



“Top werk!”

Mate van tevredenheid bij bezoekers van woonsprekuren

Onderzoeksverslag december 2010, Stedelijk Bureau WSWonen

Inhoud

Tevredenheidsmeting spreekuren 2010	3
Resultaten	4
Stellingen	6
Rapportcijfer	8
Respondenten	9
Suggesties	10
Samenvatting	11
Bijlage Vragenlijst	12

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 woonsprekuren 2010

Elk Wijksteunpunt Wonen organiseert minimaal één wekelijks inloop woonsprekuren. Een aantal wijksteunpunten heeft spreken op meerdere locaties. Het is ook mogelijk om op afspraak bij het woonsprekuren op bezoek te komen. Bij een aantal inloopsprekuren zijn ook vrijwilligers actief. De spreken 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 woonsprekuren bij een wijksteunpunt wonen in Amsterdam.

Dit is de tweede keer dat een tevredenheidsmeting onder de spreken in dergelijke vorm wordt gedaan. Het aantal respondenten per spreken afzonderlijk is klein. Daarom worden geen resultaten per spreken vermeld. Elk Wijksteunpunt Wonen heeft wel de beschikking over de "eigen" resultaten.

Werkwijze

De sprekenmedewerkers registreren gegevens van alle sprekenbezoekers in het stedelijk registratieprogramma. Uit het bestand van 8.524 contacten met bezoekers in 2009, 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 verstuurd vragenlijsten zijn er 230 ingevuld teruggestuurd (16,5 procent). Deze respons is lager dan vorig jaar. Toen lag de respons op 20 procent.

Op 38 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het spreken heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten. 46 enveloppen zijn ongeopend teruggestuurd met de vermelding van de postbode "vertrokken/onbewoond".

Respondenten per stadsdeel, meting 2010

	Aantal
De Baarsjes	22
Bos en Lommer	9
Centrum	18
Geuzenveld	11
Noord	12
Oost / Watergraafsmeer	16
Osdorp	16
Oud-West	17
Oud Zuid	17
Slotervaart	11
Westerpark	16
Zeeburg	19
ZuiderAmstel	38
Zuidoost	8
Amsterdam	230

Resultaten

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

	%	aantal
via informatiekaart / flyer / folder	28%	59
via vrienden / kennissen / familie / burens	22%	46
via verwijzing door andere organisatie	10%	21
via krantenartikel in de krant	10%	20
via website	6%	13
anders	24%	49
Totaal	100%	208

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 is vaak aangegeven 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	70%	134
afspraak gemaakt	30%	58
Totaal	100%	192

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

	%	aantal
onderhoudsgebreken	30%	76
huurprijs / servicekosten	22%	56
renovatie	11%	28
huurbescherming	4%	11
woning zoeken / herhuisvesting	6%	16
sloop	2%	6
huurtoeslag	2%	5
overig	21%	54
Totaal	100%	252

Veel genoemde onderwerpen door de respondenten zijn ook conflicten met de verhuurder, burenoverlast 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	49%	92
nee	29%	54
deels	23%	43
Totaal	100%	189

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

	%	Aantal
uitstekend	65%	124
voldoende	29%	55
matig	3%	5
slecht	1%	1
geen mening	3%	6
Totaal	100%	191

Conclusie

Van de respondenten geeft 70 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest en 30 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 49 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 23 procent is het probleem deels opgelost. Het is onduidelijk waarom bij 29 procent het probleem (nog) niet is opgelost.

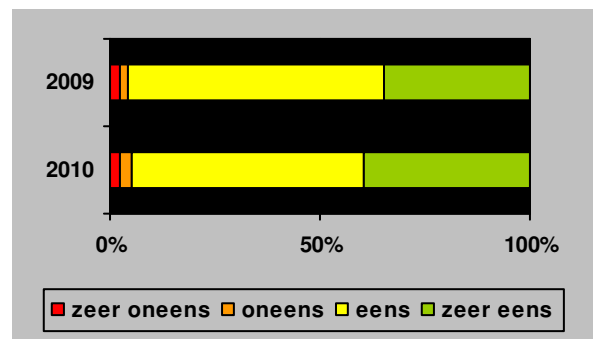
De spreekuren zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 94 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend.

Stellingen

In de vragenlijst zijn een aantal stellingen opgenomen.

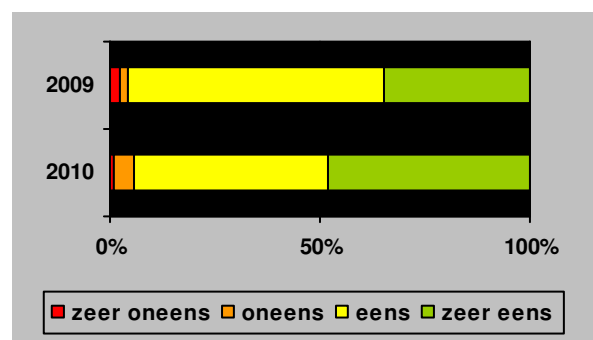
Ik werd goed geïnformeerd over wat het spreekuur voor mij kan doen

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	3%	5
neutraal	10%	19
eens	49%	93
zeer eens	36%	67
Totaal	100%	188



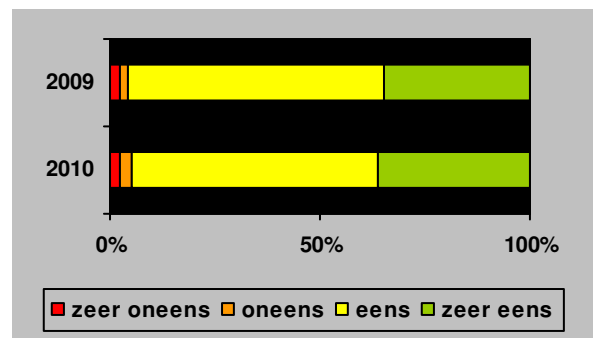
Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	4%	8
neutraal	7%	13
eens	43%	80
zeer eens	45%	83
Totaal	100%	186



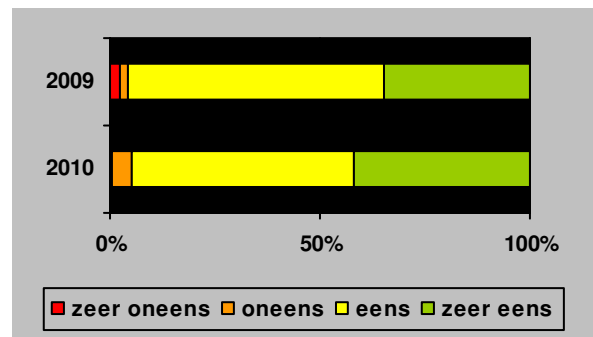
De medewerk(st)er van het spreekuur is deskundig

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	2%	4
neutraal	15%	28
eens	50%	94
zeer eens	31%	58
Totaal	100 %	188



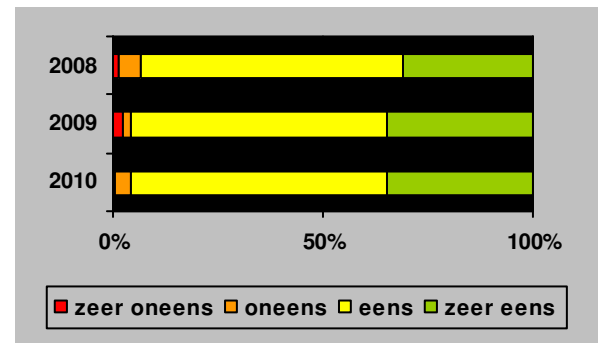
De medewerk(st)er van het spreekuur hield zich stipt aan zijn/haar afspraken

	%	aantal
zeer oneens	0%	1
oneens	4%	7
neutraal	17%	31
eens	44%	82
zeer eens	35%	65
Totaal	100%	186



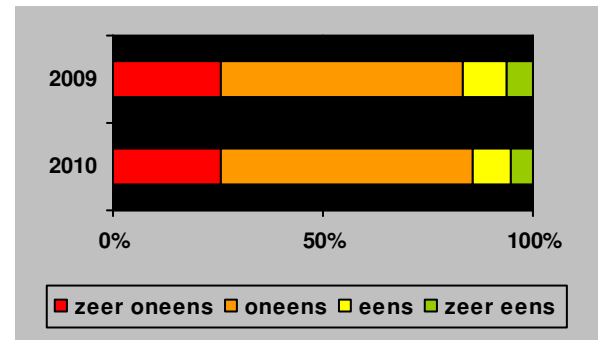
De communicatie met het spreekuur is goed

	%	aantal
zeer oneens	1%	1
oneens	3%	6
neutraal	11%	21
eens	54%	101
zeer eens	31%	58
Totaal	100%	187



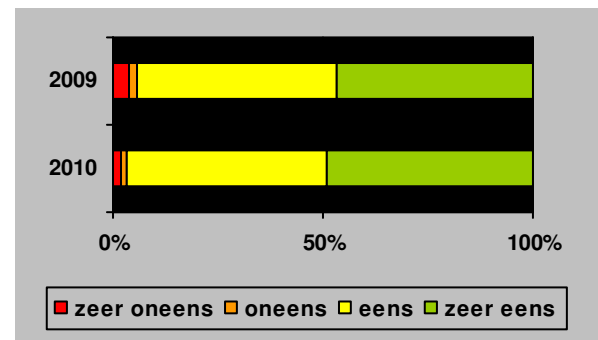
Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het spreekuur

	%	aantal
zeer oneens	21%	39
oneens	48%	91
neutraal	19%	36
eens	7%	14
zeer eens	4%	8
Totaal	100%	188



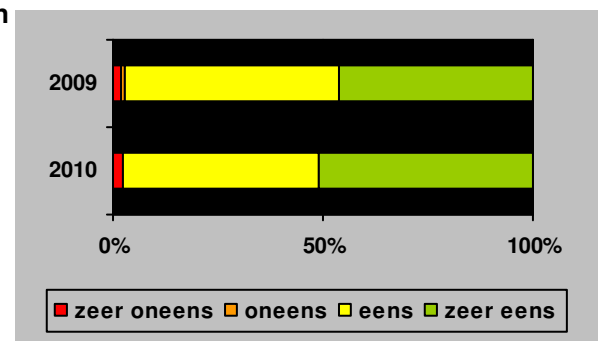
Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het spreekuur

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	1%	2
neutraal	6%	11
eens	45%	86
zeer eens	46%	87
Totaal	100%	190



Ik zal anderen aanbevelen ook bij het spreekuur hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	0%	0
neutraal	13%	24
eens	41%	77
zeer eens	44%	84
Totaal	100%	189



Conclusie

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de spreekuren. 11 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 69 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonspreekuur niet zou zijn opgelost. 19 procent antwoordt neutraal.

Mocht het nodig zijn dan geeft 91 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 85 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

Rapportcijfer

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de woonsprekuren onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,0 voor de geboden hulp.

96 procent van de respondenten geeft een voldoende. 73 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger

Jaar	2010	2009
rapportcijfer	8,0	7,9

Rapportcijfers, afgerond op hele cijfers

Rapportcijfer	%	Aantal
1	2%	4
2	0%	0
3	0%	0
4	1%	2
5	2%	3
6	10%	18
7	13%	24
8	38%	71
9	19%	36
10	16%	31
Totaal	100 %	189

96 procent van de respondenten geeft een voldoende. 73 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

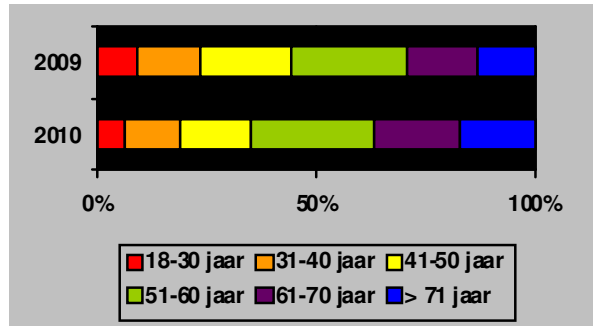
Respondenten

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

127 vrouwen en 64 mannen hebben de vragenlijst ingevuld. De verhouding is 66 procent vrouw en 34 procent man.

Wat is uw leeftijd?

	%	Aantal
18 – 30 jaar	6%	12
31 – 40 jaar	13%	24
41 – 50 jaar	16%	30
51 – 60 jaar	28%	54
61 – 70 jaar	20%	38
71 jaar en ouder	17%	32
Totaal	100%	190



Van de respondenten is 65 procent ouder dan 50 jaar.

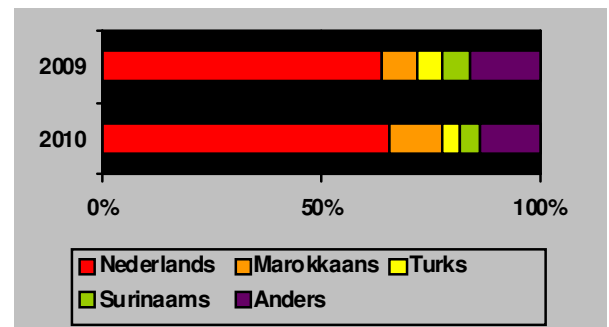
Welke categorie is van toepassing op u huishouden / inkomen?

	%	aantal
Eenpersoonshuishouden minder dan € 1220 netto per maand	35%	66
Meerpersoonshuishouden minder dan € 1725 netto per maand	16%	31
Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1220 en € 2100 netto per maand	21%	39
Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1725 en € 2100 netto per maand	7%	14
Inkomen tussen € 2100 en € 3300 netto per maand	4%	8
Inkomen meer dan € 3300 netto per maand	1%	1
Geen antwoord	16%	31
Totaal	100%	190

Van de respondenten heeft 79 procent een laag inkomen of een laag middeninkomen.

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	64%	121
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	12%	23
Amsterdammer van Turkse afkomst	4%	7
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	5%	9
Expat	2%	4
Anders	11%	21
Geen antwoord	3%	5
Totaal	100%	190



De categorie anders bevat antwoorden waar de volgende beschrijvingen voorkomen: Antilliaans, Belgisch, Egyptisch, Frans, Ghanees, Indisch, Israelisch, Kroatisch, Pakistaans, Russisch, Somalisch, Tjechisch.

Conclusie

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 66 procent van de respondenten is vrouw. 64 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 65 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 79 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2100 netto per maand.

Suggesties

Maar liefst 56 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 het versoepelen van de regels bij medische urgentie 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. Zoals tweetalige spreekuurmedewerkers, meer mensen in dienst bij het wijksteunpunt om meer ondersteuning te bieden en samenwerking met de politie en buurtregisseur. Elk wijksteunpunt kan bekijken of dit realiseerbaar is.

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

“Top werk!”

Samenvatting

Er is een vragenlijst gestuurd naar bewoners van 1.400 adressen, waar in 2009 contact mee is geweest door een woonspreekuur. De adressen zijn aselekt geselecteerd. 230 vragenlijsten zijn geretourneerd. De antwoorden geven een zeer positief beeld over de dienstverlening door de spreekuren.

Resultaten

Van de respondenten geeft 70 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest en 30 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 49 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 23 procent is het probleem deels opgelost. Het is onduidelijk waarom bij 29 procent het probleem (nog) niet is opgelost.

De spreekuren zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 94 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. 11 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 69 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonspreekuur niet zou zijn opgelost. 19 procent antwoordt neutraal.

Mocht het nodig zijn dan geeft 91 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 85 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

Rapportcijfer

De respondenten geven een gemiddeld cijfer van 8,0 voor de geboden hulp. 96 procent van de respondenten geeft een voldoende. 73 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Respondenten

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 66 procent van de respondenten is vrouw. 64 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 65 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 79 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2100 netto per maand.

Suggesties

Naast vele positieve opmerkingen geven respondenten tips om de dienstverlening te verbeteren. Zoals tweetalige spreekuurmedewerkers, meer mensen in dienst bij het wijksteunpunt om meer ondersteuning te bieden en samenwerking met de politie en buurtregisseur. 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.

Bent u tevreden over het werk van het Wijksteunpunt Wonen spreekuur?

WSWonen

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 2009 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 antwoordenvolp? (een postzegel is niet 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
- ik ben niet bij het spreekuur op kantoor geweest

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.

Zeers oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeers Eens

7 Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed.

Zeers oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeers 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 € 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

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

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

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.