



“Hartstikke goed werk!”

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

Onderzoeksverslag december 2011, Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen

Inhoud

Tevredenheidsmeting huurteams 2011	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 2011

Tevredenheidsmeting huurteams 2011

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 huurders een brief ontvangen en de medewerkers vervolgens 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 3.180 geregistreerde adressen waar in 2010 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 drie 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 189 ingevuld teruggestuurd. Dat is een respons van 19 procent. Dit is lager dan de voorgaande jaren. Toen lag de respons op 22 procent (2010) en 27 procent (2009). Op dertien 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 vier enveloppen ongeopend teruggestuurd met de vermelding "onbewoond".

Respondenten per huurteam, meting 2011

Centrum	18
Oost	
Oost-Watergraafsmeer	21
Zeeburg	21
West	
Bos en Lommer	10
De Baarsjes	16
Oud West	24
Westerpark	17
Zuid	
Oud Zuid	23
Zuideramstel	24
Huurteam Tuinsteden	15
	189

¹ Met buiten de Ring wordt bedoeld de stadsdelen Nieuw-West, Noord, en Zuidoost. Met binnen de Ring wordt bedoeld de overige stadsdelen.

Resultaten

Heeft u eerder meegewerkt aan een tevredenheidsmeting van de huurteams?

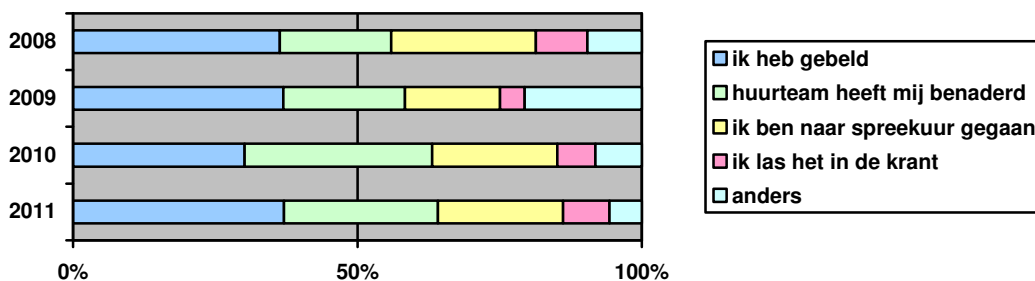
20 huurders hebben aangegeven in voorgaande jaren meegedaan te hebben aan het tevredenheidsonderzoek. Van hen geven 14 mensen aan dat de kwaliteit van het huurteamwerk is verbeterd, 4 dat de kwaliteit gelijk is gebleven en 2 dat de kwaliteit is verminderd. Uit de enkele toelichtingen is niet op te maken waarom de dienstverlening beter of slechter is geworden dan wel gelijk gebleven. 14 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	37%	59
het huurteam heeft mij benaderd	27%	43
ik ben naar een inloopspreekuur gegaan / zelf binnengestapt	22%	35
ik las over het huurteam in de krant	8%	13
ik werd naar het huurteam verwezen door een instantie	2%	3
via familie / vrienden	4%	6
Totaal	100%	159

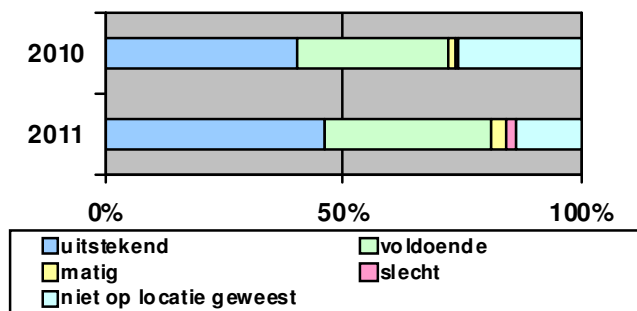
De antwoorden die zijn gegeven bij "op andere wijze" op de vragenlijst zijn verwerkt in bovenstaande tabel. De antwoorden zijn onder te brengen in één van bovenstaande categorieën.

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



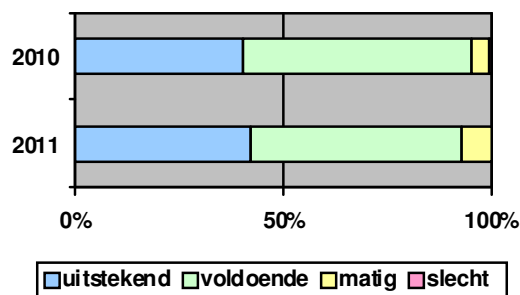
Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het huurteam?

	%	aantal
uitstekend	46%	80
voldoende	35%	60
matig	3%	6
slecht	2%	3
niet op locatie geweest	14%	24
Totaal	100%	173



Wat vindt u de telefonische bereikbaarheid van het huurteam?

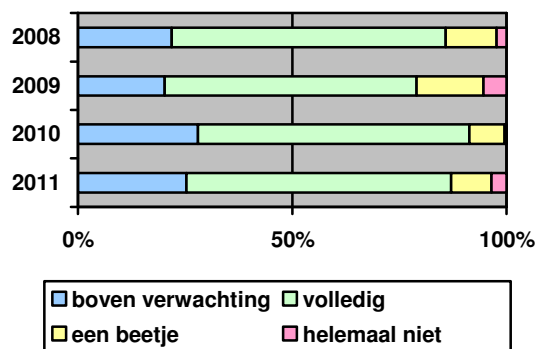
	%	aantal
uitstekend	42%	71
voldoende	51%	85
Matig	7%	12
Slecht	0%	0
Totaal	100%	168



Zes 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 twee keer genoemd.

Voldoet de dienstverlening van het huurteam aan uw verwachtingen?

	%	aantal
boven verwachting	25%	43
volledig	62%	105
een beetje	9%	16
helemaal niet	4%	6
Totaal	100%	170



Conclusies

Van de respondenten geeft 73% aan zelf contact te hebben 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 81 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 24 procent geeft aan dat ze niet op de locatie van het huurteam is geweest. Voor telefonische bereikbaarheid geeft 93 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 4 procent geeft aan geen telefonisch contact te hebben gehad met het huurteam.

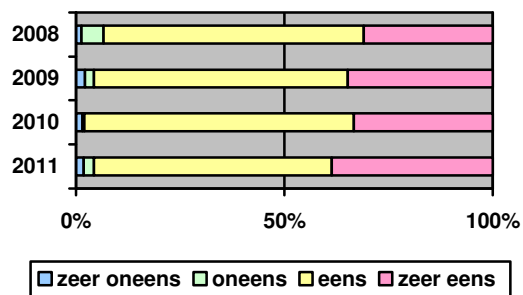
De dienstverlening voldoet volledig of boven verwachting bij 87 procent. Zes mensen geven aan dat hun probleem niet is opgelost na contact te hebben gehad met het huurteam.

Stellingen

In de vragenlijst zijn een aantal stellingen opgenomen. De optie neutraal is in de grafieken weggelaten.

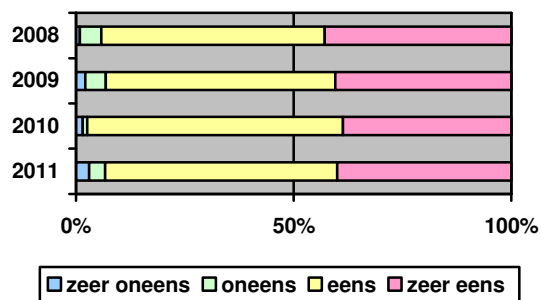
Ik werd goed geïnformeerd over wat het huurteam voor mij kan doen

	%	aantal
zeer oneens	2%	3
oneens	2%	4
neutraal	7%	13
eens	53%	93
zeer eens	36%	63
Totaal	100%	176



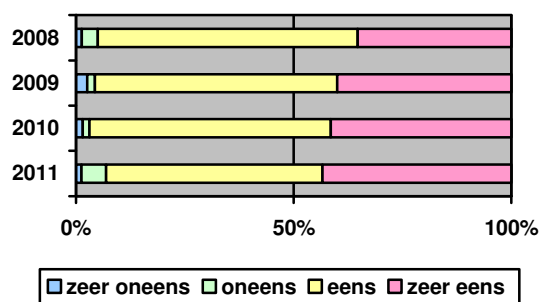
Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	Aantal
zeer oneens	3%	5
oneens	3%	6
neutraal	6%	11
eens	50%	88
zeer eens	38%	66
Totaal	100%	176



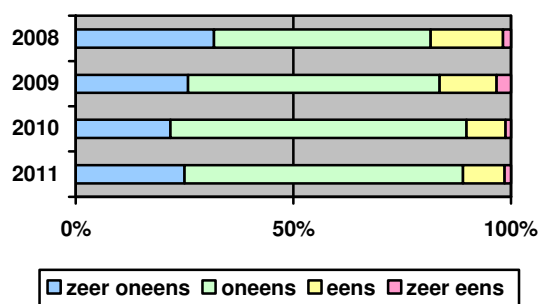
De medewerk(st)er van het huurteam is deskundig

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	5%	9
neutraal	10%	17
eens	45%	79
zeer eens	39%	69
Totaal	100%	176



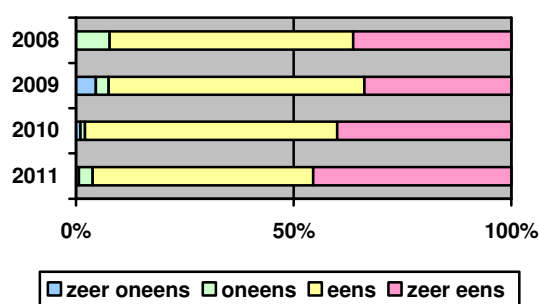
Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het huurteam

	%	Aantal
zeer oneens	20%	34
oneens	51%	87
neutraal	20%	35
eens	8%	13
zeer eens	1%	2
Totaal	100%	171



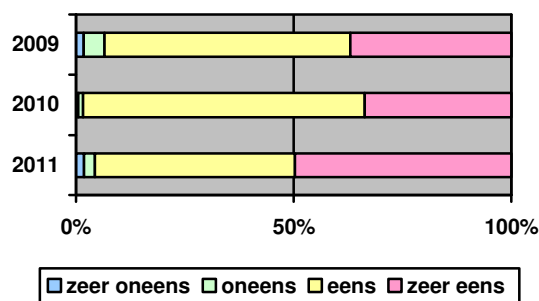
De medewerk(st)er van het huurteam hield zich stipt aan zijn/haar afspraken

	%	aantal
zeer oneens	1%	1
oneens	3%	5
neutraal	9%	15
eens	46%	79
zeer eens	42%	71
Totaal	100%	171



De communicatie met het huurteam is goed

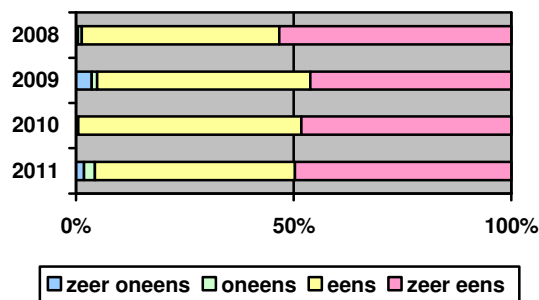
	%	aantal
zeer oneens	2%	3
oneens	3%	5
neutraal	8%	14
eens	57%	100
zeer eens	31%	54
Totaal	100%	176



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

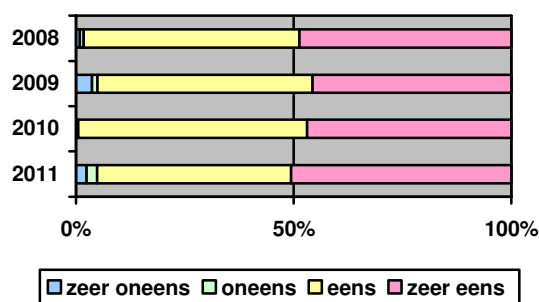
Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het huurteam

	%	aantal
zeer oneens	2%	3
oneens	2%	4
neutraal	6%	10
eens	43%	74
zeer eens	47%	80
Totaal	100%	171



Ik zal anderen aanbevelen ook bij het huurteam hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	2%	4
neutraal	6%	10
eens	42%	73
zeer eens	48%	83
Totaal	100%	174



Conclusies

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de huurteams. 71 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam, 9 procent geeft aan dat ze hun probleem ook zonder het huurteam hadden kunnen oplossen.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 90 procent eens of zeer eens antwoordt op de vraag of zij in de toekomst weer een beroep zullen doen op het huurteam. 90 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 8,3 voor de geboden hulp. 95 procent van de respondenten geeft een voldoende. 80 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Jaar	2011	2010	2009	2008	2007
rapportcijfer	8,3	8,4	8,3	8,2	8,2

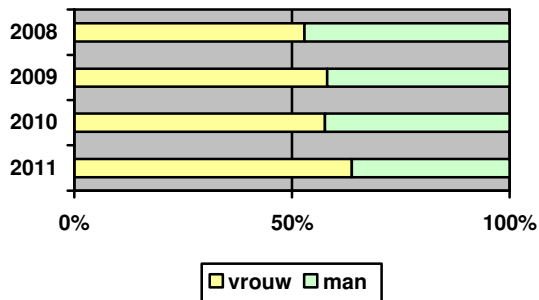
Rapportcijfers 2011, afgerond op hele cijfers

Rapportcijfer	%	aantal
1	1%	1
2	1%	1
3	1%	1
4	1%	1
5	2%	3
6	2%	4
7	13%	22
8	37%	64
9	23%	40
10	20%	35
Totaal	100%	172

Respondenten

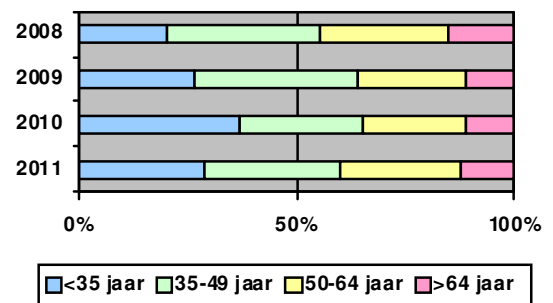
Om een beeld te krijgen wie de vragenlijsten hebben teruggestuurd zijn een aantal vragen gesteld over de respondenten zelf.

In ieder geval hebben 95 vrouwen en 54 mannen de vragenlijst ingevuld. Een deel van de respondenten heeft geen antwoord gegeven op de vraag.



Wat is uw leeftijd?

	%	aantal
18-30 jaar	18%	30
31-40 jaar	23%	38
41-50 jaar	19%	31
51-60 jaar	20%	33
61-70 jaar	14%	24
71 jaar en ouder	6%	10
Totaal	100%	166



Welke categorie is van toepassing op uw huishouden / inkomen?

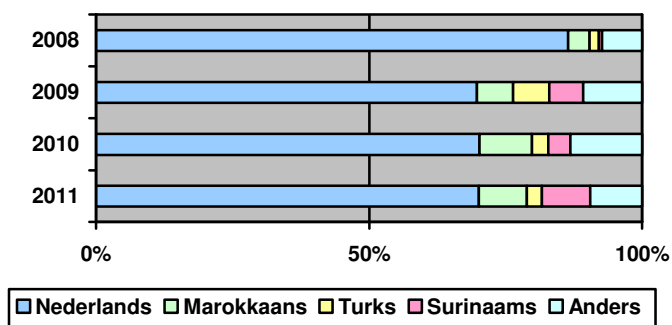
	%	aantal
Eenpersoonshuishouden minder dan € 1250 netto per maand	39%	66
Meerpersoonshuishouden minder dan € 1750 netto per maand	11%	18
Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1250 en € 2150 netto per maand	22%	37
Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1750 en € 2150 netto per maand	7%	12
Inkomen tussen € 2150 en € 3350 netto per maand	12%	21
Inkomen meer dan € 3350 netto per maand	2%	3
Geen antwoord	7%	12
Totaal	100%	169

Van de respondenten geeft 79 procent aan een laag- of een laag middeninkomen te hebben.

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	66%	103
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	8%	13
Amsterdammer van Turkse afkomst	3%	4
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	8%	13
Expat	4%	7
Anders	4%	7
Geen antwoord	6%	10
Totaal	100%	157

De categorie anders bevat antwoorden waar de volgende beschrijvingen voorkomen: Russisch, Indonesisch, Pakistaans, Colombiaans, Chileens, Duits en Oekraïens.



Conclusies

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 64 procent van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Ten opzichte van het voorgaande jaar is het aandeel jong volwassenen wat afgenomen. 66% van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet Nederlandse afkomst is ongeveer gelijk aan voorgaande jaren.

Suggesties

17 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.

Een aanbeveling die voor elk huurteam van belang kan zijn is meer bekendheid creëren onder expats en ouderen.

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

“Hartstikke goed werk!”

Samenvatting

Er is een vragenlijst verstuurd naar 1.000 adressen, waar in 2010 een opname door een huurteam heeft plaatsgevonden. De adressen zijn aselekt geselecteerd waarbij rekening is gehouden met het werkgebied van huurteams en stadsdelen. Er zijn 189 vragenlijsten geretourneerd. De antwoorden geven een zeer positief beeld over de dienstverlening door de huurteams.

Resultaten

Van de respondenten geeft dat 73% aan zelf contact te hebben 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 81 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 24 procent geeft aan dat ze niet op de locatie van het huurteam is geweest. Voor telefonische bereikbaarheid geeft 93 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 4 procent geeft aan geen telefonisch contact te hebben gehad met het huurteam.

De dienstverlening voldoet volledig of boven verwachting bij 87 procent. Zes mensen geven 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. 71 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam, 9 procent geeft aan dat ze hun probleem ook zonder het huurteam hadden kunnen oplossen.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 90 procent eens of zeer eens antwoordt op de vraag of zij in de toekomst weer een beroep zullen doen op het huurteam. 90 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 8,3 voor de geboden hulp. 95 procent van de respondenten geeft een voldoende. 80 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Respondenten

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 64 procent van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Ten opzichte van het voorgaande jaar is het aandeel jong volwassenen wat afgenomen. 66% van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet Nederlandse afkomst is ongeveer gelijk aan voorgaande jaren..

Suggesties

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. Een aanbeveling die voor elk huurteam van belang kan zijn is meer bekendheid creëren onder expats en ouderen.

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 2010 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 antwoordenvolp?(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.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

9 Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

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

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

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

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

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

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer 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 € 1250 netto per maand
- Meerpersoonshuishouden minder dan € 1750 netto per maand
- Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1250 en € 2150 netto per maand
- Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1750 en € 2150 netto per maand
- Inkomen tussen € 2150 en € 3350 netto per maand
- Inkomen meer dan € 3350 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

Emailadres:

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.