat ze vonden dat de oplostijd te lang duurde.

Ook was er een groot verschil in antwoorden van nieuwe en oude bewoners van Jagershoef. De oude bewoners gaven aan dat hun huizen al voor het renovatieproces in slechte staat verkeerden en dat zij hadden verwacht dat dit ook meegenomen zou worden. Daarover kwam zelden duidelijkheid van Woonbedrijf en de projectpartner. De meeste nieuwe bewoners (meestal korter dan een jaar) waren positiever. Het was opvallend dat hun huizen beter opgeknapt leken te zijn dan de huizen van bewoners die al langer in de wijk wonen. Zij gaven aan geen referentiekader te hebben met oude of andere huizen.

Ten slotte gaven bewoners aan positief te staan tegenover verduurzaming, maar teleurgesteld te zijn in Woonbedrijf. Bewoners hadden verwacht dat ze de tijd kregen om afspraken te maken over de planning, voorwaarden, en welke maatregelen ze precies uitgevoerd krijgen. Dat dit niet of nauwelijks gebeurde heeft voor veel frustraties en stress gezorgd. Qua communicatie was er veel frustratie omdat Woonbedrijf en de projectpartner ook veel naar elkaar wezen. Bewoners wisten niet bij wie ze terecht moesten.

# Conclusies

In dit gedeelte hebben we de resultaten van de steekproef verwerkt met onze andere bevindingen. Denk hierbij aan rapporten, gesprekken en onderzoeken. Daaruit zijn de volgende conclusies gekomen:

## 1. De kwaliteit van de verduurzaming

Verduurzaming moet leiden tot minder hoge energielasten voor bewoners en beter geïsoleerde huizen. Op papier heeft Woonbedrijf bij de meeste huizen de maatregelen genomen die het moest nemen. Om daadwerkelijk duurzaam te zijn (energielabel A), moeten de maatregelen ook van goede kwaliteit zijn. Daarover bestaan zowel bij de bewoners als bij de PvdA Eindhoven twijfels.

Aan de hand van onze steekproef hebben we verschillende verhalen gehoord. In veel huizen hebben we ook binnen mogen kijken. Eveneens hebben we foto's gezien die door een vertegenwoordiging van bewoners in verschillende huizen zijn gemaakt. Deze zijn aan de PvdA Eindhoven getoond. Een van de aanwezige vrijwilligers is een bouwexpert en kon veel van wat hij in de huizen en op de foto's zag duiden. De problemen variëren van onvolkomenheden tot constructiefouten. Wij pikken de volgende voorbeelden eruit:

- Bewoners kregen de indruk dat Woonbedrijf en projectpartner als een wervelstorm door de buurt zijn gegaan, waarbij tijd en geld belangrijker leken dan de kwaliteit, verduurzaming, bewoners en slechte staat waar veel huizen zich al in bevonden;
- Huizen vertonen nog steeds grote scheuren, breuken en gaten. Sommige waren al aanwezig, terwijl andere tijdens het renovatieproces zijn ontstaan;
- Verschillende experts die aangaven dat er in veel gevallen voor de goedkoopste oplossingen gekozen lijkt te zijn in plaats van de beste oplossing;
- Er is tijdens het bouwproces een standaardkozijn gebruikt, dat niet geschikt bleek voor alle woningen, bijvoorbeeld vanwege de verrotting van de oude houten kozijnen. Veel huizen hebben daardoor gaten wat de tochtproblemen kan verklaren. Sommige woningen hebben de nieuwe kozijnen helemaal niet gekregen;
- Het valt op dat veel bewoners melding maken van tochtproblemen, waarvan mogelijk ook andere oorzaken zijn dan alleen de kozijnen;
- In het woonconvenant met Eindhoven is afgesproken dat elke woning een warmtepomp moet krijgen. Dat is niet gebeurd;
- Schade aan zonnepanelen;
- Opvallend veel bewoners die hun huizen zeggen niet goed te kunnen verwarmen.

## 2. Problemen rond het renovatieproces

Voorafgaand aan en tijdens het renovatieproces hebben veel bewoners geklaagd over hun contacten met Woonbedrijf en de uitvoerders. Deze resultaten zijn eveneens gebaseerd op onze gesprekken met bewoners, andere belanghebbenden, bezoeken aan gerenoveerde huizen en foto's. Wij pikken de volgende voorbeelden eruit:

- Schade die is ontstaan tijdens het bouwproces. Meestal aan deuren, muren en vloeren. Klachten variëren van krassen, scheuren en deuken tot lelijk weggewerkte scheuren en voorbeelden van PUR dat uit de muren komt. In sommige gevallen zit de schade zelfs het verduurzamingsdoel in de weg;
- Het gepresenteerde beeld (waarover de meeste bewoners aangaven tevreden te zijn) is niet waargemaakt. Ook is de als positief ervaren modelwoning voor veel bewoners een symbool van teleurstelling geworden omdat hun eigen woningen er nooit zo zijn uit komen te zien;
- Bewoners gaven aan weinig inspraak te hebben gehad in het renovatieproces zelf terwijl hen dit wel was voorgespiegeld. Wensen en voorkeuren konden ze niet of nauwelijks doorgeven. Wanneer dit wel is gedaan werd hier in veel gevallen geen opvolging aan gegeven. Zo zijn veel toiletramen permanent dichtgemaakt tegen de expliciete wens van bewoners in;
- Er is geen sociaal plan met de buurt gemaakt;
- De officiële bewonerscommissie geeft aan zich onvoldoende gehoord en gesteund te voelen door Woonbedrijf;
- Veel inwoners gaven aan zich onder druk gezet te voelen door de projectpartner, waarbij zij akkoord moesten gaan met de planning en uitvoering zonder inspraak. In sommige gevallen zou er gedreigd zijn. Bewoners zijn hierdoor in de problemen gekomen omdat ze geen vervangende woning hadden en omdat ze tijdelijk in een bouwput moesten wonen;
- Bouwvakkers hebben rotzooi achtergelaten die nooit is opgeruimd. Van grote spijkers en pinnen tot en met asbestkorrels. Ook hier was veel bewijsmateriaal van wat de bewoners zelf hebben verzameld;



- Het renovatieproces is een grote opgave en lijkt onderschat te zijn. Zowel bewoners als andere gesprekspartners gaven aan dat er grote haast is gemaakt met het proces. Bouwvakkers moesten een specifiek aantal huizen per dagdeel afwerken. Bewoners presenteerden beeldmateriaal waarop te zien was hoe dit heeft geleid tot spoedwerkzaamheden maar ook gevaarlijke situaties (bouwvakkers die via de dakgoot naar een ander huis liepen om tijd te besparen);
- Met kwetsbare bewoners is weinig tot geen rekening gehouden, terwijl Woonbedrijf deze buurt goed kent. Een concreet voorbeeld was een gezin met veel kinderen. Zij kregen een vervangende woning van Woonbedrijf. Deze woning bleek zeer ver van de school van de kinderen te liggen. Een uitdaging die voor de ouders niet haalbaar was. Pas na interventie van een bewonersvereniging werd een andere woning gevonden die dicht bij de school van de kinderen lag;
- Veel bewoners gaven aan tijdens het bouwproces geschokt te zijn door bouwvakkers en projectpartner. Een inwoner die aangaf erg trots te zijn op haar woning (voorafgaand aan het proces) werd verteld dat ze “maar” in een sociale huurwoning woont en niks te eisen had. Meer inwoners zijn op soortgelijke wijze met klachten weggezet;
- Opvolging van klachten is als zeer slecht ervaren. In veel gevallen verwezen Woonbedrijf en projectpartner naar elkaar. Veel bewoners zeggen nog altijd met grote problemen te zitten.

### 3. De staat van huizen los van het renovatieproces

De PvdA Eindhoven maakt zich na dit onderzoek grote zorgen over de staat van veel woningen en in hoeverre Woonbedrijf haar verplichtingen richting bewoners nakomt. Wij pikken de volgende voorbeelden eruit:

- Veel huizen in Jagershoef bevonden zich voor het renovatieproces al in slechte staat (scheuren, breuken, etc.). Inwoners en andere getuigen kregen de indruk dat het renovatieproces ook bedoeld was om achterstallig onderhoud weg te werken, wat niet alleen onvoldoende gebeurd is maar in sommige gevallen al bestaande problemen zoals lekkages, de esthetische waarde van huizen, en schade aan muren en daken, zelfs heeft verslechterd. Mogelijk is dit het gevolg van haastwerk;
- Huizen van nieuwe Jagershoef-bewoners waren merkbaar beter gerenoveerd dan die van bewoners die er al een tijd wonen;
- Veel oude problemen staan de verduurzamingsambitie in de weg, zoals scheuren en breuken waar de warmte gewoon uitstroomt;
- Opvallend veel schimmelproblematiek in Jagershoef met de bijbehorende gezondheidsrisico's. Bewoners gaven aan hier vaker bij Woonbedrijf over te hebben geklaagd, maar slechts in enkele gevallen is hier iets aan gedaan. Woonbedrijf zegt dat bewoners af en toe een raam moeten openzetten maar gezien de omvang van het probleem kan betwijfeld worden of er niet een groter probleem is;
- Gekoppeld aan het vorige punt zijn de vochtproblemen. De hevige regenval heeft in Jagershoef veel kruipruimtes onder water gezet. Dat is niet volledig de schuld van Woonbedrijf maar bewoners en andere getuigen maken zich zorgen dat constructiefouten het probleem versterken. Dit zorgt ook weer voor extra schimmelproblematiek;

### 4. Werkwijze Woonbedrijf

De PvdA Eindhoven maakt zich na dit onderzoek grote zorgen over hoe Woonbedrijf te werk gaat. Dit is niet alleen gebaseerd op onze rondgang in de buurt maar ook op basis van onze gesprekken met andere getuigen. Wij pikken de volgende voorbeelden eruit:

- Bovenstaande klachten zijn niet nieuw en op verschillende momenten door verschillende bewoners en organisaties gecommuniceerd. Een intern rapport van Woonbedrijf laat veel van dezelfde zorgen zien. Hier lijkt niet/nauwelijks op te zijn gereageerd;
- Hoewel de woonconsulenten van Woonbedrijf de wijk Jagershoef en haar bewoners goed kennen, hadden zij tijdens het renovatieproces zelf geen of beperkte rol en mandaat. Een te grote verantwoordelijkheid lag bij Team Renovatie;
- Woonbedrijf heeft onvoldoende toezicht en controle gehouden op de gebeurtenissen in de wijk. Er is besloten om een steekproef uit te voeren die door de uitvoerders zelf is uitgevoerd;
- Opvallend veel bewoners geven aan dat hun beeld van Woonbedrijf de afgelopen jaren sterk is veranderd van positief naar uiterst negatief;
- De bewonerscommissie, bestaande uit vrijwilligers uit de buurt, voelt zich door Woonbedrijf niet serieus betrokken bij het proces. Er zijn geen goede afspraken gemaakt en Woonbedrijf heeft de commissie onvoldoende gesteund tot teleurstelling van betrokkenen;
- Soortgelijke geluiden uit andere buurten in Eindhoven.

# Aanbevelingen

Op basis van ons onderzoek maakt de PvdA Eindhoven zich zorgen over hoe Woonbedrijf het verduurzamingsproces in Jagershoef heeft aangepakt. Veel klachten spelen al meer dan een jaar en moeten bekend zijn bij Woonbedrijf. Toch is er heel weinig aan gedaan. Ook zijn er grote zorgen over de organisatie Woonbedrijf en in hoeverre de corporatie goed omgaat met bewoners. Van een Eindhovense corporatie moeten we beter verwachten. In Eindhoven vinden we het belangrijk dat iedereen mee kan doen. Of het nu gaat over verduurzamen of samen in fijne leefbare wijken te kunnen wonen. Woonbedrijf moet daarom actie ondernemen om deze ambitie waar te kunnen maken. Daarom komen we tot de volgende aanbevelingen voor Woonbedrijf.

Voor Jagershoef bevelen we het volgende aan:

- Laat in Jagershoef onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van de verduurzaming en in hoeverre dit voldoet aan energielabel A. Het gaat er niet alleen om of een maatregel is uitgevoerd, maar ook hoe deze is uitgevoerd en of het geambieerde doel bereikt wordt;
- Laat in Jagershoef een onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de staat van woningen. Ook hierbij moet worden gekeken of het energielabel A in de weg zit maar eveneens naar langer bestaande klachten zoals schimmel, vocht en andere problemen;
- Renoveer en vergoed de schade en problemen op zo kort mogelijke termijn en zorg vanaf het begin in samenwerking met de woonconsulenten voor een beter communicatietraject;
- Maak in samenwerking met de woonconsulenten, bewonersvertegenwoordigingen en eventueel andere belanghebbenden een plan hoe het vertrouwen met de buurt hersteld kan worden.

Voor het bredere verduurzamingsproces (ook in andere delen van de stad) bevelen we het volgende aan:

- Informeer bewoners ruim van tevoren en stel een zorgvuldig participatieproces op;
- Stel in goed overleg een sociaal plan op;
- Geef woonconsulenten een rol en mandaat in het renovatie- en verduurzamingsproces;
- Maak concrete afspraken met bewoners en maak deze inzichtelijk. Controleer zelf of deze afspraken zijn nagekomen;
- Geef de bewonerscommissie een heldere rol en steun hen voldoende, het gaat om vrijwilligers die zich inzetten voor hun buurt;
- Zorg voor periodieke overleggen met de bewonerscommissie en buurtbewoners;
- Maak het voor bewoners duidelijker waar ze met hun klachten en zorgen terecht kunnen, ook als het over problemen gaat die niet direct betrekking hebben op het renovatieproces, betrek hierbij ook de woonconsulenten;
- Laat de controle op het uitvoeringsproces niet volledig aan de projectpartners over en neem daar een grotere rol in;
- Leg bij de uitvoering de nadruk op kwaliteit in plaats van kwantiteit. Energielabel A behelst niet alleen de uitvoering van bepaalde maatregelen, maar ook de wijze waarop ze zijn uitgevoerd.

Daarnaast vragen we Woonbedrijf om:

- De organisatie en dienstverlening onafhankelijk te laten onderzoeken;
- In overweging te nemen om het bouwproces weer in eigen beheer te nemen en niet uit te zetten bij externe partijen. Als dit niet mogelijk is te kijken of dit het weer gedeeltelijk in eigen beheer kan worden genomen of hoe er beter gecontroleerd kan worden waarbij de belangen van de bewoners voorop staan;
- Een plan op te stellen over hoe om te gaan met vocht- en schimmelproblematiek, evenals de slechte staat waarin veel huizen zich bevinden;
- Bewonerscommissies actief te stimuleren, niet alleen voor het verduurzamingsproces, maar ook met het oog op het versterken van de buurt op lange termijn, bijvoorbeeld door het organiseren van activiteiten of bij het verbeteren van de buurt;
- De lokale politiek voor het einde van Q1 te informeren over het plan m.b.t. het bovenstaande.

# Reactie Woonbedrijf

Op 5 januari 2024 hebben wij, PvdA Eindhoven, een gesprek gehad met Woonbedrijf. Dit gesprek vond plaats met Roy Beijnsberger (Algemeen directeur-bestuurder Woonbedrijf) en Marieke Franken (directeur Woonbedrijf). Vanuit PvdA Eindhoven waren Tjeerd Ritmeester (woordvoerder wonen), Patrick van Tuijn (fractievoorzitter) en Odet Rosenkrantz (fractiemedewerker) aanwezig. Daar hebben wij onze bevindingen besproken, onze zorgen geuit en onze aanbevelingen voorgelegd.

Woonbedrijf neemt onze zorgen serieus. Zij geeft aan dat veel van de bevindingen ook terugkwamen uit hun eigen evaluatie. Woonbedrijf geeft toe dat ze te snel zijn gegaan, waardoor de communicatie richting de bewoners niet voldoende is geweest. Echter geven zij wel aan dat zij gekozen hebben voor dit proces, omdat zij na COVID-19 en de reorganisatie in 2020 gewoon moesten beginnen, omdat zij anders deadlines die zijn afgesproken over de verduurzaming niet konden halen. De volgende toezeggingen zijn gedaan:

- Alle schade die is veroorzaakt door de verduurzaming wordt gerepareerd. De aannemer wordt hier ook op aangesproken;
- Er komt een onafhankelijke test over de oplevering van de woningen in Jagershoef;
- Woonbedrijf gaat nadenken over een terugkoppeling naar de raad.

## Sociaal-maatschappelijke rol

Woonbedrijf heeft een enorme taak gekregen en om hieraan te voldoen, hebben zij meer rollen en taken bij de aannemers neergelegd. Rollen die normaal gesproken door Woonbedrijf worden uitgevoerd, zijn nu opgepakt door projectpartners. Ze hebben bewust voor deze aanpak gekozen omdat Woonbedrijf een sterke vertrouwensband wil opbouwen met de projectpartners. Woonbedrijf is het met ons eens dat het aanwezig zijn in de buurt een vak apart is, waar zij beter in zijn dan de projectpartners. Daarom zal Woonbedrijf het sociaal-maatschappelijke aspect vaker oppakken. Uit hun eigen evaluatie was deze conclusie al getrokken.

Onze aanbevelingen met betrekking tot het participatieproces en het sociaal plan zal Woonbedrijf meenemen bij het verbeteren van het proces. In ons gesprek geven zij aan dat zowel de overheid als bewoners soms overschatten wat zij kunnen. Daarom is het belangrijk om de verwachtingen goed te sturen, zodat bewoners niet teleurgesteld raken.

## Schade door aannemers

De verhalen over schade die in sommige huizen zijn aangetroffen, zijn bekend bij Woonbedrijf. Er zijn al gesprekken geweest met bewoners, omdat Woonbedrijf dit graag voor iedereen wil oplossen. Dit proces verloopt traag, aangezien het niet collectief kan worden opgelost maar per bewoner moet worden aangepakt. De aannemer wordt ook aangesproken op de schade. Bewoners zijn echter nog niet geïnformeerd over dit proces, omdat het nog niet is voltooid. Alle informatie is verzameld, maar de actie tot reparatie is nog niet gecommuniceerd.

Het is volgens ons van cruciaal belang dat Woonbedrijf en de betrokken partijen transparant zijn en bewoners regelmatig op de hoogte houden van de voortgang van het herstelproces. Op die manier kunnen ze het vertrouwen van de bewoners herstellen en laten zien dat ze serieus werk maken van het oplossen van deze problemen.

## Algemene ontevredenheid

Woonbedrijf deelt onze bezorgdheid over de verhalen die we tijdens het opstellen van ons rapport hebben verzameld. Tijdens onze gesprekken heeft Woonbedrijf aangegeven hoe zij zelf de tevredenheid met betrekking tot de renovatie en verduurzaming hebben gemeten. Ze hebben benadrukt dat er situaties zijn geweest waarin ze aanpassingen hebben doorgevoerd op basis van specifieke signalen en feedback uit de buurt.

Het is wel opmerkelijk dat onze bevindingen en zorgen niet altijd terug te vinden zijn in de vragenlijsten en evaluaties die Woonbedrijf heeft uitgevoerd. Om dit te begrijpen en om ervoor te zorgen dat alle relevante signalen worden meegenomen in hun evaluatieproces, heeft Woonbedrijf aangegeven om opnieuw te onderzoeken waarom onze signalen niet zijn opgepikt in hun metingen.

## Oplevering en controle

Woonbedrijf heeft toegezegd onafhankelijk te testen of de renovaties en verduurzaming volgens afspraak zijn uitgevoerd. De huidige oplevering wordt gedaan door de aannemer, maar Woonbedrijf is wel aanwezig. Op de conclusie dat nieuwe bewoners een 'betere' woning zouden hebben dan bewoners die al een tijdje in de wijk wonen, antwoordt Woonbedrijf dat er mogelijk wel noodzakelijke mutatiereparaties zijn uitgevoerd voor de overdracht aan de nieuwe bewoner, maar dit is zeker niet het geval bij iedere nieuwe bewoner.

## Schimmel- en vochtproblemen

Woonbedrijf geeft aan al eerder signalen te hebben ontvangen over deze problemen. Schimmel- en vochtproblemen hebben helaas niet altijd één antwoord. Zij benadrukken bijvoorbeeld dat het verlagen van de verwarming ook andere vormen van ventilatie vereist. Woonbedrijf geeft toe dat er verbetering nodig is in de communicatie naar bewoners over deze problematiek en ze zijn al bezig met het verspreiden van informatie over manieren waarop bewoners schimmel- en vochtproblemen kunnen voorkomen.

## Terugkoppeling

Woonbedrijf geeft aan dat zij gaan nadenken over hoe en of zij de resultaten gaan terugkoppelen richting de raad. Zij geven aan dat het hier niet om transparantie gaat, maar de principiële verhouding met stakeholders.

**Wat wij meenemen uit dit gesprek en wat onze vervolgstappen zijn, vindt u in het hoofdstuk Tot Slot.**

# Reactie Woonbedrijf



Op 5 februari 2024 heeft Woonbedrijf een goed gesprek gevoerd met PvdA Eindhoven. In dit gesprek zijn de bevindingen uit dit rapport besproken. Op basis hiervan geven wij de volgende reactie:

Uit het onderzoek van PvdA Eindhoven komen zorgen naar voren over de renovatie van Jagershoef. Deze zorgen nemen we serieus. We hebben (samen met gemeente en partners) een stevige ambitie als het gaat over de verduurzaming van woningen in ons werkgebied. We zijn er ons zeer bewust van en ervaren dat het uitvoeren van renovaties in bewoonde staat de nodige impact heeft op bewoners.

Het is balanceren tussen snelheid maken om de woningen van onze bewoners te verduurzamen, voldoende aandacht hebben voor de impact op de bewoner en daarnaast de betaalbaarheid van de verduurzamingsopgave. We gaan voor fijn en ongestoord wonen, duurzaamheid én betaalbaarheid. Dat moet in balans zijn.

Samengevat gaan (danwel blijven) we (mede op basis van het onderzoek) het volgende doen:

- Om aan de grote opgave te voldoen, is Woonbedrijf snel van start gegaan. We hebben gekozen voor dit proces, omdat we na COVID 19 en de reorganisatie in 2020 gewoon moesten beginnen. We moesten en wilden starten met onze verduurzamingsopgave. Ook was de start van de renovatie al toegezegd aan onze bewoners, een afspraak waar we ons aan wilden houden. Achteraf gezien zijn we te snel gegaan, waardoor de communicatie richting de bewoners niet altijd voldoende is geweest.
- We hebben aangegeven dat we in een proces van continu leren en verbeteren zitten. Uit de eerste fasen hebben we al geleerd dat in de wijk aanwezig zijn juist ook “van ons” is en dat we dat niet helemaal over kunnen en willen laten aan de samenwerkingspartners. Dat kwam uit de tussentijdse evaluatie.
- Alle schade die is ontstaan tijdens de renovatie zijn we aan het onderzoeken en repareren. Dat proces hebben we al ingezet. Hierover zijn we in gesprek met bewoners en onze aannemer.
- Wij willen goede kwaliteit leveren en menen dat ook te realiseren. Omdat er twijfel lijkt te bestaan over de technische kwaliteit, laten we dat graag alsnog onafhankelijk toetsen.

Per punt geven we hieronder een nadere toelichting.

## Bewoners communicatie en impact

Woonbedrijf is zich bewust van de grote impact die een renovatie kan hebben voor bewoners. We herkennen ons niet in het beeld dat is geschetst. Woonbedrijf haalt namelijk uit haar onderzoeken een veelzijdiger beeld naar boven.

Woonbedrijf meet continu de bewonerstevredenheid. Voor, tijdens en na de renovatie. Bewoners kunnen aangeven waar zij kansen tot verbetering zien. Zo kunnen we op elk moment bijsturen. Bewoners geven in deze onderzoeken gemiddeld een 7,5 m.b.t. bewonerstevredenheid. Daarnaast hebben we contact met bewonerscommissies en de Huurdersvertegenwoordiging. Hiermee willen we niet voorbij gaan aan de zorg die uit het rapport van PvdA naar voren komt.

Een renovatie in bewoonde staat heeft veel impact op onze bewoners. We komen ín de woning. Van de overlast hebben bewoners soms een ander beeld. De verwachting van de bewoners is soms anders dan dat we kunnen leveren. En daar leren we van: zo duidelijk mogelijk van tevoren communiceren en verwachtingen over en weer steeds beter leren bespreken.

Woonbedrijf heeft een enorme taak gekregen om aan de verduurzamingsopgave te voldoen. Daarom willen we een goede samenwerking inrichten. In eerste instantie hebben wij meer rollen en taken bij de aannemers neergelegd. Rollen die normaal gesproken door Woonbedrijf werden uitgevoerd, zijn nu opgepakt door projectpartners. We hebben bewust voor deze aanpak gekozen omdat Woonbedrijf alleen in samenwerking met partners deze opgave aan kan. Desalniettemin zien wij onze rol als goed verhuurder en horen wij van onze bewoners dat ze ons vaker willen zien in de wijk. Daarom zullen wij als Woonbedrijf het sociaal-maatschappelijke aspect vaker oppakken. Uit onze eigen evaluatie was deze conclusie al getrokken.

## Schade en klachten

We nemen elke klacht serieus. Een bewoner moet een klacht natuurlijk altijd melden (eerst via de aannemer), anders kunnen we het niet oplossen. In onze renovatieregeling staat hoe we daarmee omgaan. Dat pakken we op adresniveau aan. Omdat dit niet naar tevredenheid van bewoners is gegaan, hebben we vanuit Woonbedrijf hier extra actie op ingezet eind 2023.

Alle gerenoveerde woningen worden schimmel en vochtvrij opgeleverd. Toch heeft Woonbedrijf signalen ontvangen over schimmel- en vochtproblemen die later ontstaan zijn. Schimmel- en vochtproblemen hebben helaas niet altijd één antwoord. Omdat de woning beter geïsoleerd is moet deze ook anders geventileerd worden. Helaas komt het ook voor dat bewoners letterlijk de stekker uit de mechanische ventilatie trekken. Wij zetten in op betere communicatie richting bewoners over deze problematiek en we zijn al bezig met het verspreiden van informatie over manieren waarop bewoners schimmel- en vochtproblemen kunnen voorkomen

### **Onafhankelijke toetsing**

We investeren 97 miljoen euro per jaar in renovatie. Wij willen goede kwaliteit leveren en menen dat ook te realiseren. De rapporten die we bijvoorbeeld krijgen over energielabel en asbest bij oplevering zijn gecertificeerd. Onze ketenpartner verzorgt alle opleveringen en wij toetsen opleveringen steekproefsgewijs. Omdat er twijfel lijkt te bestaan over de technische kwaliteit, laten we dat graag alsnog onafhankelijk toetsen. Woonbedrijf zal de resultaten en conclusies uit de onafhankelijke toetsing delen met PvdA en de bewoners in Jagershoef.

# Tot Slot

De PvdA Eindhoven is geschrokken van hoe Woonbedrijf in Jagershoef te werk is gegaan. Daarbij moet gezegd worden dat ook de projectpartner grote verantwoordelijkheid draagt. Toch hebben wij ervoor gekozen vooral naar Woonbedrijf te wijzen, omdat zij eindverantwoordelijk zijn. Het gaat om hun woningen en bewoners. Daarvoor draagt Woonbedrijf de zorg. Als de projectpartner het werk onvoldoende uitvoert dan moet ook Woonbedrijf dat zichzelf aanrekenen.

Dat neemt niet weg dat veel problemen wel ontstaan bij onvoldoende controle. Dat risico loopt Woonbedrijf door de beslissing essentiële taken weg te zetten bij externe partners met een winst oogmerk. Wij beweren niet dat dit altijd fout gaat, maar zonder voldoende toezicht, controle en afspraken ontstaan er misstanden zoals wij die zijn tegengekomen in Jagershoef.

Er bestaan geen twijfels over het belang van verduurzaming; iedereen heeft daar baat bij. Wij hebben ook niemand gesproken die de renovatie of verduurzaming heeft afgewezen. Echter zijn er wel twijfels over de manier waarop dit gebeurt. Hierdoor is er bij inwoners een vertrouwensbreuk ontstaan met zowel Woonbedrijf als met de gemeente. Op een van de grootste opgaven van onze stad zijn een grote groep Eindhovenaren in de steek gelaten. Wij vrezen ook dat de problemen niet alleen in Jagershoef zijn. De PvdA Eindhoven, bewoners, en de Woonbond ontvangen soortgelijke signalen uit andere wijken.

Kortom, de verduurzamingsambitie is een van de belangrijkste ambities in onze stad komende jaren. Wij hopen dat zowel de gemeente als Woonbedrijf leren van wat er in Jagershoef is gebeurd. Uiteindelijk moeten we het samen doen. Woonbedrijf is de grootste corporatie in onze stad. Een significant gedeelte van het Eindhovense vastgoed, waaronder veel sociale huur, is in hun handen. Wij hechten waarde aan een goede samenwerking met Woonbedrijf en verwachten dat de bovenstaande aanbevelingen zo snel mogelijk worden opgevolgd.

We maken ons echter zorgen over de aanhoudende stroom van negatieve rapporten, onderzoeken en signalen die blijven binnenkomen met betrekking tot Woonbedrijf. Woonbedrijf heeft ons toezeggingen gedaan, en daarom zullen wij gedurende het komende jaar de wijk nauwlettend in de gaten houden om te verifiëren of deze toezeggingen ook daadwerkelijk worden nagekomen. Ook op onze andere aanbevelingen zullen wij blijven controleren. Bovendien zullen we contact onderhouden met andere wijken in Eindhoven waar vergelijkbare verduurzamingsprojecten plaatsvinden, om te verifiëren of de problemen die we hebben vernomen in Jagershoef zich ergens anders niet herhalen.

Onze voornaamste zorg is de communicatie met de bewoners. Ze voelen zich namelijk in het duister gelaten over evaluaties en processen die door Woonbedrijf worden uitgevoerd. Het is van essentieel belang dat bewoners op de hoogte zijn van de stappen die worden genomen en de beslissingen die worden genomen met betrekking tot de renovatie en verduurzaming van hun woonomgeving. Door transparantie, samenwerking met de buurt en actieve communicatie kunnen bewoners zich betrokken voelen bij het proces en kunnen ze hun zorgen en feedback delen. Dit draagt bij aan een constructieve samenwerking tussen Woonbedrijf en de bewonersgemeenschap, wat uiteindelijk zal bijdragen aan een succesvol verloop van de verduurzaming van Eindhoven.

*Voor vragen en/of opmerkingen kunt u terecht bij de schrijvers van dit rapport:*

Tjeerd Ritmeester – Raadslid PvdA – [tjeerd.ritmeester@eindhoven.nl](mailto:tjeerd.ritmeester@eindhoven.nl)

Odet Rosenkrantz – Fractiemedewerker PvdA – [odet.rosenkrantz@eindhoven.nl](mailto:odet.rosenkrantz@eindhoven.nl)

## Bijlage 1 - Vragenlijst

Naam enquêteur: \_\_\_\_\_

Datum bezoek: \_\_\_\_\_

Adres bezocht: \_\_\_\_\_

Naam bewoner: \_\_\_\_\_

Contactgegevens bewoner: \_\_\_\_\_

### 1. Verduurzaming door Woonbedrijf

a. Hoe heeft u de communicatie over verduurzaming door Woonbedrijf ervaren?

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Slecht
- Geen mening

b. Heeft u voldoende informatie ontvangen over de verduurzamingsmaatregelen?

- Ja
- Nee
- N.v.t.

c. Hoe beoordeelt u de uitvoering van de verbouwing met betrekking tot verduurzaming?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

d. Zijn er verbeterpunten die u zou willen noemen met betrekking tot het verduurzamingsproces?

---

### 2. Algemeen Beeld Woonbedrijf

a. Komt Woonbedrijf volgens u haar afspraken na?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Zelden
- Nooit

b. Hoe ervaart u de algehele dienstverlening van Woonbedrijf?

- Uitstekend
- Goed
- Matig
- Slecht
- Geen mening

c. Heeft u ooit contact gehad met Woonbedrijf voor andere kwesties dan verduurzaming?

- Ja
- Nee

d. Zo ja, hoe heeft u dat contact ervaren?

\_\_\_\_\_

e. Zijn er specifieke aspecten waarvan u vindt dat Woonbedrijf deze kan verbeteren?

\_\_\_\_\_

Overige opmerkingen of suggesties:



## Bijlage 2 – Ingevulde vragenlijsten

Naam	Datum	Hoe heeft u de communicatie over verduurzaming door Woonbedrijf ervaren	Heeft u voldoende informatie ontvangen over de verduurzamingsmaatregelen?	Hoe beoordeelt u de uitvoering van de verbouwing met betrekking tot verduurzaming?	Zijn er verbeterpunten die u zou willen noemen mbt het verduurzamingsproces?	Komt Woonbedrijf volgens u haar afspraken na?	Hoe ervaart u de algehele dienstverlening van Woonbedrijf?	Heeft u ooit contact gehad met Woonbedrijf voor andere kwesties dan verduurzaming?	Zo ja, hoe heeft u dat contact ervaren	Zijn er specifieke aspecten waarvan u vindt dat Woonbedrijf deze kan verbeteren?	Overige opmerkingen
Murat & Ursula	2-12-2023	3	Ja	5	Veel ontvangen spullen zijn goedkoop	3	4	Ja	Matig, afwimpelend		
Murat & Ursula	2-12-2023	4	Nee	5	Oplevering van uitvoerder is slecht	2	2	Ja	Redelijk		
Murat	2-12-2023	2	Ja	1	Nee	1	3	Nee		Niet vaak nodig	
Murat & Ursula	2-12-2023	4	Ja	4	Communicatieproces. Te laat informatie binnengekregen.	4	3	Nee			Veel stress, want het is nog niet af en ik heb jonge kinderen.

## Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef

<b>Murat &amp; Ursula</b>	2-12-2023	2	Nee	4	Afspraken nakomen. Er moet een nacontrole komen van het geleverde werk. Matige planningopties.	3	3	Ja	Slecht		
<b>Ursula &amp; Sjeff</b>	2-12-2023	2	Ja	2		2	2	Ja	Prima	Reageren op klachten	
<b>Ursula &amp; Murat</b>	2-12-2023	2	Ja	5	Slecht aangelegd en geen nakeuring.	2	3	Ja	Duurt lang		
<b>Murat &amp; Ursula</b>	2-12-2023	4	Ja	4	Het tocht nogsteeds	2	2	Nee			
<b>Odet &amp; Florian</b>		1	Ja	1		2	2	Nee			

## Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef

<b>Florian &amp; Odet</b>		4	Ja	5	Geen nacontrole en veel afval door de uitvoerder. Ook tocht het nu meer.	3	3	Ja	Slecht		
<b>Tjeerd Ritmeester</b>	9-12-2023	2	Ja	2	Ja, communicatie was goed.	2	2	Ja	Goed		
<b>Tjeerd</b>	9-12-2023	2	Ja	2	Voortuin is netjes gedaan	2	2	Ja	CV moest vervangen worden, uitvoerder contact ging goed	Communicatie	
<b>Tjeerd</b>	9-12-2023	4	Nee	5	Alles. Communicatie was slecht en het tocht nog steeds heel erg. Ik zit flink in de ellende door schade.						

## Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef

Wil, Tjeerd en Karel	2-12-2023	4	Ja	4	Het is nog steeds te koud en het tocht te veel. De dingen die ze zelf hadden aangebracht hielpen wel, maar mochten niet dus zijn door de aannemer weggehaald. Ook jammer dat er geen nieuwe kozijnen komen.	3	3	Ja	Duurt lang	Een brief sturen ipv een e-mail.	Het werk is gewoon heel onzorgvuldig uitgevoerd. Verf van trappengat door plakstrips. Bij de huizen van Trudo wordt het gewoon veel beter gedaan. Ook communicatie rondom inschrijftijd is erg slecht. Zo was mijn inschrijftijd van 11-12 jaar ineens weg.
Tjeerd, Wil & Karel	2-12-2023	2	Ja	4	Dakkapel is zomaar verwijderd en ik wil die weer terug.		2	Ja	Contact met directie ging slecht	Dakkapel is eraf gehaald zonder toestemming. Nu in een juridisch traject om deze weer terug te krijgen.	

## Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef

Wil, Tjeerd & Karel	2-12-2023	4	Nee	5	Communicatie. Alsnog nakomen van de uitleg. Zorgvuldigheid is er niet.	2	3	Ja	Matig. Er is door dakplaten geboord en daarna geen communicatie geweest.		
Wil, Tjeerd & Karel	2-12-2023	2	Ja	4	Uitvoering is slecht. Er is vocht in het huis nu, maar inspectie komt nog.	3	4	Ja	Slecht. Badkamer is ook niet goed, al 8 weken wachtend op een reparatie. En ik heb last van schimmel. Ik wacht al 6 maanden op een oplossing.	Bijbetalen zonnepanelen of toiletwasbak	
Tjeerd, Wil & Karel	2-12-2023	2	Ja	5	Beloftes zijn niet nagekomen en wat er op het lijstje stond is niet gebeurd. Schade door installatie strips en moeten zelf de deuren opnieuw verven.		4	Ja	Voorheen goed, maar de laatste tijd slecht. Geen gehoor via de klachtenlijst op de website en als er gehoor is via de telefoon dan komen afspraken niet na.		

## Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef

Tjeerd, Wil en Karel	2-12-2023	2	Ja	2	Planning info was er goed. Samen checken na de verbouwing is gebeurt en uitleg was oké	2	2	Ja	Goed. Advies bij problemen is makkelijk te krijgen en ik heb een nieuw WC en aanrecht gekregen.		Ik zou graag zonnepanelen willen
----------------------	-----------	---	----	---	--	---	---	----	---	--	----------------------------------

**Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef**

Wil	2-12-2023	4	Ja	5	Technisch kan beter, renoveren in bewoonde straat valt tegen. Betere begeleiding voor ouderen. Er is druk ervaren door Woonbedrijf om te verduurzamen. "Indien u niet tekent moet u het huis uit!"	4	3	Ja	Over het algemeen wel goed	Woonbedrijf = een ivoren toren. Erg bureaucratisch!
-----	-----------	---	----	---	--	---	---	----	----------------------------	---

**Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef**

	9-12-2023	3	Nee	4	Geen nacontrole en er is veel gedoe geweest in de 6 weken van de verbouwing. De modelwoning was ook een stuk mooier dan wat ik heb gekregen. Afwerking is erg slecht. Afspraken zijn gewoon niet nagekomen. Tocht in huis is niet weg. De kozijnen hadden ook wel vervangen mogen worden.	4	3	Ja	Erg slecht. Schade wordt wel opgelost, maar het duurt erg lang. Soms wel 8 maanden gewacht op een reparatie.	Communicatie	Beloofd bereikbaar te zijn, maar dat zijn ze niet. Ze moeten minder beknibbelen op dingen waar niet op te beknibbelen valt.
--	-----------	---	-----	---	---	---	---	----	--	--------------	---



## Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef

	9-12-2023	4	N.v.t.	5	Er zijn spullen beschadigd tijdens de verduurzaming en het duurt erg lang om dit te repareren. En sommige dingen moet de bewoner zelf repareren, zoals verfschade.	4	4	Ja	Alles wordt op de bewoner afgescheept. Kozijnen zijn verroest en die moet ik zelf maar vervangen. Toch gedaan, maar het duurde ook lang voordat ik antwoord had	Communicatie. (duurt lang en laat ook weten als je even wat later bent)	Kasje naar de muur tussen Woonbedrijf en de uitvoerder
	2-12-2023	4	Nee	4	Meer inspraak vanuit bewoners. Verduurzaming is minimaal. Geen nieuwe kozijnen en het tocht nog steeds heel erg.	3	3	Ja	Slecht, werd doorgestuurd naar Groenen	Ja, renoveren zoals andere wijken. Kozijnen & zandstralen	Niet zo gierig zijn en niet alleen het minimale doen voor een label. Het tocht nog steeds als een malle binnen.

## Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef

	2-12-2023	4	Nee	3	Communicatie rondom het rooster was erg slecht. Het laat allemaal lang op zich wachten. Ook dingen die niet op het lijstje staan uitvoeren, zoals ramen verwisselen terwijl ik niet thuis ben en hier geen toestemming voor heb gegeven. Ramen waren ook kapot en de verkeerde maat. Duurde 1,5 week voordat ik contact had om dit op te lossen.		3	Ja	Ze bellen niet na, zelf 2x gebeld maar niets gehoord.	Ik kan geen mensen te spreken krijgen voor reparaties. Alleen tijdens inloopspreken. Ze houden geen rekening met mensen die werken.	Er worden altijd de goedkoopste keuzes gemaakt.
	2-12-2023	2	Ja	1	Kleine beschadigingen tijdens verduurzamen. Slecht afgewerkt.	1	1	Ja	Snel geregeld		
	2-12-2023	2	N.v.t.	2	Er is nog veel tocht.	2	3	Ja	Redelijk, maar het duurt altijd zo lang	Ze laten te veel zaken aan de huurders over. Bv. binnendeuren vervangen, sleutels bijmaken, reparaties. Er	

## Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef

										moet ook betere communicatie komen over de klusbus. een Brief en niet alleen een bushokje.	
	2-12-2023	2	Ja	2		1	2	Nee			
<b>Tjeerd</b>	15-01-2024	3	Nee	4	- Nieuwe raamrubbers - Goede vloerisolatie - Nieuwe voegen - Betere plaatsing, nu is mijn trapleuning niet geheel bruikbaar	3	3	Ja	Langdurend, traag. Dhr. R. Beijnsberger geeft niet thuis na eerder toestemmen voor gesprek	Inlevingsvermogen, beter onderhoud	- Dankzij de renovatie is mijn woning vol shade. Alles meegeleverd, overal is opgeschreven - Lekkages - Gleuf langs stopcontact - Verkeerde kit - Waait naar binnen - Bad is te laag geplaatst, vloertegels erop - Leuning trap afgezaagd
<b>Tjeerd</b>	15-01-2024	4	Nee	4	Betere isolatie. Nieuwe voordeur. Vloerisolatie is grondisolatie, heeft geen nut. Daken beter afgewerkt. Nieuwe voegen.	4	4	Ja	Slecht, traag, doen niks voor je	Er zijn voor mensen en geen afschuifstelsel. Beloftes nakomen. Ophouden met vriendjespolitiek	Woonbedrijf heeft door groenen en van santvoort de huizen af laten breken en helpen bewoners

## Resultaten Deur-Aan-Deuractie Jagershoef

											niet met vergoeding of met het opknappen met de woning
<b>Tjeerd</b>	15-01-2024	4	Nee	4	Daken vervangen met afdekking plastic en laminaat kapot gegooit, wel vergoed. Zonnepanelen hebben vorig jaar meer als een half jaar geen profijt van gehad. Betonnen vloeren ipv vloerisolatie.	5	4	Ja	Roy Beijensberger, Lars verpalen, Peter meeuwens. Goed gesprek, alleen geen uitvoering.	Afspraken nakomen en betere uitvoering	Maken meer kapot dan nodig is. Graag vergoeding voor alles.
<b>Tjeerd</b>	15-01-2024	4	Nee	4		3	4	Nee			