

# De tevredenheid van spreekuurbezoekers, bewonerscommissies en huurdervereniging over de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen Centrum

*Aziza Absane*

*Sana Ayat*

*Soumaya el Maimouni*

*Fleur Koper*

*Hatice Seymen*

*Miriam Aakouk*

*Safina Saddal*

*Yvonne Houwer*

*Jan de Roos*

*Rogier Wijlens*

*Hogeschool van Amsterdam, Opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening*

*27 november 2007*

## **Voorwoord**

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

Als onderdeel van deze samenwerking, hebben wij, derde en vierdejaars studenten van de voltijd en deeltijd opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening de opdracht vanuit het Wijksteunpunt Wonen gekregen onderzoek te doen naar de tevredenheid van cliënten, bewonerscommissies en huurderverenigingen binnen de stadsdelen Oud Zuid en Centrum over de dienstverlening en samenwerking met het Wijksteunpunt. Dit rapport bevat het resultaat van ons onderzoek.

Wij willen Guust Augustijn en Barbara van der Toom van de Wijksteunpunten Wonen Centrum en Oud Zuid bedanken voor de samenwerking.

Daarnaast willen wij onze projectbegeleider Leo Witte bedanken.

Wij wensen u veel leesplezier!

## Inhoudsopgave

<b>Deel 1</b>	<b>Cliënt</b>	
<b>Hoofdstuk 1</b>	Inleiding	4
1.1	Verantwoording	4
<b>Hoofdstuk 2</b>	Resultaten	5
<b>2.1. Contacten</b>		<b>5</b>
2.1.1.	Aantal contacten met het woonspreekuur	5
2.1.2.	Bekendheid woonspreekuur	5
2.1.3.	Onderwerpen	5
<b>2.2. Tevredenheid</b>		<b>6</b>
2.2.1.	Wachttijd	6
2.2.2.	Werkwijze inloopspreekuur	7
2.2.3.	Mate van tevredenheid	8
2.2.4.	Betekenis van de diensten	8
2.2.5.	Mate van tevredenheid	9
<b>2.3 Persoonlijke situatie</b>		<b>10</b>
2.3.1.	Leeftijd	10
2.3.2.	Afkomst	10
2.3.3.	Woningen	10
<b>2.4. Verbeteringen</b>		<b>11</b>
<b>Hoofdstuk 3</b>	Conclusie	12
<b>Hoofdstuk 4</b>	Aanbevelingen	13
<b>Deel 2</b>	<b>Bewonerscommissies en huurdervereniging</b>	
<b>Hoofdstuk 1</b>	Inleiding en opzet van het onderzoek	14
1.1	Inleiding	14
1.2	Organisatie	15
1.3	Opdracht	15
1.4	Onderzoeksopzet	16
<b>Hoofdstuk 2</b>	Resultaten	17
2.1	Telefonische en schriftelijke enquêtes	17
2.2	Antwoorden enquête vragen per bewonerscommissie	18
2.3	Antwoorden enquête vragen huurdervereniging centrum	18
<b>Hoofdstuk 3</b>	Conclusie	25
	Geraadpleegde documenten	27
	Bijlage 1 Enquête woonspreekuur	28
	Bijlage 2 Opmerkingen geenqueteerden	31
	Bijlage 3 Enquête bewonerscommissies en huurdervereniging	34

## Deel 1: Cliënten

### Hoofdstuk 1 Inleiding

#### 1.1. Verantwoording

De centrale vraag die door het onderzoek beantwoord diende te worden luidde:

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

Het doel van het onderzoek is

- inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening
- en waar mogelijk verbeteringen aan te brengen

Om deze vraag te kunnen beantwoorden, hebben wij 257 cliënten geënquêteerd die de woonsprekuren van het Wijksteunpunt Wonen bezochten of die eerder in 2007 het spreekuur hebben bezocht. Zij vormden de doelgroep voor het onderzoek. Wij hebben een respons van 47 cliënten (= 18,2%). Omdat de antwoorden van de respondenten weinig van elkaar afwijken, zijn we van mening een representatief beeld te kunnen schetsen.

De enquête<sup>1</sup> is opgebouwd uit vier onderdelen: contact, tevredenheid, persoonlijke situatie en verbeteringen. Elk onderdeel bestaat uit een aantal vragen.

De onderzoeksvragen waren de volgende:

- *Wat was de reden voor een bezoek aan het Wijksteunpunt Wonen Centrum?*
- *Wie is de doelgroep (leeftijd, afkomst) en wie wordt wel / niet bereikt?*
- *Wat verwacht de doelgroep van de organisatie?*
- *Wat is de huidige woonsituatie van onze doelgroep?*
- *Waren de diensten die het Wijksteunpunt Wonen Centrum aanbood naar wens en verwachting?*

---

<sup>1</sup> Zie bijlage: De enquête

## Hoofdstuk 2 Resultaten

### Inleiding

In dit hoofdstuk behandelen we de antwoorden van de 47 respondenten. We vragen eerst naar de contacten om daarna de gegevens over tevredenheid te presenteren.

### 2.1. Contacten

#### 2.1.1. Aantal contacten met het woonspreekuur

De eerste vraag luidde: ***Is dit uw eerste bezoek aan het woonspreekuur?***

Uit de enquête kwam naar voren dat 53% van de ondervraagden voor het eerst op het woonspreekuur is geweest. Dit geeft aan dat het woonspreekuur nog steeds bekendheid verwerft in de wijk. De andere 47% is eerder en soms meerdere malen op het woonspreekuur geweest, wat aangeeft dat cliënten zich geholpen voelden.

#### 2.1.2. Bekendheid woonspreekuur

De tweede vraag luidde: ***Hoe bent u in contact gekomen met het woonspreekuur?***

20% van de respondenten zei via het huurteam in contact te zijn gekomen met het woonspreekuur. 19% van de respondenten had van het spreekuur gehoord van kennissen / familie of had het erover in de krant gelezen (17%).

De informatiekaart van de WSW doet zijn werk redelijk goed: 13% van de respondenten maakte kennis met het woonspreekuur via deze kaart.

3% van de ondervraagden kwam via het wijkcentrum bij het wijksteunpunt wonen.

Een gelijk percentage (3%) gaf aan de informatie op de website te hebben gevonden.

De volgende organisaties verwezen cliënten naar het wijksteunpunt wonen (11%):

- Blankenberg Stichting
- Dienstencentrum Laurierhof
- Huurteam Oost
- Woningcorporatie

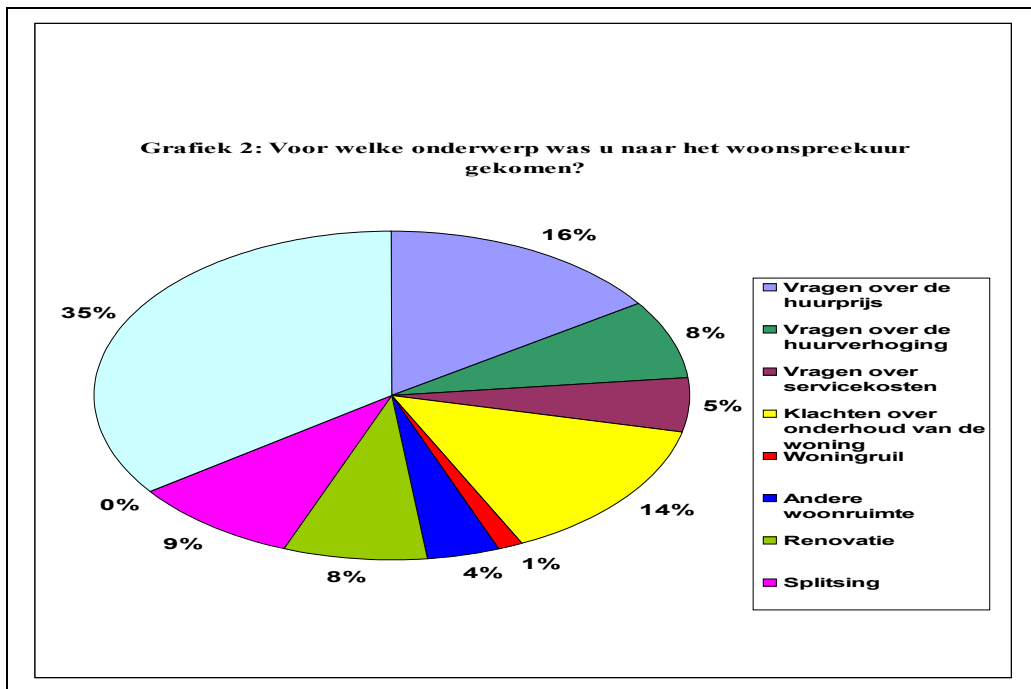
#### 2.1.3. Onderwerpen

De derde vraag luidde: ***Voor welk onderwerp kwam u naar het woonspreekuur?***

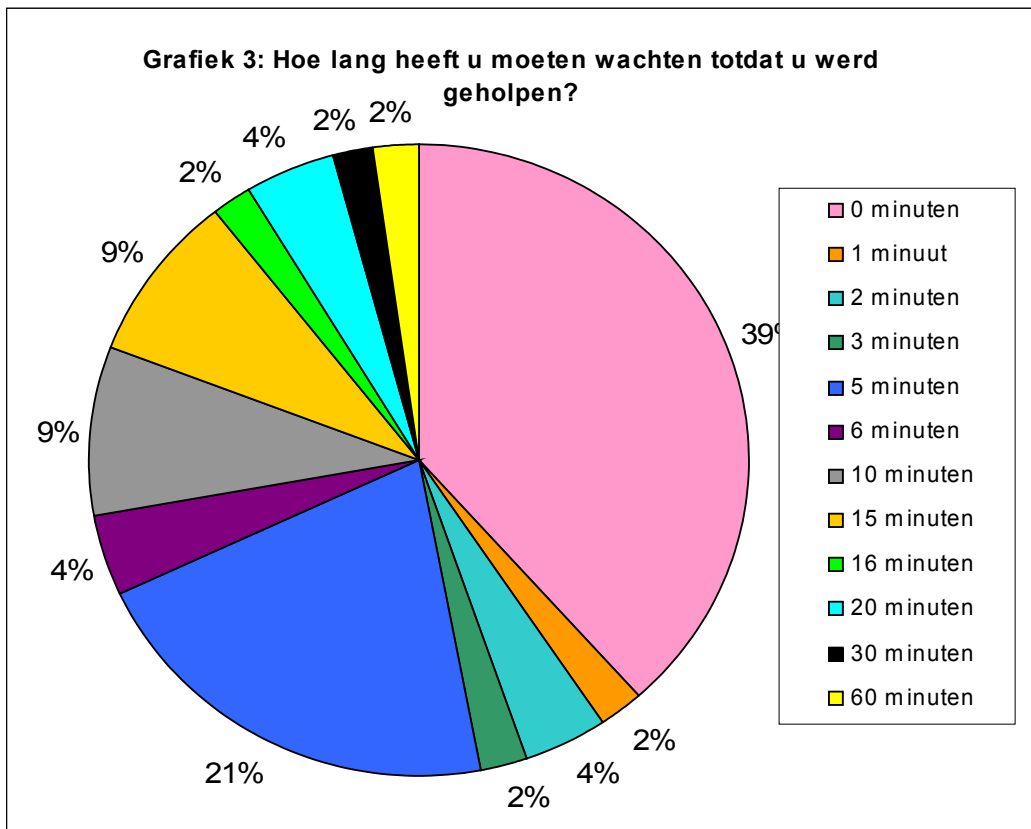
35% van de ondervraagden gaven 23 uiteenlopende onderwerpen aan waarvoor zij naar het Wijksteunpunt Wonen kwamen.

16% had vragen over de huurprijs en 14% had klachten over het onderhoud van de woning.

Opvallend was dat (nog) niemand van de respondenten vragen had over de huurtoeslag.



## 2.2. Tevredenheid



### 2.2.1. Wachtijd

De vierde vraag betrof de wachttijd. Cliënten is gevraagd: **'Hoe lang moest u wachten voordat u werd geholpen?'**

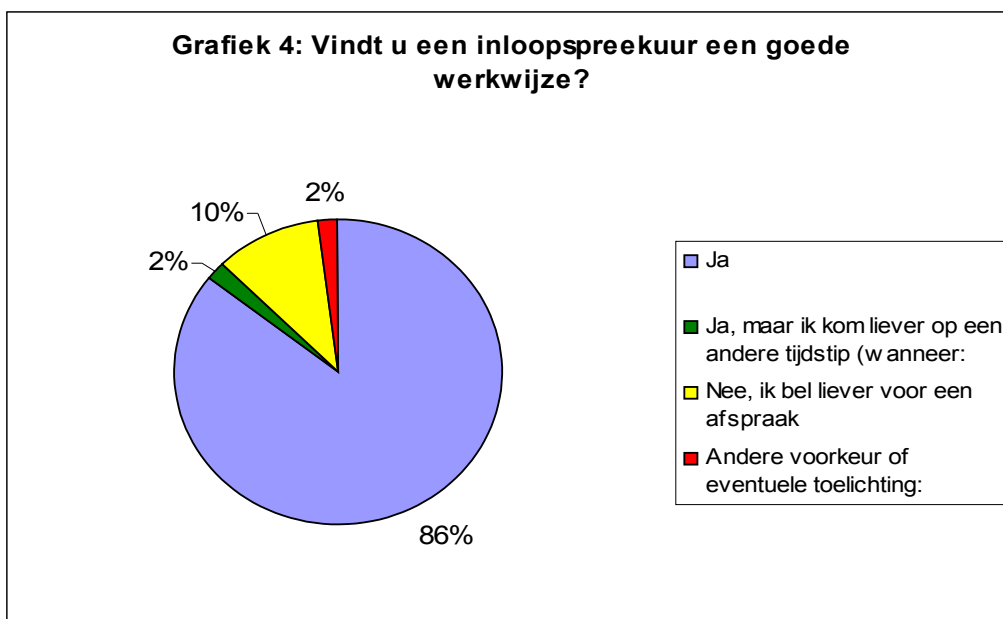
39% zei meteen bij binnenkomst te zijn geholpen; 8% heeft 1 tot 3 minuten gewacht, en 21% geeft een wachttijd van 5 minuten aan. Een uitzondering vormen de 2 cliënten die een half uur tot een uur hebben gewacht. De respondenten gaven niet aan wat de reden hiervan was.

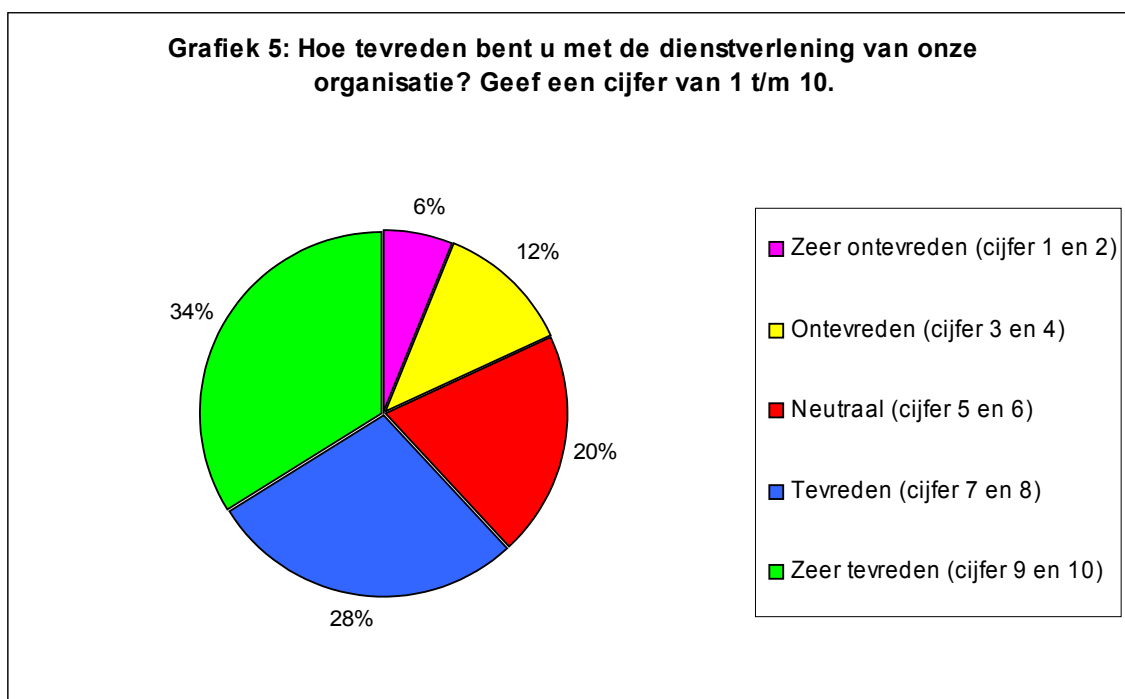
### 2.2.2. Werkwijze inlooppreekuur

De vijfde vraag betrof het inlooppreekuur zelf. **'Vindt u een inlooppreekuur een goede werkwijze?'**

Het merendeel (86%) van de ondervraagden vond een inlooppreekuur een goede werkwijze. 2% (= 1 cliënt) geeft aan dat ze graag op een ander tijdstip zouden willen langskomen. Er is niet aangegeven welk tijdstip dit zou moeten zijn.

10% (= 5 cliënten) van de ondervraagden belt toch liever voor een afspraak in plaats van binnen te lopen op spreekuurtijden. Eén cliënt heeft liever een andere werkwijze maar geeft niet aan welke werkwijze dit is.





### 2.2.3. Mate van tevredenheid

De vijfde vraag betrof de mate van tevredenheid: ***'Hoe tevreden bent u met de dienstverlening van onze organisatie?'***

Uit de enquête blijkt dat 34% van de geënquêteerden zeer tevreden is over de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen Centrum. 28% geeft aan tevreden te zijn. In totaal zijn 30 cliënten tevreden tot zeer tevreden.

De conclusie kan niet anders zijn dan dat het merendeel van de cliënten positief is over de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen Centrum.

Het aantal ondervraagden dat zeer ontevreden is over de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen Centrum is gering, namelijk 6% (= 3 personen). Daarnaast blijkt dat 12% (= 6 personen) ontevreden is. Respondenten hebben geen antwoord in enquête gegeven. Tot slot geeft 20% een neutraal cijfer voor het woonspreekuur.

De respondenten die ontevreden tot zeer ontevreden zijn over de dienstverlening van Wijksteunpunt Wonen Centrum gaven de volgende redenen aan: Drie van hen gaven aan dat een medewerker van het Wijksteunpunt Wonen Centrum onvoldoende kennis had om hen goed te informeren. Een respondent gaf aan van het kastje naar de muur te zijn gestuurd. Bij een andere ondervraagde was de dossiervorming niet compleet. Tot slot gaf een geënquêteerde aan dat het woonspreekuur laagdrempelig moet blijven, zoals het nu is, zonder van tevoren een afspraak te moeten maken.

### 2.2.4. Betekenis van de diensten

De vijfde vraag stelt de betekenis aan de orde die de diensten van het wijksteunpunt hadden voor de cliënten. ***'Zonder de hulp van het woonspreekuur was ik er niet uitgekomen.'***

Op deze vraag antwoordde 68% dat zij hun probleem / vraag niet hadden kunnen oplossen zonder de hulp van het woonspreekuur. Dat gaf volgens de respondenten ook de noodzaak en het bestaansrecht van het woonspreekuur aan. 32 % gaf aan dat zij er zonder de hulp van het woonspreekuur uit zouden zijn gekomen.

#### **2.2.5. Mate van tevredenheid**

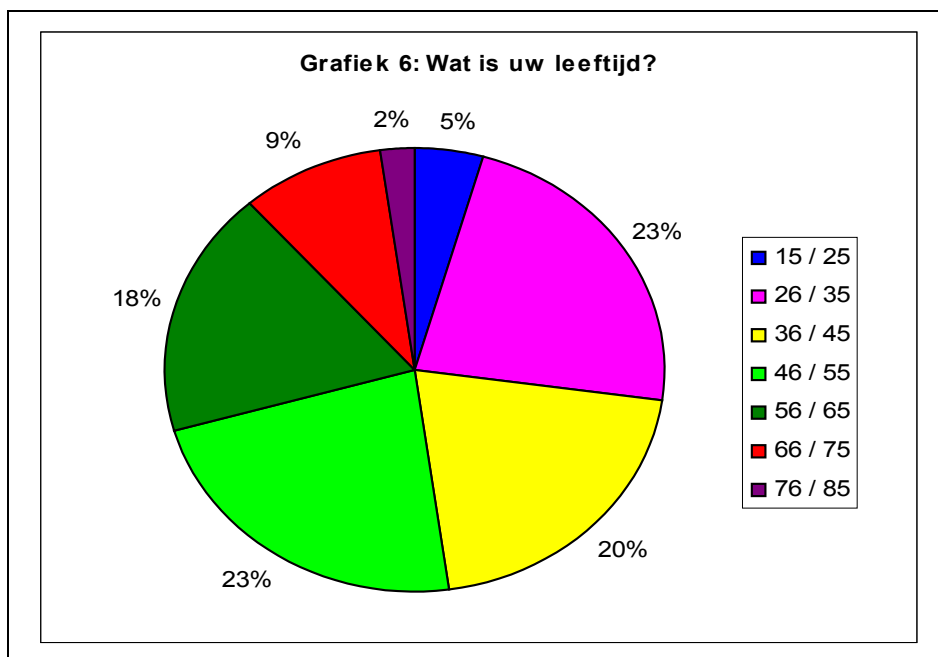
De zesde vraag betrof opnieuw de vraag naar tevredenheid: ***‘Denkt u dat u het woonspreekuur in de toekomst weer bezoekt indien dit nodig is?’***

Uit de enquête bleek dat 2% (1 persoon) niet meer het woonspreekuur van Wijksteunpunt Wonen Centrum zal bezoeken. Dit komt omdat deze persoon eerder met vragen is geweest, waar het woonspreekuur geen antwoord op kon geven. De andere 98% komt graag nog een keer terug, mocht dit nodig zijn. Zij vinden dat het personeel de benodigde kennis heeft over wonen. Cliënten geven aan dat zij graag weer gebruik willen maken van het woonspreekuur omdat zij oplossingen en hulp bij hun problemen hebben gekregen in het verleden.

Ook de zevende vraag stelde de tevredenheid van cliënten aan de orde. ***‘Ik zal anderen aanbevelen ook bij het woonspreekuur hulp te zoeken’***

Op deze stelling gaf 98% aan dat ze anderen zouden aanbevelen om hulp te zoeken bij het woonspreekuur van Wijksteunpunt Wonen Centrum. De redenen die zij hiervoor gaven waren de goede ervaringen met de dienstverlening. Tevens is de dienstverlening gratis, het centrum goed bereikbaar en zijn de medewerkers deskundig op het gebied van wonen. Slechts 2% (1 persoon) zei geen gebruik te maken van de dienstverlening zonder hiervoor een reden te geven.

## 2.3 Persoonlijke situatie



### 2.3.1. Leeftijd

De achtste vraag, '**Wat is uw leeftijd?**' is gesteld om informatie te krijgen over de samenstelling van de doelgroep(en). De bezoekers konden aangeven in welke categorie hun leeftijd lag.

De leeftijdsgroepen die het wijksteunpunt het meest bezocht is die tussen de 26 en de 35 jaar en die tussen de 46 en de 55 jaar. De kleinste en oudste groep heeft de leeftijd van 76 jaar tot en met 85 jaar. De jongste bezoekers zitten in de leeftijdscategorie tussen de 15 en de 25 jaar.

### 2.3.2. Afkomst

Ook de negende vraag '**Wat is uw afkomst?**' is gesteld om informatie te krijgen over de samenstelling van de doelgroep(en). De bezoekers konden aangeven wat hun afkomst was. De grootste groep (90%) had de Nederlandse nationaliteit. De andere groepen (Fins, Oostenrijks, Engels, Frans en Duits) hadden allemaal een gelijk deel van het totaal: 2%.

### 2.3.3. Woningen

Ten slotte wilden wij weten hoe mensen woonden - '**U heeft een ...**' -. 65% van de geënquêteerden woont in een huurwoning van een particuliere verhuurder. 31% woont in een huurwoning van een woningbouwcorporatie. De kleinste groep bezit een koopwoning, namelijk 4% van de bezoekers.

## 2.4. Verbeteringen

Wij hebben de cliënten ten slotte gevraagd naar suggesties om te verbeteren: **Wat kan verbeterd worden?**

De cliënten die eerder aangaven de dienstverlening slecht of matig te vinden of daarover ontevreden te zijn, kregen hier de mogelijkheid om hun redenen te noemen en suggesties te doen. Zij hebben de volgende redenen / aanbevelingen opgegeven:

- *Een medewerker wist geen antwoord op mijn vraag. Mijn vraag is wel beantwoord nadat een andere collega was ingelicht.*
- *Houdt in hemelsnaam die drempel laag. Dus geen telefoon en geen afspraak, maar een inloopspreekuur, zoals het nu is.*
- *De medewerker wist geen antwoord op mijn vraag door de telefoon. Pas nadat ik een deskundige aan de lijn had, werd mijn vraag beantwoord.*
- *Ik kwam voor informatie over vergunningen en werd verwezen naar het Stadsdeel centrum, terwijl het Stadsdeel mij naar jullie had verwezen.*
- *De medewerker was niet van alles op de hoogte.*
- *Ik vroeg om een puntentelling. Dit werd ook netjes gedaan. Helaas heb ik dit nooit op papier gehad.*

### **Aanvullende opmerkingen**

Wij hebben de bezoekers de mogelijkheid gegeven om nog aanvullende opmerkingen te geven. Over het algemeen waren dit positieve opmerkingen en de bewoners die van de mogelijkheid om aanvullende opmerkingen in te vullen, gebruik hebben gemaakt, zien ook graag dat het woonspreekuur doorgaat zoals het nu is. Opvallende opmerking in deze lijst is dat er een verzoek wordt gedaan tot meer bekendheid over het bestaan van het woonspreekuur.

## Hoofdstuk 3 Conclusie

De centrale vraag die door het onderzoek beantwoord diende te worden luidde:

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

Het doel van het onderzoek is

- inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening
- en waar mogelijk verbeteringen aan te brengen

Wij concluderen uit de enquêtegegevens, dat het merendeel van de respondenten tevreden is over de dienstverlening van het Wijksteunpunt Wonen Centrum.

We hebben gezien dat de voornaamste reden om het spreekuur te bezoeken de vragen over de huurprijs zijn.

Bij de leeftijden van de bezoekers valt op, dat er een ongelijke verdeling van leeftijdsgroepen is. Dat kan liggen aan de samenstelling en opbouw van de bevolking in dit deel van de stad, of aan de (on)bekendheid van het woonspreekuur onder bepaalde leeftijds/bevolkingsgroepen. De ondervertegenwoordigde leeftijdsgroepen zijn ouderen (66+) en jongeren onder de 25 jaar.

Bij de afkomst van de bezoekers valt op dat de meeste bezoekers de Nederlandse nationaliteit hebben. De bezoekers met een andere afkomst waren Fins, Oostenrijks, Engels, Frans en Duits. Opvallend is dat alle bezoekers een Europese afkomst hebben.

Over het algemeen wordt het woonspreekuur bezocht door bezoekers met een huurwoning. Meer dan de helft huurt een woning van een particuliere verhuurder en minder dan de helft van een woningcorporatie. Slechts 4 personen met een koopwoning bezochten het spreekuur.

## Hoofdstuk 4    Aanbevelingen

Een gelijk aantal bezoekers (3%) geeft aan de informatie op een website te hebben gevonden: [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl) via [www.google.nl](http://www.google.nl). Dat betekent dat internet (nog) een bescheiden rol speelt bij het bekend maken van de diensten van het wijksteunpunt. Wij raden het Wijksteunpunt Wonen aan om de website meer onder de aandacht te brengen.

De respondenten willen het woonspreekuur behouden in de huidige vorm. Wij willen echter het woonspreekuur aanbevelen om meer bekendheid te verwerven.

## **Deel 2 Bewonerscommissies en huurdervereniging Amsterdam-Centrum**

### **Hoofdstuk 1 Inleiding en opzet van het onderzoek**

#### **1.1 Inleiding**

Het Wijksteunpunt Wonen helpt huurders, bewonersgroepen en andere woningzoekenden met advies en informatie op het gebied van wonen. Wijksteunpunt Wonen is een samenwerkingsverband tussen huurteams, wijkcentra, woonspreekuren en bewonersondersteuning. Het wordt gesubsidieerd door de gemeente. De kosten van de diensten die binnen het Wijksteunpunt Wonen plaatsvinden zijn gratis voor huurders en bewoners.

Specifiek voor bewonerscommissies en huurderverenigingen biedt het wijksteunpunt ondersteuning aan voornamelijk op het gebied van aankomende renovaties. Zij adviseert en ondersteunt bij het opzetten van een bewonerscommissie en geeft advies tijdens onderhandelingen met de verhuurder. Bij de Wijksteunpunten wonen zijn bewonersondersteuners in dienst.

Contractueel zijn de Wijksteunpunten Wonen Centrum en Oud Zuid met hun stadsdelen overeengekomen dat zij jaarlijks onderzoek doen naar de tevredenheid van hun klanten. Dit was voor het Wijksteunpunt Wonen reden voor de opdracht hier onderzoek naar te doen. Dit rapport is het resultaat ervan. .

Het rapport begint in hoofdstuk 1 met algemene informatie over de organisatie Wijksteunpunt Wonen. Vervolgens worden de onderzoeksopzet en de probleemstelling uiteengezet. In hoofdstuk 2 geven wij de resultaten van het onderzoek weer. Wij sluiten het onderzoek met een conclusie in hoofdstuk 3.

#### **1.2 De organisatie**

Wijksteunpunt Wonen is de nieuwe bundeling van de huurteams, wijkcentra, woonspreekuren en bewonersondersteuners. De Wijksteunpunten Wonen zijn onafhankelijk, professioneel, en aanwezig in ieder stadsdeel. Ze zijn mogelijk gemaakt met geld van de gemeente maar zijn onafhankelijk en geen onderdeel van de gemeente.

De Wijksteunpunten Wonen geven gratis informatie, advies en ondersteuning over huren en wonen. Helpen en stimuleren bewoners zich te organiseren en voor hun rechten op te komen en ondersteunen bewonersgroepen en huurderverenigingen.

#### **Bewonerscommissies**

In het kader van de Wet Overleg Huurders Verhuurders (WOVH) hebben bewonerscommissies (en huurderverenigingen) recht op overleg met de verhuurder bij belangrijke beslissingen over de huurwoningen.

Een bewonerscommissie is een groep bewoners die de belangen behartigt van alle huurders in een of meer dicht bij elkaar gelegen wooncomplexen. Meestal zijn dat de wooncomplexen van één verhuurder. Bewonerscommissies zijn meestal samengesteld uit bewoners/huurders. Soms is er sprake van leden en een dagelijks bestuur. Het opleidingsniveau van de leden loopt zeer sterk uiteen, evenals hun ambities en capaciteiten.<sup>2</sup>

Vaak zijn bewonerscommissies opgericht om de gezamenlijke belangen van de huurders bij een komende renovatie te behartigen. Daarnaast zijn ze opgericht om de belangen van de bewoners te behartigen. Ook zijn ze bezig met de leefbaarheid in en rondom het complex en hebben ze hierover contact met de verhuurder.

De doelstelling van een bewonerscommissie kan als volgt worden omschreven: veilig, gezond en comfortabel wonen voor alle bewoners, tegen een redelijke en betaalbare prijs”.

### **Huurderverenigingen**

Huurderverenigingen behartigen de belangen van de huurders op het gebied van wonen en huur, zowel landelijk als lokaal. Ze gaan hiervoor in discussie met verhuurders en de overheid. Ze geven huurders de kans om hun stem te laten horen over het huurbeleid. Daarnaast zijn huurderverenigingen vaak lid van landelijke organisaties zodat er een nationaal collectief bestaat voor huurders.

## **1.2 De Opdracht**

De opdracht van het onderzoek luidt als volgt:

***Onderzoek de tevredenheid van bewonerscommissies en de huurderverenigingen over de ondersteuning van de Wijksteunpunten Wonen in de stadsdelen Centrum en Zuid.***

In het onderzoek zijn de volgende deelvragen onderzocht:

- Waar kennen huurderverenigingen en bewonerscommissies het WSW van?
- Waar bestaat de ondersteuning van het WSW uit?
- Wat is de reden dat de commissies en verenigingen ondersteuning van het WSW vragen?
- Hoe verloopt het contact met het WSW.
- Vinden de bewonerscommissies en de huurderverenigingen dat ze voldoende ondersteuning krijgen?
- Hoe tevreden zijn de bewonerscommissies en huurderverenigingen over de medewerkers waardoor ze worden ondersteund?
- Zien de bewonerscommissies en de huurderverenigingen mogelijkheden tot verbetering van de diensten van het WSW?

---

<sup>2</sup> Bron: wikipedia

## **1.4 Onderzoeksopzet**

Om de verschillende deelvragen goed te onderzoeken hebben wij in het onderzoek gebruik gemaakt van twee onderzoeksmethoden.

### **Telefonische enquêtes**

We zijn gestart met het houden van telefonische enquêtes met een aantal commissies. Met deze interviews hebben wij getracht antwoord te krijgen op de deelvragen.

Daarnaast hebben wij de telefonische enquêtes gebruikt om aanvullende informatie te krijgen over de algemene werkzaamheden van de bewonerscommissies en de manier van samenwerking tussen hen en het Wijksteunpunt wonen

Er zijn in totaal 6 telefonische enquêtes gehouden. 1 huurdervereniging en 5 bewonerscommissies.

### **Schriftelijke enquêtes**

Niet van iedere commissie of vereniging waren de telefoonnummers bekend. Wel hadden we van enkele verenigingen en commissies een emailadres. We hebben ervoor gekozen de verenigingen en commissies waarvan geen telefoonnummer bekend was per mail te benaderen. In totaal zijn er 2 bewonerscommissies en 1 huurdervereniging per mail benaderd.

### **Wijziging van de opdracht**

Bij aanvang van de opdracht was het de bedoeling dat het onderzoek naar de tevredenheid van de bewonerscommissies en huurderverenigingen de stadsdelen Centrum en Oud Zuid betreffen. Echter al snel na de start van het onderzoek kregen wij te horen dat wegens interne redenen het onderzoek naar de tevredenheid van de bewonerscommissies van stadsdeel Zuid was komen te vervallen. De huurdervereniging van Zuid kon nog wel betrokken worden bij het onderzoek. Uiteindelijk heeft ons onderzoek zich gericht op de huurderverenigingen van stadsdeel Zuid en van stadsdeel Centrum, en de 9 bewonerscommissies van stadsdeel Centrum

## Hoofdstuk 2 Resultaten

In het vorige hoofdstuk is aangegeven welke onderzoeksmethoden we gebruikt hebben tijdens het onderzoek. In dit hoofdstuk zullen we de resultaten van de verschillende onderzoeken beschrijven. Dit tevredenheidsonderzoek is verricht in september en oktober 2007.

### 2.1 Telefonische en schriftelijke enquêtes

In de eerste instantie waren wij van plan om te starten met een aantal proefinterviews. Deze interviews wilden wij telefonisch afnemen. Hiermee wilden wij een algemeen beeld krijgen van de werkzaamheden van de bewonerscommissies en de huurderverenigingen. Aan de hand van een concept enquête wilden wij erachter komen of de vragen van de enquête toereikend en van toepassing waren. Al na de eerste gesprekken bleek dat de concept enquête veel informatie opleverde. Dit kwam omdat de geïnterviewden tijdens het gesprek aanvullende informatie konden geven. Wij kwamen tot de conclusie dat alle relevante informatie middels de concept enquête naar voren kwam. Echter omdat wij van mening waren dat we meer respons en dus meer resultaten zouden verwerven middels de telefonische enquêtes, hebben wij ervoor gekozen zoveel mogelijk enquêtes per telefoon af te leggen. Slechts de commissies en verenigingen waarvan geen telefoonnummer bekend was, of bij welke we geen telefonisch contact hebben kunnen leggen, hebben we aangeschreven per email.

Er zijn in totaal 11 commissies en verenigingen benaderd. Er waren 9 bewonerscommissies en 2 huurderverenigingen. Hiervan hebben wij 7 commissies telefonisch benaderd. Van 1 bewonerscommissie hadden wij een foutief telefoonnummer en van 1 commissie hadden wij geen telefoonnummer. Van de 7 telefonisch benaderde commissies hebben wij met 5 commissies de enquête gehouden. Van de overige 2 commissies gaf 1 contactpersoon aan geen tijd te hebben voor een enquête en 1 contactpersoon gaf aan dat zij in een koopwoning woont en derhalve niet direct te maken had met het wijksteunpunt. De onderzoeksvraag vond zij te ingewikkeld om antwoord op te geven. Wij hebben 2 commissies per mail benaderd maar wij hebben van beide geen respons ontvangen.

Wij hebben 2 huurderverenigingen benaderd. Met 1 huurdervereniging hebben wij een enquête gehouden. De contactpersoon van de andere vereniging gaf aan ondersteuner te zijn, in dienst van het Wijksteunpunt en derhalve geen objectieve mening te kunnen geven. Hij gaf aan dat de enquête per mail verzonden kon worden waarna hij het uit zou zetten bij een aantal bestuursleden. Wij hebben helaas geen respons ontvangen van de per mail verstuurde enquêtes.

Uiteindelijk hebben we van de enquêtes die we per mail hebben verzonden geen enkele ingevulde enquêtes retour ontvangen

## **2.2 Antwoorden enquête vragen per bewonerscommissie.**

Hieronder volgt een beschrijving van de antwoorden op de door ons gestelde enquête vragen.

### **1. Welke buurt of wijk vertegenwoordigd uw commissie**

- |  |  |
|--|--|
| - Hou Hofjes betaalbaar:                     | de Jordaan.  |
| - Vierjaargetijden:                          | Kathuizerstraat Jordaan.   |
| - Czaar Peterbuurt:                          | Czaar Peterbuurt (1 blok woningen, niet de gehele Czaar Peterbuurt.) |
| - Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: | Jordaan/ de Booi   |
| - Bickerseiland:                             | Bickerseiland.   |

### **2. Hoeveel woningen telt uw blok.**

- |  |               |
|--|---------------|
| - Hou hofjes betaalbaar:                     | 50 woningen   |
| - Vier Jaargetijden:                         | 15 woningen   |
| - Czaar Peterbuurt:                          | 88 woningen   |
| - Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: | geen antwoord |
| - Bickerseiland:                             | 180 woningen. |

Van de 4 commissies die wij hebben ondervraagd komt dit neer op een gemiddelde van 83 woningen.

### **3. Hoeveel leden telt uw Commissie**

- |  |                  |
|--|------------------|
| - Hou Hofjes betaalbaar:                     | 1 tot en met 5   |
| - Vier jaargetijden:                         | 5 tot en met 10  |
| - Czaar Peterbuurt:                          | 5 tot en met 10  |
| - Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: | 10 tot en met 15 |
| - Bickerseiland:                             | 5 tot en met 10  |

Concluderend kan vast gesteld worden dat de meeste commissies (60%) 5 tot en met 10 leden hebben.

### **4. Wat is de verhouding tussen mannen en vrouwen in uw commissie**

- |                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| - Hou Hofjes betaalbaar: | 50% vrouw-50% man |
|--------------------------|-------------------|

- Vier jaargetijden: 75% vrouw-25% man
- Czaar Peterbuurt: 25% vrouw-75% man
- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: 75% vrouw-25% man
- Bickerseiland: 75% vrouw-25% man

Opvallend is dat de meeste commissies meer vrouwelijke leden hebben, dan mannelijke. Contactpersoon van Ouderhuisvesting Jordaan vertelde hierover dat het in zijn commissie vooral vrouwen zijn omdat zij een grote interesse hebben in huisvestingszaken.

### **5. Hoe ziet de verhouding autochtonen/allochtonen van uw commissie eruit?**

- Hou Hofjes betaalbaar: 100% autochtoon
- Vier jaargetijden: 100% autochtoon
- Czaar Peterbuurt: 100% autochtoon
- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: 100% autochtoon
- Bickerseiland: 100% autochtoon

Voor alle commissies geldt dat zij voor 100% uit autochtonen bestaan. Een commissie maakte hierbij de opmerking dat ze wel graag zouden willen dat allochtonen zich bij de commissie aansluiten. Zij hebben ook geprobeerd om allochtone bewoners te werven, maar de interesse van bepaalde bevolkingsgroepen ligt kennelijk niet op het huisvestingsgebied waardoor zij niet gemotiveerd zijn voor de werkzaamheden in de commissie.

### **6. Met welk onderwerp (en) houdt uw commissie zich op dit moment het meest bezig?**

- Hou Hofjes betaalbaar: huurverhoging/overlast in de buurt
- Vier jaargetijden: huurverhoging/renovatie
- Czaar Peterbuurt: huurverhoging/renovatie
- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: andere woonruimte
- Bickerseiland: renovatie/herhuisvesting

Concluderend kan vast worden gesteld dat de meeste commissies zich bezighouden met huurverhoging en renovatie.

## **7. Hoe bent u bekend geworden met het Wijksteunpunt Wonen?**

- Hou Hofjes betaalbaar: via het wijkcentrum
- Vier jaargetijden: via vrijwilligerswerk
- Czaar Peterbuurt: Benaderd door wijksteunpunt In verband met renovatie project.
- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: vrijwilligerswerk/verenigingsleven
- Bickerseiland: krant en via via

De bewonerscommissies zijn op diverse manieren bekend geworden met het wijksteunpunt. Een 2 tal commissies waren al bekend met het wijksteunpunt door vrijwilligerswerk vanuit andere verenigingen, alvorens zij lid werden van de bewonerscommissie. Daarnaast is de commissie Czaar Peterbuurt ontstaan door een renovatieproject en is de commissie opgericht door benadering van de bewoners vanuit het wijksteunpunt.

## **8.Hoe vaak heeft u gebruik gemaakt van het wijksteunpunt**

- Hou Hofjes betaalbaar: 1-5 keer
- Vier jaargetijden: 5-10 keer
- Czaar Peterbuurt: 1-5 keer
- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: meer dan 10 keer
- Bickerseiland: meer dan 10 keer

## **9. Wanneer heeft u voor het laatst gebruik gemaakt van de diensten van het wijksteunpunt?**

- Hou Hofjes betaalbaar: 5-12 maanden geleden
- Vier jaargetijden: 2-5 maanden geleden
- Czaar Peterbuurt: 2-5 maanden geleden
- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: 2-5 maanden geleden
- Bickerseiland: deze maand

Gezien vraag 8 en vraag 9 kan geconcludeerd worden dat 80 % van de commissies de afgelopen 5 maanden gemiddeld 10 keer gebruik hebben gemaakt van de diensten van het wijksteunpunt. Het betreft voornamelijk contacten met het wijksteunpunt vóór en tijdens vergaderingen.

## 10. Voor welk onderwerp heeft u het Wijksteunpunt benaderd?

-Hou Hofjes betaalbaar:	verhoging van de WOZ waarde
-Vier jaargetijden:	renovatie project
-Czaar Peterbuurt:	renovatie project
-Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan	sloop en nieuwbouw project ouderen huisvesting
-Bickerseiland:	renovatie project/ huurverhoging in verband met renovatie projecten.

Logischerwijs zijn de antwoorden op deze vraag nagenoeg gelijk aan vraag 7. De commissies maken veel gebruik van de diensten van het wijksteunpunt over de voor hen actuele onderwerpen.

## 11. In hoeverre bent u tevreden over de ondersteuning van de medewerker(s) van het wijksteunpunt?

4- uitstekend, 3 - voldoende, 2- matig, 1- slecht

Dit aangaande de onderwerpen

- bereikbaarheid van de medewerkers van het WSW
- beschikbare tijd van de medewerkers van het WSW
- deskundigheid van de medewerkers van het WSW
- persoonlijke behandeling van de medewerkers van het WSW
- bruikbaarheid van de informatie van het WSW
- uitkomst contact medewerkers van het WSW.

- Hou Hofjes betaalbaar:	gemiddeld 4
- Vier jaargetijden:	gemiddeld 3,5
- Czaar Peterbuurt:	gemiddeld 4
- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan:	gemiddeld 4
- Bickerseiland:	gemiddeld 4

De commissies zijn erg tevreden over de dienstverlening van het wijksteunpunt. Ze gaven op alle onderwerpen een 3 (voldoende of een 4 uitstekend). Hieruit kan een gezamenlijk gemiddelde worden vastgesteld van 4 punten voor de ondersteuning van het wijksteunpunt.

## 12. Zijn uw vragen beantwoord

- Hou Hofjes betaalbaar:	volledig
- Vier jaargetijden:	volledig
- Czaar Peterbuurt:	volledig
- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan:	volledig

- Bickerseiland: volledig

De commissies zijn eensgezind van oordeel dat de vragen die zij gesteld hebben aan het wijksteunpunt volledig zijn beantwoord.

### **13. Voldoet de ondersteuning door het Wijksteunpunt aan uw verwachtingen?**

- Hou Hofjes betaalbaar: volledig

- Vier jaargetijden: volledig

- Czaar Peterbuurt: volledig

- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: volledig

- Bickerseiland: volledig

Concluderend kan vastgesteld worden dat het Wijksteunpunt voor alle commissies aan de verwachtingen voldoet.

### **14. Zult u in de toekomst opnieuw het Wijksteunpunt om deskundigheid of ondersteuning vragen?**

- Hou Hofjes betaalbaar: Ja

- Vier jaargetijden: Ja want de ondersteuning en dienstverlening is tot nu toe zeer goed bevallen.

- Czaar Peterbuurt: Ja de ondersteuning/ dienstverlening is zeer goed bevallen

- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: Ja want het gaat al jaren goed.

- Bickerseiland: Ja want de ondersteuning is zeer goed.

Concluderend kan vastgesteld worden dat alle ondervraagde commissies in de toekomst ook gebruik zullen maken van het Wijksteunpunt

### **15. Als u een rapportcijfer voor de geboden hulp moet geven, dan is dat een:**

- Hou Hofjes betaalbaar: 9

- Vier jaargetijden: 8

- Czaar Peterbuurt: 8

- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: 9
- Bickerseiland: 10

Gemiddeld is dit een rapport cijfer van 8,8

**16. Heeft u suggesties voor verbeteringen, onderwerpen waarvoor u ondersteuning zou willen hebben, andere opmerkingen vermeld dat hier:**

- Hou Hofjes betaalbaar: geen suggesties of opmerkingen
- Vier jaargetijden: geen suggesties of opmerkingen
- Czaar Peterbuurt: geen suggesties of opmerkingen
- Belangengroep ouderen huisvesting Jordaan: geen suggesties of opmerkingen
- Bickerseiland: Het zou fijn zijn als het wijksteunpunt zich sterk zou maken voor een socialere insteek van de woningcorporaties

Concluderend kan vastgesteld worden dat alle commissies tevreden zijn met de dienstverlening van het wijksteunpunt tot nu toe en verder geen suggesties of opmerkingen ter verbetering hebben.

**2.3 Antwoorden enquête huurdervereniging Centrum**

Omdat wij slechts 1 huurdervereniging hebben geënuquêteerd en deze derhalve niet met andere verenigingen kunnen vergelijken hebben wij de antwoorden van de vereniging hieronder samengevat.

**Algemene info**

Huurdervereniging Centrum representeert het stadsdeel centrum. De vereniging behartigt alle belangen van alle huurders in de binnenstad ongeacht of zij van een woningcorporatie of van een particuliere eigenaar huren. De vereniging telt 500 tot 700 leden. De verhouding tussen mannen en vrouwen is onbekend. De vereniging bestaat 100% uit autochtonen. De vereniging houdt zich momenteel vooral bezig met onderhoud en staat van de woningen, sloop en splitsing.

**Relatie met het WSW**

Huurdervereniging Centrum kan individuele huurders bijstaan. Daarbij wordt nauw samengewerkt met de woonsprekuren van de drie wijkcentra en het huurteam binnenstad. De medewerker van de huurdervereniging heeft aangegeven via het woonsprekuren in contact te zijn gekomen met het wijksteunpunt. Zelf maakt de medewerker echter geen gebruik van het wijksteunpunt, maar hij is wel bekend met de dienstverlening. Dit mede doordat hij zelf als vrijwilliger werkzaam is geweest voor het wijksteunpunt.

### **Tevredenheid met het WSW**

Het wijksteunpunt scoort op de volgende onderwerpen 4 punten (op de schaal van 1 op 4, waarbij 1 slecht is en 4 is uitstekend):

- bereikbaarheid van de medewerker
- beschikbare tijd van de medewerker
- deskundigheid van de medewerker
- persoonlijke behandeling van de medewerker
- bruikbaarheid van de verkregen informatie
- uitkomst van het contact met de medewerker

De medewerker van de huurdervereniging is zeer tevreden over de dienstverlening van het wijksteunpunt. De ondersteuning voldoet volledig aan de verwachtingen. De medewerker zal in de toekomst indien het nodig is gebruik maken van de ondersteuning vanuit het wijksteunpunt. Tot slot krijgt het wijksteunpunt een 10 als rapportcijfer.

## Hoofdstuk 3 Conclusie

In totaal hebben wij 6 enquêtes afgenomen. Van alle respondenten die wij hebben benaderd hebben wij de gegevens doorgekregen van het Wijksteunpunt Wonen. In totaal hebben wij 11 namen van respondenten gekregen van wie bij één commissie geen gegevens bekend waren. Deze hebben wij vanzelfsprekend niet kunnen benaderen en zijn daarom niet meegenomen in dit onderzoek. Hiervan uitgaand hebben wij 60 % van onze doelgroep bereikt. Dit is naar onze mening een behoorlijk hoog percentage.

Dit onderzoek geeft geen beeld van de tevredenheid over het wijksteunpunt Wonen Oud Zuid. Dit hangt samen met de opdrachtwijziging die is beschreven in hoofdstuk 1 en het feit dat we geen respons kregen van huurdervereniging in Oud Zuid

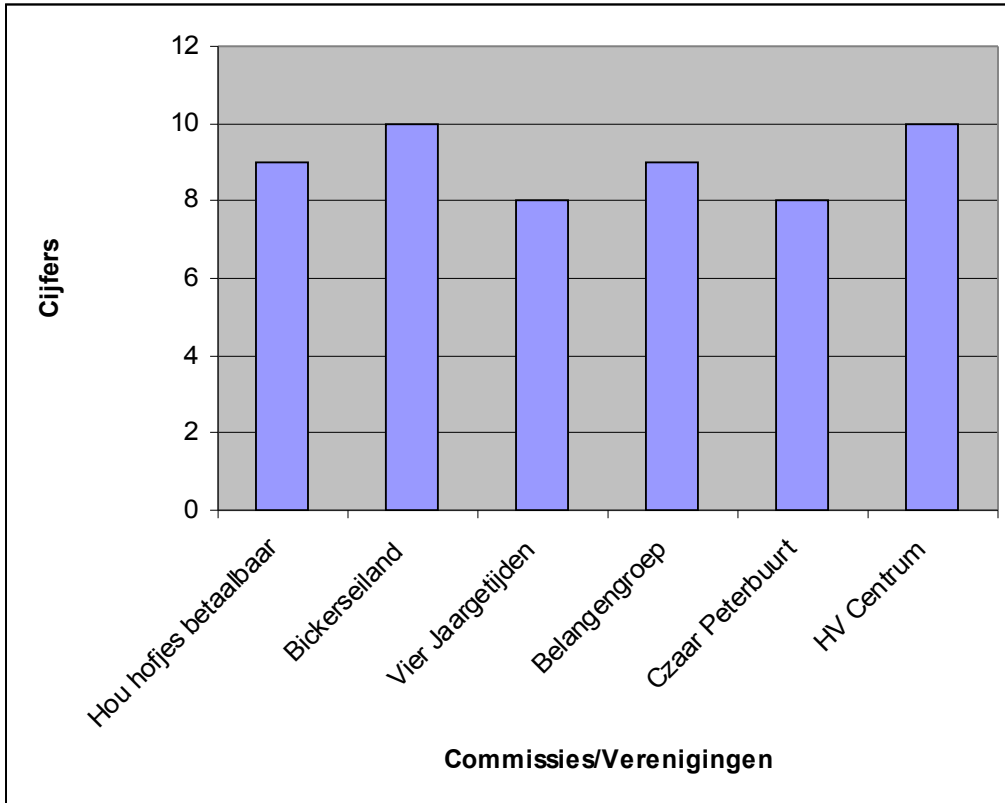
Doordat we slechts 1 huurdervereniging hebben kunnen bereiken hebben wij geen vergelijking kunnen maken tussen de resultaten van de huurdervereniging van Centrum en Zuid.

Het contact tussen bewonerscommissies en het wijksteunpunt is ontstaan door verschillende oorzaken. Hoofdzakelijk is er vanuit elders verricht vrijwilligerswerk al bekendheid met het wijksteunpunt, dit bedraagt 40% van de gegeven antwoorden. Uit de kenmerken van de respondenten blijkt dat bij benadering 60 % van de leden vrouw is en dat allen van autochtone afkomst zijn. De samenstelling van de commissies is hiermee geen afspiegeling van de bewoners uit de geïnterviewde wijken. Vanuit deze wetenschap raden wij het wijksteunpunt aan om hier beleid op te maken.

Uit de gegeven antwoorden is gebleken dat het Wijksteunpunt Wonen Centrum erg wordt gewaardeerd, het gemiddelde cijfer dat door de commissies is gegeven is een 8.8. Door Huurdervereniging Centrum is zelfs een 10 als cijfer gegeven.

Wat betreft de tevredenheid over de ondersteuning zijn we ingegaan op de verschillende aspecten van de ondersteuning. Zie hiervoor ook het vorige hoofdstuk. Hierbij hebben wij een schaal van 1 tot en met 4 gebruikt. Waarbij de 4 voor uitstekend staat en de 1 voor slecht. De gemiddelden van alle antwoorden per commissie staan in de onderstaande tabel. Het totaalgemiddelde is naar boven afgerond een 4. Waaruit wederom blijkt dat de commissies zeer tevreden zijn over de ondersteuning. Uit de antwoorden blijkt op geen enkele manier dat ze vinden dat ze onvoldoende ondersteuning krijgen.

Aan elke respondent is gevraagd of deze suggesties of andere opmerkingen had zodat het wijksteunpunt zijn service kon verbeteren. Hierbij hebben wij alleen van bewonerscommissie Bickerseiland een antwoord gekregen. Deze wil graag dat het wijksteunpunt zich inzet voor een socialer insteek van woningcorporaties. Door deze algehele tevredenheid over het wijksteunpunt kunnen wij geen aanbevelingen maken op basis waarvan het wijksteunpunt zijn service kan verbeteren. Dit moet naar onze mening als positief worden beschouwd. Als eindconclusie is duidelijk te stellen dat het wijksteunpunt een dikke voldoende krijgt.



## Literatuur

Huurteam Amsterdam, *Resultaten tevredenheidsmeting huurteams 2006*  
Wijksteunpunt Wonen Oud Zuid, *Meting klanttevredenheid woonsprekuren  
Amsterdam Oud Zuid 2004*  
Wijksteunpunt Wonen Centrum, *Resultaten tevredenheidsonderzoek woonsprekuren  
Amsterdam-Centrum 2006*

## Bijlage 1: Enquete woonspreekuur

### Uw mening over woonspreekuur Wijksteunpunt Wonen Oud Zuid

#### Contact

**1. Is dit uw eerste bezoek aan het woonspreekuur?**

- ja
- nee

**2. Hoe bent u met het woonspreekuur in contact gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- via het huurteam
- van een eerder bezoek
- ik ben naar het wijkcentrum gegaan
- ik werd doorverwezen door .....
- ik las over het spreekuur in de krant (welke .....
- ik vond het adres op een website (welke .....
- ik hoorde het van een kennis / familielid
- via de informatiekaart van het Wijksteunpunt Wonen
- ik werd doorverwezen door .....
- anders, namelijk .....

**3. Voor welk onderwerp was u naar het woonspreekuur gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- vragen over de huurprijs
- vragen over de huurverhoging
- vragen over servicekosten
- klachten over onderhoud van de woning
- woningruil
- andere woonruimte
- renovatie
- splitsing
- huursubsidie / huurtoeslag
- anders, namelijk .....

#### Tevredenheid

**4. Hoe lang heeft u moeten wachten totdat u werd geholpen?**

..... minuten

**5. Vindt u een inloopspreekuur een goede werkwijze?**

- Ja
- Ja, maar ik kom liever op een ander tijdstip (wanneer: .....
- Nee, ik bel liever voor een afspraak
- Ander voorkeur of eventuele toelichting:  
.....

**6. Hoe tevreden bent u met de onderstaande onderdelen van onze dienstverlening?**

Wilt u een cijfer geven van 1 t/m 10

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>1. De medewerk(st)er is deskundig</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>2. De medewerk(st)er had voldoende tijd voor mij</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3. De medewerk(st)er is vriendelijk</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4. Bereikbaarheid van het woonspreekuur</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5. Ontvangst van het woonspreekuur</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6. Telefonisch bereikbaarheid van het woonspreekuur</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>7. Wat vond u van de verkregen informatie</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>8. Zijn al uw vragen beantwoord</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>9. Algemene indruk van het woonspreekuur</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Kunt u een rapportcijfer toekennen over de dienstverlening van WSW Oud-Zuid?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Zonder de hulp van het woonspreekuur was ik er niet uitgekomen**

- Ja
- Nee

**9. Denkt u dat u het woonspreekuur in de toekomst weer bezoekt indien dit nodig is?**

- Ja

- Nee, omdat .....

**10. Ik zal anderen aanbevelen ook bij het woonsprekuur hulp te zoeken**

- Ja
- Nee, omdat.....

**Persoonlijke situatie**

**11. Wat is uw leeftijd?**

..... jaar

**12. Wat is uw afkomst? (bijvoorbeeld: Nederlands, Surinaams, Marokkaans)**

.....

**13. Heeft u een**

- koopwoning
- huurwoning / particulier
- huurwoning / woningbouwvereniging

**Verbeteringen**

**14. Indien u bij vraag 6 bij sommige aspecten van onze dienstverlening slecht of matig heeft aangegeven, kunt u dan uitleggen waarom u dit vindt en hoe dit verbeterd kan worden? (gebruik eventueel de achterzijde van vragenlijstformulier)**

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

**. Heeft u nog aanvullende opmerkingen?**

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

**Bedankt voor uw medewerking!**

### **Bijlage 3 Opmerkingen van geënquêteerden.**

#### **2. Hoe bent u met het woonspreekuur in contact gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

##### **Ik werd doorverwezen door**

- De stichting Blankenberg
- Diensten Centrum Laurierhof
- Het huurteam Oost
- Wooncoöperatie

##### **Ik las over het spreekuur in de krant (welke?)**

- Stadsblad
- Stadsdeelnieuws
- Woonkrant
- Buurkrant
- Nieuwsblad Stadsdeel Centrum
- Jordaankrant

##### **Ik vond het adres op een website (welke?)**

- Amsterdam.nl via google

##### **Anders, namelijk**

- Bekend door andere betrokken hebbenden bij het centrum
- Zag een folder bij centrum in de doelenstraat

#### **3. Voor welk onderwerp was u naar het woonspreekuur gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Verstopte stadsleiding
- Huurbescherming
- Advies over huurverlagingprocedure
- Huurovereenkomst
- De eigenaar wil achterstallige energiekosten van ons na zelf jaren zijn administratie verwaarloost te hebben
- Gedane toezeggingen aan eerdere onderhuurder, niet door de eigenaar gedaan
- Dreigende huisuitzetting
- Hoog oplopende / problemen conflicten met de huiseigenaar
- Problemen met AWV over aan-/afwezigheid en 2<sup>de</sup> woning is een bedrijfswoning in verkoop
- Conflict met eigenaar en buurvrouw
- Contractwijziging met bedoeling tot leegstandsrecht
- Vergunning voor het plaatsen van een bank in de voortuin
- Opzegging door huurder
- Wanbetaling huisbaas
- Woz- aanslag en beroepsmogelijkheden
- Geluidsoverlast van benedenburen

- Mijn woning had een nieuwe eigenaar gekregen
- Geluidsoverlast
- Berichtgeving huurdervereniging centrum over huisuitzetting bij renovatie
- Verkoop van het hele huis waar ik anderhalf jaar een verdieping huur
- Problemen met splitsing, verbouwing, ernstige overlast, geen informatie, onzekerheid, huurliberalisatie, burens overlast
- Door huurschuld
- Verhoogd toilet

**8. Denkt u dat u het woonspreekuur in de toekomst weer bezoekt indien dit nodig is?**

**Ja, omdat....**

- Wij goed geholpen worden
- Twee meer weten dan een
- Medewerksters over meer kennis van en ervaring met woonconflicten / huurvraagstukken hebben dan ik.
- De kwestie nog niet is opgelost / afgerond.
- Ik graag advies inwin over mijn rechten als huurder. Ik heb een particuliere huisbaas die het pand graag wil splitsen en bewoners graag ziet vertrekken.
- Ik heb het spreekuur nodig om me te informeren hoe te onderhandelen over de toekomstige huurprijs na renovatie.
- Je snel antwoordt krijgt op vragen.
- Je wordt serieus genomen.
- Je de regels / veranderingen niet kent.
- De informatie deskundig, goed bereikbaar, nuttig, weinig kennis over woonproblemen, medewerkers zijn vriendelijk, relevante informatie, medewerkers zijn up to date, altijd de beste advies krijg en een steun in de rug bieden.
- Indien dit nodig is.
- Ik weet nog niet waarom.
- Specifieke informatie / kennis prettig is en efficiënt.
- De mogelijkheid om een huurdervereniging in het leven te roepen.

**Nee, omdat.....**

- Ik met vragen kom waar zij toch geen raad mee weten.

**9. Ik zal anderen aanbevelen ook bij het woonspreekuur hulp te zoeken.**

**Ja, omdat.....**

- Goede ervaringen opgedaan heb.
- Ik geen andere vraagbaak op dit terrein ken.
- Veel mensen niet op de hoogte zijn van allerlei regels.
- Er deskundig advies wordt gegeven, relevante informatie, prettig geholpen, goed voorgelicht, goed bereikbaar, goede dienstverlening en het werkt betrouwbaar / eerlijk.
- Mijn vragen zijn beantwoordt.
- Ik heb mijn buurvrouw doorverwezen.
- Het steunpunt zorgt voor een laagdrempelig en betrokken aanspreekpunt.
- Het een goede steun bied om je wegwijs te maken.
- Het werk gratis is en je hulp krijgt zonder agenda of eigenbelang.

- Goed telefonisch bereikbaar.
- Zelf ken je de regels / veranderingen niet.
- Ze zijn helder, duidelijk en makkelijk.
- Goede ervaringen opgedaan met het spreekuur.

**10. Wat is uw leeftijd?**

- 2 mensen hebben deze vraag niet beantwoord.

**11. Wat is uw afkomst? (bijvoorbeeld: Nederlands, Surinaams, Marokkaans)**

- 3 mensen hebben deze vraag niet beantwoord.

**13. Indien u bij vraag 6 sommige aspecten van onze dienstverlening slecht of matig heeft aangegeven, kunt u dan uitleggen waarom u dit vindt en hoe dit verbeterd kan worden? (gebruik eventueel de achterzijde van vragenlijstformulier)**

- Geen ervaring opgedaan met telefonische bereikbaarheid.
- Eerdere medewerker wist geen antwoord op mijn vraag. Mijn vraag is wel beantwoord nadat een andere collega was ingelicht.
- Houdt in hemelsnaam die drempel laag. Dus geen telefoon en geen afspraak, maar een inloopspreekuur, zoals het nu is.
- De medewerker wist geen antwoord op mijn vraag door de telefoon. Pas nadat ik een deskundige aan de lijn had werd mijn vraag beantwoord.
- Ik kwam voor informatie over vergunningen en werd verwezen naar het Stadsdeel centrum, terwijl het Stadsdeel mij naar jullie had verwezen.
- De medewerker was niet van alles op de hoogte.
- Ik vroeg om een punttelling, dit werd ook nettjes gedaan. Helaas heb ik dit nooit op papier gehad.

**14. Heeft u nog aanvullende opmerkingen?**

- Graag zo door gaan.
- Tot op heden meer dan tevreden.
- Fijn dat het woonsteunpunt / spreekuur bestaat.
- Ik ben blij dat het er is.
- Mijn dank aan het Wijksteunpunt, door jullie goede dienstverlening heb ik 2 keer aan toe huurverlaging toegekend gekregen.
- Graag meer bekendheid over jullie bestaan.
- Blijf laagdrempelig.
- De medewerkers waren zeer behulpzaam en competent.
- Het spreekuur is goed te bereiken en onmisbaar voor buurtbewoners.
- Het Wijksteunpunt blijft een goed initiatief en nuttig.

### **Bijlage 3 Enquête bewonerscommissies en huurdervereniging**

#### **Aan de bewonerscommissies van stadsdeel Centrum**

Amsterdam, oktober 2007

Geachte heer/mevrouw,

Wij zijn derdejaars studenten van de Hogeschool van Amsterdam. In opdracht van het Wijksteunpunt Wonen van uw stadsdeel zijn wij bezig met een onderzoek naar uw tevredenheid over hun service. Op dit moment maakt u gebruik van hun diensten of heeft hier in het verleden gebruik van gemaakt.

Het Wijksteunpunt Wonen in uw stadsdeel wil u zo goed mogelijk van dienst zijn. Vanzelfsprekend hierin is dat de tevredenheid van hun cliënten moet worden gehoord. Met dit formulier krijgt u de kans om het Wijksteunpunt Wonen van waardevolle informatie te voorzien, waarmee zij hun service aan u kunnen verbeteren. Daarom is dit onderzoek ook in uw belang.

We stellen het op prijs als u de tijd neemt onderstaande vragenlijst in te vullen. Dan weten we of u vindt dat u goed geholpen bent, of dat u misschien suggesties voor verbetering heeft. Omdat dit onderzoek via e-mail wordt afgenomen vragen wij u om uw antwoorden bij de multiple choice vragen te arceren met een kleur.

U kunt de ingevulde lijst terug sturen via de mail naar: [rogier.wijlens@hva.nl](mailto:rogier.wijlens@hva.nl)

Als u liever geen gebruik maakt van e-mail, kunt het formulier afdrukken en kosteloos per post opsturen naar het onderstaande adres.

WSWonen Centrum  
Tevredenheidsonderzoek groep C  
Antwoordnummer 11531  
1000 RA Amsterdam

Als u nog vragen heeft naar aanleiding van de vragenlijst dan kunt u hiervoor hetzelfde e-mail adres gebruiken.

Wij danken u vriendelijk voor uw medewerking

Tevredenheidsonderzoek groep C  
Yvonne Houwer  
Jan de Roos  
Rogier Wijlens

## Tevredenheidonderzoek Bewonerscommissies

In verband met dit onderzoek vragen wij u eerst om een aantal achtergrond vragen te beantwoorden. Daarna gaan wij in over u tevredenheid over het Wijksteunpunt Wonen

### Achtergrond vragen

1. Welke buurt/wijk/stadsdeel vertegenwoordigt uw commissie?

.....

2. Hoeveel leden telt uw commissie?

- 1 tot en met 5
- 5 tot en met 10
- 10 tot en met 15
- 15 of meer

3. Wat is de verhouding tussen mannen en vrouwen in uw commissie (ongeveer)

- 100% vrouw
- 75% vrouw ten opzichte van 25% man
- 50% vrouw ten opzichte van 50% man
- 25% vrouw ten opzichte van 75% man
- 100% man

4. Hoe ziet de verhouding autochtonen/allochtonen van uw commissie eruit?

- 100% autochtoon
- 75% autochtoon ten opzichte van 25% allochtoon
- 50% autochtoon ten opzichte van 50% allochtoon
- 25% autochtoon ten opzichte van 75% allochtoon
- 100% allochtoon

5. Met welk onderwerp(en) houdt uw commissie zich op dit moment het meest bezig?

- huurtoeslag
- de huurprijs
- de huurverhoging
- servicekosten

- onderhoud en staat van de woningen
- overlast in de buurt
- andere woonruimte
- renovatie
- sloop
- splitsing
- anders, namelijk..... **maximaal 3 antwoorden!**

*Vragen met betrekking tot het Wijksteunpunt Wonen*

**6. Hoe bent u bekend geworden met het Wijksteunpunt Wonen?**

- Via hun website([www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl))
- Via een andere website, namelijk.....
- Via het stadsdeel/Gemeente Amsterdam
- Via de verhuurder
- Via lokale kranten
- Via de krant
- Via radio en of televisie
- Via via
- Het Wijksteunpunt Wonen heeft ons benaderd
- Anders, namelijk.....

**7. Hoe vaak heeft u dit jaar gebruik gemaakt van het wijksteunpunt**

- 1 keer
- 1 - 5 keer
- 5 - 10 keer
- > 10 keer

**8. Wanneer heeft u voor het laatst gebruik gemaakt van de diensten van het wijksteunpunt?**

- Deze maand
- 2-5 maanden geleden
- 5-12 maanden geleden
- >1 jaar geleden

**9. Voor welk onderwerp heeft u het Wijksteunpunt benaderd?**

- onderhoud van de buurt of complex
- servicekosten
- sloop en nieuwbouw project
- renovatie project
- splitsingsbeleid
- stroomlijnen van de bewonersparticipatie
- ondersteuning bij contacten met de verhuurder
- administratieve ondersteuning
- anders, namelijk.....



**10. In hoeverre bent u tevreden over de ondersteuning van de medewerker(s) van het wijksteunpunt?**

4- uitstekend, 3 - voldoende, 2- matig, 1- slecht

	4	3	2	1
1. De bereikbaarheid van de medewerk(st)er	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. De voor ons beschikbare tijd van de medewerk(st)er	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. De deskundigheid van de medewerk(st)er	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Persoonlijke behandeling door de medewerk(st)er	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. De bruikbaarheid van de verkregen informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Uitkomst van uw contact met de medewerk(st)er	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Zijn uw vragen beantwoord?**

- Volledig
- Voldoende
- Niet duidelijk genoeg
- Te weinig informatie
- Te veel informatie

**12. Voldoet de ondersteuning door het Wijksteunpunt aan uw verwachtingen?**

- overtrof mijn verwachtingen
- volledig
- een beetje
- Ik had meer verwacht
- Weet ik nog niet, moet nog blijken
- helemaal niet
- opmerkingen: .....

**13. Zult u in de toekomst opnieuw het Wijksteunpunt om deskundigheid of ondersteuning vragen?**

- Ja, want...
- Nee, want...
- Misschien, want...

**14. Als u een rapportcijfer voor de geboden hulp moet geven, dan is dat een: .....**  
(een cijfer tussen 1 en 10. 1 is zeer slecht; 6 is voldoende, 10 is uitmuntend)

**15. Heeft u suggesties voor verbeteringen, onderwerpen waarvoor u ondersteuning zou willen hebben, andere opmerkingen vermeld dat hier:**