

Klantenonderzoek Monumentenwacht Gelderland

1. Hoe lang bent u reeds eigenaar van uw monument?

Aantal deelnemers: 90

4 (4.4%): net verworven

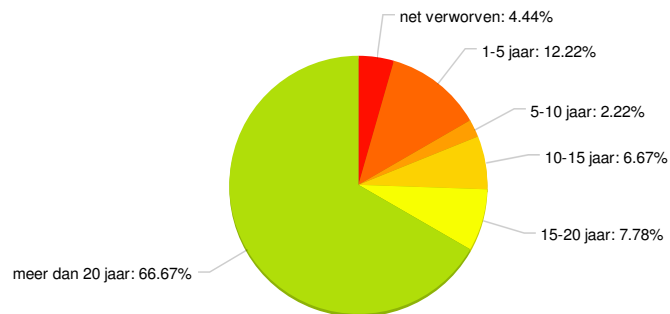
11 (12.2%): 1-5 jaar

2 (2.2%): 5-10 jaar

6 (6.7%): 10-15 jaar

7 (7.8%): 15-20 jaar

60 (66.7%): meer dan 20 jaar



2. Wat vindt u van de frequentie waarin we uw monument inspecteren? *

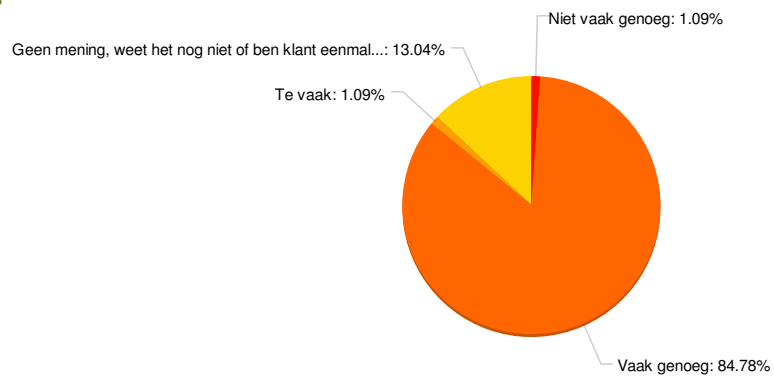
Aantal deelnemers: 92

1 (1.1%): Niet vaak genoeg

78 (84.8%): Vaak genoeg

1 (1.1%): Te vaak

12 (13.0%): Geen mening, weet het nog niet of ben klant eenmalige inspectie



3. Hoe gaat u om met ons inspectierapport?

Aantal deelnemers: 92

86 (93.5%): Ik lees het helemaal door

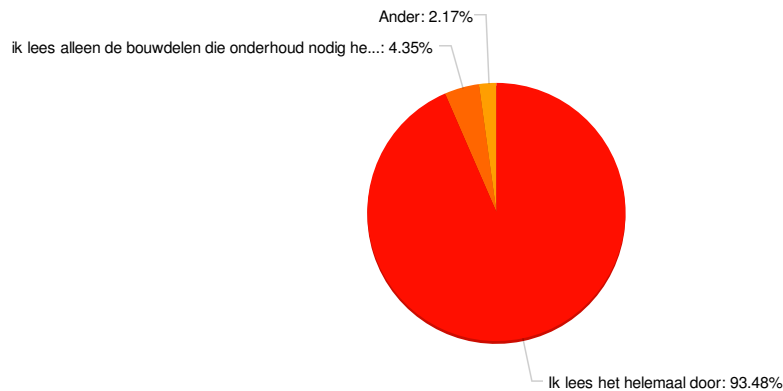
4 (4.3%): ik lees alleen de bouwdelen die onderhoud nodig hebben

- (0.0%): Ik neem alleen de prioriteitenlijst door

2 (2.2%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

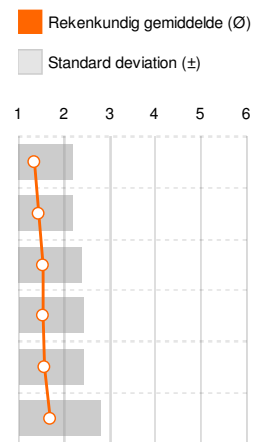
- nodig voor de SIM regeling
- Heb geen rapport van jullie ontvangen, wel van het MAB dat wij aandachtig hebben doorgelezen



4. Hoe beoordeelt u de onderstaande aspecten van het inspectierapport?

Aantal deelnemers: 92

	ruim												Ø	±
	goed (1)		voldoende (2)		voldoende (3)		onvoldoende (4)		matig (5)		slecht (6)			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Leesbaarheid	72x	78,26	14x	15,22	3x	3,26	1x	1,09	1x	1,09	1x	1,09	1,35	0,84
Vormgeving	61x	67,78	22x	24,44	6x	6,67	-	-	-	-	1x	1,11	1,43	0,78
Praktische bruikbaarheid	59x	64,84	21x	23,08	9x	9,89	1x	1,10	-	-	1x	1,10	1,52	0,86
Fotomateriaal	57x	62,64	22x	24,18	10x	10,99	1x	1,10	-	-	1x	1,10	1,55	0,87
Plaatsbepaling van bevindingen	54x	59,34	26x	28,57	9x	9,89	1x	1,10	-	-	1x	1,10	1,57	0,86
Dakplattegrond	52x	62,65	14x	16,87	13x	15,66	1x	1,20	1x	1,20	2x	2,41	1,69	1,11



5. Heeft u aanvullende opmerkingen of tips over de rapportage?

Aantal deelnemers: 24

- Dakplattegrond? Heb ik niet gezien.

Het zou fijn zijn als het taalgebruik wat toegankelijker zou zijn. We zullen er wel uitkomen omdat er niet veel mis is. Maar wat moeten wij als leken met termen als: sporenkap, underlayment, dakbeschot, dagkanten, klampzijde, uitsorteren, kopschotten, aangeheeld, en rekstukken in zakgoten?

Ook zou advies/informatie over de Bronkhorster verfkleuren en leveranciers hiervan heel nuttig zijn. Wij zijn er wel uitgekomen maar het lijkt alsof iedere bewoner in dit opzicht het wiel opnieuw moet uitvinden.

Hopelijk heeft u hier iets aan. Niettemin veel dank!

- soms worden erg technische vaktermen gebruikt. Het zou handig zijn om die termen ergens toe te lichten. Op zich gebruik vaktermen prima omdat dan ook voor eventuele uitvoerders exact duidelijk is wat er moet gebeuren. Maar als huizenbezitter en dus opdrachtgever zou ik wat uitleg fijn vinden.
- geen dakplattegrond toegevoegd
- De gekozen vorm maakt dat de historische ontwikkeling van punten wordt gedocumenteerd. Dit heeft grote waarde. M.b.t. de praktische bruikbaarheid het volgende ter overweging: is het mogelijk werkzaamheden niet op gebouwonderdeel te groeperen, maar op zaken die tegelijk in 1 werk aangepakt kunnen worden?
- geen opmerkingen
- Ziet er goed en overzichtelijk uit.
- Met invullen beginnen met objectnummer
- Ik had aan de inspecteur gevraagd of het mogelijk was om het jaartal bij de (nieuwe) punten aan te geven. Dit is niet gebeurd. Waarschijnlijk zit dat niet in uw standaard formaat, maar het zou voor ons als gebruiker wel een goede verbetering zijn.
- Goede en bruikbare rapportage
- Geen
- Om de omvang van de bevindingen nog beter te kunnen plaatsen qua prioriteit/omvang zou het wenselijk zijn om de hoeveelheden erbij te zetten.
- Ze zijn to the point en beantwoorden op de vragen die door de klant zijn gesteld.
- Bij dakplattegrond is Slecht ingevuld. Ben geen dakplattegrond tegengekomen in het rapport, kan derhalve geen beoordeling geven.
- Nog niet alles is ons duidelijk maar dat zal naar verloop van tijd wel worden opgelost. De ordening in urgentie is wel, duidelijk en goed wikbaar.
- Neen
- Soms komt de staat van het onderhoud mij slechter voor dan de waarde G/R/M/S die eraan wordt toegekend waardoor het soms wat verwarrend overkomt en dringend onderhoud lijkt te behoeven, maar volgens het advies niet zo veel haast.
- met deze frequentie door gaan
- Op de zelfde wijze doorgaan.
- een telkens weer goed opgesteld rapport waar wij mee aan de gang kunnen gaan, met ons buro wat adviseert. Ook een onmisbaar document voor aanvraag richting de SIM. Professioneel!!!!
- Het rapport van het MAB was perfect en heeft ons erg geholpen bij de grondige restauratie
- Graag meer foto's mn voor locatiebepaling van de mankementen. Meer foto's zijn ook handig voor (offertes van de) aannemers.

Gelukkig wordt er door de inspecteurs veel erbij verteld. Veel tips & trucs. Maar dat moet ik zelf dan wel opschrijven. Voorzover ik dat kan met mijn lekenachtergrond. Ik weet niet hoe maar graag meer praktische bruikbaarheid.

- Nvt
- Eigenlijk moet het antwoord "niet van toepassing zijn". We hadden niet om een rapportage gevraagd na inspectie in maart 2020, die hadden we in 2017 al gekregen, maar om een globale kostenraming zodat wij konden beoordelen of een dakrenovatie voor ons überhaupt wel betaalbaar zou zijn. Na lang (2 maanden) aandringen, meerdere toezeggingen en negeren van mails en telefoontjes, kregen we een soort offerte per mail -die volgens aannemers die wij hierna hebben gesproken- door een andere aannemer was opgesteld. We kregen wel een rekening die we voorhgeen van een echte rapportage gewend waren. We hadden hierna geen goed gevoel meer over de onafhankelijkheid van Monumentenwacht.
- Ik heb geen dakplattegrond gezien. Ik de rapporten van goede kwaliteit. Uitvoerig en gedetailleerd en voortbordurend op de eerdere versies. Wel moet de samensteller opletten dat vroegere opmerkingen nog steeds van toepassing zijn. Een enkele keer tref ik oude constatering aan, welke al verholpen zijn of niet meer van toepassing zijn.

6. Hoe gebruikt u ons inspectierapport? (meerdere antwoorden mogelijk)

Aantal deelnemers: 91

80 (87.9%): voor overleg met- en sturing van de aannemer/schilder ed.

15 (16.5%): voor een vergunningsaanvraag

47 (51.6%): voor een subsidieaanvraag of lening

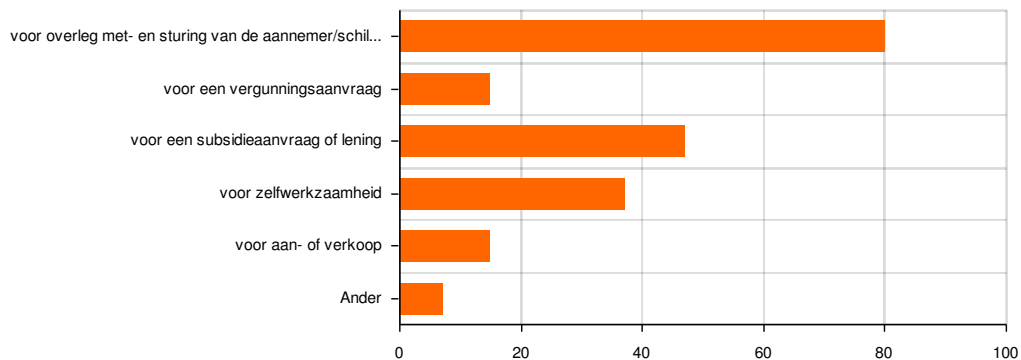
37 (40.7%): voor zelfwerkzaamheid

15 (16.5%): voor aan- of verkoop

7 (7.7%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

- Onderhoudsplanning
- voor overleg met bouwkundig adviseur
- voor kwaliteitsbewaking van onze gehele portefeuille
- In overleg met bestuur van de kerk, welke dingen weer prioriteit moeten krijgen.
- Als leidraad voor de VVE bij planning van onderhoud voor behoud van het monument
- Al het bovenstaande
- Het rapport van het MAB hebben wij voor bovenstaande twee punten gebruikt



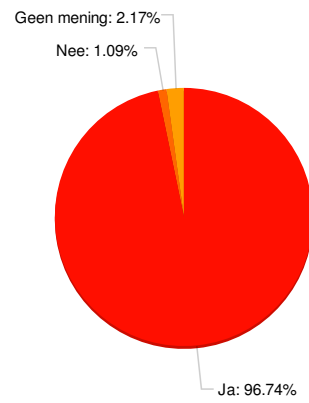
7. Voldeed de dienstverlening tijdens de inspectie aan uw verwachtingen?

Aantal deelnemers: 92

89 (96.7%): Ja

1 (1.1%): Nee

2 (2.2%): Geen mening



8. Heeft u op- of aanmerkingen over de dienstverlening tijdens de inspectie?

Aantal deelnemers: 36

 Bekijk alle 1 vorige antwoorden

- Monumentenwachters zijn allemaal klantvriendelijk en zeer behulpzaam
- Nee
- ik heb prettige en waardevolle communicatie met de inspecteurs
- Geen.
- Prettige inspecteur met kennis van zaken en praktische tips.
- Dienstverlening is uitstekend, evenals de klantvriendelijkheid en de kwaliteit van de inspecties.
- Prima.
- Zeer voorkomend, informatief en behulpzaam
- De heer Stuuut vond ik erg vriendelijk en professioneel overkomen.
- Prettig team om mee te overleggen en kennis van monumenten
- neen
- geen opmerkingen
- Nee, prima bescheiden mensen. Ik had nadrukkelijk gevraagd om een rapport op papier te ontvangen. Krijg ik dat nog?
- Goed contact met de medewerkers.
- Zeer goed
- Inspecteur geeft ter plaatse duidelijke uitleg en informatie.
- Geen enkele, zeer tevreden over deskundigheid
- Goede dienstverlening. Tip ontvangen over mogelijke schade, welke waarschijnlijk niet onder Monumentenwacht valt.
- Geweldig vriendelijke, bekwame en behulpzame inspecteurs
- Nee
- Nee, plezierig en vakkundig.
- Er is een plezierige wijze van samenwerking ontstaan.
- Neen
- Servicegerichte vakmensen!
- Zeer deskundig inspecteur. Was indrukwekkend.
- Nee
- geen op en aanmerking
- Ging prima. Mooi om te ervaren hoeveel kennis er is.
- Is goed.
- Nee. Was helemaal goed en alles volgens afspraak
- Dienstverlening van het MAB was perfect. We hebben later geprobeert gebruik te maken van de dienstverlening van de monumentenwacht echter wij zijn het niet eens om na een grondige restauratie nog eens 900 euro voor een nulmeting te betalen.
- nee, is prima! fijne inspecteurs!
- Nvt
- Wij hebben begin 2020 ondanks diverse toezeggingen, na herhaaldelijke verzoeken, ruim 2 maanden moeten wachten op een advies over dakrenovatie. De renovatie moest mede om die reden naar 2021 worden verschoven. Mails en telefoontjes werden genegeerd. Wij hebben overwogen om ons lidmaatschap op te zeggen, maar Monumentenwacht heeft min of meer een monopoliepositie, zeker als het om subsidie gaat.
- De Monumentenwachten zijn altijd zeer correct en geven goede toelichting op hun activiteiten, geven nuttige tips en adviezen. Ook fijn dan kleine (nood)reparaties worden uitgevoerd.

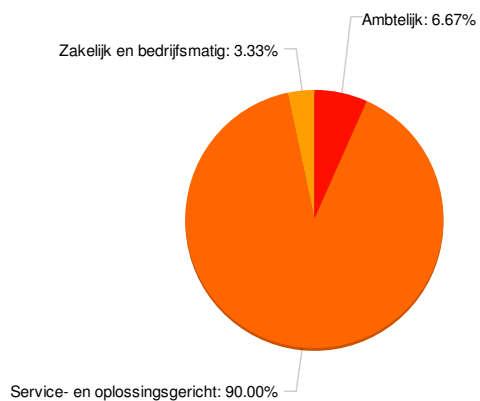
9. Welke kwalificatie vindt u het meest van toepassing op de Monumentenwacht Gelderland?

Aantal deelnemers: 90

6 (6.7%): **Ambtelijk**

81 (90.0%): **Service- en oplossingsgericht**

3 (3.3%): **Zakelijk en bedrijfsmatig**



10. Kunt u aangeven aan welke diensten u aanvullend op het inspectierapport behoefte heeft? (meerdere keuzes mogelijk)

Aantal deelnemers: 87

21 (24.1%): Geen

40 (46.0%):

Onderhoudskosten raming

28 (32.2%): Informatie over subsidies

7 (8.0%): Bouwhistorisch onderzoek

32 (36.8%): Advies verduurzamen monument

5 (5.7%): Inspectie/advies historisch interieur

17 (19.5%): Begeleiding van en toezicht op de werkzaamheden

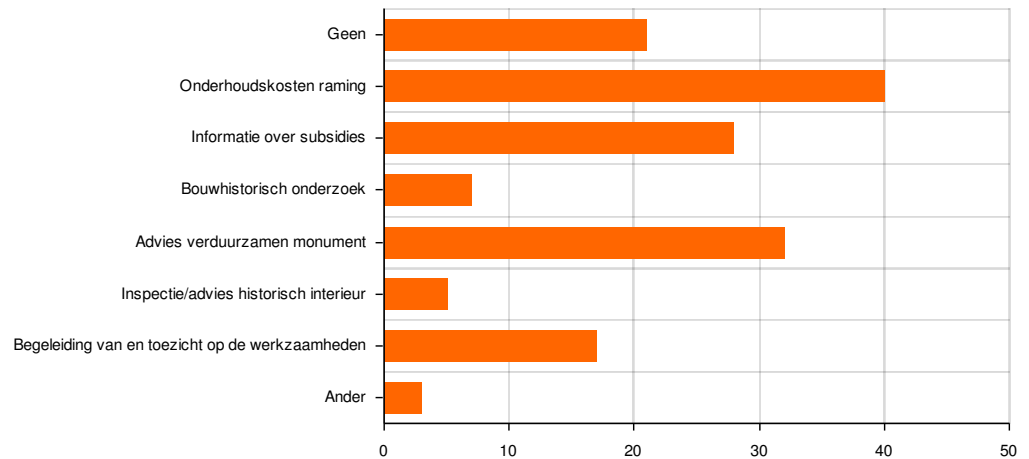
3 (3.4%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

- Hulp bij zoeken naar een passende projectleider en aannemer en hulp / advies bij aanvragen van vergunningen.

- De mondelinge tips die we tijdens de inspectie krijgen vind ik waardevol

- GEEN van de monumentenwacht, zie eerdere opmerking



11. Heeft u plannen om uw monument energiezuiniger te maken?

Aantal deelnemers: 91

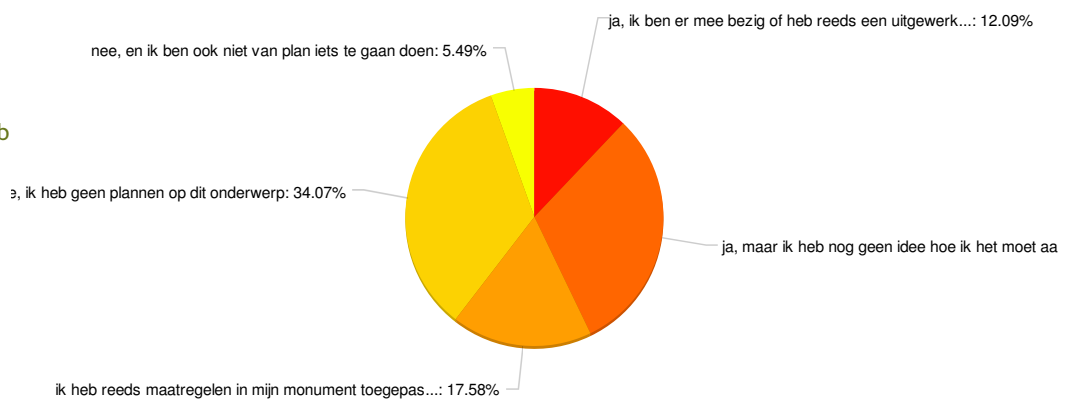
11 (12.1%): ja, ik ben er mee bezig of heb reeds een uitgewerkt plan

28 (30.8%): ja, maar ik heb nog geen idee hoe ik het moet aanpakken

16 (17.6%): ik heb reeds maatregelen in mijn monument toegepast

31 (34.1%): nee, ik heb geen plannen op dit onderwerp

5 (5.5%): nee, en ik ben ook niet van plan iets te gaan doen



12. Zijn er naast de Monumentenwacht andere adviseurs? (meerdere antwoorden mogelijk)

Aantal deelnemers: 87

36 (41.4%): Geen

18 (20.7%): Gemeente

13 (14.9%): Rijksdienst Cultureel Erfgoed

15 (17.2%): Architect/bouwkundig adviseur

24 (27.6%): Aannemer

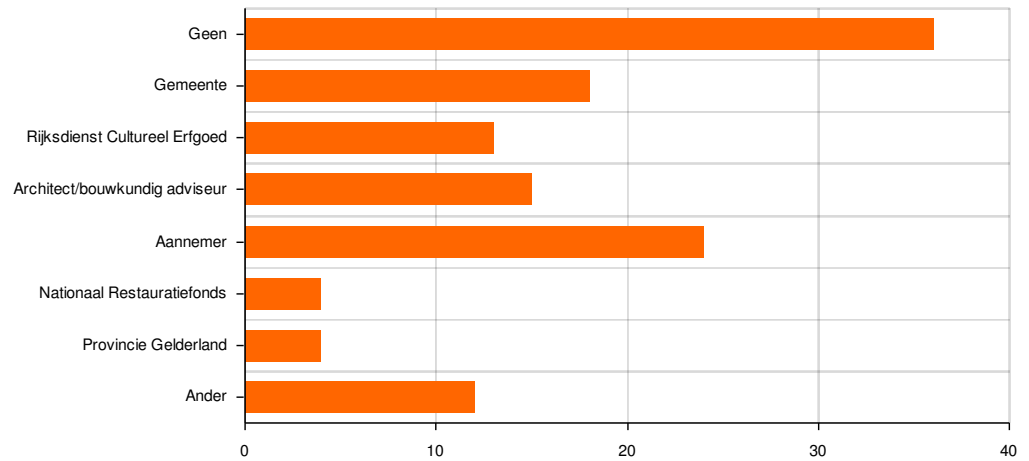
4 (4.6%): Nationaal Restauratiefonds

4 (4.6%): Provincie Gelderland

12 (13.8%): Ander

Antwoord(en) van het extra veld:

- Monumenten Advies Bureau Nijmegen
- SBKG
- bisdom Den Bosch die ons begeleid bij de uitvoering van een SIM
- pand staat te koop
- Stichting Behoud Kerkelijke Gebouwen
- Stichting Behoud Kerkelijke Gebouwen Gelderland Midden
- Bewoond Bewaard
- SBKG
- Energie besparings adviseurs
- Nog niet, maar ik heb daar wel behoefte aan.
- Daar waar we professionals inschakelen voor werkzaamheden benutten we hen ook als adviseur op hun vakgebied.
- MAB

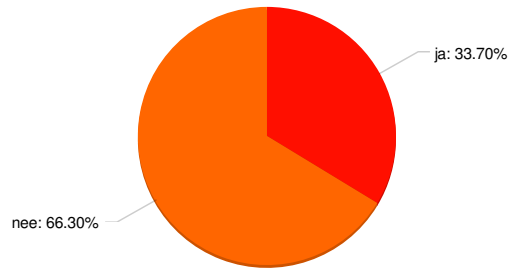


13. Kent u onze kwaliteitsregeling en register Kennis&Kunde voor gespecialiseerde Gelderse restauratiebedrijven?

Aantal deelnemers: 92

31 (33.7%): ja

61 (66.3%): nee

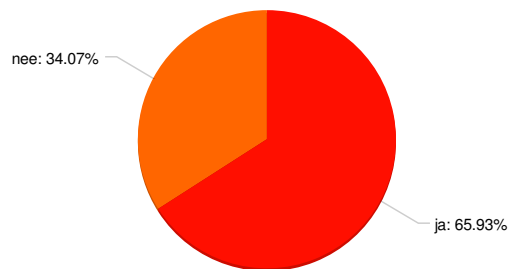


14. Maakt u gebruik van een gespecialiseerd bedrijf voor het onderhoud/restauratie?

Aantal deelnemers: 91

60 (65.9%): ja

31 (34.1%): nee

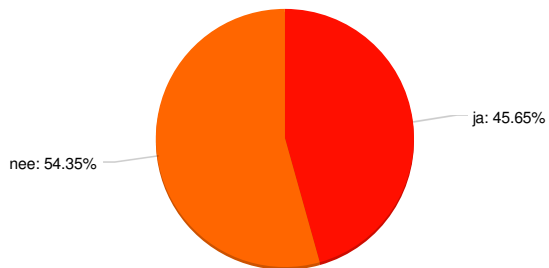


15. Kent u ons bouwfragmentendepot met historische bouwmaterialen in Valburg?

Aantal deelnemers: 92

42 (45.7%): ja

50 (54.3%): nee

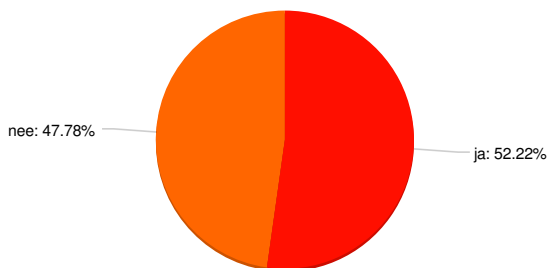


16. De Monumentenwacht Gelderland verzorgt cursussen met praktische tips voor eigenaren. Zou u een dergelijke cursus willen bijwonen?

Aantal deelnemers: 90

47 (52.2%): ja

43 (47.8%): nee



17. Welke onderwerpen voor dergelijke praktische cursussen vindt u belangrijk?

Aantal deelnemers: 62

	heel belangrijk (1)		belangrijk (2)		neutraal (3)		niet belangrijk (4)		volstrekt onbelangrijk (5)		Rekenkundig gemiddelde (Ø)		Standard deviation (±)					
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±	1	2	3	4	5	
Schilderwerk	24x	42,11	22x	38,60	10x	17,54	-	-	1x	1,75	1,81	0,85						
Metsel- en voegwerk	16x	29,09	24x	43,64	13x	23,64	1x	1,82	1x	1,82	2,04	0,88						
Goten en daken	19x	35,19	24x	44,44	10x	18,52	-	-	1x	1,85	1,89	0,84						
Verduurzamen van het monument	19x	31,15	24x	39,34	16x	26,23	1x	1,64	1x	1,64	2,03	0,89						
Financiën/subsidies	15x	25,86	27x	46,55	14x	24,14	1x	1,72	1x	1,72	2,07	0,86						
Geschiedenis monumentenzorg	3x	6,00	11x	22,00	30x	60,00	4x	8,00	2x	4,00	2,82	0,83						
Onderhoud hist. interieur	5x	9,43	15x	28,30	27x	50,94	3x	5,66	3x	5,66	2,70	0,93						
Wet- en regelgeving	8x	14,29	28x	50,00	17x	30,36	2x	3,57	1x	1,79	2,29	0,82						

18. Hoe beoordeelt u de Monumentenwacht Gelderland?

Aantal deelnemers: 91

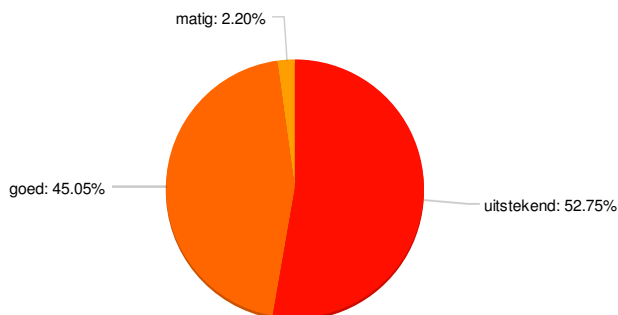
48 (52.7%): uitstekend

41 (45.1%): goed

- (0.0%): redelijk

2 (2.2%): matig

- (0.0%): slecht



19. Wat is uw algemene oordeel over de prijs/kwaliteit verhouding van het product?

Aantal deelnemers: 89

3 (3.4%): Te duur voor het geleverde

67 (75.3%): De verhouding is precies goed

19 (21.3%): Veel kwaliteit voor relatief weinig geld

