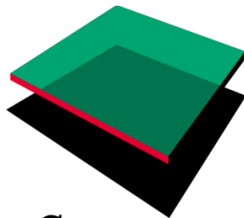


Companen

Woningstichting Buitenlust

Klanttevredenheidsonderzoek 2009

19 maart 2010



Companen
waar wonen beweegt

Projectnr. 5175.100/G

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem

Telefoon (026) 3512532
Telefax (026) 4458702

E-mail info@companen.nl
Internet www.companen.nl

Woningstichting Buitenlust

Klanttevredenheidsonderzoek 2009

19 maart 2010

Inhoud

1. Conclusies en aanbevelingen	1
2. Inleiding en verantwoording	5
2.1. Aanleiding en achtergrond	5
2.2. Werkwijze en respons	5
2.3. Leeswijzer	8
3. Tevredenheid woning	9
3.1. Inleiding	9
3.2. Tevredenheid aspecten woning	9
3.3. Waardering versus belang: aspecten woning	12
3.4. Ervaren overlast in woning	14
4. Tevredenheid woonomgeving	15
4.1. Inleiding	15
4.2. Tevredenheid aspecten woonomgeving	15
4.3. Waardering versus belang: aspecten woonomgeving	17
4.4. Ervaren overlast in woonomgeving	19
5. Tevredenheid dienstverlening	23
5.1. Inleiding	23
5.2. Algemene bereikbaarheid	23
5.3. Afhandeling reparatieverzoeken	28
5.4. Communicatie	30
6. Beeld van corporatie	33
6.1. Inleiding	33
6.2. Beeld van Woningstichting Buitenlust	33
7. Verhuisplannen en -motieven	37
7.1. Inleiding	37
7.2. Verhuisplannen	37
7.3. Verhuismotieven	37
Bijlage 1: Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek	1

1. Conclusies en aanbevelingen

Huurders veelal tevreden over woning, woonomgeving en dienstverlening

De huurders van Woningstichting Buitenlust zijn veelal tevreden huurders. De woning, woonomgeving en dienstverlening door de corporatie worden alle drie gemiddeld beoordeeld met een (ruime) 7. Een beoordeling die sterk vergelijkbaar is met de resultaten uit andere klanttevredenheidsonderzoeken voor corporaties.

Ook het doorvragen naar de tevredenheid over verschillende aspecten van de woning, woonomgeving en dienstverlening, resulteert vaak in voldoende scores. Als het gaat om de woning, zijn huurders met name tevreden over de grootte van de woonkamer, de grootte van de tuin of het balkon, het aantal kamers en de hoeveelheid daglicht. In hun woonomgeving hebben de huurders van Woningstichting Buitenlust vooral waardering voor het aanwezige openbare groen, het onderhoud van het groen en de verlichting op straat. Een duidelijk sterk punt in de dienstverlening door Woningstichting Buitenlust is volgens huurders de klantvriendelijkheid van de medewerkers.

Zeker ook verbeteringen mogelijk, ...

Maar: natuurlijk zijn er ook verbeteringen mogelijk. Om die goed in kaart te brengen, hebben we niet alleen gekeken naar de waardering van huurders, maar ook naar het belang dat zij hechten aan verschillende aspecten van de woning en woonomgeving. Deze combinatie van waardering en belang heeft toegevoegde waarde. Door voor verschillende onderdelen van de woning en de woonomgeving zowel waardering als belang te meten, ontstaan vier strategieën voor het beleid:

- Aspecten die laag worden gewaardeerd, maar wel zeer belangrijk worden gevonden door huurders, moeten worden verbeterd.
- Aspecten die goed worden gewaardeerd, en ook zeer belangrijk worden gevonden door huurders, moeten minstens op het huidige niveau worden gehandhaafd.
- Aspecten die laag worden gewaardeerd, maar ook minder belangrijk worden gevonden door huurders, behoeven weinig aandacht.
- Aspecten die goed worden gewaardeerd, maar minder belangrijk worden gevonden door huurders, kunnen worden gehandhaafd.

... qua woning

Wanneer we deze indeling loslaten op de woning, komt er een aantal aspecten naar voren die voorrang verdienen in de aanpak. Het gaat om:

- De warmte-isolatie.
- De inbraakbeveiliging.
- De energiezuinigheid.
- De kwaliteit van de verwarming.
- De geluidsisolatie.
- De ventilatievoorzieningen.
- De kwaliteit van het sanitair.
- De kwaliteit van de keuken.
- Het buitenonderhoud.

Het betreft hier aspecten die door de huurders belangrijk worden gevonden en lager dan gemiddeld worden gewaardeerd. Dat wil niet zeggen dat ze overal als slecht worden beoordeeld. Alleen in de wijk Buitenlust is voor een deel van de genoemde aspecten sprake van harde onvoldoendes in de beoordeling. Deze problemen hebben de aandacht van de Woningstichting. In Buitenlust wordt momenteel gewerkt aan herstructurering van de wijk, waarbij de kwaliteit van de woningvoorraad een impuls zal krijgen. In de overige wijken is de beoordeling op de genoemde aspecten weliswaar lager dan gemiddeld (7,4), maar scoren ze gewoon een (ruime) voldoende (zie ook paragraaf 3.2).

... en qua woonomgeving

Bij de verbeteringen in de woonomgeving verdient vooral de bereikbaarheid met het openbaar vervoer speciale aandacht. Een aantal punten heeft aandacht nodig om ze op z'n minst op het huidige niveau te kunnen handhaven:

- De verkeersveiligheid.
- Het aantal winkels voor dagelijkse boodschappen.
- De verlichting op straat.
- Het aantal zorgvoorzieningen en medische voorzieningen.
- Het aanzien van de buurt.
- Het aanwezige openbare groen.
- Het onderhoud van het groen.
- De parkeergelegenheid.

Huurders zijn minder tevreden over de voorzieningen voor jeugd en jongeren in hun woonomgeving. Zij kennen hieraan echter geen groot belang toe. Dit maakt dat verbetering van de aanwezigheid van speelvoorzieningen voor de jeugd en de ruimte en voorzieningen voor jongeren, niet zonder meer direct nodig is.

Ook dienstverlening kan nog beter

Woningstichting Buitenlust staat bij de huurders vooral bekend als een klantvriendelijke organisatie. Dat blijkt uit de vragen over de tevredenheid bij verschillende vormen van contact, uit de vragen over de afhandeling van reparatieverzoeken en uit de stellingen die aan de huurders zijn voorgelegd.

Waardering voor de bereikbaarheid en dienstverlening is er met name bij persoonlijk contact: via de telefoon of tijdens kantoorbezoek. Verbeterpunten bij deze vormen van contact zijn: de snelheid van reageren en de mate waarin en snelheid waarmee vragen of problemen worden afgehandeld. Deze punten spelen nog sterker bij contact via brief, e-mail of de website.

Speciale aandacht nodig voor wijk Buitenlust

Huurders uit de wijk Buitenlust zijn gemiddeld minder tevreden over hun woning en woonomgeving dan huurders uit Bloemenbuurt, Haaswijk / Morsebel en Centrum. De wijk Buitenlust valt in minder positieve zin op als het gaat om:

- De (significant lagere) waardering van verschillende aspecten van de woning, waaronder de inbraakbeveiliging, de ventilatievoorzieningen, het binnenonderhoud, de grootte van de douche of badkamer, het buitenonderhoud, de geluidsisolatie, de energiezuinigheid en de warmte-isolatie.

- Het ervaren van overlast in de woning. Terwijl huurders uit Bloemenbuurt, Haaswijk / Morsebel en Centrum in hun woning (nagenoeg) geen overlast ervaren van vocht, tocht, lawaai of stank, hebben huurders in de wijk Buitenlust (enige) overlast van vocht en tocht door de kozijnen van de voor- en / of achtergevel.
- De (significant lagere) waardering van verschillende aspecten van de woonomgeving, waaronder de ontwikkeling van de buurt het afgelopen jaar.
- Het ervaren van overlast in de woonomgeving. In de wijk Buitenlust hebben huurders soms overlast van vervuiling en / of verkeer.
- De (lagere) waardering van de communicatie van Woningstichting Buitenlust. Huurders uit de wijk Buitenlust zijn onder andere minder tevreden over de duidelijkheid van de folders en brochures, van de brieven en van de informatie in het bewonersblad.
- De (hoge) verhuisgeneigdheid. Vooral huurders uit de wijk Buitenlust lopen rond met verhuisplannen (36%). In de andere drie wijken wil maar 10 à 20% van de huurders verhuizen.

Het klanttevredenheidsonderzoek wijst dus op een aantal negatieve ontwikkelingen in de wijk Buitenlust, die extra duidelijk worden door de vergelijking met de andere drie wijken. In een eventuele wijkaanpak van Woningstichting Buitenlust verdient de wijk Buitenlust dan ook zeker een stevige plek.

Deze laatste conclusie wordt onderschreven door Woningstichting Buitenlust: de corporatie heeft onlangs het startsein gegeven voor de herstructurering van de wijk Buitenlust.

Tot besluit

Het klanttevredenheidsonderzoek brengt aan het licht wat goed gaat en wat er beter kan in de woningen, de woonomgeving en de dienstverlening door Woningstichting Buitenlust. Het is uiteindelijk aan Woningstichting Buitenlust om te bepalen welke verbeteringen daadwerkelijk worden doorgevoerd, en welke daarbij voorrang krijgen. Dit klanttevredenheidsonderzoek biedt goede handvaten om hierover beslissingen te nemen. Periodieke herhaling van het klanttevredenheidsonderzoek maakt het vervolgens mogelijk om de uitvoering en de resultaten van de verbeteringen te monitoren.

2. Inleiding en verantwoording

2.1. Aanleiding en achtergrond

Woningstichting Buitenlust uit Oegstgeest richt zich als relatief kleine corporatie op de lokale woningmarkt en is dan ook sterk verankerd in de lokale samenleving. De corporatie is zeer betrokken bij die samenleving en stelt in haar opereren de mens centraal. Woningstichting Buitenlust hecht grote waarde aan de tevredenheid van klanten en werkt er continu aan producten en diensten zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen en verwachtingen van de klanten. Om de waardering van de klanten in beeld te brengen, heeft Woningstichting Buitenlust een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door Companen.

In het klanttevredenheidsonderzoek voor Woningstichting Buitenlust spelen enkele relevante overwegingen en uitgangspunten:

- *Samen optrekken.* Woningstichting Buitenlust trekt bij de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek samen op met een andere corporatie, woningbouwvereniging Alkemade. De twee corporaties hebben besloten om gezamenlijk opdracht te geven voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek.
- *Dezelfde vragenlijsten.* Deze gezamenlijke opdracht vertaalt zich in twee vragenlijsten die (vrijwel) identiek zijn.
- *Wijken en dorpen.* Woningstichting Buitenlust onderscheidt in het werkgebied, Oegstgeest, vier wijken. Het gaat om: Buitenlust, Bloemenbuurt, Haaswijk / Morsebel en Centrum. In de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek maken we, waar zinvol en verantwoord, een uitsplitsing naar de vier wijken.
- *Combinatie van enquêteren via internet en telefoon.* Bij het klanttevredenheidsonderzoek is gekozen voor een combinatie van enquêteren via internet en telefonisch enquêteren. In de volgende paragraaf geven we een meer uitgebreide beschrijving van de onderzoeks aanpak en de behaalde respons.
- *Opbouwen tijdreeksen.* Een klanttevredenheidsonderzoek is een momentopname. Een belangrijke meerwaarde ontstaat als ontwikkelingen in de tijd kunnen worden gevolgd, en de klanttevredenheid periodiek gemonitord gaat worden. Dan worden de effecten van genomen maatregelen meetbaar en kunnen inspanningen worden verantwoord. Omdat Woningstichting Buitenlust de intentie heeft om ook in de toekomst de klanttevredenheid te blijven volgen, hebben wij het huidige klanttevredenheidsonderzoek opgezet als een nulmeting. De vragenlijst is zo ingericht dat tijdreeksen kunnen worden opgebouwd.

2.2. Werkwijze en respons

Werkwijze

Ter aankondiging van het klanttevredenheidsonderzoek hebben alle (1.325) huurders van Woningstichting Buitenlust een brief thuis ontvangen met daarin een uitleg over het onderzoek. In de brief stond ook een unieke gebruikersnaam en wachtwoordcombinatie, waarmee bewoners konden inloggen op de internetenquête van het klanttevredenheidsonderzoek. Vanaf 19 november 2009 konden huurders van Woningstichting Buitenlust de

vragenlijst invullen via internet. Anderhalve week later is het telefonisch veldwerk gestart. Huurders die nog niet hadden deelgenomen via internet, zijn door Companen telefonisch benaderd (tot de benodigde respons was bereikt). De internetvragenlijst was ook nog beschikbaar. Als een huurder op een bepaald moment de internetvragenlijst invulde, verdween hij / zij automatisch uit de lijst met te benaderen huurders voor de telefonische vragenlijst. Eind december was het benodigde aantal enquêtes gerealiseerd en werd het veldwerk afgesloten.

De vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek is terug te vinden in bijlage 1.

Totale respons

Uiteindelijk is met het klanttevredenheidsonderzoek een respons behaald van **33%**. Alle (1.325) huurders van Woningstichting Buitenlust zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. **439** huurders hebben daadwerkelijk meegedaan aan het klanttevredenheidsonderzoek. Deze respons maakt het mogelijk om betrouwbare uitspraken te doen over de huurders van Woningstichting Buitenlust (betrouwbaarheidspercentage: 95%).

Van de 439 deelnemers heeft de helft via internet meegedaan aan het onderzoek. De andere helft heeft telefonisch meegewerkt.

Alleen consequent en volledig ingevulde vragenlijsten zijn meegenomen in de analyse. De gerealiseerde totale respons is gebaseerd op de vragenlijsten die bruikbaar zijn voor de analyse.

Respons per wijk

In de volgende tabel geven we de respons weer voor de vier wijken in het werkgebied van Woningstichting Buitenlust. De responspercentages liggen in de vier wijken ongeveer op hetzelfde niveau.

Tabel 2.1: Woningstichting Buitenlust. Respons per wijk

Wijk	Aantal adressen	Respons	Responspercentage
Buitenlust	209	74	35%
Bloemenbuurt	543	163	30%
Haaswijk / Morsebel	465	161	35%
Centrum	108	41	38%
Totaal	1.325	439	33%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Weging

Door middel van weging hebben we het aantal huurders per wijk in het enquêtebestand opgehoogd naar het totaal aantal huurders in de wijken (aantal adressen). De weging is zodanig uitgevoerd dat het gewogen enquêtebestand overeenkomt met de feitelijke leeftijdsverdeling in de vier wijken (54 jaar of jonger / 55 jaar of ouder). Hierdoor is mogelijke selectiviteit naar leeftijd uit de respondenten gezuiverd en ontstaat er dus een representatief beeld van de huurders in de vier wijken. Daarnaast heeft het ophogen van de aantallen huurders tot gevolg dat we kunnen spreken over de feitelijke volumes in de wijken.

Vergelijking respondenten via internet en telefoon

Er kunnen verschillen zijn tussen huurders die de vragenlijst telefonisch hebben ingevuld en huurders die dat via internet hebben gedaan. Het is daarom interessant om het profiel van de twee groepen te vergelijken.

Tabel 2.2: Woningstichting Buitenlust. Profielen respondenten internetenquête en telefonische enquête (gewogen resultaten)

	Internetenquête	Telefonische enquête
Geslacht		
Man	48%	31%
Vrouw	52%	69%
Totaal	100%	100%
Leeftijd		
T/m 30 jaar	5%	4%
31 t/m 40 jaar	12%	4%
41 t/m 50 jaar	19%	15%
51 t/m 60 jaar	27%	18%
61 t/m 70 jaar	20%	17%
71 jaar en ouder	17%	42%
Totaal	100%	100%
Inkomen*		
Minder dan 800 euro	0%	1%
800 – 1.200 euro	13%	21%
1.200 – 1.600 euro	17%	20%
1.600 – 2.000 euro	16%	11%
2.000 – 2.500 euro	12%	8%
2.500 – 3.000 euro	5%	3%
Meer dan 3.000 euro	4%	3%
Onbekend	33%	32%
Totaal	100%	100%
Hoogst voltooide opleiding		
Geen / lagere school / basisschool	6%	15%
LBO / MAVO / MULO / VMBO	27%	38%
HAVO / HBS / VWO / Atheneum / Gymnasium	7%	5%
MBO	23%	23%
HBO / Universiteit	32%	15%
Anders	4%	2%
Onbekend	2%	3%
Totaal	100%	100%

* Het betreft het maandelijkse netto inkomen van het gezamenlijke huishouden.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Tabel 2.2 laat zien dat de twee groepen respondenten van elkaar verschillen:

- Onder de respondenten die via internet hebben meegedaan, bevinden zich meer mannen dan onder de respondenten die telefonisch hebben meegedaan.
- Respondenten die via internet hebben meegedaan, zijn gemiddeld jonger dan respondenten die telefonisch hebben meegedaan.
- Het gemiddelde maandelijkse netto inkomen van het gezamenlijke huishouden ligt bij respondenten via internet iets hoger dan bij telefonische respondenten.
- Respondenten via internet zijn gemiddeld hoger opgeleid dan telefonische respondenten.

2.3. Leeswijzer

- Hoofdstuk 3 gaat over de tevredenheid van de huurders van Woningstichting Buitenlust over hun huidige woning. We besteden daarbij aandacht aan verschillende aspecten van de woning. Van deze aspecten brengen we ook het belang voor huurders in beeld. De combinatie van waardering en belang van elk aspect, maakt het mogelijk om een prioriteitenmatrix voor de woning op te stellen, waarin onder meer is te zien welke aspecten met voorrang moeten worden verbeterd. In hoofdstuk 3 gaan we ook in op het ervaren van overlast in de woning.
- In hoofdstuk 4 staat de tevredenheid van de huurders over hun woonomgeving centraal. We besteden hierbij aandacht aan de tevredenheid over verschillende aspecten van de woonomgeving. Door ook van deze aspecten het belang voor huurders aan te geven, kunnen we een prioriteitenmatrix opstellen voor de woonomgeving. Aan het eind van dit vierde hoofdstuk komt het ervaren van overlast in de buurt aan de orde.
- In hoofdstuk 5 beschrijven we de tevredenheid van de huurders van Woningstichting Buitenlust over de dienstverlening door de corporatie. We gaan in op de tevredenheid bij verschillende vormen van contact met Woningstichting Buitenlust, op de tevredenheid over de afhandeling van reparatieverzoeken en op de waardering van de communicatie van Woningstichting Buitenlust met de huurders.
- Hoofdstuk 6 gaat over het beeld dat huurders hebben van Woningstichting Buitenlust, gemeten aan de hand van een viertal stellingen.
- Hoofdstuk 7 laat tot slot zien in welke mate de huurders verhuisplannen hebben en welke verhuismotieven daarbij een rol spelen.

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek hebben wij conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Deze zijn vooraan in dit rapport te vinden (hoofdstuk 1).

3. Tevredenheid woning

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk staat de tevredenheid van huurders over hun huidige woning centraal. We besteden daarbij aandacht aan verschillende aspecten van de woning, zoals de grootte van de kamers, de isolatie en het onderhoud. Van deze aspecten is ook het belang voor huurders in kaart gebracht. Aan de hand van de combinatie van waardering en belang van elk aspect, kunnen we een prioriteitenmatrix voor de woning opstellen. Deze matrix laat onder meer zien welke aspecten met voorrang moeten worden verbeterd.

In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk gaan we in op het ervaren van overlast in de woning. We geven weer in welke mate huurders uit de vier wijken overlast hebben van vocht, tocht, lawaai en stank.

In dit hoofdstuk, en de volgende hoofdstukken, zullen de uitkomsten zoveel mogelijk gepresenteerd worden in de vorm van rapportcijfers. Hieraan is door middel van een kleurcodering een signalering gehangen. Hierbij wordt de volgende codering aangehouden:

< 5,4
5,5 – 6,4
6,5 – 7,4
≥ 7,5

3.2. Tevredenheid aspecten woning

Tabel 3.1a: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten woning

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal	Aandeel tevredenen*
Grote woonkamer	7,2	7,7	7,7	8,6	7,7	84%
Grote slaapkamers	6,3	7,6	7,5	8,0	7,4	80%
Grote keuken	6,3	6,8	7,3	7,5	6,9	69%
Grote douche / badkamer	5,0	6,7	6,8	8,2	6,6	64%
Grote tuin / balkon	7,9	7,4	7,8	7,1	7,6	81%
Grote opbergmogelijkheden	6,4	7,0	6,4	6,3	6,7	66%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Tabel 3.1b: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten woning

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal	Aandeel tevredegen*
Indeling woning	6,8	7,6	7,4	7,6	7,4	81%
Aantal kamers	7,4	7,6	7,6	7,8	7,6	87%
Hoeveelheid daglicht	7,5	7,7	7,8	7,2	7,7	84%
Warmte-isolatie	4,0	6,6	7,0	7,4	6,4	61%
Kwaliteit verwarming	5,6	6,9	7,0	6,8	6,7	69%
Geluidsisolatie	4,1	6,7	6,6	8,0	6,3	61%
Kwaliteit keuken	6,1	6,9	6,6	7,0	6,7	66%
Kwaliteit sanitair	5,5	7,0	6,5	7,5	6,6	65%
Opstel mogelijkheden keukenapparatuur	5,6	6,7	6,1	6,8	6,3	57%
Opstel mogelijkheden wasmachine / -droger	6,0	6,6	6,5	7,6	6,5	65%
Binnenonderhoud	5,1	6,8	6,5	7,2	6,5	60%
Buitenonderhoud	4,4	6,6	6,5	7,3	6,3	58%
Ventilatievoorzieningen	5,2	6,9	6,6	6,8	6,5	64%
Energiezuinigheid	4,1	6,4	6,5	6,9	6,1	49%
Inbraakbeveiliging	5,3	6,9	6,2	7,5	6,4	59%
Aanzien woning	6,0	7,5	7,4	7,6	7,2	79%
Privacy die woning biedt	6,8	7,3	7,4	7,5	7,3	79%
Woonlasten t.o.v. woonkwaliteit	6,8	7,1	6,7	6,8	6,9	67%
Tevredenheid woning	6,4	7,6	7,4	7,7	7,4	80%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Huidige woning gemiddeld gewaardeerd met 7.4

De huurders van Woningstichting Buitenlust beoordelen hun woning gemiddeld met een 7.4. Tussen de vier wijken in het werkgebied van de corporatie zien we verschillen in de waardering van de huidige woning. Huurders uit Centrum en Bloemenbuurt zijn bovengemiddeld tevreden over hun woning. In de wijk Buitenlust zijn de huurders het minst positief over de woning. Zij geven gemiddeld een 6.4.

Huurders vooral tevreden over grootte woonkamer, grootte tuin / balkon, aantal kamers en hoeveelheid daglicht

De meest gewaardeerde aspecten van de woningen van Woningstichting Buitenlust zijn volgens de huurders: de grootte van de woonkamer, de grootte van de tuin of het balkon, het aantal kamers en de hoeveelheid daglicht. Tussen de vier wijken zien we enkele verschillen:

- Huurders uit Buitenlust geven weliswaar gemiddeld een 7.2 voor de grootte van de woonkamer, maar zijn daarmee significant minder tevreden over dit aspect van de woning dan huurders uit de andere drie wijken.
- De grootte van de tuin of het balkon wordt door huurders uit Buitenlust en Haaswijk / Morsebel significant beter gewaardeerd dan door huurders uit Bloemenbuurt en Centrum.
- Bij de tevredenheid over het aantal kamers en de hoeveelheid daglicht zien we geen grote (significante) verschillen tussen de vier wijken.

Huurders minst tevreden over warmte-isolatie, inbraakbeveiliging, geluidsisolatie, opstelmogelijkheden keukenapparatuur, buitenonderhoud en energiezuinigheid

Zes aspecten van de woning krijgen gemiddeld een ruime 6 van de huurders. Het gaat om:

- De warmte-isolatie. Huurders uit de wijk Buitenlust zijn veel minder tevreden over de warmte-isolatie van hun woning dan huurders uit de andere drie wijken.
- De inbraakbeveiliging. In Buitenlust heerst significant meer ontevredenheid over de inbraakbeveiliging van de woning dan in de andere wijken.
- De geluidsisolatie. Huurders uit Buitenlust beoordelen de geluidsisolatie gemiddeld met een zware onvoldoende. Dit is een significant lagere waardering dan in de andere wijken.
- De opstelmogelijkheden van keukenapparatuur. In Buitenlust wordt dit aspect van de woning significant lager gewaardeerd dan in de andere drie wijken.
- Het buitenonderhoud. Terwijl de huurders uit Bloemenbuurt, Haaswijk / Morsebel en Centrum gemiddeld een ruime 6 of zelfs 7 geven voor het buitenonderhoud van hun woning, valt de beoordeling in Buitenlust met een gemiddelde van 4.4 significant lager uit.
- De energiezuinigheid. Huurders uit Buitenlust zijn niet te spreken over de energiezuinigheid van hun woning. Zij beoordelen dit aspect gemiddeld met een zware onvoldoende en geven daarmee een significant lager rapportcijfer dan de huurders uit de andere drie wijken.

Veel ontevredenheid over woning bij huurders uit wijk Buitenlust

In het voorgaande is het al duidelijk geworden: huurders uit de wijk Buitenlust zijn over veel aspecten van de woning veel minder tevreden dan huurders uit de andere drie wijken. Terwijl huurders uit Bloemenbuurt, Haaswijk / Morsebel en Centrum gemiddeld geen onvoldoendes geven voor de aspecten van de woning, komen we die in Buitenlust veelvuldig tegen. Huurders uit Buitenlust zijn vooral ontevreden over de inbraakbeveiliging, de ventilatievoorzieningen, het binnenonderhoud, de grootte van de douche of badkamer, het buitenonderhoud, de geluidsisolatie, de energiezuinigheid en de warmte-isolatie.

Uitkomsten vergelijkbaar met andere klanttevredenheidsonderzoeken

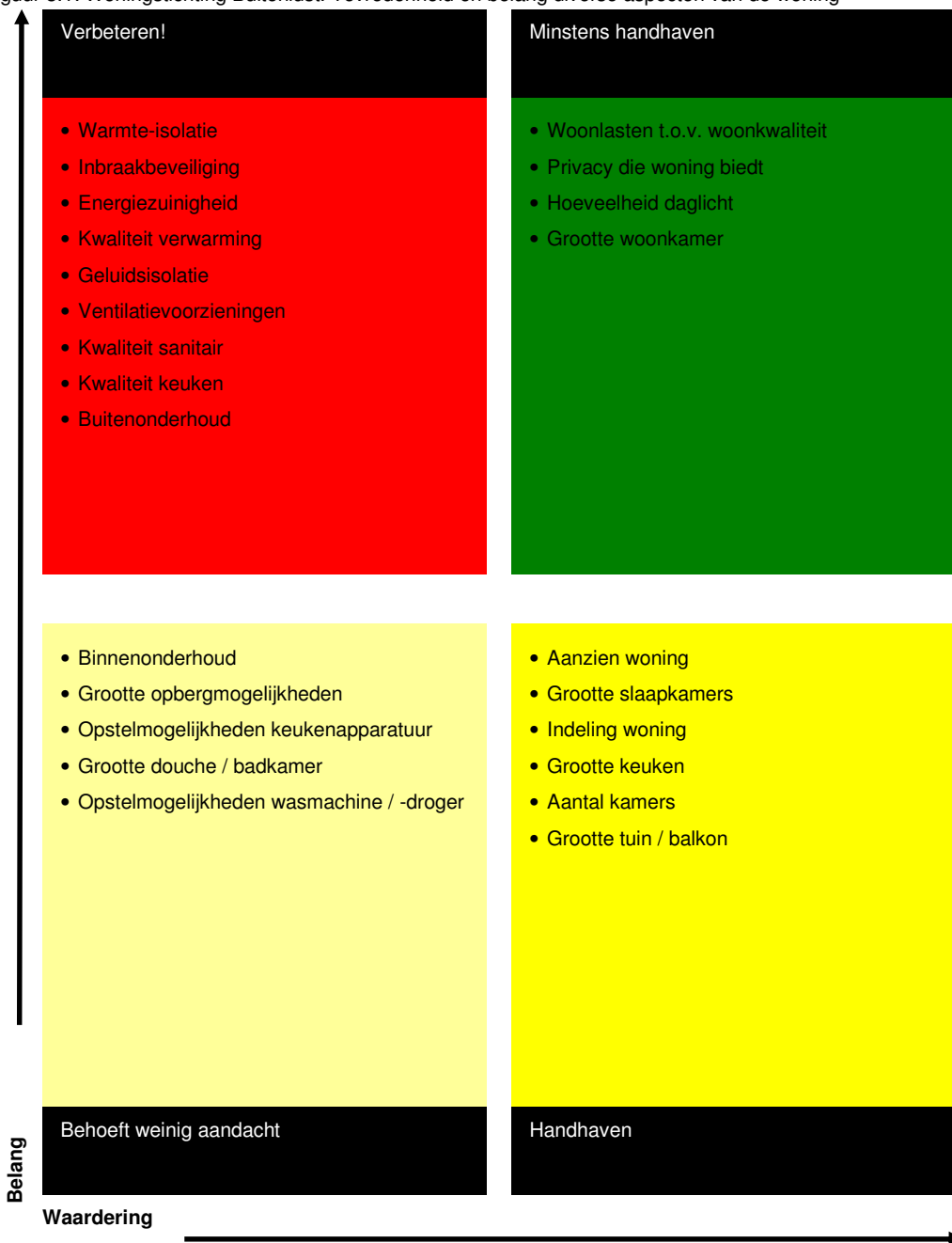
De huurders van Woningstichting Buitenlust beoordelen hun woning gemiddeld met een 7.4. Ook in andere klanttevredenheidsonderzoeken die wij uitvoeren, wordt de woning gemiddeld veelal gewaardeerd met een ruime 7. Net als in het onderzoek voor Woningstichting Buitenlust zien we in andere klanttevredenheidsonderzoeken dat huurders vooral waardering hebben voor de grootte van de woning en van de buitenruimte. De huurders van Woningstichting Buitenlust zijn het minst tevreden over onder meer de warmte-isolatie, geluidsisolatie, energiezuinigheid en het buitenonderhoud. Ook in andere klanttevredenheidsonderzoeken concentreert de kritiek van de huurders zich vooral rond deze aspecten van de woning.

3.3. Waardering versus belang: aspecten woning

Inzicht in de tevredenheid van huurders over de verschillende aspecten van de woning levert belangrijke aanknopingspunten om het beleid op te richten. Een belangrijke meerwaarde wordt echter verkregen als we ook inzicht hebben in het *belang* dat huurders hechten aan de verschillende aspecten. Zaken die niet goed gewaardeerd worden, maar wel erg belangrijk worden gevonden, nopen tot snel ingrijpen. Zaken die minder goed lopen, maar ook minder belangrijk gevonden worden, hoeven wellicht wat minder prioriteit te krijgen. Omgekeerd geldt dat aspecten waar men tevreden over is en die ook nog eens erg belangrijk worden gevonden, goed gemonitord moeten worden om het niveau van tevredenheid vast te houden. Zaken die goed lopen, maar minder belangrijk worden gevonden, behoeven weer wat minder aandacht.

In de volgende figuur is de waardering van de huurders van Woningstichting Buitenlust van een aantal aspecten van de woning afgezet tegen het belang van die aspecten. De aspecten zijn op grond van de tevredenheid en het belang ingedeeld in vier kwadranten. De grenzen tussen de kwadranten zijn bepaald op basis van de gemiddelde waarden voor de tevredenheid en het belang. Per kwadrant is een strategie aangegeven die voor de aspecten binnen dat kwadrant gevolgd zou kunnen worden. Binnen de kwadranten staan de aspecten met het grootste belang, bovenaan. Het is aan te bevelen om in elk geval in te spelen op deze aspecten van de woning.

Figuur 3.1: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid en belang diverse aspecten van de woning



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Pluspunten woning (minstens) handhaven, kritiepunten zeker verbeteren

Bovenstaande prioriteitenmatrix voor de woning laat zien dat de aspecten van de woning waarover huurders het meest tevreden zijn, te weten de grootte van de woonkamer, de grootte van de tuin of het balkon, het aantal kamers en de hoeveelheid daglicht, (minstens) op hetzelfde niveau moeten blijven. De voornaamste kritiepunten (warmte-isolatie, inbraakbeveiliging, geluidsisolatie, buitenonderhoud, energiezuinigheid) zijn erg belangrijk voor huurders. Deze woningaspecten vormen daarmee duidelijke verbeterpunten. Uitzondering hierop zijn de opstel mogelijkheden van keukenapparatuur. Huurders hebben kritiek op dit aspect, maar kennen er een minder groot belang aan toe dan aan de andere kritiepunten.

Verbetering is ook nodig voor wat betreft een aantal andere aspecten van de woning. Het gaat om: de kwaliteit van de verwarming, de ventilatievoorzieningen en de kwaliteit van het sanitair en de keuken.

Geen grote verschillen in prioriteiten wijk Buitenlust vs. andere wijken

In de vorige paragraaf hebben we gezien dat huurders uit de wijk Buitenlust over veel aspecten van de woning veel minder tevreden zijn dan huurders uit de andere drie wijken. Dit betekent echter niet dat de prioriteitenmatrix voor de wijk Buitenlust er anders uitziet dan die voor de andere drie wijken (tezamen). Wanneer we namelijk een prioriteitenmatrix opstellen *zonder de wijk Buitenlust*, dan ontstaat een matrix die zeer sterk vergelijkbaar is met die in figuur 3.1. Het enige opvallende verschil is dat de woonlasten ten opzichte van de woonkwaliteit volgens huurders uit Bloemenbuurt, Haaswijk / Morsebel en Centrum een duidelijk verbeterpunt zijn, terwijl de prioriteitenmatrix voor de vier wijken tezamen (figuur 3.1) laat zien dat dit aspect niet direct hoeft te worden verbeterd, maar wel minstens op hetzelfde niveau moet worden gehandhaafd.

3.4. Ervaren overlast in woning

Tabel 3.2: Woningstichting Buitenlust. Ervaren overlast in woning

Overlast van:*	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal
Vocht	5,5	8,7	7,7	9,3	7,9
Tocht kozijnen voorgevel	5,5	8,5	8,1	9,2	7,9
Tocht kozijnen achtergevel	5,4	8,5	8,2	9,2	8,0
Lawaai naaste burens	7,0	8,3	7,8	9,6	8,0
Lawaai overige buurtbewoners	8,6	8,9	8,3	9,8	8,7
Lawaai verkeer	7,4	8,4	8,8	9,5	8,4
Lawaai vliegtuigen	7,4	8,3	7,4	9,3	7,9
Lawaai treinverkeer	9,8	9,8	9,5	9,9	9,7
Stank etensgeuren	8,2	8,9	8,9	8,8	8,8
Stank rioollucht	7,7	8,7	8,6	9,7	8,6
Stank verkeer	8,6	9,3	9,5	9,9	9,3

* Een laag cijfer betekent veel overlast (1 = zeer veel overlast, 10 = geen overlast).

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Huurders ervaren weinig overlast in woning, behalve in wijk Buitenlust

Huurders uit Bloemenbuurt, Haaswijk / Morsebel en Centrum ervaren in hun woning (nagenoeg) geen overlast van vocht, tocht, lawaai of stank. In de wijk Buitenlust ligt het iets anders. Huurders hebben daar (enige) overlast van vocht en tocht door de kozijnen van de voor- en / of achtergevel. Eerder zagen we ook al dat huurders uit Buitenlust (erg) ontevreden zijn over onder meer de ventilatievoorzieningen, de energiezuinigheid en de warmte-isolatie van hun woning.

4. Tevredenheid woonomgeving

4.1. Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over de tevredenheid van de huurders over hun woonomgeving. We staan stil bij de waardering van aspecten als de aanwezigheid van voorzieningen, openbaar groen, parkeergelegenheid en het contact tussen buurtbewoners. Door van deze aspecten ook het belang voor huurders aan te geven, kunnen we een prioriteitenmatrix opstellen voor de woonomgeving.

Tot besluit van dit hoofdstuk besteden we aandacht aan het ervaren van overlast in de woonomgeving. We laten zien in welke mate huurders uit de vier wijken overlast hebben van het gedrag van anderen, vervuiling, bepaalde activiteiten, criminaliteit en van verkeer.

4.2. Tevredenheid aspecten woonomgeving

Tabel 4.1a: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten woonomgeving

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal	Aandeel tevrede[n]en
Aantal winkels voor dagelijkse boodschappen	4,0	8,6	6,6	5,7	7,0	70%
Aantal zorgvoorzieningen en medische voorzieningen	4,4	8,2	7,3	7,0	7,2	75%
Aanwezige openbare groen	6,6	7,9	8,1	7,3	7,7	84%
Onderhoud groen	6,3	7,5	7,6	7,1	7,3	71%
Aanzien buurt	5,6	7,2	7,7	7,5	7,1	72%
Verkeersveiligheid	6,0	7,2	7,2	6,7	7,0	71%
Parkeergelegenheid	5,1	7,6	7,0	7,0	6,9	69%
Verlichting op straat	7,4	7,6	6,9	7,2	7,3	82%
Aanwezigheid ontspanningsmogelijk- heden voor volwassenen	6,1	6,5	5,2	7,1	6,0	38%
Aanwezigheid speelgelegenheid voor jonge kinderen (< 12)	6,3	6,2	7,6	7,2	6,9	47%
Aanwezigheid speelvoorzieningen voor jeugd (12-15)	5,1	5,2	5,6	5,5	5,4	20%
Ruimte en voorzieningen voor jongeren (> 15 jaar)	4,4	4,9	4,6	7,8	4,7	13%
Onderhoud (speel)voorzieningen	5,7	7,0	7,0	8,5	6,8	39%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Tabel 4.1b: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten woonomgeving

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal	Aandeel tevredenen*
Bereikbaarheid met openbaar vervoer	7,5	6,4	5,7	5,3	6,2	54%
Mogelijkheid om met buurtbewoners in contact te komen	7,3	7,0	6,9	6,7	7,0	63%
Mate waarin mensen uit verschillende culturen met elkaar om gaan in buurt	6,3	6,7	7,0	6,3	6,7	43%
Mate waarin buurtbewoners betrokken zijn bij buurt	6,9	6,5	6,3	6,6	6,5	46%
Ontwikkeling van buurt afgelopen jaar	4,8	6,5	5,9	6,4	6,0	41%
Tevredenheid woonomgeving	6,7	7,4	7,2	7,4	7,2	79%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Woonomgeving gemiddeld gewaardeerd met 7.2

De huurders van Woningstichting Buitenlust beoordelen hun woonomgeving gemiddeld met een 7.2. Huurders uit de wijk Buitenlust zijn minder tevreden over hun woonomgeving dan huurders uit de andere drie wijken. Opvallend is dat in deze wijk de woonomgeving positiever wordt beoordeeld (6.7) dan de woning (6.4). In de andere wijken geven huurders juist gemiddeld een hoger rapportcijfer voor hun woning dan voor hun woonomgeving.

Huurders meest tevreden over aanwezige openbare groen, onderhoud groen en verlichting op straat

In hun woonomgeving hebben de huurders van Woningstichting Buitenlust vooral waardering voor het aanwezige openbare groen, het onderhoud van het groen en de verlichting op straat. Qua tevredenheid over het groen in de buurt zien we verschillen tussen de vier wijken. Terwijl huurders uit Bloemenbuurt en Haaswijk / Morsebel gemiddeld een 8 geven voor het aanwezige openbare groen in hun woonomgeving, geven huurders uit Centrum een 7.3 en huurders uit Buitenlust zelfs maar een 6.6. En in Buitenlust krijgt het onderhoud van het groen gemiddeld een ruime 6, terwijl huurders uit de andere drie wijken dit aspect beoordelen met een ruime 7.

Huurders minst tevreden over bereikbaarheid met openbaar vervoer, aanwezigheid ontspanningsmogelijkheden voor volwassenen, ontwikkeling van buurt afgelopen jaar en (vooral) over voorzieningen voor jeugd en jongeren

De huurders van Woningstichting Buitenlust waarderen vijf aspecten van de woonomgeving gemiddeld met een 6 of lager:

- De bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Huurders uit Centrum geven een opvallend laag rapportcijfer voor dit aspect: gemiddeld een 5.3. In Buitenlust heerst daarentegen veel tevredenheid over de bereikbaarheid van de buurt met het OV.
- De aanwezigheid van ontspanningsmogelijkheden voor volwassenen. Dit aspect wordt in Haaswijk / Morsebel significant slechter beoordeeld dan in de andere drie wijken.
- De ontwikkeling van de buurt het afgelopen jaar. Huurders uit Buitenlust zijn significant minder tevreden over de ontwikkeling van hun buurt dan huurders uit de andere wijken.

- De voornaamste kritiek op de woonomgeving spitst zich toe op de voorzieningen voor jeugd en jongeren. Terwijl er volgens de huurders in de vier wijken voldoende speelgelegenheid is voor jonge kinderen (tot 12 jaar), laten de speelvoorzieningen voor de jeugd (12 tot en met 15 jaar) en de ruimte en voorzieningen voor jongeren (vanaf zestien jaar) duidelijk te wensen over. De aanwezigheid van speelvoorzieningen voor de jeugd wordt in alle wijken beoordeeld met een onvoldoende. Bij de ruimte en voorzieningen voor jongeren zien we gemiddeld nog lagere rapportcijfers, met uitzondering van de wijk Centrum. In deze wijk heerst juist veel tevredenheid over de jongerenvoorzieningen.

Aansluitend op dit laatste punt: ontevredenheid over de voorzieningen voor jeugd en jongeren is iets dat (bijna) altijd naar voren komt in leefbaarheids- en klanttevredenheidsonderzoeken die wij uitvoeren. Een belangrijke vraag daarbij is steeds: in hoeverre vormt het ontbreken van deze voorzieningen echt een probleem? En voor wie? Deze vraag zullen we (deels) beantwoorden in de volgende paragraaf. Daarin zetten we namelijk de (on)tevredenheid over de aspecten van de woonomgeving, waaronder de voorzieningen voor jeugd en jongeren, af tegen het belang dat huurders toekennen aan deze aspecten.

Uitkomsten vergelijkbaar met andere klanttevredenheidsonderzoeken

De huurders van Woningstichting Buitenlust beoordelen hun woonomgeving gemiddeld met een 7.2. In andere klanttevredenheidsonderzoeken die wij uitvoeren, wordt de woonomgeving gemiddeld gewaardeerd met een (krappe) 7. De belangrijkste kritiekpunten van huurders van Woningstichting Buitenlust, te weten de voorzieningen voor jeugd en jongeren, zijn (zoals hiervoor ook al aangegeven) punten die (bijna) altijd minder positief naar voren komen in klanttevredenheidsonderzoeken.

4.3. Waardering versus belang: aspecten woonomgeving

In de volgende figuur is de waardering van de huurders van Woningstichting Buitenlust van een aantal aspecten van de woonomgeving afgezet tegen het belang van die aspecten. De aspecten zijn op grond van de tevredenheid en het belang ingedeeld in vier kwadranten. De grenzen tussen de kwadranten zijn bepaald op basis van de gemiddelde waarden voor de tevredenheid en het belang. Per kwadrant is een strategie aangegeven die voor de aspecten binnen dat kwadrant gevolgd zou kunnen worden. Binnen de kwadranten staan de aspecten met het grootste belang, bovenaan. Het is aan te bevelen om in elk geval in te spelen op deze aspecten van de woonomgeving.

Figuur 4.1: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid en belang diverse aspecten van de woonomgeving



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Alleen bereikbaarheid met openbaar vervoer heeft sterke verbetering

Bovenstaande prioriteitenmatrix voor de woonomgeving laat zien dat de aspecten waarover huurders het meest tevreden zijn, namelijk het aanwezige openbare groen, het onderhoud van het groen en de verlichting op straat, minstens op hetzelfde niveau moeten blijven. Huurders kennen slechts aan één kritiekpunt een bovengemiddeld belang toe: de bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Dit aspect vormt daarmee een duidelijk verbeterpunt als het gaat om de woonomgeving.

De andere kritiekpunten zijn minder belangrijk voor de huurders. Dit geldt niet alleen voor de aanwezigheid van ontspanningsmogelijkheden voor volwassenen en de ontwikkeling

van de buurt het afgelopen jaar, maar ook voor de voorzieningen voor jeugd en jongeren. Deze opvallende constatering maakt direct de meerwaarde duidelijk van het in kaart brengen van het *belang* van allerlei buurtaspecten. Zouden we namelijk alleen kijken naar de waardering van de aspecten, dan komen we tot de conclusie dat bijvoorbeeld het aantal voorzieningen voor jeugd en jongeren moet toenemen. De toevoeging van belang maakt duidelijk dat er weliswaar onvrede is over de aanwezigheid van speelvoorzieningen voor de jeugd en de ruimte en voorzieningen voor jongeren, maar dat verbetering niet zonder meer direct nodig is.

Geen verschillen in prioriteiten wijk Buitenlust vs. andere wijken

Als het gaat om de woonomgeving, dan ziet de prioriteitenmatrix voor de wijk Buitenlust er niet anders uit dan die voor de andere drie wijken (tezamen). Oftewel: wanneer we een prioriteitenmatrix opstellen *zonder de wijk Buitenlust*, dan ontstaat een matrix die (nagenoeg) identiek is aan die in figuur 4.1.

4.4. Ervaren overlast in woonomgeving

Tabel 4.2: Woningstichting Buitenlust. Ervaren overlast in woonomgeving

Overlast van:*	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal
Gedrag van anderen	8,0	8,3	7,3	9,6	8,0
Vervuiling	7,2	8,1	7,6	8,4	7,8
Bepaalde activiteiten	9,5	9,9	9,3	9,7	9,6
Criminaliteit	8,8	8,9	8,1	9,6	8,7
Verkeer	7,1	8,0	8,0	8,9	7,9

* Een laag cijfer betekent veel overlast (1 = zeer veel overlast, 10 = geen overlast).

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Huurders ervaren weinig overlast in woonomgeving

De huurders van Woningstichting Buitenlust ervaren doorgaans (nagenoeg) geen overlast in hun woonomgeving. In de wijk Buitenlust hebben huurders soms overlast van vervuiling en / of verkeer. Af en toe ervaren huurders uit Haaswijk / Morsebel overlast van het gedrag van anderen.

Hoewel de overlast beperkt lijkt te zijn, is het interessant om te bekijken om welke overlast het precies gaat. Gelet op het (*beperkte*) aantal huurders dat overlast ervaart in de woonomgeving, hebben we de resultaten niet uitgesplitst naar de wijken. In de volgende tabel staat steeds vetgedrukt **welk percentage van de huurders een bepaalde vorm van overlast in enige mate, veel of zeer veel ervaart**.

Tabel 4.3: Woningstichting Buitenlust. Aard van de ervaren overlast in de buurt* **

Overlast gedrag van anderen	28% van alle respondenten
	Waarvan:
Geluidsoverlast	59%
Burenruzie	13%
Rondhangende jongeren	47%
Zwerwers	0%
Anders	29%
Weet niet	3%
Overlast vervuiling	29% van alle respondenten
	Waarvan:
Zwerfvuil	59%
Hondenpoep	59%
Graffiti	5%
Verkeerd geplaatst vuilnis	29%
Vervuilde portieken	8%
Anders	19%
Weet niet	0%
Overlast bepaalde activiteiten	4% van alle respondenten
	Waarvan:
Drugshandel	48%
Prostitutie	0%
Overlastgevende horeca	0%
Anders	52%
Weet niet	5%
Overlast criminaliteit	18% van alle respondenten
	Waarvan:
Inbraak	54%
Vandalisme / vernielingen	54%
Geweldpleging	2%
Anders	14%
Weet niet	9%
Overlast verkeer	28% van alle respondenten
	Waarvan:
Verkeerslawaaï	42%
Te hard rijden	68%
Hinder door verkeerd parkeren	30%
Onveilig rijgedrag	29%
Anders	19%
Weet niet	1%

* Het betreft alleen respondenten die een bepaalde vorm van overlast in enige mate, veel of zeer veel ervaren (zie de vetgedrukte percentages).

** Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Vooraf overlast van zwerfvuil, hondenpoep, geluid en te hard rijden

Huurders die in hun woonomgeving een bepaalde vorm van overlast in enige mate, veel of zeer veel ervaren, hebben aangegeven om welke overlast het precies gaat. Daarbij blijkt het volgende:

- Van de huurders ervaart 29% overlast van vervuiling. Het gaat vooral om vervuiling door zwerfvuil en / of hondenpoep.
- Van de huurders heeft 28% overlast van het gedrag van anderen, bijvoorbeeld in de vorm van geluidsoverlast. Er wordt ook overlast ervaren van rondhangende jongeren.
- Van de huurders ondervindt 28% hinder van het verkeer in de buurt. Veelal gaat het om te hard rijden, maar ook verkeerslawaaï wordt hierbij relatief vaak genoemd.

- Van de huurders ervaart 18% overlast van criminaliteit, met name van inbraak en / of vandalisme of vernielingen.
- Van de huurders heeft 4% overlast van bepaalde activiteiten in de buurt. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om drugshandel, drankoverlast, overlast van buur(t)kinderen, en / of om overlast van (bouw)werkzaamheden.

5. Tevredenheid dienstverlening

5.1. Inleiding

Dit vijfde hoofdstuk geeft een beeld van de tevredenheid van de huurders van Woningstichting Buitenlust over de dienstverlening door de corporatie. Het hoofdstuk bestaat uit drie delen. In het eerste deel (algemene bereikbaarheid) gaan we in op de tevredenheid bij verschillende vormen van contact met Woningstichting Buitenlust: telefonisch, schriftelijk (brief), via e-mail of de website, middels een bezoek aan het kantoor van de corporatie.

Het tweede deel van het hoofdstuk gaat over de tevredenheid over de afhandeling van reparatieverzoeken. In het derde deel staan we stil bij de waardering van de communicatie van Woningstichting Buitenlust met de huurders.

5.2. Algemene bereikbaarheid

Een belangrijke opmerking vooraf: de tevredenheid bij verschillende vormen van contact geven we weer op het niveau van het *totale werkgebied* van Woningstichting Buitenlust. Gelet op het (beperkte) aantal huurders dat op de verschillende manieren contact heeft opgenomen met de corporatie, hebben we de resultaten *niet uitgesplitst naar de wijken*.

Telefonisch contact (59% van de huurders)

Tabel 5.1: Woningstichting Buitenlust. Onderwerp van telefonisch contact met Woningstichting Buitenlust

Onderwerp	%
Vraag	15%
Reparatieverzoek	56%
Klacht	18%
Vraag / klacht over Woonzicht	3%
Anders	8%
Weet niet	1%
Totaal	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Vooral telefonisch contact over reparatieverzoek

Circa 60% van de huurders van Woningstichting Buitenlust heeft de afgelopen twaalf maanden telefonisch contact opgenomen met de corporatie. Dit contact ging veelal over een reparatieverzoek (56%); 18% belde Woningstichting Buitenlust met een klacht en 15% had een vraag.

Tabel 5.2: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten telefonisch contact

	Totaal	Aandeel tevreden* [*]
Telefonische bereikbaarheid	6,9	71%
Klantvriendelijkheid medewerker	7,4	83%
Deskundigheid medewerker	6,9	69%
Duidelijkheid informatie die medewerker u heeft gegeven	6,9	71%
Gemak waarmee u contact kreeg met juiste persoon (aantal maal doorverbinden)	6,9	68%
Nakomen van afspraken die medewerker met u heeft gemaakt	6,6	66%
Snelheid waarmee u werd teruggebeld	6,3	45%
Mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	6,4	64%
Snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	6,2	60%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Meest gewaardeerd: klantvriendelijkheid medewerker, minst gewaardeerd: snelheid en mate van beantwoording vragen

Huurders die de afgelopen twaalf maanden telefonisch contact hebben opgenomen met Woningstichting Buitenlust, zijn het meest te spreken over de klantvriendelijkheid van de medewerker die zij aan de lijn kregen. Dit aspect krijgt gemiddeld een ruime 7, terwijl de meeste andere aspecten worden beoordeeld met een krappe 7. Drie aspecten scoren minder goed: de snelheid waarmee werd teruggebeld, de mate waarin de vraag is beantwoord of het probleem is opgelost en de snelheid waarmee dit laatste is gebeurd.

Schriftelijk contact (9% van de huurders)

Tabel 5.3: Woningstichting Buitenlust. Onderwerp van schriftelijk contact met Woningstichting Buitenlust

Onderwerp	%
Vraag	9%
Reparatieverzoek	18%
Klacht	42%
Vraag / klacht over Woonzicht	2%
Anders	25%
Weet niet	4%
Totaal	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Vooraf schriftelijk contact over klacht

Eén op de tien huurders heeft de afgelopen twaalf maanden via een brief contact opgenomen met Woningstichting Buitenlust. Dit schriftelijke contact ging vaak over een klacht (42%); 18% schreef de corporatie over een reparatieverzoek en 25% had contact over een ander onderwerp.

Tabel 5.4: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten schriftelijk contact

	Totaal	Aandeel tevredenen*
Klantvriendelijkheid medewerker	6,7	62%
Deskundigheid medewerker	6,7	55%
Nakomen van afspraken die medewerker met u heeft gemaakt	6,4	55%
Snelheid waarmee er op uw brief werd gereageerd	5,4	48%
Duidelijkheid informatie die u kreeg	6,5	60%
Mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	5,3	36%
Snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	5,1	37%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Meest gewaardeerd: klantvriendelijkheid en deskundigheid medewerker, minst gewaardeerd: snelheid en mate van beantwoording vragen

Huurders die de afgelopen twaalf maanden schriftelijk contact hebben opgenomen met Woningstichting Buitenlust, zijn het meest tevreden over de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerker die de brief beantwoordde. Drie aspecten scoren juist beneden de maat: de snelheid waarmee er op de brief werd gereageerd, de mate waarin de vraag is beantwoord of het probleem is opgelost en de snelheid waarmee dit laatste is gebeurd. De ontevredenheid ligt dus bij de punten die we ook al tegenkwamen bij telefonisch contact.

Contact via e-mail of website (14% van de huurders)

Tabel 5.5: Woningstichting Buitenlust. Onderwerp van contact via e-mail of website met Woningstichting Buitenlust

Onderwerp	%
Vraag	21%
Reparatieverzoek	37%
Klacht	18%
Vraag / klacht over Woonzicht	8%
Anders	16%
Weet niet	0%
Totaal	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Vooraf contact via e-mail of website over reparatieverzoek

Bijna 15% van de huurders van Woningstichting Buitenlust heeft de afgelopen twaalf maanden digitaal contact opgenomen met de corporatie: 12% deed dat via e-mail en ruim 2% via het webformulier reparatieverzoek. Het contact ging relatief vaak over een reparatieverzoek (37%); 21% stuurde een digitale vraag en 18% had een klacht.

Tabel 5.6: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten contact via e-mail of website

	Totaal	Aandeel tevreden*
Klantvriendelijkheid medewerker	6,5	62%
Deskundigheid medewerker	6,2	48%
Nakomen van afspraken die medewerker met u heeft gemaakt	5,7	41%
Snelheid waarmee er op uw mail werd gereageerd	5,3	48%
Duidelijkheid informatie die u kreeg	5,7	46%
Mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	5,2	40%
Snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	5,0	40%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Meest gewaardeerd: klantvriendelijkheid medewerker, minst gewaardeerd: snelheid en mate van beantwoording vragen

Net als we hebben gezien bij telefonisch en schriftelijk contact zijn huurders bij contact met Woningstichting Buitenlust via e-mail of de website, het meest tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerker. En net als bij de andere twee vormen van contact zijn huurders bij digitaal contact met de corporatie het minst te spreken over de snelheid van reageren (in dit geval op mail), de mate waarin de vraag is beantwoord of het probleem is opgelost en de snelheid waarmee dit laatste is gebeurd.

In het geval van digitaal contact met Woningstichting Buitenlust zijn er nog twee andere aandachtspunten: het nakomen van afspraken en de duidelijkheid van de informatie. Huurders beoordelen beide aspecten gemiddeld met een 5.7.

Kantoorbezoek (36% van de huurders)

Tabel 5.7: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten kantoorbezoek

	Totaal	Aandeel tevreden*
Bereikbaarheid kantoor	8,0	94%
Parkeergelegenheid bij kantoor	7,6	68%
Openingstijden kantoor	6,6	63%
Mate waarin privacy in acht wordt genomen bij bezoek aan kantoor	6,8	65%
Klantvriendelijkheid baliemedewerker	7,6	85%
Deskundigheid baliemedewerker	7,2	73%
Duidelijkheid informatie die baliemedewerker u heeft gegeven	7,2	77%
Nakomen van afspraken die baliemedewerker met u heeft gemaakt	6,9	63%
Snelheid van terugbellen, indien afgesproken	6,9	43%
Mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	6,7	63%
Snelheid waarmee uw vraag / probleem is afgehandeld	6,4	58%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Meest gewaardeerd: klantvriendelijkheid baliemedewerker, bereikbaarheid en parkeergelegenheid kantoor, minst gewaardeerd: snelheid van afhandeling vragen

Eén van de sterkste punten van de dienstverlening door Woningstichting Buitenlust is de klantvriendelijkheid van de medewerkers. Hiervoor werd duidelijk dat huurders bij telefonisch, schriftelijk en digitaal contact met de corporatie het meest positief zijn over de klantvriendelijkheid van de medewerkers. Ook huurders die de afgelopen twaalf maanden

langs zijn geweest op het kantoor van Woningstichting Buitenlust (36% van de huurders), zijn gemiddeld erg tevreden over de klantvriendelijkheid van de (balie)medewerker.

Specifiek bij kantoorbezoek wijzen huurders nog op twee andere sterke punten: de bereikbaarheid van het kantoor en de parkeergelegenheid ter plekke. Er is maar één aspect dat er bij kantoorbezoek in minder positieve zin uitspringt: de snelheid waarmee de vraag of het probleem is afgehandeld. Dit aspect krijgt gemiddeld een 6.4 van de huurders. De snelheid van reageren (hier: terugbellen) en de mate waarin de vraag is beantwoord of het probleem is opgelost, zijn geen kritiekpunten bij kantoorbezoek. Dit in tegenstelling tot de andere drie vormen van contact.

Algemene bereikbaarheid samengevat: verbeterpunten liggen vooral bij niet-persoonlijk contact

Woningstichting Buitenlust krijgt vooral waardering van de huurders bij persoonlijk contact: via de telefoon of tijdens kantoorbezoek. Er vallen geen onvoldoendes bij de beoordeling van de verschillende aspecten bij telefonisch contact en kantoorbezoek. De klantvriendelijkheid van de medewerkers is een duidelijk sterk punt.

De lagere rapportcijfers komen we tegen bij het niet-persoonlijke contact: schriftelijk of digitaal. Ook bij deze vormen van contact waarderen huurders de klantvriendelijkheid van de medewerkers. De snelheid van reageren en de mate waarin en snelheid waarmee vragen of problemen worden afgehandeld, laten volgens huurders echter te wensen over. Dit zijn tevens aandachtspunten bij persoonlijk contact, maar de waardering van deze punten is vooral laag bij contact via brief, e-mail of de website.

Rapportcijfer tevredenheid dienstverlening

Tot besluit van deze paragraaf bekijken we de tevredenheid van huurders over de dienstverlening door Woningstichting Buitenlust, uitgedrukt in een rapportcijfer. Alle huurders hebben we een rapportcijfer gegeven. Daarom kunnen we de waardering van de dienstverlening weergeven op het niveau van de wijken.

Tabel 5.8: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid dienstverlening

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal	Aandeel tevredenen*
Tevredenheid dienstverlening	6,8	7,0	6,8	6,8	6,9	70%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Dienstverlening gemiddeld gewaardeerd met 6.9

De huurders van Woningstichting Buitenlust beoordelen de dienstverlening door de corporatie gemiddeld met een 6.9. We zien geen duidelijke verschillen tussen de vier wijken.

Uitkomsten vergelijkbaar met andere klanttevredenheidsonderzoeken

Het gemiddelde cijfer dat de huurders van Woningstichting Buitenlust geven voor de dienstverlening door de corporatie (6.9), is sterk vergelijkbaar met de cijfers uit andere klanttevredenheidsonderzoeken (gemiddeld rond een 7). Net als in het onderzoek voor Woningstichting Buitenlust zien we in andere klanttevredenheidsonderzoeken dat

huurders vooral waardering hebben voor de klantvriendelijkheid van de medewerkers. Aandachtspunten zijn volgens de huurders van Woningstichting Buitenlust de snelheid van reageren en de mate waarin en snelheid waarmee vragen of problemen worden afgehandeld. Ook in andere klanttevredenheidsonderzoeken zijn dit minder goed gewaardeerde aspecten van de dienstverlening.

5.3. Afhandeling reparatieverzoeken

Deze paragraaf gaat over de tevredenheid over de afhandeling van reparatieverzoeken. We geven deze tevredenheid weer op het niveau van het *totale werkgebied* van Woningstichting Buitenlust. Gelet op het (beperkte) aantal huurders dat de afgelopen twaalf maanden een reparatieverzoek heeft ingediend, hebben we de resultaten *niet uitgesplitst naar de wijken*.

Gemiddeld ruim twee keer contact nodig voor afhandeling reparatieverzoek

Van de huurders van Woningstichting Buitenlust heeft 36% de afgelopen twaalf maanden een reparatieverzoek ingediend bij de corporatie. Gemiddeld hadden deze huurders ruim twee keer contact met Woningstichting Buitenlust, voor het verzoek was afgehandeld. Bij bijna driekwart van de huurders met een reparatieverzoek was twee keer contact voldoende. Ruim een vijfde heeft tussen de drie en de vijf maal contact opgenomen en 5% had zes keer of vaker contact, voor het verzoek was afgehandeld.

Tabel 5.9: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid reactietijd reparatieverzoek

Tevredenheid reactietijd	%
Tijd kwam overeen met verwachting	62%
Duurde langer dan verwacht	30%
Duurde korter dan verwacht	0%
Weet niet / geen mening	8%
Totaal	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Meerderheid huurders tevreden over reactietijd op reparatieverzoek

Een meerderheid (62%) van de huurders die een reparatieverzoek hebben ingediend, is tevreden over de reactietijd van Woningstichting Buitenlust op het verzoek. Dat wil zeggen: volgens deze huurders kwam de tijd tussen het indienen van het reparatieverzoek en het opnemen van contact door de corporatie, overeen met de verwachting; 30% vindt echter dat het contact vanuit Woningstichting Buitenlust te lang op zich liet wachten.

Tabel 5.10: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid informatievoorziening reparatieverzoek

Tevredenheid informatievoorziening	%
Zeer tevreden	13%
Tevreden	58%
Niet tevreden / niet ontevreden	11%
Ontevreden	10%
Zeer ontevreden	5%
Weet niet / geen mening	4%
Totaal	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

71% tevreden over wijze van informeren over reparatieverzoek

Van de huurders die een reparatieverzoek hebben ingediend, is 71% (zeer) tevreden over de manier waarop zij door Woningstichting Buitenlust zijn geïnformeerd over de behandeling van het reparatieverzoek; 15% is juist (zeer) ontevreden. Deze huurders geven aan dat zij (erg) lang moesten wachten op een reactie op het reparatieverzoek, dat er geen communicatie is over de wachttijd, en / of dat zij bij het uitblijven van een reactie herhaaldelijk zelf contact hebben moeten opnemen.

52% van reparaties uitgevoerd door eigen dienst Woningstichting Buitenlust

Circa de helft (52%) van de huurders met een reparatieverzoek geeft aan dat de reparatie is uitgevoerd door de eigen dienst van Woningstichting Buitenlust. Bij 35% is de reparatie uitgevoerd door een externe partij; 12% weet het niet exact.

Tabel 5.11: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid kwaliteit reparatie

Tevredenheid kwaliteit reparatie	%
Zeer tevreden	15%
Tevreden	56%
Niet tevreden / niet ontevreden	10%
Ontevreden	9%
Zeer ontevreden	5%
Weet niet / geen mening	5%
Totaal	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

71% tevreden over kwaliteit reparatie, vooral bij uitvoering door eigen dienst

Van de huurders die een reparatieverzoek hebben ingediend, is 71% (zeer) tevreden over de kwaliteit waarmee de reparatie is uitgevoerd. Daarentegen is 14% (zeer) ontevreden over de kwaliteit. De belangrijkste reden voor de ontevredenheid is dat de reparatie niet naar behoren of zelfs in het geheel niet is uitgevoerd.

Huurders waarbij de reparatie is uitgevoerd door de eigen dienst van Woningstichting Buitenlust, zijn vaker tevreden over de kwaliteit van de reparatie (83%) dan huurders waarbij de reparatie is uitgevoerd door een externe partij (67%).

Tabel 5.12: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid klantvriendelijkheid reparateur

Tevredenheid klantvriendelijkheid reparateur	%
Zeer tevreden	26%
Tevreden	58%
Niet tevreden / niet ontevreden	3%
Ontevreden	3%
Zeer ontevreden	1%
Weet niet / geen mening	10%
Totaal	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

84% tevreden over klantvriendelijkheid reparateur, vooral bij uitvoering door eigen dienst

Ruim 80% van de huurders met een reparatieverzoek is positief over de klantvriendelijkheid van de reparateur die de reparatie uitvoerde. Slechts 4% is hierover niet te spreken. Deze huurders geven aan dat de reparateur niet kundig was en / of geen duidelijke toelichting gaf.

Klantvriendelijkheid van de medewerkers is een sterk punt van Woningstichting Buitenlust. Dat zagen we al bij de verschillende vormen van contact met de corporatie (zie de vorige paragraaf) en dat zien we nu opnieuw. Huurders waarbij de reparatie is uitgevoerd door de eigen dienst van Woningstichting Buitenlust, zijn namelijk vaker tevreden over de klantvriendelijkheid van de reparateur (93%) dan huurders waarbij de reparatie is uitgevoerd door een externe partij (84%).

Tabel 5.13: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid snelheid uitvoering reparatie

Tevredenheid snelheid uitvoering reparatie	%
Zeer tevreden	16%
Tevreden	47%
Niet tevreden / niet ontevreden	9%
Ontevreden	12%
Zeer ontevreden	7%
Weet niet / geen mening	8%
Totaal	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

63% tevreden over snelheid uitvoering reparatie, vooral bij uitvoering door eigen dienst

Bijna twee derde van de huurders die een reparatieverzoek hebben ingediend, is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de reparatie werd uitgevoerd (de tijd tussen het indienen van het reparatieverzoek en het uitvoeren van de reparatie). Een vijfde is echter (zeer) ontevreden: het duurt (veel) te lang, herhaaldelijk contact is nodig en soms wordt de reparatie niet in één keer goed uitgevoerd, waardoor de reparateur later moet terugkomen.

Het gaat vooral 'mis' bij uitvoering van de reparatie door een externe partij. Huurders waarbij de reparatie is uitgevoerd door een externe partij zijn veel vaker ontevreden over de snelheid waarmee de reparatie is uitgevoerd (37%) dan huurders waarbij de reparatie is uitgevoerd door de eigen dienst van Woningstichting Buitenlust (7%).

5.4. Communicatie

In de laatste paragraaf van dit vijfde hoofdstuk staan we stil bij de waardering van de communicatie van Woningstichting Buitenlust met de huurders. Alle huurders hebben hun oordeel gegeven over de verschillende aspecten van de communicatie. We kunnen de resultaten daarom weergeven op het niveau van de wijken.

Tabel 5.14: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten communicatie

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal	Aandeel tevredegen*
Duidelijkheid brieven	7,4	7,7	7,6	7,6	7,6	88%
Duidelijkheid folders en brochures	7,4	7,8	7,7	7,7	7,7	87%
Duidelijkheid informatie in bewonersblad	7,2	7,8	7,6	7,9	7,6	83%
Hoeveelheid schriftelijke informatie	6,4	7,5	7,3	7,5	7,3	77%
Duidelijkheid informatie over wijze vaststellen hoogte huur	7,1	7,5	7,4	7,8	7,4	80%
Duidelijkheid informatie over servicekosten	6,9	7,5	7,1	7,3	7,3	65%
Duidelijkheid informatie op website	6,7	7,5	7,1	6,5	7,1	33%
Hoeveelheid informatie op website	6,6	7,2	7,1	6,6	7,0	30%
Actualiteit informatie op website	6,1	7,2	6,9	7,2	6,9	26%

* Aandeel respondenten dat aspect met een 7 of hoger beoordeelt.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Huurders tevreden over communicatie, vooral over duidelijkheid brieven, folders en bewonersblad

De huurders van Woningstichting Buitenlust zijn tevreden over de communicatie van de corporatie met de huurders. De verschillende aspecten worden minstens beoordeeld met een 7. De meeste waardering is er voor de duidelijkheid van de folders en brochures, van de brieven en van de informatie in het bewonersblad. Huurders uit de wijk Buitenlust zijn hierover gemiddeld minder tevreden dan huurders uit de andere drie wijken. De verklaring voor dit verschil in waardering kan liggen bij de communicatie, maar het is ook goed om in het achterhoofd te houden dat huurders uit Buitenlust minder tevreden zijn over hun woning en woonomgeving. Ontevredenheid over deze aspecten werkt misschien door in hun oordeel over de communicatie van Woningstichting Buitenlust.

De laagste cijfers worden gegeven voor de aspecten die betrekking hebben op de website van Woningstichting Buitenlust. Let wel: de duidelijkheid van de informatie op de website, de hoeveelheid informatie en de actualiteit van de informatie krijgen gemiddeld nog altijd een 7.

Communicatie via bewonersblad en aankondigingsbrieven onderhoud

Ter afsluiting van deze paragraaf over communicatie besteden we aandacht aan twee specifieke communicatiemiddelen van Woningstichting Buitenlust: het bewonersblad en de brieven die de corporatie stuurt ter aankondiging van onderhoud aan de woningen. We beginnen met het bewonersblad.

Tabel 5.15: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid verschijningsfrequentie bewonersblad

Tevredenheid verschijnings- frequentie bewonersblad	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal
Precies goed	51%	64%	58%	51%	59%
Mag wel vaker	36%	25%	22%	10%	25%
Mag wel minder vaak	1%	1%	3%	7%	2%
Weet niet / geen mening	11%	9%	17%	31%	14%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

59% tevreden over verschijningsfrequentie bewonersblad

Het bewonersblad van Woningstichting Buitenlust verschijnt twee keer per jaar. Zes op de tien huurders vinden deze verschijningsfrequentie precies goed. Een kwart zou echter graag zien dat het bewonersblad vaker uitkomt. Deze wens leeft vooral bij huurders uit de wijk Buitenlust. Slechts 2% van de huurders vindt dat het bewonersblad nu te vaak verschijnt.

Tabel 5.16: Woningstichting Buitenlust. Wel of niet ontvangen aankondigingsbrief woningonderhoud

Wel of niet ontvangen aankondigingsbrief woningonderhoud	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal
Ja, ontvangen	47%	60%	53%	39%	54%
Nee, niet ontvangen	51%	37%	44%	49%	42%
Weet niet	1%	4%	3%	12%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Tabel 5.17: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid duidelijkheid informatie in aankondigingsbrief woningonderhoud

Tevredenheid duidelijkheid informatie in aankondigingsbrief woningonderhoud	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal
Zeer tevreden	3%	13%	13%	26%	12%
Tevreden	74%	74%	61%	74%	69%
Niet tevreden / niet ontevreden	6%	2%	15%	0%	7%
Ontevreden	14%	9%	7%	0%	9%
Zeer ontevreden	3%	1%	4%	0%	2%
Weet niet / geen mening	0%	1%	0%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Tabel 5.18: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid ontvangstmoment aankondigingsbrief woningonderhoud

Tevredenheid ontvangstmoment aankondigingsbrief woningonderhoud	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal
Tevreden, brief op tijd	86%	81%	78%	81%	81%
Ontevreden, brief te kort voor aanvang werkzaamheden	11%	18%	16%	7%	16%
Ontevreden, brief te lang voor aanvang werkzaamheden	3%	1%	2%	0%	2%
Weet niet / geen mening	0%	0%	4%	12%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

81% tevreden over duidelijkheid informatie en ontvangstmoment aankondigingsbrief woningonderhoud

Van de huurders van Woningstichting Buitenlust heeft 54% volgens eigen zeggen het afgelopen jaar een brief ontvangen van de corporatie, waarin werd aangekondigd dat er onderhoud aan de woning zou plaatsvinden. Een groot deel (81%) van de huurders die deze aankondigingsbrief hebben ontvangen, is (zeer) tevreden over de duidelijkheid van de informatie in de brief. De brief ter aankondiging van de onderhoudswerkzaamheden is veelal ook op tijd aangekomen (81%). Over het ontvangstmoment van de brief is echter 18% niet tevreden: 16% kreeg de brief te kort voor de aanvang van de werkzaamheden en 2% juist te lang.

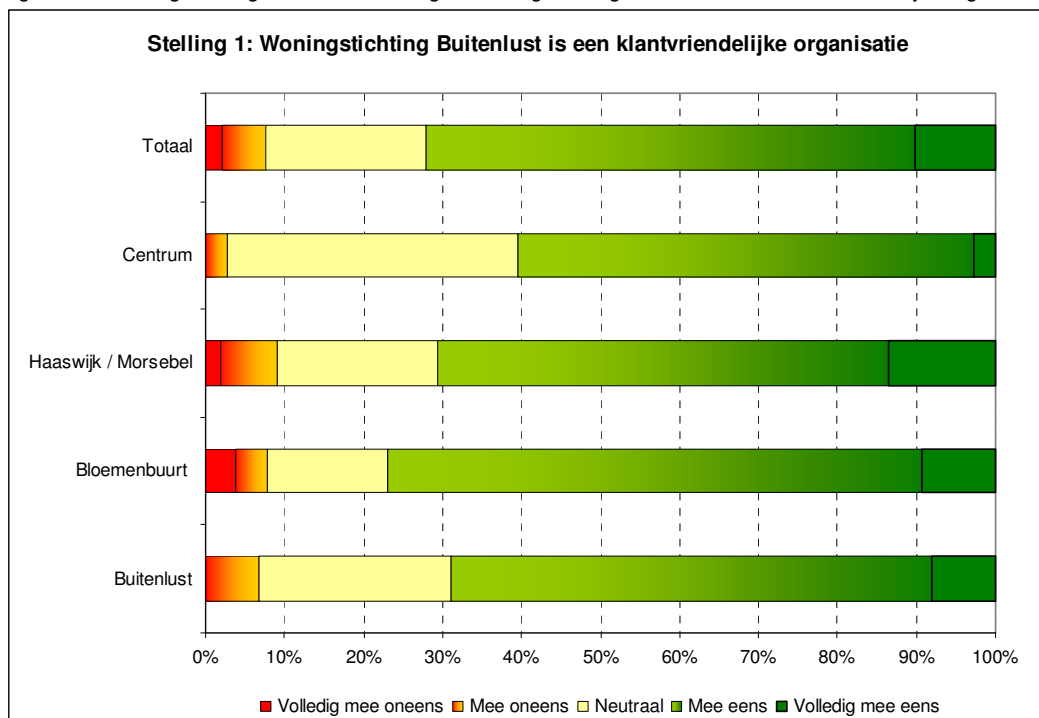
6. Beeld van corporatie

6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we het beeld dat huurders hebben van Woningstichting Buitenlust. We doen dit aan de hand van een viertal stellingen, over de klant-vriendelijkheid, professionaliteit, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van de corporatie.

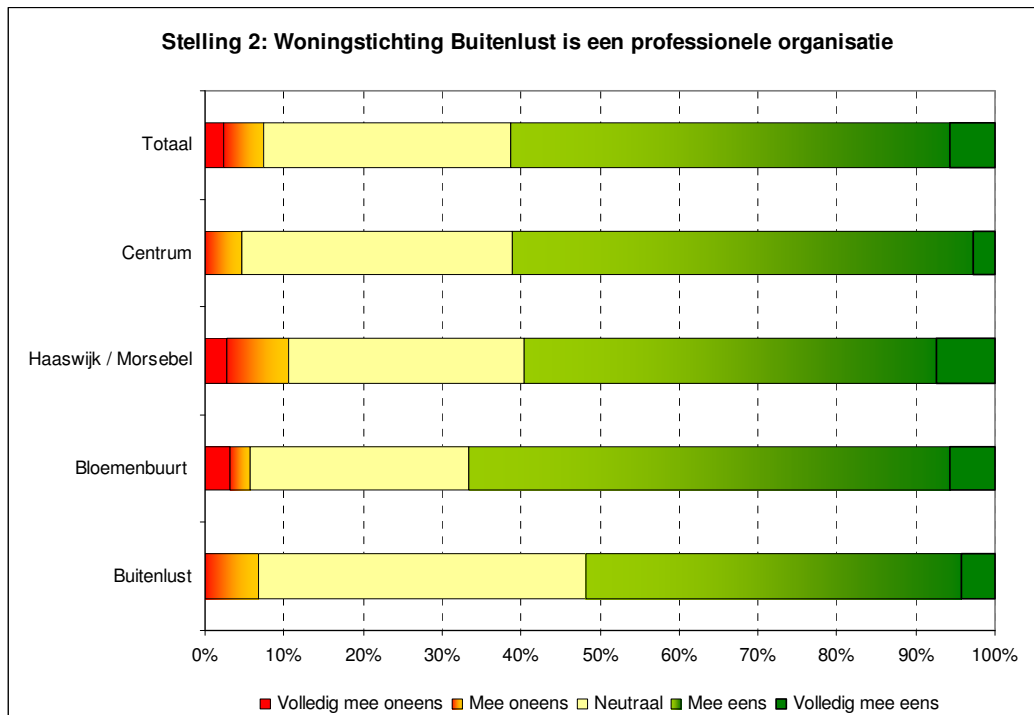
6.2. Beeld van Woningstichting Buitenlust

Figuur 6.1: Woningstichting Buitenlust. Stelling 1: Woningstichting Buitenlust is een klantvriendelijke organisatie



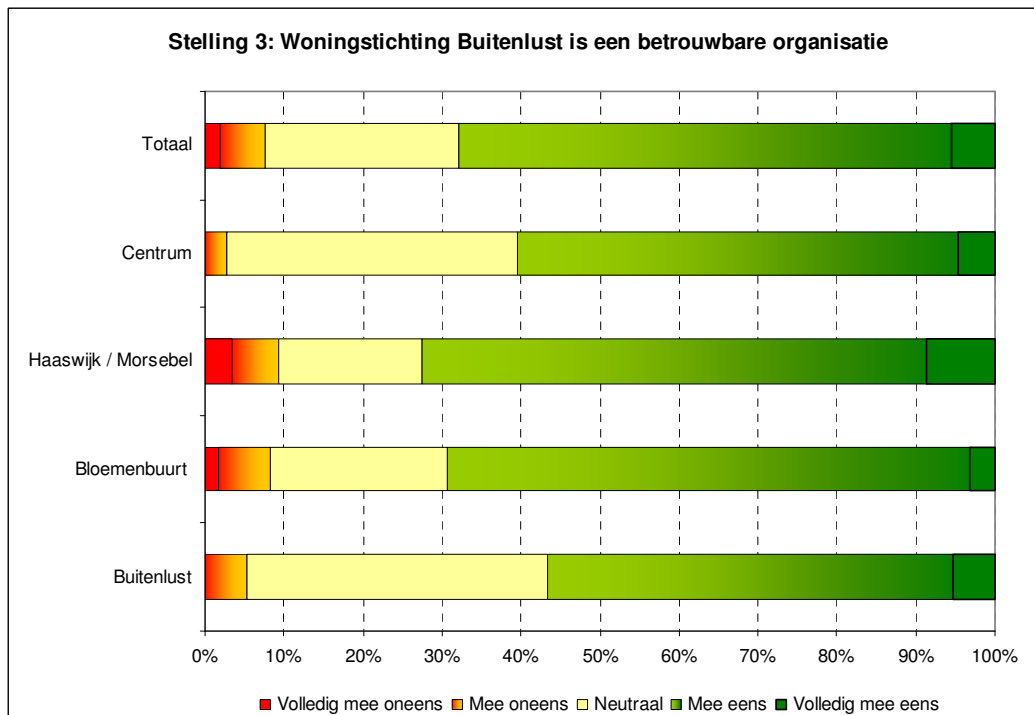
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Figuur 6.2: Woningstichting Buitenlust. Stelling 2: Woningstichting Buitenlust is een professionele organisatie



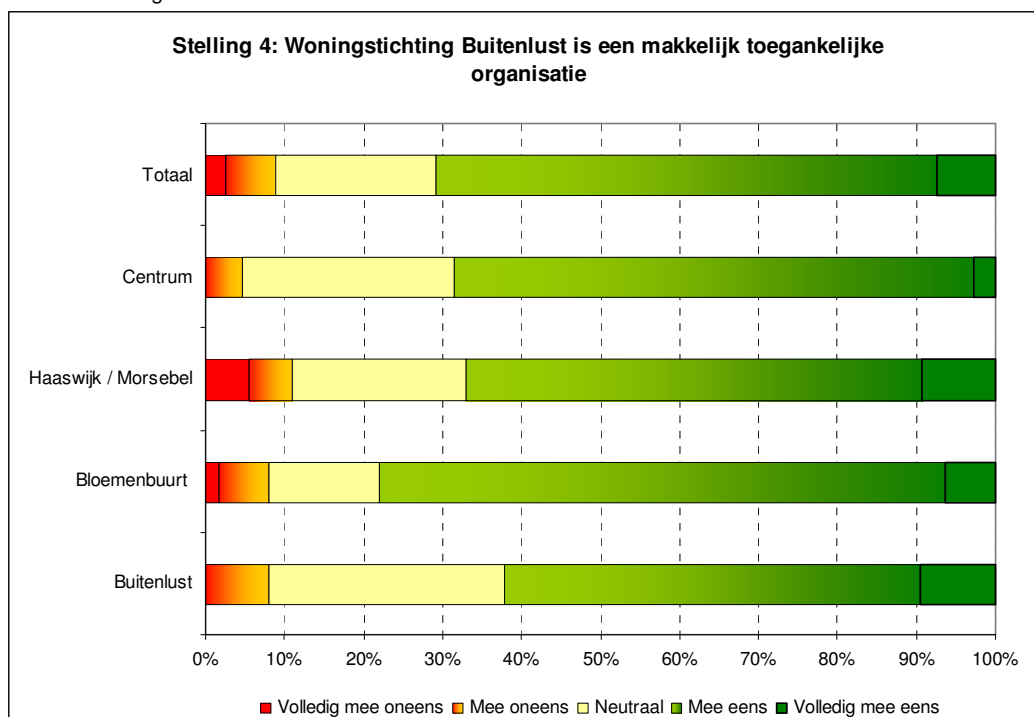
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Figuur 6.3: Woningstichting Buitenlust. Stelling 3: Woningstichting Buitenlust is een betrouwbare organisatie



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Figuur 6.4: Woningstichting Buitenlust. Stelling 4: Woningstichting Buitenlust is een makkelijk toegankelijke organisatie



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Woningstichting Buitenlust vooral klantvriendelijk en makkelijk toegankelijk

In de voorgaande vier grafieken is te zien in hoeverre huurders het eens of oneens zijn met de stellingen over de klantvriendelijkheid, professionaliteit, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van Woningstichting Buitenlust. We zien het volgende:

- Huurders zien Woningstichting Buitenlust vooral als een klantvriendelijke organisatie. In het vorige hoofdstuk kwam de klantvriendelijkheid van de medewerkers al naar voren als een duidelijk sterk punt. De reactie van de huurders op de stelling 'Woningstichting Buitenlust is een klantvriendelijke organisatie', bevestigt dit beeld. 72% van de huurders is het (volledig) eens met deze stelling; 8% is het hier juist niet mee eens.
- Woningstichting Buitenlust is (ook) een makkelijk toegankelijke organisatie, aldus 71% van de huurders; 9% is het (volledig) oneens met de betreffende stelling.
- Een meerderheid (68%) van de huurders ziet Woningstichting Buitenlust als een betrouwbare organisatie; 8% is het hiermee niet eens.
- Zes op de tien huurders vinden Woningstichting Buitenlust een professionele organisatie; 8% van de huurders kan zich juist niet vinden in de stelling 'Woningstichting Buitenlust is een professionele organisatie'.

7. Verhuisplannen en -motieven

7.1. Inleiding

In dit laatste hoofdstuk laten we zien in welke mate de huurders uit de vier wijken verhuisplannen hebben. We geven ook aan welke verhuismotieven een rol spelen.

7.2. Verhuisplannen

Tabel 7.1: Woningstichting Buitenlust. Verhuisplannen komende twee jaar

Verhuisplannen komende 2 jr.	Buitenlust	Bloemenbuurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Totaal
Beslist niet	47%	74%	67%	85%	68%
Eventueel wel, misschien	32%	13%	16%	7%	17%
Beslist wel	4%	5%	1%	3%	3%
Andere woning gevonden	0%	0%	0%	0%	0%
Weet niet	16%	8%	16%	5%	12%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

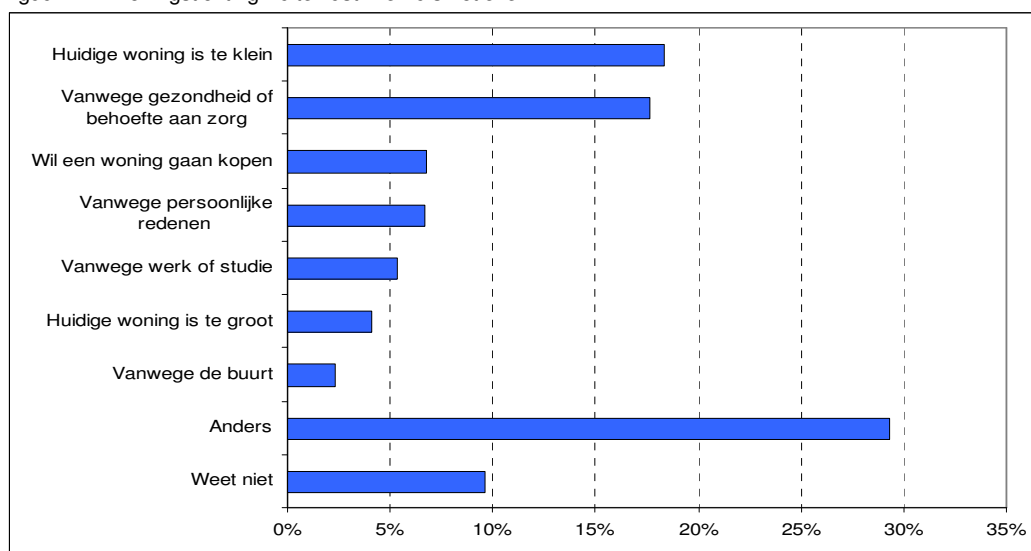
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Een vijfde huurders heeft plannen om de komende twee jaar te verhuizen

Van de huurders van Woningstichting Buitenlust heeft 20% plannen om de komende twee jaar te gaan verhuizen: 3% wil beslist verhuizen en 17% misschien. Vooral huurders uit de wijk Buitenlust lopen rond met verhuisplannen (36%). In de andere drie wijken wil maar 10 à 20% van de huurders verhuizen. De relatief hoge verhuiscijfer in Buitenlust is niet geheel verbazingwekkend. In de vorige hoofdstukken hebben we immers al gezien dat huurders uit deze wijk minder tevreden zijn over hun woning en woonomgeving.

7.3. Verhuismotieven

Figuur 7.1: Woningstichting Buitenlust. Verhuismotieven



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen (2009).

Vooral verhuizen naar grotere woning of vanwege gezondheid / zorgbehoefte

Een vijfde van de huurders van Woningstichting Buitenlust heeft plannen om de komende twee jaar te gaan verhuizen. Deze huurders willen vooral verhuizen, omdat hun huidige woning te klein is (18%) of vanwege de gezondheid of een behoefte aan zorg (eveneens 18%). Het zijn hoofdzakelijk huurders onder de 55 jaar die de huidige woning te klein vinden, en dan met name huurders tot en met 30 jaar. Uitsluitend 55-plussers hebben aangegeven te willen verhuizen vanwege de gezondheid of een zorgbehoefte.

Onze ervaring vanuit woonwensenonderzoek leert ons overigens dat 55-plussers weliswaar aangeven verhuisgeneigd te zijn, maar vaak de (lees: meer) tijd nemen om daadwerkelijk te verhuizen, of besluiten om uiteindelijk toch in de eigen woning te blijven wonen. Hoewel men dus aangeeft verhuisgeneigd te zijn, wordt het moment van daadwerkelijk verhuizen ingegeven door het achteruitgaan van de gezondheid en eventueel het ontstaan van zorgbehoefte. Dat kan veel verder in de toekomst liggen dan men ten tijde van het onderzoek zelf inschat.

Bijna 30% van de huurders met verhuisplannen noemt een andere reden om te verhuizen. Sommige huurders geven bijvoorbeeld aan dat hun woning (mogelijk) wordt gerenoveerd of gesloopt. Ook de (slechte) staat van de woning en de buurt worden hierbij genoemd.

Tot besluit

Woningstichting Buitenlust kan zeker niet op alle verhuisplannen en verhuismotieven invloed uitoefenen. Huurders met concrete verhuisplannen verhuizen uiteindelijk toch wel. Maar als de verhuisplannen minder concreet zijn, blijven huurders door ingrepen of aanpassingen in hun woning en buurt misschien langer in hun huidige woning wonen. Een te grote doorstroming is in ieder geval niet goed voor het woonplezier in de wijken.

Bijlage 1: Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek

Projectnummer: 5175.100

Datum: 11 november 2009

Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Woningstichting Buitenlust en Woningbouwvereniging Alkemade

Screening en opening

1. Klopt het dat u een woning huurt van woningcorporatie [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]?

- 1) Ja
- 2) Nee → Einde vragenlijst
- 3) Weet niet / geen mening → Einde vragenlijst

2. Hoe lang woont u al in uw huidige woning?

..... jaar

3. Woonde u voor u uw huidige woning betrok ook al in een woning van [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]?

- 1) Ja
- 2) Nee → vraag 5
- 3) Weet niet / weigering → vraag 5

4. Hoe lang woont u in totaal al in een woning van [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]?

..... jaar

Tevredenheid woning

De volgende vragen gaan over uw woning.

5. Bent u tevreden over de grootte van:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening / niet van toepassing
1) De woonkamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De slaapkamers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De keuken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De douche / badkamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De tuin / het balkon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De opbergmogelijkheden (schuur / berging / kasten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. En hoe belangrijk vindt u de grootte van:	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Niet belangrijk / niet onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet / geen mening / niet van toepassing
1) De woonkamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De slaapkamers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De keuken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De douche / badkamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De tuin / het balkon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De opbergmogelijkheden (schuur / berging / kasten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening
1) De indeling van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Het aantal kamers in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De hoeveelheid daglicht in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De warmte-isolatie van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De kwaliteit van de verwarming in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De geluidsisolatie van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De kwaliteit van de keuken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) De kwaliteit van het sanitair	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De opstelmogelijkheden van keukenapparatuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) De opstelmogelijkheden van wasmachine/-droger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Het binnenonderhoud van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Het buitenonderhoud van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) De ventilatievoorzieningen in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) De energiezuinigheid van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) De inbraakbeveiliging van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Het aanzien van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) De privacy die de woning biedt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) De woonlasten ten opzichte van de woonkwaliteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. En hoe belangrijk vindt u:	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Niet belangrijk / niet onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet / geen mening
1) De indeling van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Het aantal kamers in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De hoeveelheid daglicht in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De warmte-isolatie van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De kwaliteit van de verwarming in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De geluidsisolatie van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De kwaliteit van de keuken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) De kwaliteit van het sanitair	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De opstel mogelijkheden van keukenapparatuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) De opstel mogelijkheden van wasmachine/-droger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Het binnenonderhoud van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Het buitenonderhoud van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) De ventilatievoorzieningen in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) De energiezuinigheid van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) De inbraakbeveiliging van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Het aanzien van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) De privacy die de woning biedt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) De woonlasten ten opzichte van de woonkwaliteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Heeft u in uw woning overlast van:	Zeer veel overlast	Veel overlast	Enige overlast	Weinig overlast	Geen overlast	Weet niet / geen mening
1) Vocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Tocht door de kozijnen van de voorgevel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Tocht door de kozijnen van de achtergevel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Lawaai afkomstig van naaste burens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Lawaai afkomstig van overige buurtbewoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Lawaai afkomstig van verkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Lawaai afkomstig van vliegtuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) [Buitenlust:] Lawaai afkomstig van treinverkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) [Alkemade:] Lawaai afkomstig van de HSL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Stank afkomstig van etensgeuren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Stank afkomstig van rioollucht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Stank afkomstig van verkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Kunt u in een rapportcijfer uitdrukken hoe tevreden u bent over uw woning?

U kunt een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een 1 betekent dat u zeer ontevreden bent en een 10 betekent dat u zeer tevreden bent.

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Tevredenheid woonomgeving

Nu volgt een aantal vragen over de woonomgeving.

11. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening
1) Het aantal winkels voor dagelijkse boodschappen in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Het aantal zorgvoorzieningen en medische voorzieningen in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Het aanwezige openbare groen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Het onderhoud van het groen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Het aanzien van de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De verkeersveiligheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De parkeergelegenheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) De verlichting op straat in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De aanwezigheid van ontspanningsmogelijkheden voor volwassenen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) De aanwezigheid van speelgelegenheid voor jonge kinderen (tot 12 jaar) in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) De aanwezigheid van speelvoorzieningen voor de jeugd (12 tot en met 15 jaar) in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Ruimte en voorzieningen voor jongeren (vanaf 16 jaar) in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Het onderhoud aan de (speel)voorzieningen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. En hoe belangrijk vindt u:	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Niet belangrijk / niet onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet / geen mening
1) De aanwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De aanwezigheid van zorgvoorzieningen en medische voorzieningen in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Het aanwezige openbare groen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Het onderhoud van het groen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Het aanzien van de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De verkeersveiligheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De parkeergelegenheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) De verlichting op straat in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De aanwezigheid van ontspanningsmogelijkheden voor volwassenen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) De aanwezigheid van speelgelegenheid voor jonge kinderen (tot 12 jaar) in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) De aanwezigheid van speelvoorzieningen voor de jeugd (12 tot en met 15 jaar) in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Ruimte en voorzieningen voor jongeren (vanaf 16 jaar) in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Het onderhoud aan de (speel)voorzieningen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening
1) De bereikbaarheid van uw buurt met het openbaar vervoer (bus, tram, trein)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De mogelijkheid om met buurtbewoners in contact te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De mate waarin mensen uit verschillende culturen met elkaar om gaan in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De mate waarin buurtbewoners betrokken zijn bij de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De ontwikkeling van uw buurt het afgelopen jaar (is de buurt er op vooruit gegaan of niet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Hoe belangrijk vindt u:	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Niet belangrijk / niet onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet / geen mening
1) De bereikbaarheid van uw buurt met het openbaar vervoer (bus, tram, trein)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De mogelijkheid om met buurtbewoners in contact te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De mate waarin mensen uit verschillende culturen met elkaar om gaan in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De mate waarin buurtbewoners betrokken zijn bij de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De ontwikkeling van uw buurt het afgelopen jaar (is de buurt er op vooruit gegaan of niet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Heeft u in uw woonbuurt overlast van:	Zeer veel overlast	Veel overlast	Enige overlast	Weinig overlast	Geen overlast	Weet niet / geen mening
1) Het gedrag van anderen in uw buurt (geluidsoverlast, burenen, rondhangende groepen, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Vervuiling in uw buurt (zwerfvuil, hondenpoep, graffiti, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Bepaalde activiteiten in uw buurt (drugshandel, prostitutie, overlast gevende horeca, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Criminaliteit in uw buurt (inbraak, vandalisme/vernielingen, geweldpleging, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Het verkeer in uw buurt (lawaaï, te hard of onveilig rijden, verkeerd parkeren, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. (Als vraag 15.1) vanaf enige overlast) Als u last heeft van het gedrag van anderen in uw buurt, om wat voor overlast gaat dit dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- 1) Geluidsoverlast
- 2) Burenruzie
- 3) Rondhangende jongeren
- 4) Zwervers
- 5) Anders, namelijk
- 6) Weet niet / geen mening

17. (Als vraag 15.2) vanaf enige overlast) Als u last heeft van vervuiling in uw buurt, om wat voor vervuiling gaat dit dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- 1) Zwerfvuil
- 2) Hondenpoep
- 3) Graffiti
- 4) Verkeerd geplaatst vuilnis
- 5) Vervuilde portieken
- 6) Anders, namelijk
- 7) Weet niet / geen mening

18. (Als vraag 15.3) vanaf enige overlast) Als u last heeft van bepaalde activiteiten in uw buurt, om wat voor overlast gaat dit dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- 1) Drugshandel
- 2) Prostitutie
- 3) Overlastgevende horeca
- 4) Anders, namelijk
- 5) Weet niet / geen mening

19. (Als vraag 15.4) vanaf enige overlast) Als u last heeft van criminaliteit in uw buurt, om wat voor overlast gaat dit dan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- 1) Inbraak
- 2) Vandalisme/vernielingen
- 3) Geweldpleging
- 4) Anders, namelijk
- 5) Weet niet / geen mening

20. (Als vraag 15.5) vanaf enige overlast) Als u last heeft van het verkeer in uw buurt, om wat voor hinder gaat dit dan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- 1) Verkeerslawaaï
- 2) Te hard rijden
- 3) Hinder door verkeerd parkeren
- 4) Onveilig rijgedrag
- 5) Anders, namelijk
- 6) Weet niet / geen mening

21. Kunt u in een rapportcijfer uitdrukken hoe tevreden u bent over uw woonbuurt?

U kunt een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een 1 betekent dat u zeer ontevreden bent en een 10 betekent dat u zeer tevreden bent.

Zeër ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeër tevreden
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Algemene bereikbaarheid

22. Heeft u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact opgenomen met [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]?

- 1) Ja
- 2) Nee → Vraag 25
- 3) Weet niet / geen mening → Vraag 25

23. Ging het om een vraag, om een reparatieverzoek (over de woning), of om een klacht?

- 1) Vraag
- 2) Reparatieverzoek
- 3) Klacht
- 4) Vraag / klacht over Woonzicht
- 5) Anders, nl.....
- 6) Weet niet / geen mening

24. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening/niet van toepassing
1) De telefonische bereikbaarheid van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De klantvriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De duidelijkheid van de informatie die de medewerker u heeft gegeven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Het gemak waarmee u contact kreeg met de juiste persoon (aantal maal doorverbinden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Het nakomen van afspraken die de medewerker met u heeft gemaakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De snelheid waarmee u werd teruggebeld (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Heeft u de afgelopen 12 maanden via een brief contact opgenomen met [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]?

- 1) Ja
- 2) Nee → *Vraag 28*
- 3) Weet niet / geen mening → *Vraag 28*

26. Ging het om een vraag, om een reparatieverzoek (over de woning), of om een klacht?

- 1) Vraag
- 2) Reparatieverzoek
- 3) Klacht
- 4) Vraag / klacht over Woonzicht
- 5) Anders, nl.....
- 6) Weet niet / geen mening

27. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening / niet van toepassing
1) De klantvriendelijkheid van de medewerker die uw brief beantwoordde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De deskundigheid van de medewerker die uw brief beantwoordde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Het nakomen van afspraken die de medewerker met u heeft gemaakt (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De snelheid waarmee er op uw brief werd gereageerd (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De duidelijkheid van de informatie die u kreeg (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Heeft u de afgelopen 12 maanden per email of via de website contact opgenomen met [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]?

- 1) Ja, via email
- 2) Ja, via het webformulier reparatieverzoek
- 3) Nee → Vraag 31
- 4) Weet niet / geen mening → Vraag 31

29. Ging het om een vraag, om een reparatieverzoek (over de woning), of om een klacht?

- 1) Vraag
- 2) Reparatieverzoek
- 3) Klacht
- 4) Vraag / klacht over Woonzicht
- 5) Anders, nl.....
- 6) Weet niet / geen mening

30. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen meningniet van toepassing
1) De klantvriendelijkheid van de medewerker die uw email beantwoordde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De deskundigheid van de medewerker die uw email beantwoordde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Het nakomen van afspraken die de medewerker met u heeft gemaakt (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De snelheid waarmee er op uw mail werd gereageerd (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De duidelijkheid van de informatie die u kreeg (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Bent u de afgelopen 12 maanden langs geweest op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]?

- 1) Ja
- 2) Nee → *Vraag 33*
- 3) Weet niet / geen mening → *Vraag 33*

32. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening/niet van toepassing
1) De bereikbaarheid van het kantoor van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De parkeergelegenheid bij het kantoor van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De openingstijden van het kantoor van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De mate waarin de privacy in acht wordt genomen bij een bezoek aan het kantoor van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De klantvriendelijkheid van de medewerker bij de balie op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De deskundigheid van de balie-medewerker op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De duidelijkheid van de informatie die de balie-medewerker op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] u heeft gegeven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Het nakomen van de afspraken die de balie-medewerker op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] met u heeft gemaakt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De snelheid van terugbellen, indien afgesproken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) De snelheid waarmee uw vraag/probleem is afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Kunt u in een rapportcijfer uitdrukken hoe tevreden u bent over de dienstverlening door [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]?

U kunt een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een 1 betekent dat u zeer ontevreden bent en een 10 betekent dat u zeer tevreden bent.

Zeer ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeer tevreden
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Afhandeling reparatieverzoeken

34. (Als 23, 26 en 29 <> 2 → vraag 45) U hebt aangegeven de afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek te hebben ingediend. Hoe vaak hebt u contact gehad met [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade] voor uw verzoek was afgehandeld?

..... keer

35. U hebt een reparatieverzoek ingediend. Vervolgens werd er contact met u opgenomen. Kwam de tijd hiertussen overeen met uw verwachting?

- 1) Ja, kwam overeen met mij verwachting
- 2) Nee, het duurder langer dan ik had verwacht
- 3) Nee, het duurde korter dan ik had verwacht
- 4) Weet niet / geen mening

36. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u door [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade] bent geïnformeerd over de behandeling van uw reparatieverzoek?

- | | |
|------------------------------------|------------|
| 1) Zeer tevreden | → vraag 38 |
| 2) Tevreden | → vraag 38 |
| 3) Niet tevreden / niet ontevreden | → vraag 38 |
| 4) Ontevreden | |
| 5) Zeer ontevreden | |
| 6) Weet niet / geen mening | → vraag 38 |

37. Kunt u dat toelichten?

38. Is de reparatie uitgevoerd door de eigen dienst van [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade], of door een externe partij.

- 1) Door de eigen dienst van [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]
- 2) Door een externe partij
- 3) Weet niet / geen mening

39. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit waarmee de reparatie is uitgevoerd?

- | | |
|------------------------------------|------------|
| 1) Zeer tevreden | → vraag 41 |
| 2) Tevreden | → vraag 41 |
| 3) Niet tevreden / niet ontevreden | → vraag 41 |
| 4) Ontevreden | |
| 5) Zeer ontevreden | |
| 6) Weet niet / geen mening | → vraag 41 |

40. Kunt u dat toelichten?

41. Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de reparateur die de reparatie uitvoerde?

- | | |
|------------------------------------|------------|
| 1) Zeer tevreden | → vraag 43 |
| 2) Tevreden | → vraag 43 |
| 3) Niet tevreden / niet ontevreden | → vraag 43 |
| 4) Ontevreden | |
| 5) Zeer ontevreden | |
| 6) Weet niet / geen mening | → vraag 43 |

42. Kunt u dat toelichten?

43. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee de reparatie werd uitgevoerd (de tijd tussen het moment dat u uw reparatieverzoek indiende en het moment dat de reparatie daadwerkelijk was uitgevoerd).

- | | |
|------------------------------------|------------|
| 1) Zeer tevreden | → vraag 45 |
| 2) Tevreden | → vraag 45 |
| 3) Niet tevreden / niet ontevreden | → vraag 45 |
| 4) Ontevreden | |
| 5) Zeer ontevreden | |
| 6) Weet niet / geen mening | → vraag 45 |

44. Kunt u dat toelichten?

Communicatie

De volgende vragen gaan over de communicatie van [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade] met haar huurders.

45. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening
1) De duidelijkheid van de brieven van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] (begrijpt u de brieven?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De duidelijkheid van de folders en brochures van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] (begrijpt u de informatie?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De duidelijkheid van de informatie in het bewonersblad van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] (begrijpt u de informatie?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De hoeveelheid schriftelijke informatie van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] (wordt u voldoende geïnformeerd?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De duidelijkheid van de informatie over de wijze waarop de hoogte van de huur wordt vastgesteld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De duidelijkheid van de informatie over de servicekosten (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De duidelijkheid van de informatie op de website van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] (begrijpt u de informatie?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) De hoeveelheid informatie op de website van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] (biedt het u voldoende informatie?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De actualiteit van de informatie op de website van [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] (is de informatie niet verouderd?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

46. Het bewonersblad van [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade] verschijnt [Woningstichting Buitenlust: 2 | Woningbouwvereniging Alkemade: 3] keer per jaar. Wat vindt u van deze frequentie?

- 1) Precies goed
- 2) Mag wel vaker
- 3) Mag wel minder vaak
- 4) Weet niet / geen mening

47. [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade] voert geregeld onderhoudswerkzaamheden uit aan de woningen van haar huurders. Deze werkzaamheden worden vooraf schriftelijk aangekondigd.

Heb u het afgelopen jaar een brief van [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade] ontvangen waarin werd aangekondigd dat er onderhoud aan uw woning zal plaatsvinden?

- 1) Ja
- 2) Nee → vraag 50
- 3) Weet niet, geen mening → vraag 50

48. Hoe tevreden was u over de duidelijkheid van de informatie in de aankondigingsbrief over de onderhoudswerkzaamheden van [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Niet tevreden, niet ontevreden
- 4) Ontevreden
- 5) Zeer ontevreden
- 6) Weet niet / geen mening

49. Vond u dat de brief waarin de onderhoudswerkzaamheden werden aangekondigd op tijd hebt ontvangen?

- 1) Ja, op tijd
- 2) Nee, te kort voor de aanvang van de werkzaamheden
- 3) Nee, te lang voor aanvang van de werkzaamheden
- 4) Weet niet / geen mening

Beeld van de corporatie

50. Nu volgen enkele stellingen die gaan over de manier waarop [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade] haar werk doet. Wilt u van elke stelling aangeven in hoeverre u het daar mee eens bent of niet?

	Volledig mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens / niet mee oneens	Mee eens	Volledig mee eens	Weet niet / geen mening
1) [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] is een klantvriendelijke organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] is een professionele organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] is een betrouwbare organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) [Woningstichting Buitenlust Woningbouwvereniging Alkemade] is een makkelijk toegankelijke organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Achtergrondkenmerken

51. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

52. Bent u een man of een vrouw?

- 1) Man
- 2) Vrouw

53. Uit hoeveel inwonende personen bestaat uw huishouden op dit moment, inclusief uzelf?

..... personen

54. Hoeveel inwonende kinderen in de leeftijd tot en met 17 jaar behoren op dit moment tot uw huishouden?

..... kinderen

55. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- 1) Geen
- 2) Lagere school, basisschool
- 3) LBO (LTS, LEAO, LHNO, etc.)
- 4) MAVO, MULO
- 5) VMBO
- 6) HAVO
- 7) MBO
- 8) VWO, atheneum, gymnasium, HBS
- 9) HBO
- 10) Universitaire opleiding
- 11) Anders
- 12) Weet niet

56. Zou u kunnen aangeven in welke klasse uw maandelijkse netto inkomen van het gezamenlijke huishouden ligt?

- 1) Minder dan 800 euro
- 2) 800 – 1.200 euro
- 3) 1.200 – 1.600 euro
- 4) 1.600 – 2.000 euro
- 5) 2.000 – 2.500 euro
- 6) 2.500 – 3.000 euro
- 7) Meer dan 3.000 euro
- 8) Weet niet / geen mening

57. Hebt u plannen om de komende 2 jaar te gaan verhuizen?

- 1) Beslist niet → vraag 59
- 2) Eventueel wel, misschien
- 3) Beslist wel
- 4) Ik heb reeds een andere woning gevonden → vraag 59
- 5) Weet niet / geen mening → vraag 59

58. Wat is de reden dat u wilt verhuizen?

- 1) Vanwege gezondheid of behoefte aan zorg
- 2) Huidige woning is te groot
- 3) Huidige woning is te klein
- 4) Vanwege persoonlijke redenen (huwelijk, samenwonen, verbreken relatie)
- 5) Vanwege werk of studie
- 6) Vanwege de buurt
- 7) Wil een woning gaan kopen
- 8) Anders, namelijk
- 9) Weet niet / geen mening

59. Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog suggesties of opmerkingen voor [Woningstichting Buitenlust | Woningbouwvereniging Alkemade]? Dan kunt u deze hier geven.