



“Actief, betrokken en professioneel”

Mate van tevredenheid bij huurders die gebruik maken van de Huurteams Amsterdam

Onderzoeksverslag december 2010, Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen

Inhoud

| | |
|------------------------------------|----|
| Tevredenheidsmeting huurteams 2010 | 3 |
| Resultaten | 4 |
| Stellingen | 6 |
| Rapportcijfer | 9 |
| Respondenten | 10 |
| Suggesties | 12 |
| Samenvatting | 13 |
| Bijlage Vragenlijst | 14 |

Dit verslag is digitaal beschikbaar via www.wswonen.nl

Uitgave:

Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen / Amsterdams Steunpunt Wonen
Nieuwezijds Voorburgwal 32
1012 RZ Amsterdam
020 428 38 65
sb@wswonen.nl
www.wswonen.nl

december 2010

Tevredenheidsmeting huurteams 2010

De acht huurteams in Amsterdam maken onderdeel uit van de wijksteunpunten wonen. Huurteams informeren huurders over de prijs-kwaliteitverhouding van de huurwoning. Het huurteam constateert of de betaalde huur te hoog is in verhouding tot het aantal punten volgens het woningwaarderingstelsel of de onderhoudstoestand.

Het team informeert en adviseert vervolgens een huurder over mogelijke stappen om een te hoge huur te verlagen. Huurteams hebben een actieve aanpak, dat wil zeggen dat ze aanbellen en het aanbod doen een woningopname te verrichten. Daarnaast weten huurders de weg naar een huurteam ook zelf te vinden. Naast prijs-kwaliteit adviseren en ondersteunen de huurteams huurders ook bij andere huurprijsgerelateerde vragen en problemen. Het huurteam ondersteunt zonnig ook tijdens de procedure van de Huurcommissie.

Doel meting

Deze meting heeft als doel inzicht te krijgen in de tevredenheid van huurders die gebruik maken van de diensten van een Amsterdams huurteam.

De resultaten geven ook inzicht in de continuïteit van de tevredenheid van huurders. Het onderzoek is de afgelopen jaren op een vergelijkbare wijze gedaan. De aantallen respondenten per huurteam afzonderlijk zijn klein. Daarom worden geen resultaten per huurteam vermeld. Elk huurteam heeft wel de beschikking over de "eigen" resultaten.

Werkwijze

De huurteams registreren gegevens van alle woningopnames in het stedelijke registratieprogramma. Uit de 3.588 geregistreerde adressen waar in 2009 een woningopname door het huurteam heeft plaatsgevonden, is een aselechte steekproef van honderd woningen per stadsdeel genomen voor de huurteams binnen de Ring¹. Voor Huurteam Tuinsteden zijn honderd woningen geselecteerd uit de vijf stadsdelen buiten de Ring, waar het team actief is.

Naar de geselecteerde adressen is een vragenlijst verstuurd met het verzoek aan de bewoner om deze in te vullen. De vragenlijst is als bijlage toegevoegd bij dit verslag.

Respons

Van de 1.000 verstuurd vragenlijsten zijn 221 ingevuld teruggestuurd. Dat is een respons van 22 procent. Dit is lager dan de voorgaande jaren. Toen lag de respons op 27 procent (2009) en 28 procent (2008). Op elf vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het huurteam heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten. Er zijn twee enveloppen ongeopend teruggestuurd met de vermelding "onbewoond".

Respondenten per huurteam, meting 2010

| | |
|------------------------|------------|
| De Baarsjes | 16 |
| Bos en Lommer | 22 |
| Centrum | 19 |
| Huurteam Tuinsteden | 11 |
| Oost – Watergraafsmeer | 22 |
| Oud West | 24 |
| Oud Zuid | 22 |
| Westerpark | 29 |
| Zeeburg | 23 |
| ZuiderAmstel | 33 |
| Amsterdam | 221 |

¹ Met buiten de Ring wordt bedoeld de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Noord, Osdorp, Slotervaart en Zuidoost. Met binnen de Ring wordt bedoeld de overige stadsdelen.

Resultaten

Heeft u eerder meegewerkt aan een tevredenheidsmeting van de huurteams?

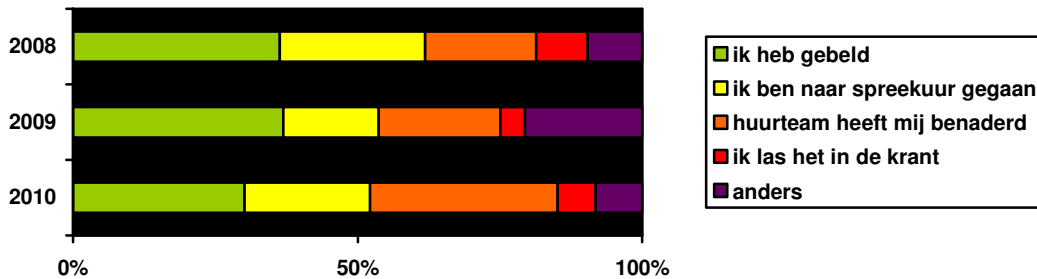
15 huurders hebben aangegeven in voorgaande jaren meegedaan te hebben aan het tevredenheidsonderzoek. Van hen geven 6 mensen aan dat de kwaliteit van het huurteamwerk is verbeterd, 8 dat de kwaliteit gelijk is gebleven, 1 dat de kwaliteit is verminderd. Uit de enkele toelichtingen is niet op te maken waarom de dienstverlening beter of slechter is geworden dan wel gelijk gebleven. 8 huurders geven aan dat ze niet meer weten of ze in de voorgaande jaren hebben meegedaan aan het tevredenheidsonderzoek.

Hoe bent u voor de eerste keer met het huurteam in contact gekomen?

| | % | aantal |
|---|-------------|------------|
| ik heb het huurteam gebeld | 30% | 63 |
| het huurteam heeft mij benaderd | 33% | 69 |
| ik ben naar een inloopspreekuur gegaan / zelf binnengestapt | 22% | 46 |
| ik las over het huurteam in de krant | 7% | 14 |
| ik werd naar het huurteam verwezen door een instantie | 4% | 8 |
| via familie / vrienden | 4% | 9 |
| Totaal | 100% | 209 |

De antwoorden die zijn gegeven bij "op andere wijze" op de vragenlijst zijn verwerkt in bovenstaande tabel. De antwoorden zijn onder te brengen in één van bovenstaande categorieën.

Onderstaande grafiek geeft een weergave om vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken.



Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het huurteam?

| | % | aantal |
|-------------------------|-------------|------------|
| uitstekend | 40% | 84 |
| voldoende | 32% | 66 |
| matig | 2% | 4 |
| slecht | 0% | 1 |
| niet op locatie geweest | 26% | 54 |
| Totaal | 100% | 209 |

Er is één keer aangegeven dat het huurteam moeilijk te vinden is, twee keer dat het voor invalide lastig te bereiken is, één keer dat het lastig is om bij het huurteam te parkeren en één keer dat de openingstijden beperkt zijn.

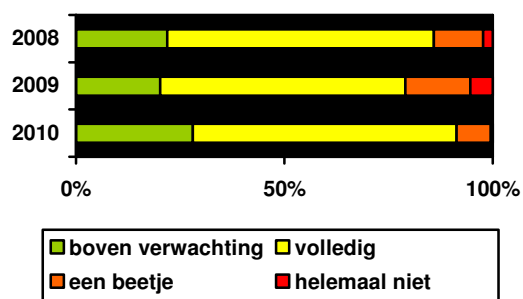
Wat vindt u de telefonische bereikbaarheid van het huurteam?

| | % | aantal |
|---------------|-------------|------------|
| uitstekend | 40% | 77 |
| voldoende | 55% | 105 |
| matig | 4% | 8 |
| slecht | 1% | 1 |
| Totaal | 100% | 191 |

Tien respondenten hebben aangegeven geen ervaringen met bellen te hebben of het niet te weten. Beperkte bereikbaarheid van het huurteam en niet snel genoeg teruggebeld worden is vier keer genoemd.

Voldoet de dienstverlening van het huurteam aan uw verwachtingen?

| | % | aantal |
|-------------------|-------------|------------|
| boven verwachting | 28% | 58 |
| volledig | 63% | 131 |
| een beetje | 8% | 17 |
| helemaal niet | 1% | 1 |
| Totaal | 100% | 207 |



Conclusies

De respondenten geven aan dat ruim de helft van hen zelf contact heeft gezocht met het huurteam. De andere respondenten komen vooral met het huurteam in contact door promotie en actieve benadering door het huurteam zelf.

De huurteams zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 72 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 26 procent geeft aan dat ze niet op de locatie van het huurteam is geweest. Voor telefonische bereikbaarheid geeft 95 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 5 procent geeft aan geen telefonisch contact te hebben gehad met het huurteam.

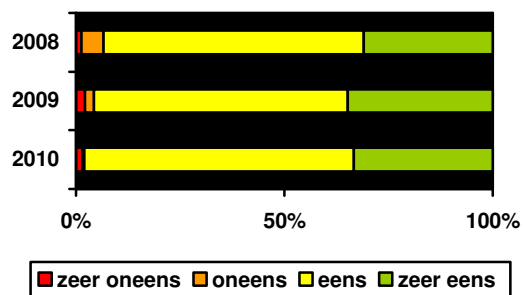
De dienstverlening voldoet volledig of boven verwachting bij 91 procent. Een aantal mensen gaf aan dat hun probleem niet is opgelost na contact te hebben gehad met het huurteam.

Stellingen

In de vragenlijst zijn een aantal stellingen opgenomen. De optie neutraal is in 2009 voor het eerst toegevoegd. In de vergelijking met 2008 is het antwoord neutraal weggelaten om vergelijking mogelijk te maken.

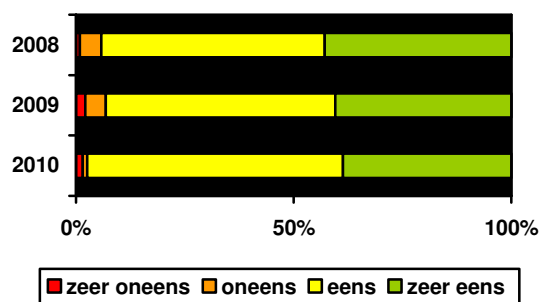
Ik werd goed geïnformeerd over wat het huurteam voor mij kan doen

| | % | aantal |
|---------------|-------------|------------|
| zeer oneens | 1% | 3 |
| oneens | 0% | 1 |
| neutraal | 6% | 13 |
| eens | 61% | 128 |
| zeer eens | 31% | 66 |
| Totaal | 100% | 211 |



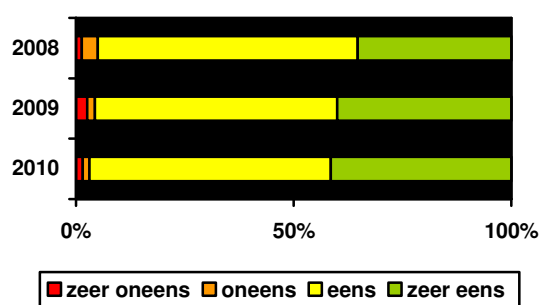
Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

| | % | Aantal |
|---------------|-------------|------------|
| zeer oneens | 1% | 3 |
| oneens | 1% | 2 |
| neutraal | 8% | 16 |
| eens | 54% | 114 |
| zeer eens | 36% | 75 |
| Totaal | 100% | 210 |



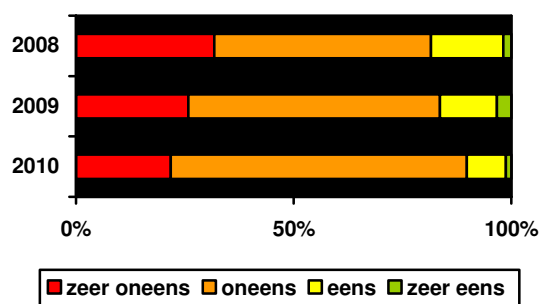
De medewerk(st)er van het huurteam is deskundig

| | % | aantal |
|---------------|-------------|------------|
| zeer oneens | 1% | 3 |
| oneens | 1% | 3 |
| neutraal | 9% | 18 |
| eens | 51% | 107 |
| zeer eens | 38% | 80 |
| Totaal | 100% | 211 |



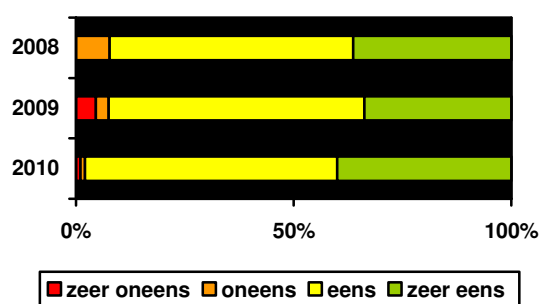
Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het huurteam

| | % | Aantal |
|---------------|-------------|------------|
| zeer oneens | 16% | 34 |
| oneens | 50% | 106 |
| neutraal | 26% | 54 |
| eens | 7% | 14 |
| zeer eens | 1% | 2 |
| Totaal | 100% | 210 |



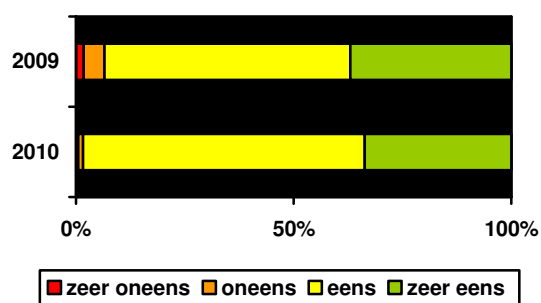
De medewerk(st)er van het huurteam hield zich stipt aan zijn/haar afspraken

| | % | aantal |
|---------------|-------------|------------|
| zeer oneens | 1% | 2 |
| oneens | 1% | 2 |
| neutraal | 7% | 15 |
| eens | 54% | 113 |
| zeer eens | 37% | 78 |
| Totaal | 100% | 210 |



De communicatie met het huurteam is goed

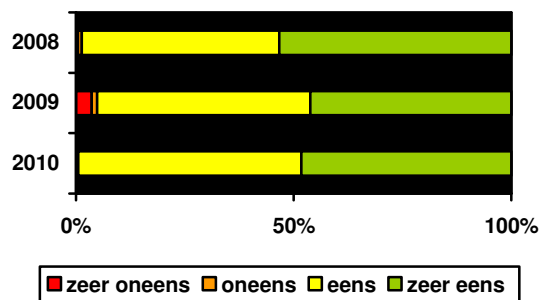
| | % | aantal |
|---------------|-------------|------------|
| zeer oneens | 0% | 1 |
| oneens | 1% | 2 |
| neutraal | 11% | 22 |
| eens | 58% | 119 |
| zeer eens | 30% | 62 |
| Totaal | 100% | 206 |



Deze stelling is in 2009 voor het eerst in de vragenlijst opgenomen. Een vergelijking met 2008 is niet mogelijk.

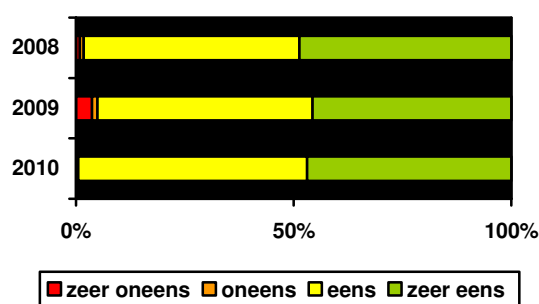
Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het huurteam

| | % | aantal |
|---------------|-------------|------------|
| zeer oneens | 1% | 1 |
| oneens | 0% | 0 |
| neutraal | 4% | 8 |
| eens | 49% | 102 |
| zeer eens | 46% | 96 |
| Totaal | 100% | 207 |



Ik zal anderen aanbevelen ook bij het huurteam hulp te zoeken

| | % | aantal |
|---------------|-------------|------------|
| zeer oneens | 0% | 1 |
| oneens | 0% | 0 |
| neutraal | 6% | 12 |
| eens | 50% | 102 |
| zeer eens | 44% | 91 |
| Totaal | 100% | 206 |



Conclusies

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de huurteams. 66 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam, 8 procent geeft aan dat ze hun probleem ook zonder het huurteam hadden kunnen oplossen.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 95 procent eens of zeer eens antwoordt op de vraag of zij in de toekomst weer een beroep zullen doen op het huurteam. 94 procent van de respondenten zal anderen naar het huurteam verwijzen.

De antwoorden op de stellingen geven ten opzichte van de voorgaande twee jaren geen opvallende verschillen.

Rapportcijfer

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de huurteams onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,4 voor de geboden hulp. 100 procent van de respondenten geeft een voldoende. 87 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

| Jaar | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| rapportcijfer | 8,4 | 8,3 | 8,2 | 8,2 | 8,0 |

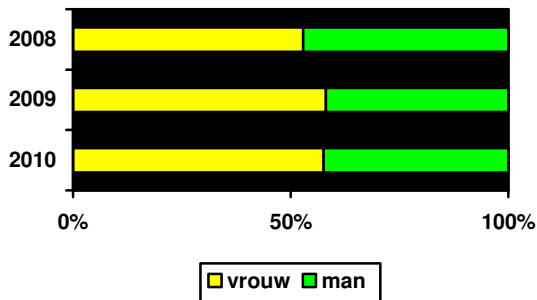
Rapportcijfers 2010, afgerond op hele cijfers

| Rapportcijfer | % | aantal |
|---------------|-------------|------------|
| 1 | 0% | 1 |
| 2 | 0% | 0 |
| 3 | 0% | 0 |
| 4 | 0% | 0 |
| 5 | 0% | 0 |
| 6 | 2% | 4 |
| 7 | 11% | 23 |
| 8 | 45% | 92 |
| 9 | 26% | 53 |
| 10 | 16% | 32 |
| Totaal | 100% | 205 |

Respondenten

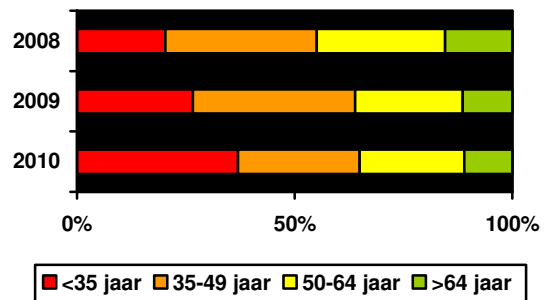
Om een beeld te krijgen wie de vragenlijsten hebben teruggestuurd zijn een aantal vragen gesteld over de respondenten zelf.

118 vrouwen en 87 mannen hebben de vragenlijst ingevuld.



Wat is uw leeftijd?

| | % | aantal |
|------------------|-------------|------------|
| 18-30 jaar | 26% | 54 |
| 31-40 jaar | 26% | 55 |
| 41-50 jaar | 15% | 31 |
| 51-60 jaar | 17% | 36 |
| 61-70 jaar | 12% | 25 |
| 71 jaar en ouder | 3% | 7 |
| Totaal | 100% | 208 |



Welke categorie is van toepassing op uw huishouden / inkomen?

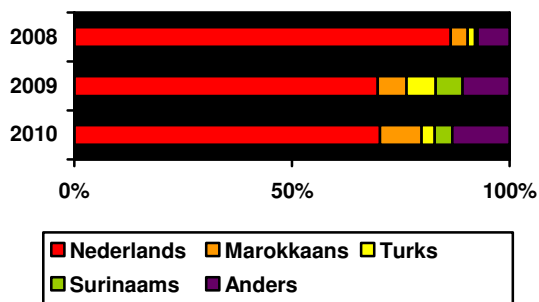
| | % | aantal |
|--|-------------|------------|
| Eenpersoonshuishouden minder dan € 1235 netto per maand | 34% | 70 |
| Meerpersoonshuishouden minder dan € 1745 netto per maand | 16% | 33 |
| Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1235 en € 2125 netto per maand | 25% | 53 |
| Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1745 en € 2125 netto per maand | 7% | 15 |
| Inkomen tussen € 2125 en € 3340 netto per maand | 9% | 19 |
| Inkomen meer dan € 3340 netto per maand | 2% | 4 |
| Geen antwoord | 7% | 14 |
| Totaal | 100% | 208 |

Van de respondenten geeft 82 procent aan een laag of een laag middeninkomen te hebben.

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

| | % | aantal |
|--------------------------------------|-------------|------------|
| Amsterdammer van Nederlandse afkomst | 68% | 139 |
| Amsterdammer van Marokkaanse afkomst | 9% | 19 |
| Amsterdammer van Turkse afkomst | 3% | 6 |
| Amsterdammer van Surinaamse afkomst | 4% | 8 |
| Expat | 3% | 6 |
| Anders | 10% | 20 |
| Geen antwoord | 3% | 7 |
| Totaal | 100% | 205 |

De categorie anders bevat antwoorden waar de volgende beschrijvingen voorkomen: Afrikaans, Kaap Verdisch, Antiliaans, Aziatisch, Iraans, Spaans, Australisch, Chinees, Duits, Egyptisch, Iers, Italiaans.



Conclusies

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 58 procent van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Ten opzichte van voorgaande jaren neemt het aandeel jong volwassenen toe. 68 procent van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet Nederlandse afkomst is ongeveer gelijk aan 2009.

Suggesties

25 mensen hebben de moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken of suggesties te doen om de dienstverlening te verbeteren. Veel opmerkingen gaan over de dienstverlening en organisatie. Een klein deel van de respondenten is duidelijk van mening dat de dienstverlening wat hen betreft beter kan. Voor het overgrote deel geldt dat men tevreden is.

Onderstaande aanbevelingen kunnen voor elk huurteam van belang zijn.

Aanbeveling 1

Zorg dat het huurteam altijd aanwezig is tijdens de zitting van de Huurcommissie. Een aantal mensen geeft aan dat ze dit erg hebben gemist. Daarnaast wordt ook nazorg na een uitspraak van de Huurcommissie gewenst.

Aanbeveling 2

Meer bekendheid van het huurteam creëren onder jongeren, studenten en mensen met een minimum inkomen.

Verreweg de meeste huurders die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zéér tevreden. Iemand heeft dit als volgt verwoord:

“actief, betrokken en professioneel”.

Samenvatting

Er is een vragenlijst verstuurd naar 1.000 adressen, waar in 2009 een opname door een huurteam heeft plaatsgevonden. De adressen zijn aselect geselecteerd waarbij rekening is gehouden met het werkgebied van huurteams en stadsdelen. Er zijn 221 vragenlijsten geretourneerd. De antwoorden geven een zeer positief beeld over de dienstverlening door de huurteams.

Resultaten

De respondenten geven aan dat ruim de helft van hen zelf contact heeft gezocht met het huurteam. De andere respondenten komen vooral met het huurteam in contact door promotie en actieve benadering door het huurteam zelf.

De huurteams zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 72 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 26 procent geeft aan dat ze niet op de locatie van het huurteam is geweest. Voor telefonische bereikbaarheid geeft 95 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 5 procent geeft aan geen telefonisch contact te hebben gehad met het huurteam.

De dienstverlening voldoet volledig of boven verwachting bij 91 procent. Een aantal mensen gaf aan dat hun probleem niet is opgelost na contact te hebben gehad met het huurteam.

Stellingen

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de huurteams. 66 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam, 8 procent geeft aan dat ze hun probleem ook zonder het huurteam hadden kunnen oplossen.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 95 procent eens of zeer eens antwoordt op de vraag of zij in de toekomst weer een beroep zullen doen op het huurteam. 94 procent van de respondenten zal anderen naar het huurteam verwijzen.

De antwoorden op de stellingen geven ten opzichte van de voorgaande twee jaren geen opvallende verschillen.

Rapportcijfer

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de huurteams onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,4 voor de geboden hulp. 100 procent van de respondenten geeft een voldoende. 87 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Respondenten

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 58 procent van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Ten opzichte van voorgaande jaren neemt het aandeel jong volwassenen toe. 68 procent van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet Nederlandse afkomst is ongeveer gelijk aan 2009.

Suggesties

Uit de opmerkingen van respondenten zijn een tweetal aanbevelingen te formuleren:

- Het huurteam moet altijd aanwezig zijn bij een zitting van de Huurcommissie.
- Meer bekendheid van het huurteam creëren onder jongeren, studenten en mensen met een minimaal inkomen

Conclusie

Verreweg de meeste huurders die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zéér tevreden. Dit positieve beeld is hetzelfde als voorgaande jaren.

Bent u tevreden over het werk van het huurteam?

Huurteam

Wilt u het symbool bij het juiste antwoord aankruisen? Op de stippelijntjes kunt u een antwoord schrijven. (per vraag is 1 antwoord mogelijk, tenzij anders staat aangegeven).

1 Heeft u in 2009 contact gehad met het huurteam?

- ja
- nee

Als u geen contact heeft gehad met het huurteam hoeft u de rest van de vragenlijst niet in te vullen. Wilt u in dat geval dit formulier toch opsturen in bijgevoegde antwoordenvelop?(een postzegel is niet nodig)

2 Heeft u eerder meegewerkt aan een tevredenheidsmeting van de huurteams?

- ja
- nee (verder naar vraag 4)
- weet ik niet meer (verder naar vraag 4)

3 Zo ja: is de kwaliteit van het huurteamwerk veranderd sinds het beantwoorden van de vorige vragenlijst?

- de kwaliteit is beter geworden
- de kwaliteit is hetzelfde gebleven
- de kwaliteit is minder geworden

toelichting.....

Ga verder met vraag 4 op de achterzijde.

4 Hoe bent u voor de eerste keer met het huurteam in contact gekomen?

- ik heb het huurteam gebeld
- ik ben naar een inloopspreekuur gegaan
- het huurteam heeft mij benaderd
- ik las over het huurteam in de krant
- ik werd naar het huurteam verwezen door (naam instantie noemen)
.....
- op andere wijze, namelijk.....

5 Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het huurteam?

- uitstekend
- voldoende
- matig
- slecht
- ik ben niet bij het huurteam op kantoor geweest

toelichting

6 Wat vindt u de telefonische bereikbaarheid van het huurteam?

- uitstekend
- voldoende
- matig
- slecht

toelichting

7 Voldoet de dienstverlening van het huurteam aan uw verwachtingen?

- boven verwachting
- volledig
- een beetje
- helemaal niet

toelichting:

Ga verder met vraag 8 op de volgende bladzijde.

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 te zetten in slechts één van de vijf witte hokjes (niet er tussen).

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

| Ze er oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Ze er Eens |
|--------------------|--------|----------|------|------------------|
| | | | | |

9 Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed.

| Ze er oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Ze er Eens |
|--------------------|--------|----------|------|------------------|
| | | | | |

10 De medewerk(st)er van het huurteam is deskundig.

| Ze er oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Ze er Eens |
|--------------------|--------|----------|------|------------------|
| | | | | |

11 Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het huurteam.

| Ze er oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Ze er Eens |
|--------------------|--------|----------|------|------------------|
| | | | | |

12 De medewerk(st)er van het huurteam hield zich stipt aan zijn/haar afspraken.

| Ze er oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Ze er Eens |
|--------------------|--------|----------|------|------------------|
| | | | | |

Ga verder met vraag 13 op de achterzijde.

13 De communicatie met het huurteam is goed

| Zeer oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Zeer Eens |
|-------------|--------|----------|------|-----------|
| | | | | |

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

| Zeer oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Zeer Eens |
|-------------|--------|----------|------|-----------|
| | | | | |

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

| Zeer oneens | Oneens | Neutraal | Eens | Zeer Eens |
|-------------|--------|----------|------|-----------|
| | | | | |

16 Geef een rapportcijfer voor de geboden hulp:

| |
|-------|
| |
|-------|

(een cijfer tussen 1 en 10. Een 1 is zeer slecht; een 6 is voldoende, een 10 is uitmuntend)

Wilt u ook de volgende vragen over uzelf invullen?

Het is voor de Wijksteunpunten Wonen belangrijk om te weten wie gebruik maken van het huurteam.

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

17 Wat zijn de vier cijfers van de postcode van uw woning?

.....

Ga verder met vraag 18 op de volgende bladzijde.

18 Uw leeftijd is: jaar

19 Uw geslacht is:

- vrouw
- man

20 Welke categorie is van toepassing op uw huishouden / inkomen?

- Eenpersoonshuishouden minder dan € 1235 netto per maand
- Meerpersoonshuishouden minder dan € 1745 netto per maand
- Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1235 en € 2125 netto per maand
- Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1745 en € 2125 netto per maand
- Inkomen tussen € 2125 en € 3340 netto per maand
- Inkomen meer dan € 3340 netto per maand
- Geen antwoord

21 Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

- Amsterdammer van Nederlandse afkomst
- Amsterdammer van Marokkaanse afkomst
- Amsterdammer van Turkse afkomst
- Amsterdammer van Surinaamse afkomst
- Expat
- Anders, namelijk
- Geen antwoord

22 Heeft u nog aanvullende opmerkingen? Bijvoorbeeld tips om de dienstverlening te verbeteren of woonproblemen in uw wijk waarop het huurteam / Wijksteunpunt Wonen actie kan ondernemen? Zo ja, dan kunt u die hier opschrijven.

.....

.....

.....

.....

.....

U kunt ook een briefje toevoegen.

Ga verder met vraag 23 op de achterzijde.

Onder de inzenders wordt een cadeaubon van € 25 verloot.

23 Wilt u in aanmerking komen voor de cadeaubon?

- nee
- ja, als u de bon wint dan kan deze opgestuurd worden naar:

Naam:

Adres:

Postcode:AMSTERDAM

Wilt u het ingevulde formulier vóór 1 juni 2010 opsturen in bijgevoegde antwoordenvelop? Een postzegel is niet nodig.

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.