



## Resultaten tevredenheidsmeting huurteams 2006

## Voorwoord

*In dit rapport wordt verslag gedaan van het jaarlijkse onderzoek naar de klanttevredenheid onder huurders die gebruik hebben gemaakt van de diensten van een van de huurteams. Dit onderzoek is uitgevoerd door het stedelijk backoffice huurteams. De resultaten geven een representatief beeld over de totale steekproef (100 huurders per huurteam) en populatie (de Amsterdamse huurders waarbij een huurteam in 2005 of 2006 een woningopname hebben verricht).*

*Teneinde een vergelijking mogelijk te maken tussen de diverse huurteams zijn de resultaten waar mogelijk per huurteam uitgesplitst. We wijzen er op dat bij die analyse, door de relatief lage aantallen per team, de cijfers niet meer geheel betrouwbaar zijn. De verschillen tussen de huurteams dienen dus meer als een indicatie te worden gezien.*

*In 2007 is in Amsterdam een ontwikkeling in gang gezet waarbij de huurteams organisatorisch een onderdeel gaan vormen van de Wijksteunpunten wonen. Naar verwachting zal uiterlijk 1 september 2007 in alle stadsdelen zo'n Wijksteunpunten wonen van start gaan. De stuurgroep huurteams is reeds omgevormd tot een stuurgroep Wijksteunpunten wonen. Rapportages over het huurteamwerk worden zodoende ook door deze stuurgroep vastgesteld. Het stedelijk backoffice huurteams is omgevormd tot een Stedelijk Bureau Wijksteunpunten wonen.*

*De tevredenheid van de Amsterdamse huurders over het huurteamwerk blijkt wederom hoog te zijn. Gemiddeld waarden huurders dit in 2006 met een 8.0 Overigens is dat wel 0.2 punt lager dan in 2005. Zaak dus om alert te blijven op de kwaliteit van de dienstverlening. Desalniettemin is een felicitatie op zijn plaats voor alle medewerkers bij de huurteams.*

*Eef Meijerman*

*Voorzitter van de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen*

## Resultaten tevredenheidsmeting huurteams 2006

*Vastgesteld in de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen dd 24-04-07*

Jaarlijks wordt middels een schriftelijke enquête de tevredenheid gemeten van huurders waarvoor de Amsterdamse huurteams werkzaam zijn geweest. Per huurteam worden hiervoor aselect 100 huurders benaderd.

Deze klanttevredenheidsmeting dient meerdere doelen:

- Systematisch in kaart brengen in hoeverre het aanbod van de huurteams tegemoet komt aan de vraag van de huurders
- Meten of de huurteams naast het realiseren van huurverlagingen ook een kwalitatief goede dienstverlening leveren
- Vroegtijdig signaleren en onderkennen van eventuele klachten of knelpunten
- Leveren van feedback over het huurteamwerk aan de huurteammedewerkers

Deze tevredenheidsmeting is verricht eind januari 2007. Reacties konden worden ingestuurd tot 1 maart. De vragenlijst was dezelfde als in voorgaande jaren. Deze is opgesteld door het backoffice huurteams, onder supervisie van de stuurgroep huurteams.

### Gehanteerde onderzoeksmethode

De huurteams registreren gegevens van alle door hen opgenomen woningen. Daarbij kunnen huurders actief zijn benaderd, maar het kunnen ook woningen betreffen waarvan de huurder zelf het huurteam heeft benaderd. Zodoende zijn alle relevante adressen (zonder persoonsgegevens) beschikbaar in het huurteamregistratieprogramma. Uit dit adressenbestand is een gewogen aselecte steekproef getrokken, waarbij aan twee criteria moest zijn voldaan:

1. er is tenminste een woningopname door het huurteam is verricht
2. deze opname vond plaats in een van de twee voorgaande huurrondejaren.<sup>1</sup>

### Respons

Per huurteam zijn 100 adressen aangeschreven. De huurders werd in een begeleidende brief verzocht de ingevulde vragenlijst binnen een maand te retourneren in een bijgevoegde enveloppe met antwoordnummer.

---

<sup>1</sup> De overwegingen hierbij waren: goede vergelijkbaarheid van de resultaten, de ervaringen van de huurder zijn actueel, maar gemiddeld lang genoeg om een volledige huurprijsprocedure te hebben meegemaakt

Van de 800 verstuurde enquêtes zijn er 211 teruggestuurd. Dit levert een respons op van 26,4%. Vorig jaar was de respons vergelijkbaar (28%)., maar in de jaren daarvoor was de respons aanmerkelijk hoger (in 2002 t/m 2004 43%, 36% en 34%). We hebben hier andere geen verklaring voor dan dat wellicht een deel van de onderzoekspopulatie overlapt met die in voorgaande jaren (huurders waarvoor het huurteam eerder al diensten verrichtte) en dat daardoor mogelijk een zekere verzadiging optreedt bij de ondervraagde huurders.

Statistisch gezien is de respons nog altijd significant. De resultaten zijn derhalve betrouwbaar voor de populatie van dit onderzoek: de huurders waarvoor een huurteam in 2004 of 2005 een woningopname heeft verricht. In totaal hebben 8 respondenten gemeld geen contact te hebben gehad met een huurteam. 1 bewoner kon het zich niet herinneren. 1 (nieuwe) bewoner blijkt inmiddels eigenaar/bewoner te zijn.

De respons blijkt bij de huurteams ZuiderAmstel en Binnenstad met respectievelijk 42 en 38 ingevulde vragenlijsten hoger te zijn dan bij de andere teams (over het algemeen rond de 20 reacties per huurteam).

### **De resultaten**

Naar het oordeel van de respondenten is de kwaliteit van het huurteamwerk iets gedaald vergeleken met 2005. Het gemiddelde rapportcijfer over 2006 is nu 8,0, vorig jaar was dat 8,2. Door de jaren heen blijft de tevredenheid echter hoog. Het gemiddelde rapportcijfer dat in voorgaande jaren werd uitgedeeld ziet u in onderstaande tabel. Dit gemiddelde is berekend over de respondenten die een rapportcijfer hebben toegekend.

<b>Jaar</b>	<b>2006</b>	<b>2005</b>	<b>2004</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
<b>rapportcijfer</b>	8,0	8,2	8,1	8,4	8,3

In totaal geven dit jaar 12 huurders een onvoldoende (6%), 13 huurders geven een 6 (6%), 38 huurders delen een 7 of 7,5 uit (18%), 69 huurders een 8 of 8,5 (33%), 46 huurders een 9 of 9,5 (22%) en 31 huurders een 10 (14%).

Door 2 respondenten is geen rapportcijfer uitgedeeld (1%).

Van alle respondenten die een rapportcijfer hebben ingevuld, geeft 70% een 8 of hoger. Daarentegen 6 deelt % een onvoldoende uit. Dat is weliswaar niet heel veel, maar wel een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar.

De ranglijst van de huurteams op basis van het gemiddelde rapportcijfer is als volgt (tussen haakjes respectievelijk het totaal aantal respondenten per huurteam; inclusief degenen die geen cijfer gaven):

	<b>huurteam</b>	<b>gemiddeld cijfer 2006</b>	<b>totaal aantal respondenten</b>	<b>gemiddeld cijfer 2005</b>
1.	Binnenstad	8.4	(38)	(8.7)
2.	Westerpark	8.3	(18)	(8.7)
3.	Tuinstiteden	8.1	(22)	(7.6)
4.	Oud-West	8.1	(24)	(8.6)
5.	Baarsjes/Bos en Lommer	8,0	(18)	(7.7)
6.	ZuiderAmstel	7.9	(44)	(8.4)
7.	Oud Zuid	7.8	(25)	(7.8)
8.	Oost	7.3	(20)	(8,1)
			(totaal 211)	

De huurteams Binnenstad en Westerpark blijven de ranglijst aanvoeren. De huurteams De Baarsjes/Bos en Lommer en Tuinsteden scoren hoger dan vorig jaar. De klanttevredenheid is vooral afgenomen bij de huurteams Oud-West, ZuiderAmstel en Oost.

#### **Vaste klanten**

39 huurders hebben ook al eens eerder meegewerkt aan een tevredenheidsmeting huurteams. Daarvan geven er 21 aan dat de kwaliteit hetzelfde is gebleven; volgens 2 huurders is de kwaliteit iets minder geworden, volgens 1 huurder veel minder, volgens 7 huurders iets hoger en volgens 4 huurders veel hoger (4 mensen vulden deze vraag niet in).

#### **De bereikbaarheid van het huurteamkantoor**

De overgrote meerderheid van de respondenten (83%) vindt het kantoor van het huurteam voldoende of uitstekend bereikbaar. Slechts 13 huurders (6%) zijn van mening dat de bereikbaarheid van het huurteamkantoor matig of slecht is. 10% van de respondenten (22) heeft de vraag niet ingevuld.

Bij de huurteams Oud Zuid en Binnenstad zijn zelfs alle huurders van mening dat het kantoor voldoende of goed bereikbaar is. Huurteam Oost heeft de meeste huurders (11% van de respondenten) die de bereikbaarheid als matig beoordelen. In de Baarsjes/Bos en Lommer is dat 11%, in ZuiderAmstel 9%. Er zijn twee huurteams waar een (klein) deel van de huurders van mening is dat de bereikbaarheid ronduit slecht is: Westerpark (6%) en Tuinsteden (4%)

#### **Telefonische bereikbaarheid.**

Het blijkt dat 45% van de respondenten van mening is dat de bereikbaarheid voldoende is. Ongeveer eenderde (32%) vindt de telefonische bereikbaarheid zelfs uitstekend en slechts 10% matig of slecht. De resterende 13% geeft aan dat zij geen of weinig telefonisch contact hebben gehad en dus geen oordeel kunnen geven over de telefonische

bereikbaarheid. De teams die beduidend lager scoren wat betreft telefonische bereikbaarheid zijn: Oost, Oud-West en ZuiderAmstel.

### Verwachtingen

De meerderheid van de respondenten (55%) antwoordt dat het aanbod van het huurteam volledig voldeed aan hun verwachtingen, nog eens 22% antwoordt dat het zelfs hun verwachtingen overtrof. Daarentegen stelt 5% dat het huurteam helemaal niet aan de verwachtingen voldeed, 12% een beetje. 5% heeft deze vraag niet beantwoord. In vergelijking met vorige jaren blijven de huurteams in hoge mate aan de verwachtingen voldoen, al neemt het percentage huurders dat aangeeft dat in het geheel niet aan de verwachtingen is voldaan wel toe.

Voldeed het huurteam aan de verwachtingen?	Totaal
overtrof mijn verwachtingen	22%
volledig	55%
een beetje	12%
helemaal niet	5%
niet ingevuld	5%
	<b>100%</b>

Tabel 1: Voldeed het huurteam aan de verwachtingen?

### Nationaliteit

Met de actieve aanpak streven de huurteams ernaar alle groeperingen en nationaliteiten te bereiken. Aan huurders is verzocht aan te geven tot welke bevolkingsgroep men zichzelf rekent. Dit blijkt vaak een gevoelige vraag, regelmatig worden hier opmerkingen of vragen bij geplaatst. Er is relatief gezien ook een groot aantal respondenten dat deze vraag niet invult (14%).

70% noemt zichzelf Nederlander (148 respondenten). Dat is nagenoeg hetzelfde percentage als in vorige jaren. Het percentage huurders van niet-Nederlandse komaf betreft meestal Marokkaans (4%), Turks (2%) of 'Europees' (3%). Het aandeel Surinaams en Antilliaans was 2%; overig 5%).

Nationaliteit/bevolkingsgroep	
Nederlands	70%
Europees overig	3%
Surinaams/Antilliaans	2%
Turks	2%
Marokkaans	4%
Overigen	5%
niet ingevuld	14%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

Tabel 2: respondenten naar bevolkingsgroep

De huurteams Tuinsteden en De Baarsjes/Bos en Lommer hebben het meest gemêleerde klantenbestand. Ongeveer de helft van alle respondenten is bij deze huurteams van niet-Nederlandse komaf.

### **Geslacht en leeftijd**

Onder de respondenten zijn dit keer aanzienlijk meer vrouwen (61%) dan mannen (38%). Het lijkt in de loop der jaren te verschuiven naar meer vrouwen, minder mannen. Een kleine groep van 1% heeft deze vraag niet beantwoord.

Qua leeftijdsopbouw zijn de respondenten min of meer gelijk aan vorig jaar. Ouderen (> 65 jaar) blijken iets lastiger te bereiken via een schriftelijke enquête.

<b>leeftijdscategorie</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
<35 jaar	49	23%
35-49 jaar	63	30%
50-64 jaar	60	28%
65 jaar en ouder	35	17%
Onbekend	4	2%
<b>Totaal</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>

*Tabel 3 respondenten naar leeftijds categorie*

De leeftijdsgroep van 35 tot 49 jaar is een tikkeltje kritischer, hoewel ook deze categorie erg tevreden is. Zij geven gemiddeld een 7,8, terwijl dat bij de andere leeftijdscategorieën een 8,0 of 8,1 is.

21% van alle respondenten werd actief benaderd door het huurteam. 10% werd doorverwezen door een andere instantie. 56% nam zelf contact op door het huurteam te bellen of naar het spreekuur te gaan. 9% werd op het huurteam geattendeerd door de woonlastenkrant. Door 4% werd deze vraag niet ingevuld.

De verschillen tussen de teams zijn opmerkelijk: bij de huurteams Oud Zuid, ZuiderAmstel en de Baarsjes/Bos en Lommer is meer dan 25% van de respondenten actief benaderd door het huurteam, bij de overige huurteams is dat minder dan 20%. Westerpark en Oud-West zijn uitschieters met slechts 11% en 13% contact via actieve benadering. Bij deze teams bezoekt men naar verhouding vaker het spreekuur. Opvallend is dat bij dezelfde teams, maar overigens ook bij ZuiderAmstel, het aandeel huurders dat via een doorverwijzing bij het huurteam komt beduidend lager is. Wellicht verdient het hier aanbeveling meer te investeren in contacten met andere instanties en nadere toelichting op het aanbod van het huurteam.

Voor verreweg de meeste huurders (totaal 89%) was duidelijk wat het huurteam kon bieden. 10% is van mening dat men daar niet goed over werd geïnformeerd. De overige 1% vulde de vraag niet in. Bij de huurteams Binnenstad, Oost en Oud Zuid zijn er relatief veel huurders (meer dan 10%) die van mening zijn dat ze niet helemaal goed zijn geïnformeerd over wat het huurteam voor de huurder kan doen. Dit verdient dus extra

aandacht voor deze teams. De teams die vorig jaar nog laag scoorden (ZuiderAmstel, Westerpark en De Baarsjes) komen dit jaar duidelijk beter uit de bus.

Bijna alle respondenten (90%) vonden dat er door het huurteam voldoende tijd voor hem of haar werd uitgetrokken, 7% is het daar niet of niet helemaal mee eens. 2% beantwoordde deze vraag niet. De score is nagenoeg identiek aan die van vorig jaar. Huurteam Oost springt hier enigszins uit de toon met een relatief hoog aantal ontevreden huurders: 15% van de huurders vindt dat er onvoldoende tijd aan hun probleem is besteed. Huurteam Tuinsteden volgt met 13%. Dit laat uiteraard onverlet dat een ruime meerderheid hier wel tevreden over is. Ook is er bij deze teams wel een verklaring voor te vinden: Oost heeft te maken gehad met plotselinge uitval van twee ervaren medewerkers; bij huurteam Tuinsteden moet met een klein team de aandacht verdeeld worden over 5 stadsdelen.

Een ruime meerderheid (totaal 89%) vond de huurteammedewerker deskundig, dat is 3% minder dan in 2005 (maar gelijk aan 2004). 30% vond de medewerker zelfs zeer deskundig. Volgens 8% van de respondenten zou er toch wel het een en ander te verbeteren zijn. 2% vulde de vraag niet in. Vooral bij huurteam Oost zijn veel huurders (30%) van mening dat de deskundigheid te wensen overlaat.

Ruim tweederde van de respondenten (69%) geeft aan dat hij of zij er zonder de hulp van het huurteam niet zou zijn uitgekomen. Dit is gelukkig minder dan in voorgaande jaren, maar nog altijd een duidelijk signaal dat het huurbeleid te ingewikkeld is geworden voor een gemiddelde huurder. Slechts 26% van de respondenten denkt zich zonodig ook zelf te kunnen redden. 5% beantwoordde deze vraag niet.

Bij deze vraag vallen de uitschieters aan weerszijden op bij twee huurteams: in Oost geeft liefst 55% aan ook zonder hulp van het huurteam de zaken te kunnen afhandelen, daarentegen is dat in de Tuinsteden slechts 4%.

Over het geheel genomen is men van mening dat de huurteammedewerker zich stipt aan de afspraken heeft gehouden. Dit wordt door liefst 89% van de respondenten onderschreven. Alleen bij huurteam Oost wijkt het oordeel af, ook al vindt nog altijd 75% dat de afspraken stipt werden nagekomen.

Een groot deel van de huurders (91%) geeft aan zonodig in de toekomst weer een beroep te doen op het huurteam. Slechts 7% zal het voortaan zelf doen, 2% beantwoordde deze vraag niet.

Op de vraag of men anderen zal aanbevelen de hulp van het huurteam in te roepen zegt 91% dat te doen en 6% niet. 2% beantwoordde deze vraag niet.

#### **Opmerkingen van de respondenten**

52 huurders noteerden een of meer opmerkingen op het formulier. Voor het overgrote deel bestonden deze uit complimenten, tips of aanvullende suggesties. Daarnaast werden ook enkele klachten geuit. Waar men een adres heeft achtergelaten en te kennen heeft



gegeven contact met het huurteam te willen is een bericht doorgestuurd naar het betreffende team. Een overzicht met alle opmerkingen wordt bijgevoegd als bijlage. Verder treft u als bijlagen aan: de vragenlijst en de begeleidende brief.

## **Bijlage 1    Opmerkingen van de respondenten**

### **Toelichting bij vraag 3a: de bereikbaarheid van het huurteam**

1. nooit geweest
2. ik heb ze nog nooit bezocht
3. bezoek aan kantoor is niet nodig geweest
4. weet het niet
5. de straat lag nog open, het telefoonnummer in de brief bleek gewijzigd i.v.m. verhuizing nummer was niet bereikbaar
6. weet ik niet ben er nooit geweest
7. heb ik geen ervaring mee

### **Toelichting bij vraag 4a: of de dienstverlening door het huurteam aan de verwachtingen heeft voldaan**

1. Oppervlakte woning i.v.m WOZ waarde opgemeten voor huidige huurwet van belang i.v.m. liberalisatie (2006)
2. vroeger meer dan nu
3. weet het niet
4. goede steun bij aanvechten te hoge huur veel werk wordt uit handen genomen,
5. Prima
6. alleen het opmeten ging stuntelig
7. Ik had zelf geen behoefte destijds aan een controle v/h huurteam.Vond het vervelend dat ze aan bleven dringen om langs te komen.
8. ik heb niets meer gehoord na metingen etc.
9. Na aanbod voor hulp is iemand langsgeweest hij zou met een voorstel komen (nu 9 maanden geleden) nooit meer iets gehoord.

### **Opmerkingen bij vraag 16 (algemene opmerkingen)**

1. Ik ben erg tevreden over de altijd vriendelijke zeer professionele, gemotiveerde medewerkers van het huurteam. In het verzakelijkte Amsterdam nog een van de weinige organisaties die mensen serieus nemen en 'ouderwetse' service verlenen.
2. Vanaf het begin heb ik contact gehad met het huurteam. Mijn ideeën heb tot huurteams geleid. Ik heb het huurteam in het begin een vliegende start zien maken met veel deskundigheid en kennis van zaken. Daarna werd het wat minder, doch voldoende van niveau. Na John van Tilburgs overlijden is de hele zaal m.i. slechter geworden. Dat voelt het huurteam schijnbaar zelf ook, vandaar dit metinkje. P.S. een voorbeeld: de afgelopen 1,5 jaar heb ik drie verschillende antwoorden gekregen op een vraag, terwijl de situatie ook wettelijk niet veranderd was. Hoe kan dit mensen?
3. ik hoef niet naar ze toe alles gaat goed.
4. Ik woon in stadsdeel Westerpark.
5. Het huurteam (naam medewerker) v. Hallstraat vind mevrouw geweldige medewerker.
6. Ik heb schriftelijk 2 x bezwaar gemaakt tegen de te hoge WOZ waarde; 2 x afgewezen. Daarna naar het huurteam gegaan voor oppervlakte meting. Resultaat 30% minder oppervlakte. Voor de directe huur niet van belang, Ik stuur de meting maar mee met het volgende WOZ bepaling bezwaarschrift. Ben nog niet naar de kantonrechter toegegaan."

7. Vraag 15 is vreemd gesteld. Een groep kan van alles zijn. Ik vind vraag 15 stigmatiserend. Wat maakt het uit wat je afkomst is. En wat nu als je in Nederland geboren bent, maar je ouders niet. Niet meer van deze tijd en als het van belang is die afkomst explicieter naar vragen."
8. Ga zo door
9. Ik ben geholpen door (naam medewerker) en ben ontzettend blij met zijn hulp, vriendelijk en zeer behulpzaam. Nogmaals hartelijk dank.
10. Ondersteund door het huurteam heb ik mijn burens kunnen helpen zich op te stellen tegenover de minder nette opstelling van de woningbouwcorporatie.
11. Alleen het niet teruggebeld worden door de deskundige. Voor de rest tevreden.
12. Berekening was mij niet duidelijk, betere toelichting is prettig.
13. Duidelijker aangeven dat je geen procedure kunt opstarten als de huur op een bepaalde datum al boven een bepaalde grens uitkwam.
14. Nogmaals veel dank voor jullie support. Super.
15. Het kantoor van het huurteam moet beter bereikbaar zijn, het moet ook veel groter zijn.
16. Opmerking nav vraag 9: de medewerkers kwamen aan de deur en we maakten een afspraak. Maar ze kwamen niet (voor niets thuis gebleven). Daarna gebeld voor nieuwe afspraak; kwamen correct en vervolgens liep alles soepel. Ook de burens zijn blij met alle hulp, we hopen ook komende tijd van uw hulp gebruik te mogen maken. (want nodig; problemen met de nieuwe eigenaar komen eraan)
17. Ik vind het huurteam een erg goede en zeer noodzakelijke organisatie. Ik hoop ook dat ze in de toekomst zal blijven bestaan.
18. Ik ben blij dat dit bestaat en dat je niet altijd alleen overgeleverd bent aan de huisbaas. Maar daar hulp bij kan krijgen en de juiste informatie. Ga zo door
19. Na een bezoek waarbij e.e.a werd geconstateerd en verdere actie nodig was heb ik nooit meer iets vernomen, ondanks toezeggingen. M.i een overbodige organisatie die alleen bestaat tot nut van de medewerkers"
20. Ik ben al een tijdje met het huurteam bezig en ben erg blij dat ik een beroep op ze kan doen. Ben erg tevreden over (naam medewerker)
21. Ik ben ontzettend blij met de dienstverlening. Uiteindelijk is de huurcommissie gekomen, en hopelijk komen er reparaties op gang. Zo niet dan weet ik dat ik aan jullie echt steun zal hebben.
22. Zet a.u.b uw goede werk voort
23. Het huurteam deed zijn best. Wachten is op reactie beheerder en uitspraak rechter
24. Ik ben verhuisd
25. Ik heb niet alle vragen ingevuld omdat ik het niet meer zo goed wist
26. Ik wil de medewerkers graag bedanken voor hun hulp en hoop dat jullie doorgaan met dit soort hulp/werk
27. Ja, de uitspraak was positief dankzij het huurteam. Het dossier kan dus worden gesloten. Veel dank
28. Ook al ben je zelf mondig genoeg, dan nog is het prettig een goede feedback te hebben van het huurteam
29. De reden dat ik bij 6 mee eens heb geantwoord en niet zeer mee eens is dat de medewerkster wel erg snel ging, maar dat kwam omdat ze het overduidelijk heel druk had.
30. Ik ben zeer dankbaar (naam medewerker) van het huurteam. En zijn collega's die mij op juiste manier hebben geholpen. Met mijn problemen en zelfs naar de hoorzitting is geweest en succes vol resultaat hebben behaald. Hartelijk bedankt.
31. Positief: de medewerkers zijn zeer vriendelijk flexibel en behulpzaam. Negatief: de puntenberekening van het huurteam week 11 punten af van de puntenberekening van de huurcommissie. De hele procedure was hierdoor onnodig geweest, ik heb er niets uit gewonnen behalve een slechtere relatie met mijn verhuurder. Ik had de hele procedure niet gestart als ik had geweten dat het puntenaantal van mijn woning gewoon klopte.."
32. Het is een goede groep waarin ik vertrouwen heb.
33. Ik wens u nog een prettige dag
34. Waar ik me aan stoort is dat ik hen zelf steeds moet wijzen op wat er nog moet gebeuren. Zo worden telefonische afspraken ook niet altijd nagekomen. Verder vind ik dat afspraken en reacties slecht worden teruggekoppeld. Ook heb ik gemerkt omdat ik heel betrokken ben bij mijn zaak dat er soms belangrijke punten over het hoofd worden gezien. [Zelf ben ik erg mondig maar andere zijn afhankelijk en komen daardoor niet aan hun recht.
35. Vanaf het begin was (naam medewerker) uw dienst een fantastische service, eerlijk, geduldig, en gewoon menselijk.
36. Eindelijk ga ik verhuizen naar Buitenveldert met een warme droge en ruime flat.

37. We willen heel graag nieuwe ramen
38. Er werd niet op mijn problemen met de huurder/staat van huis ingegaan op een redelijke manier (ik heb goedkope huurwoning dus dus waar klaag ik over) was de toon. En nog steeds zijn mijn verzochte reparaties niet gedaan. Ben al 5 jaar bezig met een lekkage op het dak o.a.
39. Ik heb een goede voorlichting gekregen van uw medewerker over de toestand van mijn woning.
40. Zij maakte me attent op de schade die er was (veroorzaakt door vocht) en liet me zien wat ik van mijn verhuurder kon verwachten. Aangemoedigd hierdoor nam ik contact op met mijn makelaar.
41. Ik woon 35 jaar in een slechte woning. Kan in de oude binnenstad niets krijgen terwijl ik van kindsaf hier gewoond heb. Lees regelmatig dat er urgente gevallen bestaan. Ik moest 35 jaar geleden gedwongen verhuizen voor de metro ook iets om een streepje voor te hebben. Daarom vertel ik u dat ik mijzelf ook urgent vind.
42. Ik heb nog nooit van deze instelling gehoord maar door mijn leeftijd heb ik af en toe hulp nodig, maar weet niet hoe.
43. Op 16 mei is (naam medewerker) is bij mij geweest om een puntentelling en klachtenrapportage op te maken, welk rapport ik pas op 14-9-2006 mede door vertrek van (naam medewerker) . Wat jammer is want de heer (naam medewerker) zou nog terugkomen met speciale apparatuur om de verzakking van het pand op te meten. misschien is dat nog mogelijk.
44. Gaarne schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de zaak van de bewoners van Geldershoofd.
45. Op zichzelf begrijp ik dat ik niet tot de groep behoor die zichzelf minder goed zou kunnen redden. Het zou duidelijker zijn wanneer dat van de kant van het huurteam ook gemeld zou worden. Nu zijn verwachtingen gewekt die niet worden waargemaakt.
46. Ik heb mijn klacht doorgegeven aan de huurteammedewerker, over de overlast vocht en lekkages. Maar tot nu toe heb ik helemaal niets gehoord van het team en daar ben ik heel erg ontevreden over. Mijn kinderen zijn er ziek van geworden ik hoop dat ik na deze brief gauw wat hoor. Alvast bedankt.

**Bent u tevreden over het werk van het huurteam?**

- 1 **A. Heeft u in de afgelopen twee jaar contact gehad met het huurteam?**  
 ja  
 weet ik niet meer  
 nee, want ik ben een nieuwe bewoner (ik woon hier nog geen twee jaar).  
 nee, maar ik woon wel langer dan twee jaar op dit adres
- B. Mijn woning is momenteel een:**                                      koopwoning / huurwoning  
*Als u geen contact hebt gehad met een huurteam hoeft u de rest van de vragenlijst niet in te vullen. Wilt u in dat geval svp dit formulier toch opsturen in bijgevoegde antwoorderveloppe?*
- C. Heeft u al eens eerder meegewerkt aan een tevredenheidsmeting van de huurteams?**  
 ja  
 nee    *(verder naar vraag 2)*  
 weet ik niet meer                              *(verder naar vraag 2)*
- D. Zo ja: is de kwaliteit van het huurteamwerk veranderd?**  
 de kwaliteit is veel hoger geworden  
 de kwaliteit is iets hoger geworden  
 de kwaliteit is ongeveer hetzelfde gebleven  
 de kwaliteit is iets minder geworden  
 de kwaliteit is veel minder geworden
- 2 **Hoe bent u voor de eerste keer met het huurteam in contact gekomen?**  
 ik heb het huurteam gebeld  
 ik ben naar het spreekuur gegaan  
 het huurteam heeft mij benaderd  
 ik las over het huurteam in de woonlastenkrant  
 ik werd doorverwezen door .....  
 anders: .....
- 3 **Vindt u dat het huurteam goed bereikbaar is?**
- A. Het kantoor:**  
 uitstekend  
 voldoende  
 matig  
 slecht  
 toelichting: .....

**B. Telefonisch:**

- 0 uitstekend
- 0 voldoende
- 0 matig
- 0 slecht
- 0 toelichting: .....

**4 Voldoet de dienstverlening door het huurteam aan uw verwachtingen?**

- 0 boven verwachting
- 0 volledig
- 0 een beetje
- 0 helemaal niet
- 0 opmerkingen: .....

Nu volgt een aantal stellingen over de dienstverlening door het huurteam.

Wilt u per stelling aankruisen of u het er mee eens of oneens bent?

U dient een kruisje zetten in slechts een van de vier witte hokjes (niet er tussen svp).

**5 Ik werd goed geïnformeerd over wat het huurteam voor mij kan doen.**

<b>Zeer mee oneens</b>	<b>Mee oneens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Zeer mee eens</b>

**6 Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed.**

<b>Zeer mee oneens</b>	<b>Mee oneens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Zeer mee eens</b>

**7 De huurteammedewerk(st)er is deskundig.**

<b>Zeer mee oneens</b>	<b>Mee oneens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Zeer mee eens</b>

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

<b>Zeer mee oneens</b>	<b>Mee oneens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Zeer mee eens</b>

**9 De huurteammedewerk(st)er hield zich stipt aan zijn/haar afspraken.**

<b>Zeer mee oneens</b>	<b>Mee oneens</b>	<b>Mee eens</b>	<b>Zeer mee eens</b>

- 10 Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het huurteam.

Zeer mee oneens	Mee oneens	Mee eens	Zeer mee eens

- 11 Ik zal anderen aanbevelen ook bij het huurteam hulp te zoeken.

Zeer mee oneens	Mee oneens	Mee eens	Zeer mee eens

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

Zou u ook de volgende vragen over uzelf in willen vullen?

Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt voor deze enquête en daarna vernietigd.

- 13 Uw leeftijd: ..... jaar

- 14 Uw geslacht: Man/Vrouw

- 15 Rekent u zichzelf tot een bepaalde groep (bijv. Nederlander, Surinamer, etc.)?  
Zo ja: welke? ..... (meerdere antwoorden mogelijk)

- 16 Heeft u nog aanvullende opmerkingen?

*Desgewenst kunt u ook een briefje toevoegen. Als u daar een reactie op wenst, vergeet dan niet uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden! U mag de vragenlijst natuurlijk gewoon anoniem invullen.*

Wilt u het ingevulde formulier opsturen in bijgevoegde -antwoordenveloppe?

Een postzegel is niet nodig.

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

**Aan de bewoners van dit adres**

*Amsterdam, 31 maart 2006*

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij ontvangt u een vragenlijst van de Amsterdamse huurteams. Volgens onze gegevens heeft u in 2004 of 2005 contact gehad met een huurteam. Wilt u s.v.p. een paar minuten uittrekken om de vragen te beantwoorden? Omdat we dit jaar ook onderzoek doen naar de resultaten van onderhoudsprocedures zou het zo kunnen zijn dat u begin dit jaar reeds bent benaderd met vragen. Hopelijk vormt dat geen bezwaar voor u om ook aan dit onderzoek mee te werken. We willen immers ook graag meten of u tevreden bent over de dienstverlening door de huurteams. Wanneer u de ingevulde vragenlijst in de bijgevoegde enveloppe doet, hoeft u geen postzegel te gebruiken. Zou u de ingevulde vragenlijst s.v.p. voor 1 mei a.s. terug willen sturen?

Hoe komen wij aan uw adres? Misschien heeft u zelf contact gezocht met een huurteam, maar het is ook mogelijk dat het huurteam u heeft benaderd. Medewerkers van het huurteam (niet te verwarren met de huurcommissie) hebben uw woning opgemeten en u advies gegeven over de huurprijs. Misschien heeft het huurteam u ook geholpen bij procedures om de huur te verlagen of andere diensten verleend. De huurteammedewerker heeft daarna de woninggegevens (anoniem) opgenomen in een registratieprogramma. Zodoende verzamelen de huurteams informatie over hun eigen werk en over de woningvoorraad in Amsterdam.

Als u nog niet zo lang op dit adres woont, is het ook mogelijk dat het huurteam nog bij de vorige bewoners op bezoek is geweest. Dan kunt u de vragenlijst terugsturen met de vermelding: nieuwe bewoners (zie vraag 1). Bent u zo'n nieuwe huurder, dan raden we u overigens aan het huurteam eens te vragen (gratis) de huurprijs te toetsen. Heel vaak blijkt ook bij nieuwe huurprijzen dat deze boven het wettelijk maximum liggen. In dat geval is het verstandig snel te reageren.

Misschien is inmiddels uw huurprijs verlaagd of wacht u nog op bericht van de huurcommissie. Maar ongeacht wat het resultaat is van de procedure, is het voor ons belangrijk om te weten of u tevreden bent over het werk van het huurteam en de betreffende medewerk(st)er. Misschien bent u van mening dat sommige zaken wel wat beter hadden gekund. Met uw informatie verbeteren de huurteams de kwaliteit van de dienstverlening aan huurders.

Als u nog vragen heeft naar aanleiding van deze brief of de vragenlijst, dan kunt u bellen met het backoffice huurteams, tel. (020) 428 38 65 en vragen naar Hidde Kabalt of een mail sturen naar [backoffice@huurteams.nl](mailto:backoffice@huurteams.nl)

Mocht u door een vergissing deze brief ontvangen en helemaal geen contact hebben gehad met een huurteam, of geen huurder zijn, dan bieden wij u onze excuses aan. We verzoeken u in dat geval de vragenlijst toch terug te sturen (zie vraag 1).

We danken u vriendelijk voor uw medewerking

Hidde Kabalt  
backoffice huurteams Amsterdam