



“Lichtpunten in deze samenleving”

Mate van tevredenheid bij bezoekers van woonsprekuren

Onderzoeksverslag mei 2009, Stedelijk Bureau

Inhoud

Tevredenheidsmeting spreekuren 2009	3
Resultaten	4
Stellingen	6
Rapportcijfer	8
Respondenten	9
Suggesties	11
Samenvatting	12
Bijlage Vragenlijst	13

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

mei 2009

Tevredenheidsmeting woonsprekuren 2009

Elk Wijksteunpunt Wonen organiseert minimaal één wekelijks inloop woonspreekuur. Een aantal wijksteunpunten heeft spreekuren op meerdere locaties. Het is ook mogelijk om op afspraak bij het woonspreekuur op bezoek te komen. Bij een aantal inloopspreekuren zijn ook vrijwilligers actief. De spreekuren adviseren en informeren huurders over onderhoudsgebreken in de woning, huurprijzen, servicekosten, renovatie, huurbescherming, woonruimteverdeling en dergelijke.

Doel meting

Deze meting heeft als doel inzicht te krijgen in de tevredenheid van huurders die gebruik maken van de diensten van een woonspreekuur bij een wijksteunpunt wonen in Amsterdam.

Dit is de eerste keer dat een tevredenheidsmeting onder de spreekuren in dergelijke vorm wordt gedaan. Het is daarom niet mogelijk de cijfers te vergelijken met voorgaande jaren.

Het aantal respondenten per spreekuur afzonderlijk is klein. Daarom worden geen resultaten per spreekuur vermeld. Elk Wijksteunpunt Wonen heeft wel de beschikking over de "eigen" resultaten.

Werkwijze

De spreekuurmedewerkers registreren gegevens van alle spreekuurbezoekers in het stedelijk registratieprogramma. Uit het bestand van 8.896 contacten met bezoekers in 2008, is een aselechte steekproef van honderd woningen per stadsdeel genomen. Daarbij zijn contacten waarbij geen adresgegevens zijn geregistreerd buiten beschouwing gelaten.

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 1.400 verstuurde vragenlijsten zijn er 277 ingevuld teruggestuurd (20 procent). Op 25 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het spreekuur heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten. 58 enveloppen zijn ongeopend teruggestuurd met de vermelding van de postbode "vertrokken/onbewoond" (46 enveloppen), "geen of volle brievenbus" (6 enveloppen), of andere opmerkingen (6 enveloppen).

Respondenten per stadsdeel, meting 2009

	Aantal
Oud-Zuid	29
Oud-West	26
Zuideramstel	26
Oost-Watergraafsmeer	25
Zeeburg	23
Centrum	20
De Baarsjes	19
Osdorp	18
Westerpark	16
Bos en Lommer	13
Noord	11
Slotervaart	10
Zuidoost	10
Geuzenveld-Slotermeer	6
Amsterdam	252

Resultaten

Hoe bent u bij het spreekuur terecht gekomen (meerdere antwoorden mogelijk)

	%	aantal
via informatiekaart / flyer / folder	27%	71
via vrienden / kennissen / familie / buren	26%	69
via verwijzing door andere organisatie	17%	44
via krantenartikel in de krant	11%	29
via website	5%	12
anders	15%	41
Totaal	100%	266

De respondenten komen op veel verschillende manieren bij een spreekuur terecht. De antwoorden die zijn gegeven bij "op andere wijze", maar die in een meer gespecificeerde categorie zijn onder te brengen, zijn in de meer gespecificeerde categorie geteld. Iemand die bijvoorbeeld bij anders "buurvrouw" heeft ingevuld is geteld bij "via vrienden...". In de categorie anders veel antwoorden dat mensen al langer bekend zijn met het wijksteunpunt.

Bent u bij het inloopspreekuur van het WSWonen geweest of heeft u een afspraak gemaakt met een medewerker van het WSWonen?

	%	Aantal
bij het inloopspreekuur	58%	149
afspraak gemaakt	42%	106
Totaal	100%	255

Voor welk onderwerp bent u naar het spreekuur gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	%	aantal
onderhoudsgebreken	25%	92
huurprijs / servicekosten	19%	68
renovatie	16%	57
huurbescherming	7%	27
woning zoeken / herhuisvesting	6%	22
sloop	4%	16
huurtoeslag	2%	9
overig	19%	70
Totaal	100%	361

Veel genoemde onderwerpen door de respondenten zijn ook burenoverlast, conflict met de verhuurder en splitsen. De respondenten komen voor een veelheid aan onderwerpen naar een woonspreekuur.

Is het probleem waarvoor u bij het spreekuur kwam inmiddels opgelost?

	%	aantal
ja	37%	92
nee	35%	89
deels	28%	70
Totaal	100%	251

Vindt u dat de locatie van het spreekuur goed bereikbaar is?

	%	Aantal
uitstekend	60%	149
voldoende	31%	77
matig	5%	12
slecht	1%	2
geen mening	3%	8
Totaal	100%	248

Conclusie

Van de respondenten geeft 58 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest en 42 procent op afspraak. De onderwerpen waarvoor men naar het spreekuur is gekomen zijn zeer divers. Meest genoemde onderwerpen zijn onderhoudsgebreken, huurprijs / servicekosten en overig. Onder overig komen met name de onderwerpen burenoverlast, conflict met de verhuurder en splitsen naar voren.

Bij 37 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 28 procent is het probleem deels opgelost. Het is onduidelijk waarom bij 35 procent het probleem (nog) niet is opgelost.

De spreekuren zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 91 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend.

Stellingen

In de vragenlijst zijn een aantal stellingen opgenomen.

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

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	3%	8
neutraal	8%	20
eens	53%	131
zeer eens	34%	85
Totaal	100%	248

Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	aantal
zeer oneens	2%	6
oneens	3%	7
neutraal	8%	19
eens	44%	110
zeer eens	43%	106
Totaal	100%	248

De medewerk(st)er van het spreekuur is deskundig

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	4%	9
neutraal	13%	32
eens	47%	119
zeer eens	36%	91
Totaal	100 %	255

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

	%	aantal
zeer oneens	2%	5
oneens	4%	11
neutraal	13%	32
eens	44%	110
zeer eens	37%	93
Totaal	100%	251

De communicatie met het spreekuur is goed

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	4%	11
neutraal	8%	20
eens	52%	130
zeer eens	34%	85
Totaal	100%	250

Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het spreekuur

	%	aantal
zeer oneens	20%	51
oneens	46%	116
neutraal	20%	51
eens	8%	21
zeer eens	5%	12
Totaal	100%	251

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

	%	aantal
zeer oneens	4%	9
oneens	2%	5
neutraal	5%	12
eens	45%	112
zeer eens	45%	111
Totaal	100%	249

Ik zal anderen aanbevelen ook bij het spreekuur hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	1%	3
neutraal	10%	25
eens	46%	116
zeer eens	42%	105
Totaal	100%	253

Conclusie

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de spreekuren. 13 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 66 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonspreekuur niet zou zijn opgelost. 20 procent antwoordt neutraal.

Mocht het nodig zijn dan geeft 90 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 88 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

Rapportcijfer

Rapportcijfers, afgerond op hele cijfers

Rapportcijfer	%	Aantal
1	2%	5
2	1%	3
3	2%	4
4	1%	2
5	4%	9
6	5%	12
7	12%	31
8	31%	77
9	25%	62
10	19%	47
Totaal	100 %	252

De respondenten geven een gemiddeld cijfer van 7,9 voor de geboden hulp. 92 procent van de respondenten geeft een voldoende. 75 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Respondenten

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

142 vrouwen en 111 mannen hebben de vragenlijst ingevuld. De verhouding is 56 procent en 44 procent.

Wat is uw leeftijd?

	%	Aantal
18 – 30 jaar	9%	23
31 – 40 jaar	14%	36
41 – 50 jaar	21%	52
51 – 60 jaar	26%	66
61 – 70 jaar	16%	41
71 jaar en ouder	13%	33
Totaal	100%	251

Van de respondenten is 55 procent ouder dan 50 jaar.

Welke categorie is van toepassing op u huishouden / inkomen?

	%	aantal
Eenpersoonshuishouden minder dan € 1200 netto per maand	39%	96
Meerpersoonshuishouden minder dan € 1725 netto per maand	16%	39
Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1220 en € 2100 netto per maand	17%	42
Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1725 en € 2100 netto per maand	8%	21
Inkomen tussen € 2100 en € 3300 netto per maand	6%	15
Inkomen meer dan € 3300 netto per maand	1%	2
Geen antwoord	13%	33
Totaal	100%	248

De beschrijving van huishouden/inkomen komen overeen met de categorieën uit de woonvisie van de gemeente Amsterdam. De inkomensgrenzen zijn aangepast aan 2009. 80 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen.

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	63%	155
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	8%	19
Amsterdammer van Turkse afkomst	6%	14
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	6%	16
Expat	1%	2
Anders	15%	36
Geen antwoord	2%	6
Totaal	100%	248

De categorie anders bevat antwoorden waar de volgende beschrijvingen voorkomen: Afrikaans, Algerijns, Duits, Irakees, Portugees, Brits, Kaapverdisch, Ethiopiër, Frans, Joegoslavisch, Kroatisch, Spaans en Nederlands in allerlei regionale varianten. Als de degenen die in de rubriek "anders" hebben ingevuld Nederlander te zijn worden opgeteld bij de Amsterdammers van Nederlandse afkomst dan is 66 procent van de respondenten van Nederlandse afkomst.

Conclusie

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 56 procent van de respondenten is vrouw. 66 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 55 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 80 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2100 netto per maand.

Suggesties

Maar liefst 61 mensen hebben de moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken of suggesties te doen om de dienstverlening te verbeteren. Sommige opmerkingen gaan over beleid, zoals leegstand of de wens om wettelijke bevoegdheden toe te kennen aan het wijksteunpunt of het verkorten van de wachttijd voor een huurwoning.

Een aantal respondenten geeft tips om de dienstverlening te verbeteren. Een paar mensen schrijven dat meer mensen bij het wijksteunpunt in dienst zouden moeten komen om meer ondersteuning te bieden. Een aantal mensen verzoekt om uitbreiding van openingstijden en telefonische bereikbaarheid. Elk wijksteunpunt kan bekijken of dit realiseerbaar is.

In de reacties veel opmerkingen in de trant van “doorgaan” en “goed werk”. Een huurder heeft het wijksteunpunt, de hartelijke ontvangst en het deskundig advies door de medewerkers als volgt omschreven:

“Lichtpunten in deze samenleving”.

Samenvatting

Er is een vragenlijst gestuurd naar bewoners van 1.400 adressen, waar in 2008 contact mee is geweest door een woonspreekuur. De adressen zijn aselect geselecteerd. 277 vragenlijsten zijn geretourneerd. De antwoorden geven een zeer positief beeld over de dienstverlening door de spreekuren.

Resultaten

Van de respondenten geeft 58 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest en 42 procent op afspraak. De onderwerpen waarvoor men naar het spreekuur is gekomen zijn zeer divers. Meest genoemde onderwerpen zijn onderhoudsgebreken, huurprijs / servicekosten en overig. Onder overig komen met name de onderwerpen burenoverlast, conflict met de verhuurder en splitsen naar voren.

Bij 37 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 28 procent is het probleem deels opgelost. Het is onduidelijk waarom bij 35 procent het probleem (nog) niet is opgelost.

De spreekuren zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 91 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend.

Stellingen

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de spreekuren. 13 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 66 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonspreekuur niet zou zijn opgelost. 20 procent antwoordt neutraal.

Mocht het nodig zijn dan geeft 90 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 88 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

Rapportcijfer

De respondenten geven een gemiddeld cijfer van 7,9 voor de geboden hulp. 92 procent van de respondenten geeft een voldoende. 75 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Respondenten

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 56 procent van de respondenten is vrouw. 66 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 55 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 80 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2100 netto per maand.

Suggesties

Naast vele positieve opmerkingen vraagt een aantal respondenten uitbreiding van de dienstverlening. Elk wijksteunpunt zal bekijken of dit realiseerbaar is.

Conclusie

Verreweg de meeste respondenten zijn zéér tevreden over de dienstverlening bij de woonspreekuren van de Wijksteunpunten Wonen Amsterdam.

Bijlage Vragenlijst

Bent u tevreden over het werk van het WSWonen spreekuur?

WSWonen Westerpark

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

Heeft u in 2008 contact gehad met het spreekuur van het Wijksteunpunt Wonen?

- ja
- nee

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

Hoe bent u bij het spreekuur terecht gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- via vrienden / kennissen / familie
- via informatiekaart / flyer / folder
- via krantenartikel in de krant:.....
- via website, namelijk:.....
- via verwijzing door andere organisatie, namelijk:.....
- anders, namelijk:.....

Bent u bij het inloopspreekuur van het WSWonen geweest of heeft u een afspraak gemaakt met een medewerker van het WSWonen?

- bij het inloopspreekuur
- afspraak gemaakt

Ga verder met vraag 4 op de achterzijde.

Voor welk onderwerp bent u naar het spreekuur gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- onderhoudsgebreken
- woning zoeken / herhuisvesting
- sloop
- renovatie
- huurprijs / servicekosten
- huurbescherming
- huurtoeslag
- overig, namelijk:.....

5 Vindt u dat de locatie van het spreekuur goed bereikbaar is?

- uitstekend
- voldoende
- matig
- slecht
- geen mening

toelichting:

Nu volgt een aantal stellingen over de dienstverlening door het spreekuur. Wilt u per stelling aankruisen of u het er mee eens of oneens bent? U dient een kruisje zetten in slechts één van de vijf witte hokjes (niet er tussen).

6 Ik werd goed geïnformeerd over wat het spreekuur voor mij kan doen.

Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er Eens

7 Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed.

Ze er oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze er Eens

Ga verder met vraag 8 op de volgende bladzijde.

8 De medewerk(st)er van het spreekuur is deskundig.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

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

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

10 De communicatie met het spreekuur is goed

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

11 Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het spreekuur

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

12 Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het spreekuur.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

13 Ik zal anderen aanbevelen ook bij het spreekuur hulp te zoeken.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

Ga verder met vraag 14 op de achterzijde.

14 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)

15 Is het probleem waarvoor u bij het spreekuur kwam inmiddels opgelost?

- ja
- nee
- deels

toelichting:

Wilt u ook de volgende vragen over uzelf invullen?

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

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

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

.....

17 Uw leeftijd is: jaar

18 Uw geslacht:

- Man
- Vrouw

Ga verder met vraag 19 op de volgende bladzijde

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

- Eenpersoonshuishouden minder dan € 1220 netto per maand
- Meerpersoonshuishouden minder dan € 1725 netto per maand
- Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1220 en € 2100 netto per maand
- Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1725 en € 2100 netto per maand
- Inkomen tussen € 2100 en € 3300 netto per maand
- Inkomen meer dan € 3300 netto per maand
- Geen antwoord

20 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

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

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

u kunt ook een briefje toevoegen.

Ga verder met vraag 22 op de achterzijde.

Onder de inzenders wordt een cadeaubon van € 25 verloot.

22 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

E-mail adres:

Wilt u het ingevulde formulier vóór 29 maart 2009 terugsturen in bijgevoegde antwoordenvelop? Een postzegel is niet nodig.

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.