



## Onderzoeksrapport 2008

*De tevredenheid van de cliënten van het*



Onderzoekers: Najima el Allati  
Leila Abdelmoula  
Mariam Zahi  
Lisette Barsingerhorn  
Danielle Benn

*Hogeschool van Amsterdam, Opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening*

*Amsterdam, 5 december 2008*

## **Voorwoord**

De Hogeschool van Amsterdam ontwikkelt een samenwerkingsverband met een aantal (lokale) werkveldorganisaties. Het doel van dit samenwerkingsverband is om de onderlinge relatie te intensiveren en de competentieontwikkeling van de studenten te versterken. Een van de samenwerkingspartners is het Wijksteunpunt Wonen Centrum (WSWonen Centrum), een organisatie die huurders, bewonersgroepen en woningzoekenden advies en ondersteuning aanbiedt.

Als onderdeel van deze samenwerking hebben wij, vierdejaars studenten van de voltijd opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening, vanuit het Wijksteunpunt Wonen Centrum de opdracht gekregen om onderzoek te doen naar de tevredenheid van de cliënten die gebruik maken van de dienstverlening van de woonsprekuren en de huurteams en de leden van de bewonerscommissie binnen het stadsdeel Centrum.

Dit rapport bevat het resultaat van ons onderzoek.

Wij willen hierbij Guust Augustijn van het WSWonen Centrum bedanken voor de samenwerking. Daarnaast willen wij onze projectbegeleider Siep van der Werf bedanken.

Amsterdam, 5 december 2008

## Inhoudsopgave

Samenvatting onderzoeksrapport	5
Inleiding	6
<b>Hoofdstuk 1: Resultaten van de enquêtes van het Woonspreekuur</b>	<b>6</b>
1.1 Geslacht	8
1.2 Leeftijd	8
1.3 Soort woning	8
1.4 Hoe is de cliënt terecht gekomen bij het WSWonen	9
1.5 De hulpvraag	10
1.5.1 Huurprijs	10
1.5.2 Puntentelling	10
1.5.3 Onderhoudsklachten	10
1.5.4 Servicekosten	10
1.5.5 Rechten bij splitsing van de woning	10
1.5.6 Renovatie/Sloop	10
1.5.7 Anders, namelijk...	10
1.6 Eerste bezoek aan het WSWonen Centrum	11
1.7 Tijdsduur	11
1.8 De tevredenheid over de geboden dienstverlening	11
1.8.1 Werkhouding v/d werknemers	12
1.8.2 Deskundigheid van de medewerker	12
1.8.3 Ontvangst	12
1.8.4 Telefonische bereikbaarheid	12
1.8.5 Wachtijd	13
1.8.6 Informatie en advies	13
1.8.7 Klantvriendelijkheid	13
1.8.8 Spreekuurruimtes	13
1.9 Waardering van de dienstverlening	13
1.10 Voldoende beantwoording	13
1.11 Geholpen	13
1.12 Bezoek in de toekomst	14
1.13 WSWonen Centrum aanbevelen aan anderen	14
1.14 Verbeteringen	14
1.15 Opmerkingen/mededelingen	14
1.16 Conclusie	15
1.17 Aanbevelingen	15
<b>Hoofdstuk 2: Resultaten van de enquêtes van het Huurteam</b>	<b>16</b>
2.1 Geslacht	16
2.2 Leeftijd	16
2.3 Om wat voor soort woning	16
2.4 Hoe is de cliënt terecht gekomen bij het WSWonen	16
2.5 Eerste contact met het Huurteam?	17
2.6 De hulpvraag	17
2.6.1 Huurprijs	18
2.6.2 Puntentelling	18
2.6.3 Onderhoudsklachten	18
2.6.4 Servicekosten	18
2.7 De tevredenheid over de geboden diensten van het Huurteam	19

2.7.1	Werkhouding v/d werknemers	19
2.7.2	Deskundigheid van de medewerker	19
2.7.3	Ontvangst	19
2.7.4	Telefonische bereikbaarheid	19
2.7.5	Wachttijd	19
2.7.6	Informatie en advies	19
2.7.7	Klantvriendelijkheid	20
2.8	Gemiddelde cijfer van de geboden dienstverlening	20
2.9	Is de hulpvraag voldoende beantwoord?	20
2.10	Voelt de ondervraagde zich voldoende geholpen?	20
2.11	Gebruik in de toekomst	20
2.12	Aanbevelen van het Huurteam	20
2.13	Verbeteringen aan de dienstverlening	21
2.14	Opmerkingen/mededelingen	21
2.15	Conclusie	22
2.16	Aanbevelingen	22
	<b>Hoofdstuk 3: Interviews Bewonerscommissies</b>	<b>23</b>
3.1	Conclusie	28
	<b>Hoofdstuk 4: Beantwoording hoofdvraag</b>	<b>29</b>
	<b>Hoofdstuk 5: Verantwoording onderzoek</b>	<b>30</b>
5.1	Aanleiding	30
5.2	Vraagstelling	30
5.3	De doelstelling	30
5.4	Functie van het onderzoek	30
5.6	Onderzoeksmethode en verantwoording keuze	30
5.7	Wie hebben wij precies onderzocht en hoe hebben wij het onderzocht?	31
<b>Bijlage 1</b>	Begeleidende brief + vragenlijst klanten Woonspreekuur	32
<b>Bijlage 2</b>	Begeleidende brief + vragenlijst klanten Huurteam	35
<b>Bijlage 3</b>	Vragenlijst interviews bewonerscommissies	38

## **Samenvatting onderzoeksrapport**

Dit onderzoek is verricht door de vijf volgende vierdejaars studenten van de Hogeschool van Amsterdam met de studierichting Sociaal Juridische Dienstverlening: Najima el Allati, Leila Abdelmoula, Mariam Zahi, Lisette Barsingerhorn en Daniëlle Benn.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de cliënttevredenheid van de geboden diensten van het WSWonen Centrum. Tevens dient het rapport als evaluatie en verantwoording voor het Stadsdeel. Uiteindelijk heeft het onderzoek geleid tot een aantal aanbevelingen om de dienstverlening te kunnen verbeteren.

### Methode

Het onderzoek is een kwantitatief en kwalitatief onderzoek geweest, waarbij er gebruik is gemaakt van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden. Voor het kwantitatieve gedeelte hebben wij gebruik gemaakt van het survey-onderzoek. Het survey-onderzoek hield in dat wij door middel van het afnemen van enquêtes tot resultaten kwamen. Voor het kwalitatieve gedeelte hebben wij gebruik gemaakt van verschillende soorten interviews.

De dienstverlening van het WSWonen Centrum bestaat uit drie onderdelen, namelijk het Huurteam, de Woonsprekuren en de Bewonersondersteuning. Voor het Huurteam en de Woonsprekuren hebben wij willekeurig 150 cliënten geselecteerd uit het adressenbestand. Wij ontvingen iets meer dan 1/5 van de enquêtes terug. Voor het Woonsprekuren ontvingen wij bijna 2/5 terug. De enquêtes zijn via de post verstuurd. Daarna hebben de respondenten de gelegenheid gekregen om hun enquêtes te deponeren in de deponeerdozen op de vestigingen: Nieuwe Doelenstraat 55, 1<sup>e</sup> Lauriersdwarstraat 6 en de Roetersstraat 174.

Bij de Bewonersondersteuning was het de bedoeling om tien commissieleden persoonlijk te interviewen. Hierbij zijn wij tegen een aantal belemmeringen opgelopen, namelijk de afstemming op elkaar en de bereikbaarheid van de commissieleden. Uiteindelijk hebben wij telefonisch en per email zes commissieleden kunnen interviewen.

### Resultaten Woonsprekuren

In het onderzoeksrapport hebben wij voor het Woonsprekuren eerst de feiten weergegeven van de respondenten, zoals het geslacht, leeftijd en soort woning. Wij hebben de respondenten de vraag gesteld hoe zij terecht zijn gekomen bij het Woonsprekuren. Uit de resultaten van de enquêtes is gebleken dat de huis-aan-huis folder/krant de hoogst scorende reclamemaker is onder de respondenten. Via internet zijn de minste respondenten terecht gekomen bij het WSWonen Centrum. Op de vraag in welke soort woning de respondenten wonen, antwoordde de meerderheid van de respondenten met 69,8% dat hij/zij een huurwoning heeft via een particuliere verhuurder. Daar tegenover staat dat er 30,2% een huurwoning via de woningcorporatie huurde. Uit deze resultaten kan er geconcludeerd worden dat de respondenten die een woning huren van een particuliere verhuurder vaker hulp zoeken bij het WSWonen dan een huurder van een woningcorporatie.

De respondenten kregen tevens de volgende vraag: “ Waarover ging uw hulpvraag?” De respondenten konden uit verschillende antwoorden kiezen. Zij hadden de keuze om meer dan één antwoord aan te kruisen. De antwoorden waaruit zij konden kiezen waren: huurprijs, puntentelling, onderhoudsklachten, servicekosten, rechten bij splitsing van de woning, renovatie en andere hulpvraag. Hierbij gaf 43% aan dat zij andere hulpvragen hadden. Deze andere hulpvragen hadden betrekking op hun verhuurders, het beëindigen van een huurovereenkomst en de rechten en plichten van de huurder en de verhuurder. De respondenten waren over de diensten van het Woonsprekuren tevreden.

Voor het Woonspreekuur hebben we de volgende aanbevelingen gedaan:

- kortere wachttijden
- meer reclame via internet
- spreekruimte(s) verbeteren

### Resultaten Huurteam

Voor het Huurteam zijn wij begonnen met het weergeven van feiten. In tegenstelling tot de respondenten bij het Woonspreekuur hebben de respondenten van het Huurteam aangegeven dat 68,4% van de respondenten een woning huren via de woningcorporatie en 31,6% een woning huren van een particuliere verhuurder. Op de vraag hoe de respondenten terecht zijn gekomen bij het Huurteam gaf de meerderheid aan dat zij benaderd waren door het Huurteam. Het kleinste gedeelte van de respondenten was via het internet bij het Huurteam terecht gekomen. Bij het Huurteam hebben we de respondenten ook de gelegenheid gegeven om aan te geven waar hun hulpvraag betrekking op had. Net zoals bij het Woonspreekuur hebben zij kunnen kiezen uit de volgende punten: huurprijs, puntentelling, servicekosten, onderhoudskosten en andere hulpvraag. Hieruit is gebleken dat 34% van de respondenten gebruik maakte van de dienstverlening van WSWonen Centrum vanwege onderhoudsklachten, 18,4% voor de puntentelling en 10,5% voor de servicekosten.

Net als bij het Woonspreekuur waren de respondenten tevreden over de geboden diensten.

Tot slot hebben wij WSWonen Centrum aanbevolen om te zorgen voor meer bekendheid en betere telefonische bereikbaarheid.

### Resultaten Bewonersondersteuning

De bewonersondersteuners van het WSWonen ondersteunen bewonerscommissies. Een bewonerscommissie is vertegenwoordigd door de bewoners, bestaande uit een voorzitter, een secretaris en een penningmeester. De omvang van de commissie verschilt per commissie van 3 - 5 leden met uitzondering van de huurdersvereniging Centrum met 600 leden.

De leden van de bewonerscommissies zijn over het algemeen zeer tevreden over de dienstverlening, de beschikbare tijd die voor hen werd vrij gemaakt en over de deskundigheid van de bewonersondersteuners van WSWonen. Slechts één van de leden die geïnterviewd is, had net iets minder aan de deskundigheid van de medewerker van WSWonen Centrum. De informatie/ondersteuning die verstrekt werd door de medewerkers van het WSWonen, is door de leden van de bewonerscommissies als nuttig ervaren. Slechts één van de leden kon hier geen uitspraak over doen, omdat het proces nog gaande is. Over het algemeen voldoet WSWonen Centrum aan de verwachtingen van de respondenten. Daarnaast gaven de respondenten ook aan dat zij in de toekomst zeker gebruik zullen maken van de diensten van het WSWonen Centrum.

### Gemiddelde rapportcijfers

Aan de respondenten is gevraagd om een gemiddeld rapportcijfer te geven voor de dienstverlening. Dit heeft geleid tot de volgende waardering:

- Huurteam Binnenstad 8.5
- Woonsprekuren 8.0
- Bewonersondersteuning 8.3

Deze waarderingen resulteren in een gemiddeld rapportcijfer van 8.3 voor de dienstverlening van alle onderdelen van het Wijksteunpunt Wonen Centrum.

## Inleiding

Op 11 september 2008 hebben wij de opdracht gekregen van Guust Augustijn, coördinator van het Wijksteunpunt Wonen Centrum (WSWonen Centrum), om een tevredenheidonderzoek af te nemen onder de cliënten van WSWonen Centrum m.b.t. de dienstverlening over de periode januari 2008 tot september 2008.

Met dit onderzoek wil het WSWonen Centrum antwoord op de volgende centrale vraag:

*Zijn de cliënten tevreden met de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen Centrum?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden hebben wij de volgende deelvragen opgesteld:

- Hoe ervaren en waarderen de cliënten de dienstverlening van het huurteam, het woonspreekuur en de bewonersondersteuning?
- Wat zijn de verwachtingen die de huurders hebben ten opzichte van de diensten van het Wijksteunpunt Wonen Centrum?
- Wat zijn de aanbevelingen aan het Wijksteunpunt Wonen Centrum?

Om deze vragen te kunnen beantwoorden hebben wij 300 cliënten van het woonspreekuur uit het adressenbestand van het WSWonen Centrum willekeurig geselecteerd en per post geënquêteerd. Wij wilden van deze cliënten te weten komen of zij tevreden zijn over de dienstverlening van WSWonen Centrum. Zes leden van de bewonerscommissies hebben wij geïnterviewd om hun ervaringen met betrekking tot de dienstverlening met ons te delen. De enquêtes hebben wij aangekondigd door middel van een inleidende brief (zie bijlage 1).

## **Hoofdstuk 1: Resultaten van de enquêtes van het Woonspreekuur**

### **Inleiding**

In dit hoofdstuk behandelen wij de resultaten van de 53 respondenten. In de enquêtes hebben wij eerst naar de feiten gevraagd, zoals geslacht en leeftijd. Verder stelden wij vragen met betrekking tot hun tevredenheid over de dienstverlening van het WSWonen Centrum. In deze paragraaf zullen wij per vraag de resultaten toelichten.

#### **1.1 Geslacht**

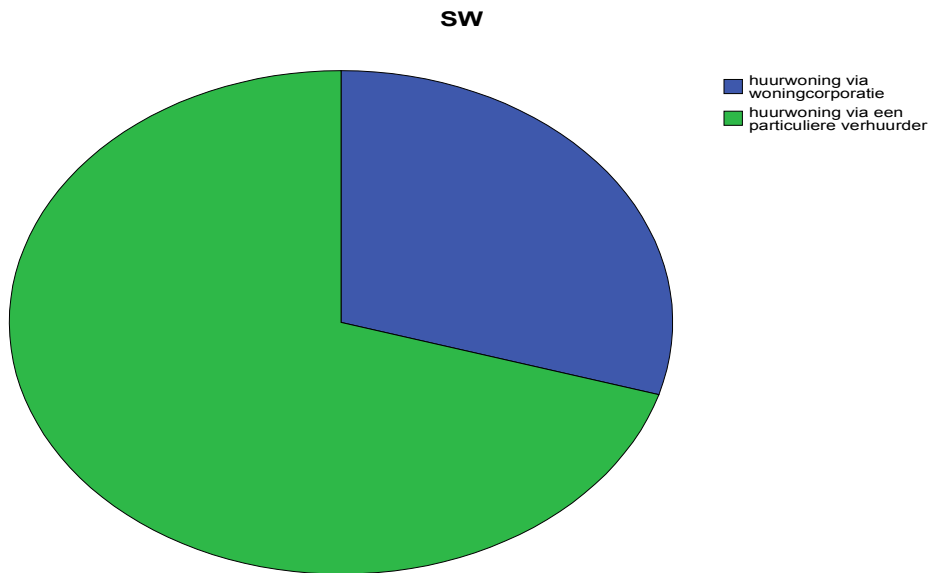
Uit de enquêtes kwam naar voren dat 58,5% van de respondenten, vrouw is. 41,5% van de enquêtes die wij ontvangen hebben, zijn mannelijke respondenten. Uit deze resultaten kunnen wij niet concluderen dat er meer vrouwen dan mannen gebruik maken van de dienstverlening van WSWonen Centrum. Wij hebben niet alle verstuurde enquêtes ontvangen. Wel kunnen wij concluderen dat er meer vrouwen mee gedaan hebben aan de enquêtes dan mannen.

#### **1.2 Leeftijd**

Wij hebben in de enquêtes wel gevraagd naar de leeftijd van de respondenten. Echter, hebben wij geen gebruik gemaakt van deze informatie. Voor dit onderzoek is de leeftijd namelijk niet belangrijk. Wij vonden de leeftijd wel een vraag die wij moesten stellen in de eerste twee vragen van onze enquêtes, omdat de enquêtes altijd dienen te beginnen met het vragen naar een aantal feiten. Dit om te voorkomen dat de respondenten de eerste paar vragen lezen en de enquête niet verder willen invullen, omdat er al in vraag 1 naar de mening gevraagd wordt. De mening is persoonlijk en dient subtiel gevraagd te worden.

#### **1.3 Soort woning**

Om inzicht te krijgen in de soort woningen waar de cliënten in wonen hebben wij de vraag gesteld : *In wat voor soort woning woont u?* De respondenten konden uit drie antwoorden kiezen, namelijk een huurwoning via de woningcorporatie, een huurwoning via een particuliere verhuurder of een koopwoning. Uit de resultaten van de respondenten kwam naar voren dat niemand een koopwoning had. De meerderheid van de ondervraagden 69,8% heeft een huurwoning via een particuliere verhuurder. Daar tegenover stond dat er 30,2% een huurwoning via de woningcorporatie huurt. Uit deze resultaten kan er geconcludeerd worden dat de respondenten die een woning huren van een particuliere verhuurder vaker hulp zoeken bij het WSWonen Centrum dan van een woningcorporatie.



**Figuur 1.1** Woningtype van de respondenten

#### 1.4 Hoe is de cliënt terecht gekomen bij het WSWonen Centrum

Het is belangrijk om te weten hoe de cliënten terecht zijn gekomen bij het WSWonen Centrum. Als WSWonen Centrum op de hoogte is van het feit hoe de cliënten terecht zijn gekomen bij hen, dan kan er op dezelfde weg meer reclame gemaakt worden. Op deze manier kan het WSWonen Centrum een grotere groep bereiken.

**HT**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid doorverwezen door....	15	28,3	28,3	28,3
via een kennis/familieelid	15	28,3	28,3	56,6
via het internet	4	7,5	7,5	64,2
huis aan huis folder/krant	19	35,8	35,8	100,0
Total	53	100,0	100,0	

**Figuur 1.2** Hoe bij WSWonen terecht gekomen?

Zoals er uit de bovenstaande tabel opgemaakt kan worden is de huis-aan-huis folder/krant de hoogst scorende reclamemaker onder de respondenten. De folder van het WSWonen Centrum wordt eens in de zoveel tijd in de bus gedeponerd van alle huurders in Centrum.

Ook het antwoord *via een kennis/familieelid* of *doorverwezen door...* scoren een redelijk percentage bij de respondenten, namelijk beide 28,3%. Bij *doorverwezen door...* zijn er verschillende aanvullingen gedaan. Van de 28,3 % is 11,3% verwezen door instellingen zoals: Juridisch loket, gemeente, Rechtswinkel, Stedelijk Woningdienst (Dienst Wonen).

## **1.5 De hulpvraag**

Wij hebben de vraag: *Waarover ging uw hulpvraag?* in de enquête opgenomen om na te kunnen gaan welke punten een grote rol spelen bij de cliënten waardoor zij gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening van WSWonen Centrum. De respondenten konden uit verschillende antwoorden kiezen. Daarnaast hadden zij de keuze om meer dan één antwoord aan te kruisen. Hieronder een korte weergave van de gegeven antwoorden.

### **1.5.1 Huurprijs**

30,2% van de respondenten gaven aan dat zij met vragen kwamen bij het WSWonen Centrum over de huurprijzen. Dit percentage is niet verbazingwekkend, aangezien Amsterdam te kampen heeft met de woningnood. Vooral verhuurders van particuliere woningen vragen te hoge huurprijzen waardoor huurders met dit probleem onder andere aankloppen bij WSWonen Centrum.

### **1.5.2 Puntentelling**

28,3% van de respondenten hadden vragen over de puntentelling van hun woningen. De puntentelling heeft direct te maken met de huurprijs, want aan de hand van de puntentelling wordt de huurprijs vastgesteld.

### **1.5.3 Onderhoudsklachten**

Van de respondenten hadden 20,8% klachten over de onderhoud van de woning. Bij WSWonen Centrum wilden de cliënten weten wat zij konden ondernemen tegen de verhuurder i.v.m. de onderhoudsklachten.

### **1.5.4 Servicekosten**

Opvallend was dat er een groot deel van de cliënten vragen hadden over de servicekosten. 13,2% hadden hier vragen over.

### **1.5.5 Rechten bij splitsing van de woning**

11,3% van de respondenten gaven aan informatie te willen hebben over hun rechten bij splitsing van de woning.

### **1.5.6 Renovatie/sloop**

Hoewel er veel panden van Amsterdam Centrum gerenoveerd worden komt het overeen dat 20,8% van de respondenten hier vragen over hadden.

### **1.5.7 Anders, namelijk....**

43,4% van de respondenten gaven aan dat er een *andere reden* was waardoor zij gebruik maakten van de dienstverlening van het WSWonen Centrum. Andere oorzaken waren onder andere vragen met betrekking tot de huisbazen/verhuurders, het beëindigen van een huurovereenkomst en de rechten en plichten van de huurder dan zowel de verhuurder.

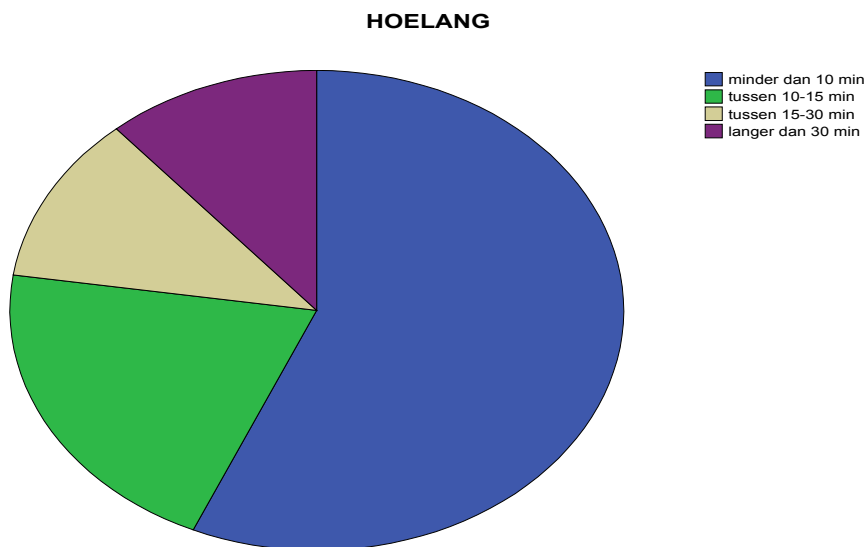
## 1.6 Eerste bezoek aan het WSWonen Centrum

Voor het WSWonen Centrum is het van belang om te weten of de cliënten meer dan één keer gebruik maakten van de dienstverlening en of hun mening over de tevredenheid gebaseerd is op één bezoek of meerdere bezoeken aan WSWonen Centrum. Wij hebben daarom de vraag: *Was het uw eerste bezoek aan het woonspreekuur?* in de enquête verwerkt. Van de respondenten heeft 60,4% aangegeven dat hun eerste bezoek in de periode januari 2008 t/m augustus 2008 heeft plaats gevonden. Dit geeft aan dat het woonspreekuur nog steeds cliënten werft in Amsterdam Centrum.

39,6% gaf aan dat zij meerdere bezoeken hadden gebracht aan het woonspreekuur. Dit geeft aan dat deze cliënten tevreden waren met de dienstverlening, aangezien ze meerdere keren een bezoek hebben gebracht aan het woonspreekuur.

## 1.7 Tijdsduur

De wachttijd heeft invloed op de tevredenheid van de dienstverlening. Het is namelijk belangrijk om te evalueren hoe lang de respondenten moesten wachten voordat zij geholpen werden door een medewerker van het WSWonen Centrum. 56,6% van de respondenten gaf aan minder dan 10 minuten gewacht te hebben voordat zij geholpen werden. Het WSWonen Centrum heeft het voor elkaar gekregen om iets meer dan de helft van de respondenten binnen 10 minuten van dienst te zijn. Daarnaast gaf 20,8% aan dat zij 10-15 minuten moesten wachten. 11,3% moest tussen 15-30 minuten wachten. 11,3% van de respondenten moesten langer wachten dan 30 minuten. In totaal moesten 22,6 % van de respondenten langer wachten dan 15 minuten. Dat is bijna een kwart van de respondenten.



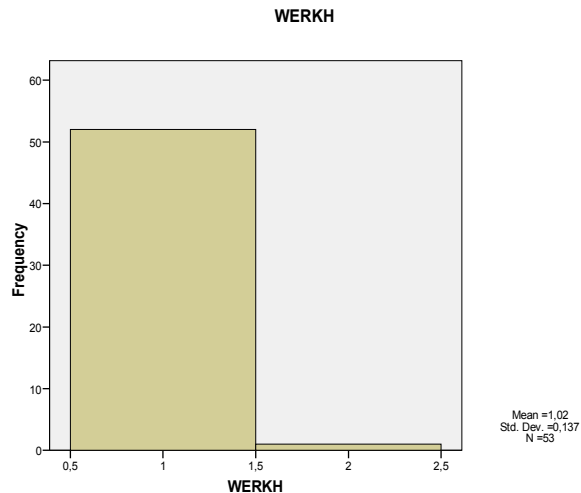
Figuur 1.3 Wachttijd

## 1.8 De tevredenheid over de geboden dienstverlening

Wij hebben de vraag: *Hoe tevreden bent u over onze geboden dienstverlening m.b.t. de werkhouding v/d medewerkers, deskundigheid v/d medewerkers, ontvangst, telefonische bereikbaarheid, wachttijd, informatie en advies, klantvriendelijkheid en de spreekruimte* in de enquête verwerkt. De cliënten hadden de keuze tussen goed, matig en slecht. De resultaten van de onderdelen zullen hieronder weergegeven worden.

### 1.8.1 Werkhouding v/d medewerkers

98,1% van de respondenten gaf aan dat de werkhouding van de medewerkers *goed* was. 1,9% was minder tevreden met de werkhouding van de medewerkers en hadden daarom *matig* ingevuld. Geen van de respondenten gaf aan dat de werkhouding slecht was. Er kan geconcludeerd worden dat de werkhouding van de medewerkers over het algemeen goed is.



Figuur 1.4 Werkhouding van de medewerkers van WSW

### 1.8.2 Deskundigheid van de medewerker

90,7% van de respondenten vindt de deskundigheid van de medewerkers van het WSWonen Centrum goed. 7,4% vindt de deskundigheid van de medewerkers matig en slechts 1,9% vindt het slecht. Over het algemeen kunnen we stellen dat de respondenten tevreden zijn met de deskundigheid van de medewerkers van het WSWonen Centrum.

### 1.8.3 Ontvangst

Een van de vragen die wij hebben gesteld aan de respondenten is hoe ze zijn ontvangen door de medewerkers van het WSWonen Centrum. Hierop gaf 90,7% van de respondenten aan dat zij goed waren ontvangen. 9,3% gaf aan dat het ontvangst matig was. Geen van de respondenten vindt dat ze slecht waren ontvangen door de medewerkers van het WSWonen. Hieruit blijkt dat het merendeel van de respondenten vindt dat de medewerkers van het WSWonen hen goed heeft ontvangen.

### 1.8.4 Telefonisch bereikbaarheid

74,1% van de respondenten vindt dat het WSWonen Centrum telefonisch goed bereikbaar was. 20,4% vindt dit matig en slechts 5,6% vindt de telefonische bereikbaarheid van het WSWonen Centrum slecht. Hieruit blijkt dat ongeveer iets meer dan een kwart van de respondenten vindt dat het WSWonen Centrum matig of slecht te bereiken was.

### **1.8.5 Wachtijd**

Ook hebben wij aan de respondenten de vraag voorgelegd wat zij van de wachttijd van het WSWonen Centrum vinden. 83,3% van de respondenten vindt de wachttijd goed. 14,8% vindt dit matig en slechts 1,9% vindt de wachttijd slecht.

### **1.8.6 Informatie en advies**

92,6% van de respondenten vindt de verkregen informatie en advies van het WSWonen Centrum goed. 5,6% van de respondenten vindt de verkregen informatie en advies van het WSWonen Centrum matig en daarnaast geeft 1,9% aan dat de verkregen informatie en advies slecht was.

### **1.8.7 Klantvriendelijkheid**

Op de vraag naar klantvriendelijkheid van de medewerkers van WSWonen Centrum reageerde 96,3% dat de klantvriendelijkheid goed is. Slechts 3,7% gaf als antwoord dat de klantvriendelijkheid van de medewerkers matig was. Geen van de respondenten vindt de klantvriendelijkheid van de medewerkers van het WSWonen Centrum slecht.

### **1.8.8 Spreekruimtes**

De meningen over de spreekruimtes van WSWonen Centrum zijn verdeeld. 68,5% van de respondenten vindt de spreekruimtes goed. 27,8% van de respondenten vindt de spreekruimtes matig en 3,7% vindt het slecht. In bijlage 1.8.7 aanvulling op pagina 44 zijn de percentages verdeeld over de spreekruimtes op de volgende drie locaties:

- D' Oude Stadt
- Oostelijke Binnenstad
- Jordaan/ Gouden Reael

## **1.9 Waardering van de dienstverlening**

Om tot een waardering voor de geboden dienstverlening te kunnen komen hebben we de respondenten gevraagd om een gemiddeld cijfer te geven aan de dienstverlening van het woonspreekuur. Het gemiddelde cijfer waaruit gekozen kon worden lag tussen de 1 en 10, waarbij de cijfer 1 stond voor zeer slecht en tien voor uitstekend. Uit de enquêtes is gebleken dat 45,3% van de respondenten een gemiddeld cijfer geeft van 8. 20,8% van de respondenten gaf als gemiddelde cijfer een 9 en een 10. 5,7% gaf als gemiddelde cijfer een 7, 3,8% gaf een 6 en 1,8% gaf als gemiddelde cijfer een 5 en een 2. Gemiddeld geven de respondenten een 8 voor de dienstverlening van het woonspreekuur.

### **1.10 Voldoende beantwoording**

Op de vraag of de vragen voldoende beantwoord waren antwoordde 94% met ja. Gevolgd door 4% die antwoordde dat de vragen niet beantwoord waren. Echter gaf 2% aan dat de vragen niet helemaal beantwoord waren.

### **1.11 Geholpen**

92% van de respondenten gaf aan dat ze zich geholpen voelden na het bezoek aan het woonspreekuur.

### **1.12 Bezoek in de toekomst**

Op de vraag of de respondenten in de toekomst het woonspreekuur gingen bezoeken antwoordde 98% met ja.

### **1.13 WSWonen Centrum aanbevelen aan anderen**

Uit de resultaten van dit onderdeel is gebleken dat de respondenten tevreden zijn over de diensten van het woonspreekuur. Van de respondenten heeft slechts 1,9% aangegeven dat zij het woonspreekuur niet zullen aanbevelen aan anderen.

### **1.14 Verbeteringen**

Deze vraag heeft het merendeel van de respondenten onbeantwoord gelaten. Van de respondenten heeft 13,2% deze vraag beantwoord. De volgende antwoorden werden verschillend benoemd:

- Vaste contactpersoon, zodat hun verhaal niet telkens opnieuw verteld moest worden;
- Betere ontvangst;
- Meer spreekuren op de avond;
- Meer deskundigheid;
- Meer spreekruimtes;
- Betere richtlijnen;
- Samen werken met Dienst Wonen;
- Woonspreekuur in het Westen;

### **1.15 Opmerkingen/ mededelingen**

De opmerkingen/mededelingen zijn voor 20,6% onbeantwoord gebleven. De volgende opmerkingen/ mededelingen werden verschillend gegeven:

- De service is goed;
- Het spreekuur is persoonsgericht;
- De ontvangstruimte is toe aan vernieuwing;
- WSWonen Centrum moet blijven bestaan;
- WSWonen Centrum helpt bij het inzicht krijgen in het woonbeleid;
- Éénduidige regelgeving;
- Tip: enquêtes in het woonspreekuur zetten.

## 1.16 Conclusie

Om tot een conclusie te kunnen komen noemen wij de belangrijkste punten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. Gebleken is dat het merendeel van de respondenten tevreden is over de geboden diensten van het woonspreekuur van WSWonen Centrum. Een van de vragen die in de enquête verwerkt is, vroeg naar het cijfer die de respondent zou geven aan de dienstverlening van WSWonen Centrum. De cijfers waaruit gekozen kon worden lag tussen de 1 en 10, waarbij de cijfer 1 stond voor zeer slecht en 10 voor uitstekend. Het meerderheid heeft als gemiddelde cijfer een 8 gegeven. Een klein aantal geeft als gemiddelde cijfer lager dan 5. Hieruit kunnen wij concluderen dat het merendeel van

de respondenten zeer tevreden is over de dienstverlening van het woonspreekuur.

Een opvallend gegeven in het onderzoek is dat bijna drie kwart van de respondenten een woning huurt via een particuliere verhuurder. In het verlengde hiervan is naar voren gekomen dat de 30,2% van de hulpvragen betrekking hadden op de huurprijs. Verder hebben de respondenten met 43% aangegeven dat de hulpvragen betrekking hadden op vragen over de verhuurders. Vragen met betrekking tot de verhuurders kwamen op de eerste plaats te staan. Gevolgd door vragen met betrekking tot het beëindigen van een huurovereenkomst. Op de derde plaats staan de vragen met betrekking tot de rechten en plichten van de huurder en de verhuurder.

Bij de vraag "hoe ze terecht zijn gekomen bij het woonspreekuur van WSWonen Centrum heeft 35% aangegeven dat zij via een huis-aan-huis folder bij WSWonen Centrum terecht zijn gekomen. 7,5% gaf aan dat zij via het internet bij het woonspreekuur terecht zijn gekomen. Uit dit gegeven kunnen we concluderen dat van de 28,3 % respondenten, 11,3% doorverwezen was door instellingen zoals o.a. Juridisch loket, Gemeente, Rechtswinkel, Stedelijk Woningdienst (Dienst Wonen). Het percentage is gelijk aan vorig jaar. Er kan geconcludeerd worden dat de huis-aan-huis folders voldoende zijn om cliënten te werven en dat de mensen waarbij de folders hen niet bereiken zich wenden tot andere opties zoals o.a. instellingen, familie/ kennis en dergelijke.

Bijna een kwart van de respondenten gaven aan dat zij langer dan 15 minuten moesten wachten voordat zij geholpen werden door een medewerker. En ongeveer een kwart van de respondenten gaf aan dat de telefonische bereikbaarheid matig of slecht is.

## 1.17 Aanbevelingen

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat 43,4% van de respondenten langer dan 10 minuten heeft gewacht tijdens het woonspreekuur. 83,3% heeft aangegeven dat de wachttijd wel goed was. Een snellere behandeling zodat de bezoekers geholpen kunnen worden binnen 10 minuten zou bevorderlijk zijn voor het woonspreekuur.

In tegenstelling tot vorig jaar zijn de respondenten iets meer via internet terecht gekomen bij het woonspreekuur. Wij willen echter wel aanbevelen dat er meer reclame moet worden gemaakt via het internet. Aangezien het internet tegenwoordig een bron van informatie is die niet kan ontbreken. Verder moet de telefonische bereikbaarheid verbeterd worden. 26% van de respondenten vond dat de telefonische bereikbaarheid slecht of matig was. Tevens vond 31,5% dat de spreekruimtes slecht of matig waren en toe is aan vernieuwing, een professionelere uitstraling etc. Dat vraagt om verandering.

Uit het bovenstaande zijn de volgende aanbevelingen uit voortgekomen:

- kortere wachttijden
- meer reclame via internet
- spreekruimtes verbeteren

## **Hoofdstuk 2: Resultaten van de enquêtes van het Huurteam**

### **Inleiding**

In dit hoofdstuk behandelen wij de resultaten van de 58 respondenten. De opbouw van de enquêtes is hetzelfde als die van het woonspreekuur. In deze paragraaf zullen wij per vraag de resultaten toelichten.

#### **2.1 Geslacht**

Uit de enquêtes kwam naar voren dat 55,3% van de respondenten, vrouw is. 44,7% van de enquêtes die wij ontvangen hebben, zijn man. Uit deze resultaten kunnen wij niet concluderen dat er meer vrouwen dan mannen gebruik maakten van de dienstverlening van het huurteam. Dit komt omdat wij niet alle enquêtes ontvangen hebben. Wel kunnen wij concluderen dat er meer vrouwen meegedaan hebben aan de enquêtes dan mannen.

#### **2.2 Leeftijd**

Zoals al eerder is beschreven, is er ook in de enquêtes gevraagd naar de leeftijd van de respondenten. Voor de verwerking van de gegevens van het huurteam hebben wij hier eveneens geen gebruik van gemaakt. Voor dit onderzoek is de leeftijd namelijk niet belangrijk. Wij vonden de leeftijd wel een vraag die wij moesten stellen in de eerste twee vragen van onze enquêtes, omdat de enquêtes altijd dient te beginnen met het vragen naar een aantal feiten. Dit om te voorkomen dat de ondervraagden de eerste paar vragen lezen en de enquête niet verder willen invullen, omdat er al in vraag 1 naar de mening gevraagd wordt. De mening is persoonlijk en dient subtiel gevraagd te worden.

#### **2.3 Om wat voor soort woningen gaat het?**

We hebben de ondervraagden gevraagd naar de soort woning waar ze in wonen. De opties waar ze uit konden kiezen waren: een huurwoning via de woningcorporatie, een huurwoning via een particuliere verhuurder of een koopwoning. 68,4% van de respondenten gaven aan dat ze een woning huren via de woningcorporatie. 31% van de respondenten gaf aan dat zij een woning huren via een particuliere verhuurder. Geen van de respondenten gaf aan een koopwoning te hebben.

#### **2.4 Hoe is de cliënt terecht gekomen bij het WSWonen?**

Bij dit onderdeel hebben wij de vraag gesteld: *Hoe bent u terecht gekomen bij het huurteam?* Wij waren benieuwd hoe de mensen bij het huurteam terecht zijn gekomen. Als het huurteam op de hoogte is van hoe de cliënten terecht zijn gekomen bij hen, dan kan er op dezelfde weg meer reclame gemaakt worden. Op deze manier kan het huurteam een grotere groep bereiken.

## HT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Doorverwezen	3	7,9	8,1	8,1
	huurteam heeft contact met mij gezocht	15	39,5	40,5	48,6
	kennis / familielid	7	18,4	18,9	67,6
	internet	2	5,3	5,4	73,0
	huis aan huis kaart / krant	10	26,3	27,0	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
Missing	System	1	2,6		
Total		38	100,0		

**Figuur 1.5 Hoe bij Huurteam terechtgekomen?**

Zoals er uit het bovenstaande tabel opgemaakt kan worden, is het percentage van het contact vanuit het huurteam het hoogst (39,5%). Dit betekent dat de leden van het huurteam de eerste contacten hebben gelegd bij deze respondenten. Ook kun je hieruit opmaken dat de huis-aan-huis folder / krant ook een hoge score heeft behaald. De folder van het huurteam wordt eens in de zoveel tijd persoonlijk in de bus gedeponereerd bij alle huurders in stadsdeel Centrum. Daarnaast hebben ook een aantal respondenten een verwijzing van een vriend of familielid gekregen. De overigen zijn doorverwezen door een instantie of zijn via het internet terecht gekomen bij het huurteam. Een respondent heeft deze vraag niet ingevuld.

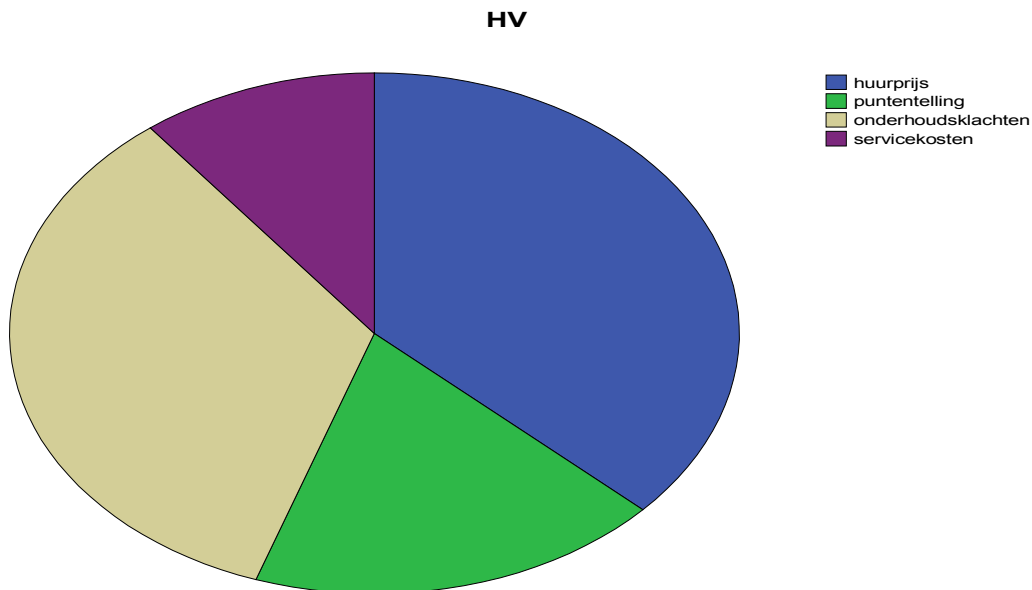
### **2.5 Eerste contact met het Huurteam?**

In de enquête hebben we als vervolgvraag gesteld of dit het eerste contact was met het huurteam. Deze vraag hebben wij gesteld, omdat het van belang is om te weten of de cliënten meer dan één keer gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening en of hun tevredenheid gebaseerd is op één bezoek of meerdere bezoeken aan het huurteam.

Hiervan had 68,4% beantwoord dat dit inderdaad het eerste contact was met het WSWonen Centrum. 28,9% gaf aan dat het niet het eerste contact is geweest.

### **2.6 De hulpvraag**

Wij hebben de vraag: *Waarover ging uw hulpvraag?* in de enquête opgenomen om na te kunnen gaan welke punten bij de cliënten een grote rol spelen waardoor zij gebruik maakten van de dienstverlening van het huurteam. De respondenten konden uit verschillende antwoorden kiezen. Daarnaast hadden zij de keuze om meer dan één antwoord aan te kruisen. Hieronder een korte weergave van de resultaten.



**Figuur 1.6** hulpvraag

### **2.6.1 Huurprijs**

36,8%, en dus het grootste deel van de respondenten gaven aan dat zij met vragen kwamen bij het huurteam over de huurprijzen. Vaak proberen verhuurders de huurprijzen van woningen, al dan niet terecht, te verhogen. Hier komen dus de meeste vragen over.

### **2.6.2 Puntentelling**

18,4% van de respondenten hadden vragen over de puntentelling van hun woningen. De puntentelling heeft direct te maken met de huurprijs, want aan de hand van de puntentelling wordt de huurprijs vastgesteld.

### **2.6.3 Onderhoudsklachten**

Naast de vragen over de huurprijzen zijn de vragen over onderhoudsklachten het hoogst. Van de respondenten hadden 34,2% vragen over de onderhoudsklachten van de woning. Cliënten wilden van het huurteam weten wat zij konden ondernemen tegen de verhuurder i.v.m. de onderhoudsklachten.

### **2.6.4 Servicekosten**

Vragen over de servicekosten kwam het minst voor. 10,5% van de respondenten hadden vragen over de servicekosten.

In de enquêtes hadden wij het antwoord mogelijkheid *Anders, namelijk....* toegevoegd. Geen van de respondenten heeft een vraag over een ander punt gesteld aan het huurteam dan de boven genoemde punten.

## **2.7 De tevredenheid over de geboden diensten van het huurteam**

Deze vraag hebben wij onderverdeeld over de volgende categorieën:

- Werkhouding v/d medewerker
- Deskundigheid v/d medewerker
- Ontvangst
- Telefonische bereikbaarheid
- Wachtijd
- Informatie en advies
- Klantvriendelijkheid

De respondenten konden kiezen uit de volgende antwoorden : *goed, matig en slecht.*

### **2.7.1 Werkhouding v/d werknemers**

Van de respondenten vindt 97,4% de werkhouding van de medewerkers van WSWonen Centrum goed. Slechts 2,6% vindt de werkhouding matig en 0% van de respondenten vindt de werkhouding van de werknemers van het huurteam slecht.

### **2.7.2 Deskundigheid van de werknemers**

92,2% van de respondenten gaven aan dat zij de deskundigheid van de medewerkers van WSWonen Centrum goed vinden. Slechts 7,9% gaf aan dat zij de deskundigheid matig vonden. 0% van de respondenten vindt de deskundigheid slecht.

### **2.7.3 Ontvangst**

Hiervan gaf 94,7% van de respondenten dat zij goed zijn ontvangen door het huurteam. 2,6% van de respondenten gaf aan dat ze dit matig vinden. 0% van de respondenten heeft dit als slecht ervaren. 2,6% heeft de vraag niet ingevuld.

### **2.7.4 Telefonische bereikbaarheid**

Van de respondenten vindt 86,8% dat de telefonische bereikbaarheid van het huurteam goed was. Slechts 5,3% vindt dat de telefonische bereikbaarheid van het huurteam matig was. 0% van de respondenten vindt dit slecht. Wel is het zo dat 7,9% de vraag niet heeft ingevuld.

### **2.7.5 Wachtijd**

86,8% van de respondenten heeft aangegeven dat de wachttijden goed zijn. 10,5% vindt de wachttijden matig en geen van de respondenten vindt dit slecht van het huurteam. 2,6% van de respondenten heeft de vraag niet ingevuld.

### **2.7.6 Informatie en advies**

92,1% vindt het advies en de informatie die het huurteam verstrekt heeft goed. Slechts 7,9% vindt dit deel van de dienstverlening van het huurteam matig. 0% van de respondenten vindt dit slecht.

### **2.7.7 Klantvriendelijkheid**

Hiervan gaf 94,7% van de respondenten aan dat zij de klantvriendelijkheid van de medewerkers van het huurteam goed vinden. Slechts 5,3% vindt dit matig en 0% van de respondenten vindt de klantvriendelijkheid slecht.

### **2.8 Gemiddelde cijfer van de geboden dienstverlening**

Aan de respondenten is gevraagd om een cijfer te geven aan de geboden dienstverlening. 94,7% van de respondenten heeft hier daadwerkelijk ook een cijfer ingevuld. De cijfers varieerden van een 7 tot een 10. De cijfers 8(39,5%) en 9(26,3%) kwamen het meest voor. Gemiddeld komt het cijfer voor de dienstverlening van WSWonen Centrum uit op afgerond cijfer van een 8.5.

### **2.9 Is de hulpvraag voldoende beantwoord?**

Wij hebben de respondenten gevraagd of ze zich voldoende geholpen vonden. De antwoorden waaruit gekozen kon worden waren *ja*, *nee* en *niet helemaal*. Ook hier heeft 94,7% van de respondenten een antwoord ingevuld. 84,2% van de respondenten hebben *ja* ingevuld, een klein deel heeft *nee* of *niet helemaal* ingevuld.

Één respondent gaf aan dat hij zich niet voldoende geholpen voelde. Dit had te maken met het feit dat de woningbouwcorporatie het advies van het huurteam niet meegenomen had in het besluit, omdat het advies te laat verstuurd was. Een andere respondent die het antwoord *niet helemaal* heeft aangekruist, gaf als reden aan dat hij zich niet geholpen voelde doordat de huurders geen bescherming genieten tegen de overlast van een discotheek.

De respondenten die op deze vraag *nee* hebben geantwoord, hebben het antwoord niet toegelicht.

### **2.10 Voelt de ondervraagde zich voldoende geholpen?**

Deze vraag kan gekoppeld worden aan de vraag of de hulpvraag wel voldoende is beantwoord. De resultaten zijn nagenoeg hetzelfde. De respondenten die aangaven dat hun hulpvraag niet voldoende was beantwoord, hebben bij deze vraag ingevuld dat zij zich niet helemaal goed geholpen voelden. Dit komt er dus op neer dat 84,2% *ja* heeft ingevuld en 10,5% *niet helemaal*. De redenen waardoor zij zich niet voldoende geholpen voelden of wel geholpen voelden komen overeen met de redenen van 2.9.

### **2.11 Gebruik in de toekomst.**

We hebben de respondenten gevraagd of zij in de toekomst gebruik zullen maken van de dienstverlening van het huurteam. Ook hier heeft weer 94,7% van de respondenten een antwoord gegeven. Deze hebben de vraag allemaal met *ja* beantwoord.

### **2.12 Aanbevelen van het huurteam**

De vraag bij dit onderdeel luidde: *Wanneer anderen hulp nodig hebben, zult u dan het huurteam aanbevelen?* Bij deze vraag heeft 94,7% van de respondenten het antwoord *ja* gegeven. 5,3% heeft deze vraag niet ingevuld.

## 2.13 Verbeteringen aan de dienstverlening

Wij hebben de respondenten gevraagd of ze verbeteringen wilden zien aan de dienstverlening van het huurteam. Ongeveer een kwart van de respondenten (ongeveer 27,5%) heeft antwoord gegeven op deze vraag. De respondenten hebben de volgende aanbevelingen gegeven voor het verbeteren van de dienstverlening:

- Het huurteam moet een strenger controlesysteem ontwikkelen ten aanzien van de milieudienst. Deze blijkt volgens deze respondenten niet goed om te gaan met de klachten van de bewoners.
- Betere mogelijkheid voor telefoongesprekken, want niet iedereen heeft internet.
- Meer bekendheid.
- Het geven van een duidelijker beeld van het te volgen traject na de uitspraak van de huurcommissie / kantonrechter.
- De overheid en / of gemeente moeten meer hulp bieden aan het huurteam, zodat het huurteam zijn cliënten beter van dienst kan zijn.
- Er moeten meer Wijksteunpunten komen.
- Telefonische bereikbaarheid.
- Digitaliseren.
- Duidelijkere informatie geven over het indienen van een bezwaarschrift en welke stappen er ondernomen moeten worden en hoeveel tijd zoiets in beslag neemt.

## 2.14 Opmerkingen / mededelingen

Verdere opmerkingen en mededelingen van de respondenten zijn:

- De vraag hoe wij weten van wie deze informatie komt en hoe wij tot een betrouwbaar onderzoeksresultaat komen. *Dit punt wordt weergegeven in het hoofdstuk over de onderzoeksmethoden.*
- Één respondent is bij zijn eerste bezoek aan de huurcommissie vergezeld door iemand van het huurteam. De tweede keer moest hij alleen en dit had volgens hem negatieve effecten op de uitspraak.
- Een medewerker van het huurteam van buitenlandse afkomst zorgde af en toe voor een Babylonische spraakverwarring.
- Meer bekendheid.
- Één respondent is zonder afspraak steeds meteen geholpen. Mondeling en telefonisch een adequate hulpverlening.
- De juristen van het huurteam mogen actiever zijn bij een proces. Er wordt een afwachtende houding aangenomen.
- De rolverdeling duidelijker aangeven.

## **2.15 Conclusie**

Vanwege het feit dat wij niet alle enquêtes hadden ontvangen kunnen wij ook niet concluderen dat er cliënten zijn die een huurwoning van de woningcorporatie huren vaker hulp vragen aan het huurteam dan cliënten die een woning huren van een particuliere verhuurder. Van de enquêtes die wij wel ontvingen kunnen wij wel concluderen dat de cliënten die een woning van de woningcorporatie huren vaker hulp vragen aan het huurteam.

Ook kan de conclusie getrokken worden dat de meeste respondenten door het huurteam benaderd zijn en dat zij daarom van hun bestaan afweten.

Verder heeft het meeste contact met het huurteam te maken gehad met vragen over de huurprijzen en is het overgroot deel van respondenten zeer tevreden over de geboden diensten van het huurteam.

Het cijfer van een 8.5 die de dienstverlening van het huurteam heeft gehad van de respondenten is bovengemiddeld en dus erg goed te noemen.

## **2.16 Aanbevelingen**

Als aanbeveling kunnen wij in ieder geval meegeven dat het huurteam iets heeft aan de aanbevelingen die de respondenten hebben gegeven. Aanbevelingen als meer bekendheid en zorgen voor een betere telefonische bereikbaarheid moeten naar onze mening wel realiseerbaar zijn.

### **Hoofdstuk 3: Interviews Bewonerscommissies**

Wij hebben een aantal leden van de bewonerscommissies geïnterviewd met als doel om hun mening te vragen over de dienstverlening van het WSWonen Centrum. In totaal hadden wij 6 leden van de bewonerscommissie kunnen bereiken. Het was de bedoeling om willekeurig 10 leden van de bewonerscommissie te interviewen om het onderzoek voor dit gedeelte betrouwbaar te kunnen noemen. Achteraf is het helaas niet gelukt om 10 leden van de bewonerscommissies te bereiken. In overleg met de opdrachtgever zullen wij toch de resultaten van dit onderdeel weergeven, maar niet als betrouwbaar vaststellen. Dit deel van het onderzoek is namelijk onder te weinig leden van de bewonerscommissies afgenomen. Daarnaast hebben wij van de onderstaande bewonerscommissies maar een lid kunnen interviewen. Om het onderzoek betrouwbaar te kunnen noemen hadden wij meerdere leden van een bewonerscommissie moeten interviewen.

#### **1. Wie vertegenwoordigd uw Bewonerscommissie?**

- Groenmarkt	De Bewoners Groenmarktbuurt
- Huurdersvereniging Centrum	De leden, het Bestuur
- Czaar Peterbuurt N46	Bewoners van blok N 46 Czaar Peterstraat/ Blankenstraat
- Paardenhoofd	Er is geen bewonerscommissie
- Marnix EEN	Marnix Een
- Czaar Peterbuurt N45	Bewoners Eigenhaard Blok N45

#### **2. Uit hoeveel leden bestaat uw Bewonerscommissie?**

- Groenmarkt	3
- Huurdersvereniging Centrum	600
- Czaar Peterbuurt N46	5
- Paardenhoofd	Is niet bekend
- Marnix EEN	3
- Czaar Peterbuurt N45	5

#### **3. Hoe is uw Bewonerscommissie samengesteld?**

- Groenmarkt	Voorzitter, secretaris en penningmeester
- Huurdersvereniging Centrum	Bewoners over het gehele Centrum

- Czaar Peterbuurt N46	Aantal bewoners
- Paardenhoofd	Individueel
- Marnix EEN	Voorzitter, secretaris, penningmeester
- Czaar Peterbuurt N45	5 bewoners

#### **4. Waarmee houdt uw commissie zich voornamelijk mee bezig?**

- Groenmarkt	Verbeteringen aan de panden
- Huurdersvereniging Centrum	Stedelijke ontwikkelen m.b.t. huur, monumenthuur
- Czaar Peterbuurt N46	Bewoners informeren
- Paardenhoofd	Huurprijs- en servicekostenverlaging
- Marnix EEN	Onderhandelingen met Ymere
- Czaar Peterbuurt N45	Stedelijke vernieuwing

#### **5. Hoe bent u in contact gekomen met het Wijksteunpunt Wonen?**

- Groenmarkt	Flyer in de brievenbus
- Huurdersvereniging Centrum	Huurdersvereniging
- Czaar Peterbuurt N46	Krantje in de brievenbus
- Paardenhoofd	Juridisch loket
- Marnix EEN	Huurteam
- Czaar Peterbuurt N45	WSWonen

#### **6. Hoe vaak hebt u in het afgelopen jaar contact gehad met het Wijksteunpunt?**

- Groenmarkt	1 keer
- Huurdersvereniging Centrum	Elke dag per email, 1 a 2 keer per maand persoonlijk
- Czaar Peterbuurt N46	10 keer
- Paardenhoofd	10 keer
- Marnix EEN	20 keer

- Czaar Peterbuurt N45 1 keer per maand

**7. Waarover heeft u contact gehad met het Wijksteunpunt?**

- Groenmarkt Huurprijs  
- Huurdersvereniging Centrum Alles over huren  
- Czaar Peterbuurt N46 Renovatieplannen  
- Paardenhoofd Opzegging huurovereenkomst  
- Marnix EEN Renovatieplannen Ymere  
- Czaar Peterbuurt N45 Aanbod corporaties, wat wettelijk vastgelegd is en wat te onderhandelen valt

**8. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van het Wijksteunpunt wonen?**

- Groenmarkt Ja tevreden  
- Huurdersvereniging Centrum Een 8  
- Czaar Peterbuurt N46 Heel tevreden  
- Paardenhoofd Heel tevreden  
- Marnix EEN Heel tevreden  
- Czaar Peterbuurt N45 Ja, tevreden

**9. Hoe tevreden bent u over de beschikbare tijd die er voor u vrij werd gemaakt?**

- Groenmarkt Tevreden  
- Huurdersvereniging Centrum Heel tevreden  
- Czaar Peterbuurt N46 Ook heel tevreden  
- Paardenhoofd Tevreden  
- Marnix EEN Heel tevreden  
- Czaar Peterbuurt N45 Ja, tevreden

**10. Hoe tevreden bent u met de deskundigheid van het Wijksteunpunt wonen?**

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| - Groenmarkt                 | Tevreden   |
| - Huurdersvereniging Centrum | Heel goed  |
| - Czaar Peterbuurt N46       | Goed verlopen  |
| - Paardenhoofd               | Heel tevreden  |
| - Marnix EEN                 | Heel erg deskundig   |
| - Czaar Peterbuurt N45       | We wilden net andere informatie dan de WSWonen medewerker hun kon geven. |

**11. Heeft u iets gehad aan de verkregen informatie/ondersteuning?**

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| - Groenmarkt                 | Ja                                      |
| - Huurdersvereniging Centrum | Heel veel                               |
| - Czaar Peterbuurt N46       | Jazeker                                 |
| - Paardenhoofd               | Weet hij nog niet, proces is nog gaande |
| - Marnix EEN                 | Zeker wat aan gehad                     |
| - Czaar Peterbuurt N45       | Zeker                                   |

**12. Voldoet het Wijksteunpunt Wonen aan uw verwachtingen?**

- |                              |               |
|------------------------------|---------------|
| - Groenmarkt                 | ja            |
| - Huurdersvereniging Centrum | ja            |
| - Czaar Peterbuurt N46       | ja            |
| - Paardenhoofd               | ja            |
| - Marnix EEN                 | ja            |
| - Czaar Peterbuurt N45       | niet helemaal |

**13. Zult u in het vervolg gebruik blijven maken van het Wijksteunpunt Wonen?**

- |                              |    |
|------------------------------|----|
| - Groenmarkt                 | ja |
| - Huurdersvereniging Centrum | ja |
| - Czaar Peterbuurt N46       | ja |

- Paardenhoofd ja
- Marnix EEN Ja, dat zal ik altijd blijven doen
- Czaar Peterbuurt N45 ja

**14. Als u het Wijksteunpunt Wonen voor de geboden hulp een cijfer moet geven, welk cijfer zou dat zijn?**

- Groenmarkt 8
- Huurdersvereniging Centrum 8
- Czaar Peterbuurt N46 10
- Paardenhoofd 7,8
- Marnix EEN 9
- Czaar Peterbuurt N45 7

**15. Wat zou u eventueel willen verbeteren aan het Wijksteunpunt Wonen?**

- Groenmarkt kan niets bedenken
- Huurdersvereniging Centrum minder e-mail verkeer, andere benadering
- Czaar Peterbuurt N46 weet niet
- Paardenhoofd zorgvuldiger zijn op lopende procedures, anders gaat dit van de zorgvuldigheid af
- Marnix EEN vooralsnog niets
- Czaar Peterbuurt N45 duidelijkheid

### 3.1 Conclusie

De vertegenwoordiging van de bewonerscommissies gebeurt voornamelijk door de bewoners zelf, aldus de leden van de commissie. Het aantal leden waaruit de commissies bestaat verschilt niet zoveel van elkaar. Gemiddeld bestaan een bewonerscommissie uit 3 a 5 leden. Echter is er een uitzondering, namelijk de huurdersvereniging Centrum heeft 600 leden.

De bewonerscommissies bestaan voornamelijk uit bewoners van de wijken, een voorzitter, een secretaris en een penningmeester. De zaken waar ze zich voornamelijk mee bezighouden is het informeren van bewoners en het opkomen voor de belangen van de bewoners. De meeste leden van de bewonerscommissies zijn in contact gekomen met het WSWonen Centrum door de huis-aan-huis folder/krant in de brievenbus. Daarnaast is ook een groot deel via het huurteam en het Juridisch loket in contact gekomen met het WSWonen Centrum.

Gemiddeld benaderen de leden van de bewonerscommissies WSWonen Centrum elf keer per jaar. Hieruit kan er opgemaakt worden dat de leden van de bewonerscommissies regelmatig contact hebben met WSWonen Centrum. De redenen van het contact met WSWonen gaan voornamelijk over renovatieplannen en over alle zaken wat het huurrecht betreft. Verder zijn de leden van de bewonerscommissies over het algemeen erg tevreden over de dienstverlening, zoals de beschikbare tijd die voor hen vrij werd gemaakt en over de deskundigheid van de medewerkers van WSWonen Centrum. Slechts één van de leden die geïnterviewd is had net iets minder aan de deskundigheid van een medewerker van WSWonen Centrum. De informatie/ondersteuning die verstrekt werd is door de medewerkers WSWonen Centrum is door de leden van de bewonerscommissies als nuttig ervaren. Slechts één van de leden kon hier geen uitspraak over doen, omdat het proces nog gaande is. Over het algemeen voldoet WSWonen Centrum aan de verwachtingen van de leden. Ook geven zij aan dat zij in de toekomst zeker gebruik zullen maken van WSWonen Centrum. Het gemiddelde cijfer dat WSWonen Centrum kreeg van de bewonerscommissies voor de dienstverlening is een 8,3.

Tot slot hebben wij gevraagd wat zij verbeterd willen zien aan het WSWonen Centrum. De verbeterpunten die zij aangaven hebben betrekking op de zorgvuldigheid van de lopende procedures. Hiermee wordt bedoeld dat procedures vaak lang duren waardoor de zorgvuldigheid afneemt. Daarnaast gaven zij ook aan dat er meer duidelijkheid moet komen wanneer zij iets zeker weten of wanneer zij met je meedenken. Verder gaven zij aan dat het beter zou zijn om minder e-mail contact te hebben en een andere manier van benaderen te gebruiken, bijvoorbeeld telefonisch contact.

## Hoofdstuk 4: Beantwoording hoofdvraag

De hoofdvraag hebben wij als volgt geformuleerd: *Zijn de cliënten tevreden met de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen Centrum?*

Met behulp van de enquêtes en de interviews kunnen we tot beantwoording van deze hoofdvraag komen. Uit de conclusies komt naar voren dat de cliënten die gebruik hebben gemaakt van de woonsprekuren en het huurteam grotendeels tevreden te noemen zijn over de dienstverlening van WSWonen Centrum. Het gemiddelde cijfer voor de dienstverlening van het huurteam is een 8,5. Voor het woonsprekuren is het gemiddelde cijfer een 8,0.

Wanneer de tevredenheid over het woonsprekuren en het huurteam met elkaar vergeleken worden, zijn de respondenten bij beide onderdelen meer dan tevreden. Over de verschillende aspecten van de dienstverlening die het huurteam en het woonsprekuren bieden, zijn de respondenten meer tevreden geweest over het huurteam dan over de wachttijd bij het woonsprekuren. De telefonische bereikbaarheid is door een aantal mensen matig genoemd. Dit is natuurlijk maar een klein gedeelte van de dienstverlening van het woonsprekuren en daarom hebben wij ook aan het WSWonen Centrum aanbevelingen gedaan om deze aspecten meer aandacht te geven zodat ze verbeterd kunnen worden. Bij het huurteam is het percentage kleiner dat aangaf dat de telefonische bereikbaarheid en de wachttijd matig is.

Gezien het feit dat een aantal respondenten sommige aspecten van de dienstverlening van WSWonen Centrum matig hebben genoemd, wil dit niet zeggen dat de complete dienstverlening van WSWonen Centrum matig te noemen is. De cliënten zijn in grote getallen tevreden over de dienstverlening.

De leden van de bewonerscommissies zijn over het algemeen erg tevreden over de dienstverlening van het WSWonen Centrum. Er zijn geen klachten geweest over de beschikbaarheid van WSWonen Centrum en slechts één lid heeft getwijfeld aan de deskundigheid van een medewerker van WSWonen Centrum. De rest heeft de verstrekte informatie als nuttig ervaren. De leden van de bewonerscommissies hebben cijfers gegeven aan de kwaliteit van de dienstverlening. Gemiddeld kwam dit uit op een 8,3. Hier kunnen we uit opmaken dat men ook tevreden is over deze vorm van dienstverlening van WSWonen Centrum. Dit deel van het onderzoek is maar door een te beperkt aantal respondenten beantwoord om het betrouwbaar te noemen.

Over het algemeen kan er dus vastgesteld worden dat de cliënten die gebruik hebben gemaakt van de diensten van WSWonen Centrum tevreden zijn. Het is logisch dat er het een en ander aangepast en verbeterd kan worden, maar er hoeven geen drastische veranderingen aangebracht te worden.

## **Hoofdstuk 5: Verantwoording onderzoek**

In dit hoofdstuk lichten wij de verantwoording van ons onderzoek toe. Wij geven aan hoe wij het onderzoek wilden aanpakken en hoe het onderzoek uiteindelijk uitpakt heeft.

### **5.1 Aanleiding**

De afgelopen jaren zijn er tevredenheidmetingen uitgevoerd onder de cliënten die gebruik hebben gemaakt van de diensten van WSWonen Centrum.

Deze tevredenheidmetingen werden uitgevoerd door de huurteams. Ook dit jaar dient WSWonen Centrum haar verplichtingen na te komen tegenover het Stadsdeel om een tevredenheidmeting onder de cliënten uit te voeren. Het onderzoek wordt niet meer door de interne medewerkers uitgevoerd, maar er worden externe professionals ingehuurd om het tevredenheidonderzoek te verrichten.

Voor de tevredenheidmeting waren wij, studenten van de Hogeschool van Amsterdam, ingehuurd om het onderzoek te verrichten voor WSWonen Centrum. De meting heeft plaatsgevonden onder de cliënten van de huurteams, bewonersondersteuners en de woonsprekuren.

### **5.2 Vraagstelling**

Voor dit onderzoek hebben wij een hoofdvraag geformuleerd. Door middel van de deelvragen zullen wij de hoofdvraag beantwoorden.

#### Hoofdvraag:

Zijn de cliënten tevreden met de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen Centrum?

#### Deelvragen:

- Hoe ervaren en waarderen de klanten de dienstverlening van het huurteam, het woonsprekuren en de bewonersondersteuning?
- Wat zijn de verwachtingen die de huurders hebben ten opzichte van de diensten van het wijksteunpunt?
- Wat zijn de mogelijke aanbevelingen aan het Wijksteunpunt Wonen Centrum?

### **5.3 De doelstelling**

Het doel van het onderzoek is om inzicht te verkrijgen in de klanttevredenheid van de geleverde diensten. Ook vormt het onderzoeksrapport een evaluatie over de periode januari 2008 tot september 2008 van de dienstverlening van WSWonen Centrum. Aan het eind van het onderzoek hebben wij aanbevelingen toegevoegd zodat de dienstverlening verbeterd kan worden.

### **5.4 Functie van het onderzoek**

Met het onderzoeksrapport kan WSWonen Centrum zich verantwoorden tegenover het Stadsdeel over de periode januari 2008 tot september 2008.

### **5.5 Onderzoeksmethode en verantwoording keuze**

Voor het tevredenheidonderzoek hebben wij de kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt, omdat wij ons wilden richten op het open en flexibel verzamelen van gegevens. Wij hebben voor het kwantitatieve onderzoek gebruik gemaakt van het survey-onderzoek. Dit hebben wij gedaan door middel van de enquêtes die wij afgenomen hebben.

Tevens hebben wij voor de kwalitatieve onderzoeksmethoden gekozen om tien interviews af te nemen van de leden van de bewonerscommissies om het onderzoek betrouwbaarder te maken. Het belangrijkste aspect van kwalitatief onderzoek is dat waarde wordt gehecht aan de betekenis die mensen aan zaken geven. Helaas is het ons niet gelukt om al deze tien leden te interviewen.

Dit had vooral te maken met het feit dat de leden van de bewonerscommissies moeilijk bereikbaar waren. In totaal hebben wij dus zes leden geïnterviewd. Wij zullen met cijfermatige gegevens werken en met meningen van de klanten.

Wij hebben er voor gekozen om de interviews persoonlijk te houden, zodat wij kunnen meten of de non-verbale communicatie de verbale communicatie ondersteunt. Helaas is dit punt ook niet haalbaar geweest in verband met de bereikbaarheid van de leden van de bewonerscommissies. Wij hebben de zes leden per e-mail en telefonisch geïnterviewd.

## **5.6 Wie hebben wij precies onderzocht en hoe hebben wij het onderzocht?**

Wij hebben de tevredenheid over de dienstverlening van WSWonen Centrum van de cliënten onderzocht. De dienstverlening bestaat uit de volgende drie onderdelen:

Huurteams > Bij dit team hebben wij uit het adressenbestand van het WSWonen 150 cliënten willekeurig geselecteerd. Per post hebben wij met een begeleidende brief de enquêtes toegestuurd. Daarbij hebben wij een antwoordenvolop gevoegd. Van de 150 cliënten moesten wij minimaal 30 enquêtes retour ontvangen. De opdrachtgever heeft de eis gesteld dat de respons minimaal 30 moest zijn voor een valide en betrouwbaar resultaat. Wij ontvingen 38 ingevulde enquêtes terug. We kunnen stellen dat dit deel een duidelijk positief beeld geeft van WSWonen Centrum.

Woonsprekuren > Bij dit team hebben wij uit het adressenbestand van WSWonen willekeurig 150 cliënten geselecteerd. Per post hebben wij met een begeleidende brief de enquêtes toegestuurd. Daarbij hadden wij een antwoordenvolop gevoegd. Van de 150 cliënten moesten wij minimaal 30 enquêtes ontvangen. Ook hierbij stelde de opdrachtgever dat we minimaal 30 enquêtes terug moesten ontvangen voordat we dit als betrouwbaar en valide resultaat. Wij ontvingen 52 ingevulde enquêtes retour.

Bewonersondersteuning> Van alle bewonerscommissies die door WSWonen Centrum ondersteund worden, zijn zes leden geïnterviewd. Het interview werd telefonisch of per e-mail afgenomen. De leden waren op de hoogte gesteld van het interview door middel van een e-mail.

Op de Nieuwe Doelenstraat, 1<sup>e</sup> Lauriersdwarsstraat en de Roetersstraat hadden wij op het kantoor van het WSWonen dozen geplaatst waar de cliënten van WSW Wonen eventueel hun enquêtes konden deponeren.

De enquêtes zijn anoniem afgenomen. De leden van de bewonerscommissies die geïnterviewd zijn wel bekend bij ons, maar wij hebben hun namen niet bekend gemaakt in verwerking van het onderzoek. Wat betreft de validiteit zijn de resultaten niet te generaliseren, omdat wij slechts een klein deel van de bewonerscommissies hebben geïnterviewd. Wel hebben wij goed onderzoek verricht door de vragen die wij aan de leden van de bewonerscommissies hebben gesteld, kritisch hebben na laten kijken door de deskundigen; de opdrachtgever Guust Augustijn en onze docent Siep van der Werf. Dit onderdeel kunnen wij helaas niet betrouwbaar noemen, omdat we slechts zes leden van de bewonerscommissies hebben geïnterviewd. Het zou beter zijn dat als dit onderzoek volgende jaar herhaald zal worden, de interviews persoonlijk worden afgenomen en dat er meer leden van een bewonerscommissie geïnterviewd worden. Wij denken dan dat de betrouwbaarheid beter wordt gewaarborgd.

## Bijlage 1 Begeleidende brief Woonspreekuur + vragenlijst



Nieuwe Doelenstraat 55 | 1012 CP  
Amsterdam  
tel 020 622 42 88 | fax 020 638 40 26  
email: [centrum@wswonen.nl](mailto:centrum@wswonen.nl)  
website: [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl)

Amsterdam, 22 september 2008

### ***Aan de bezoekers van het woonspreekuur***

Geachte mevrouw, mijnheer,

Het afgelopen jaar heeft u het Woonspreekuur van het Wijksteunpunt Wonen Centrum (WSWonen Centrum) bezocht. Het WSWonen probeert de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om de tevredenheid van onze spreekuurbezoekers te meten en inzicht te krijgen in uw verwachtingen, houden wij een klanttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door studenten van de Hogeschool van Amsterdam.

Het WSWonen Centrum wilt u zo goed mogelijk van dienst zijn. Daarom zouden wij het zeer op prijs stellen als u deelneemt aan het onderzoek. Uiteraard zal er zorgvuldig met uw gegevens om worden gegaan en worden uw gegevens geheel anoniem verwerkt in ons systeem. Met het invullen van bijgaande vragenlijst kunt u een waardevolle bijdrage leveren aan het verbeteren van onze dienstverlening. Wilt u s.v.p. een paar minuten de tijd te nemen om deze vragenlijst in te vullen?

Indien u nog vragen heeft naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek dan kunt u contact opnemen met het Wijksteunpunt Wonen Centrum, tel. (020) 622 42 88 en vragen naar Guust Augustijn of een mail sturen naar [g.augustijn@wswonen.nl](mailto:g.augustijn@wswonen.nl). Graag ontvangen wij de vragenlijst vóór 6 oktober a.s. retour. U kunt daarbij gebruikmaken van bijgaande antwoordenvolp die niet gefrankeerd hoeft te worden.

Wij danken u vriendelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Studenten Hogeschool van Amsterdam, in opdracht van het Wijksteunpunt Wonen Centrum.

*De uitslag van het tevredenheidsonderzoek zal eind oktober op onze website gepubliceerd worden.*

*De volgende vragen hebben betrekking op uw persoonlijke situatie*

1. **Wat is uw geslacht?**
  - man
  - VROUW
2. **Wat is u leeftijd: ..... jaar**
3. **In wat voor woning woont u?**
  - huurwoning via woningcorporatie
  - huurwoning via een particuliere verhuurder
  - koopwoning
4. **Hoe bent u terecht gekomen bij het woonspreekuur?**
  - Doorverwezen door .....
  - Via een kennis / familielid
  - Via het internet
  - Huis aan huis folder/ krant
5. **Waarover ging uw hulpvraag? (meerdere antwoorden mogelijk)**
  - Huurprijs
  - Puntentelling
  - Onderhoudsklachten
  - Servicekosten
  - Rechten bij splitsing van de woning
  - Renovatie / sloop
  - Anders, namelijk .....
6. **Was het uw eerste bezoek aan het woonspreekuur?**
  - Ja
  - Nee
7. **Hoelang heeft het geduurd voordat u bent geholpen?**
  - Minder dan 10 minuten
  - Tussen 10 – 15 minuten
  - Tussen 15 – 30 minuten
  - Langer dan 30 minuten
8. **Hoe tevreden bent u over onze geboden dienstverlening m.b.t. de**

Werkhouding v/d medewerker	goed / matig / slecht
Deskundigheid v/d medewerker	goed / matig / slecht
Ontvangst	goed / matig / slecht
Telefonisch bereikbaarheid	goed / matig / slecht
Wachttijd	goed / matig / slecht
Informatie en advies	goed / matig / slecht
Klantvriendelijkheid	goed / matig / slecht
Spreekruimte	goed / matig / slecht

**9. Welk cijfer geeft u gemiddeld aan de dienstverlening van het woonspreekuur?**

*(Een cijfer tussen de 1 en 10 waarbij 1 zeer slecht is)*

.....

**10. Zijn al u vragen voldoende beantwoord?**

Ja

Nee

Niet helemaal, nl. ....

.....

.....

**11. Voelt u zich geholpen?**

Ja

Nee

Niet helemaal, nl. ....

.....

.....

**12. Zou u in de toekomst het woonspreekuur weer bezoeken?**

Ja

Nee

**13. Wanneer anderen hulp nodig hebben, zult u dan het Woonspreekuur aanbevelen?**

Ja

Nee

**14. Wat wilt u verbeterd zien aan onze dienstverlening?**

.....

.....

.....

**15. Hebt u nog opmerkingen / mededelingen?**

.....

.....

.....

.....

**Graag de ingevulde enquête voor 6 oktober retour in bijgaande antwoordenvolop**

**Bedankt voor uw medewerking!**

## Bijlage 2 Begeleidende brief Huurteam + vragenlijst



Nieuwe Doelenstraat 55 | 1012 CP  
Amsterdam  
tel 020 622 42 88 | fax 020 638 40 26  
email: [centrum@wswonen.nl](mailto:centrum@wswonen.nl)  
website: [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl)

Amsterdam, 22 september 2008

### ***Aan de klanten van het huurteam***

Geachte mevrouw, mijnheer,

Het afgelopen jaar heeft u gebruik gemaakt van de diensten van het Huurteam Binnenstad. Het huurteam maakt deel uit van het Wijksteunpunt Wonen Centrum (WSWonen Centrum). Het WSWonen probeert de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om de tevredenheid van onze klanten te meten en inzicht te krijgen in uw verwachtingen, houden wij een tevredenheidonderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door studenten van de Hogeschool van Amsterdam.

Het WSWonen Centrum wilt u zo goed mogelijk van dienst zijn. Daarom zouden wij het zeer op prijs stellen als u deelneemt aan het onderzoek. Uiteraard zal er zorgvuldig met uw gegevens om worden gegaan en worden uw gegevens geheel anoniem verwerkt in ons systeem. Met het invullen van bijgaande vragenlijst kunt u een waardevolle bijdrage leveren aan het verbeteren van onze dienstverlening. Wilt u s.v.p. een paar minuten de tijd te nemen om deze vragenlijst in te vullen?

Indien u nog vragen heeft naar aanleiding van het tevredenheidonderzoek dan kunt u contact opnemen met het Wijksteunpunt Wonen Centrum, tel. (020) 622 42 88 en vragen naar Guust Augustijn of een mail sturen naar [g.augustijn@wswonen.nl](mailto:g.augustijn@wswonen.nl). Graag ontvangen wij de vragenlijst vóór maandag 6 oktober a.s. retour. U kunt daarbij gebruikmaken van bijgaande antwoordenvolp die niet gefrankeerd hoeft te worden.

Wij danken u vriendelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Studenten Hogeschool van Amsterdam,  
in opdracht van het Wijksteunpunt Wonen Centrum

*De uitslag van het tevredenheidonderzoek zal eind oktober op onze website gepubliceerd worden*

**1. Wat is uw geslacht?**

- 1. man
- 2. vrouw

**2. Wat is uw leeftijd: .....jaar**

**3. In wat voor woning woont u?**

- huurwoning via woningcorporatie
- huurwoning via een particuliere verhuurder
- koopwoning

**4. Hoe bent u terecht gekomen bij het huurteam?**

- Doorverwezen door .....
- Het huurteam heeft contact met mij gezocht
- Via een kennis / familielid
- Via het internet
- Via huis-aan-huis kaart / krant

**5. Was dit uw eerste contact met het huurteam?**

- Ja
- Nee

**6. Waarover ging uw hulpvraag? ( meerdere antwoorden mogelijk)**

- Huurprijs
- Puntentelling
- Onderhoudsklachten
- Servicekosten
- Anders, namelijk .....

**7. Hoe tevreden bent u over de geboden dienstverlening van het huurteam**

Werkhouding v/d medewerker	goed / matig / slecht
Deskundigheid v/d medewerker	goed / matig / slecht
Ontvangst	goed / matig / slecht
Telefonische bereikbaarheid	goed / matig / slecht
Wachttijd	goed / matig / slecht
Informatie en advies	goed / matig / slecht
Klantvriendelijkheid	goed / matig / slecht

**8. Welk cijfer geeft u gemiddeld aan de dienstverlening van het huurteam?**

*(Een cijfer tussen de 1 en 10 waarbij 1 zeer slecht is)*

.....

**9. Zijn al u vragen voldoende beantwoord?**

- Ja
- Nee
- Niet helemaal, nl. ....  
.....  
.....

**10. Voelt u zich geholpen?**

- Ja
- Nee
- Niet helemaal, namelijk: .....  
.....  
.....

**11. Zou u in de toekomst weer gebruik maken van het huurteam?**

- Ja
- Nee

**12. Wanneer anderen hulp nodig hebben, zult u dan het huurteam aanbevelen?**

- Ja
- Nee

**13. Wat wilt u verbeterd zien aan onze dienstverlening?**

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

**14. Heeft u nog opmerkingen / mededelingen?**

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

**Graag de ingevulde enquête voor 6 oktober retour in bijgaande antwoordenvolop**

**Bedankt voor uw medewerking!**

## **Bijlage 3 Vragenlijst interviews Bewonerscommissies**

### **Interview: tevredenheidonderzoek Bewonerscommissies**

In verband met de onderzoek zullen wij bij tien Bewonerscommissies interviews afnemen om de tevredenheid te meten over de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen Centrum. De interviews worden vertrouwelijk behandeld en de uitslag is anoniem. Eerst zullen we achtergrond informatie vragen stellen. Vervolgens gaan wij over op vragen die betrekking hebben op de tevredenheid van de Bewonerscommissie over het Wijksteunpunt Wonen.

#### **Achtergrond informatie**

1. Wie vertegenwoordigt uw Bewonerscommissie?
2. Uit hoeveel leden bestaat uw Bewonerscommissie?
3. Hoe is uw Bewonerscommissie samengesteld?
4. Waarmee houdt uw commissie zich voornamelijk mee bezig?

#### **Vragen die betrekking hebben op de tevredenheid van het Bewonerscommissie over het Wijksteunpunt Wonen**

5. Hoe bent u in contact gekomen met het Wijksteunpunt Wonen?
6. Hoe vaak hebt u in het afgelopen jaar contact gehad met het Wijksteunpunt?
7. Waarover heeft u contact gehad met het Wijksteunpunt?
8. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen?
9. Hoe tevreden bent u over de beschikbare tijd die er voor u vrij werd gemaakt?
10. Hoe tevreden bent u met de deskundigheid van het Wijksteunpunt Wonen?
11. Heeft u iets gehad aan de verkregen informatie/ondersteuning?
12. voldoet het Wijksteunpunt Wonen aan uw verwachtingen?
13. Zult u in het vervolg gebruik blijven maken van het Wijksteunpunt Wonen?
14. Als u het Wijksteunpunt Wonen voor de geboden hulp een cijfer moet geven, welk cijfer zou dat zijn?
15. Wat zou u eventueel willen verbeteren aan het Wijksteunpunt Wonen?