



“Excellent service”

Mate van tevredenheid bij bezoekers van woonsprekuren

Onderzoeksverslag december 2011, Stedelijk Bureau WSWonen

Inhoud

Tevredenheidsmeting spreekuren 2011	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 2011

Tevredenheidsmeting woonsprekuren 2011

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 inloosprekuren 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 derde keer dat een tevredenheidsmeting onder de spreekuren in dergelijke vorm wordt gedaan. 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 8.722 contacten met bezoekers in 2010, 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 161 ingevuld teruggestuurd (12 procent). Deze respons is lager dan vorig jaar. Toen lag de respons op 16,5 procent.

Op 19 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het spreekuur heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten. 22 enveloppen zijn ongeopend teruggestuurd met de vermelding van de postbode "vertrokken/onbewoond".

Respondenten per stadsdeel, meting 2011

	Aantal
Centrum	18
Oost	
Oost / Watergraafsmeer	14
Zeeburg	6
Nieuw West	
Geuzenveld	4
Osdorp	9
Slotervaart	11
Noord	11
West	
Bos en Lommer	8
De Baarsjes	9
Oud-West	16
Westerpark	14
Zuid	
Oud Zuid	13
ZuiderAmstel	21
Zuidoost	7
Amsterdam	161

Resultaten

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

	%	aantal
via informatiekaart / flyer / folder	27%	34
via vrienden / kennissen / familie / burens	33%	42
via verwijzing door andere organisatie	15%	19
via krantenartikel in de krant	13%	16
via website	6%	8
anders	7%	9
Totaal	100%	128

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	57%	80
afspraak gemaakt	43%	60
Totaal	100%	140

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

	%	aantal
onderhoudsgebreken	36%	54
huurprijs / servicekosten	13%	19
renovatie	9%	14
huurbescherming	10%	15
woning zoeken / herhuisvesting	12%	18
sloop	1%	2
huurtoeslag	1%	2
overig	17%	26
Totaal	100%	150

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	44%	59
nee	31%	41
deels	25%	33
Totaal	100%	133

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

	%	Aantal
uitstekend	59%	82
voldoende	33%	45
matig	3%	4
slecht	1%	1
geen mening	4%	6
Totaal	100%	138

Conclusie

Van de respondenten geeft 57 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest en 43 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 44 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 25 procent is het probleem deels opgelost. Het is onduidelijk waarom bij 31 procent het probleem (nog) niet is opgelost.

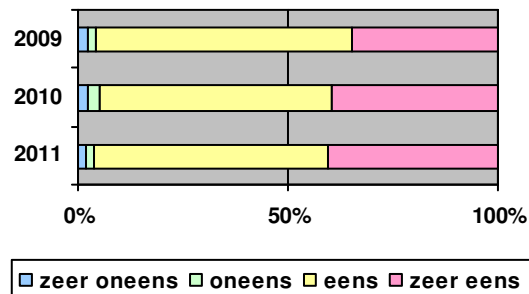
De spreekuren zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 92 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend.

Stellingen

In de vragenlijst zijn een aantal stellingen opgenomen.

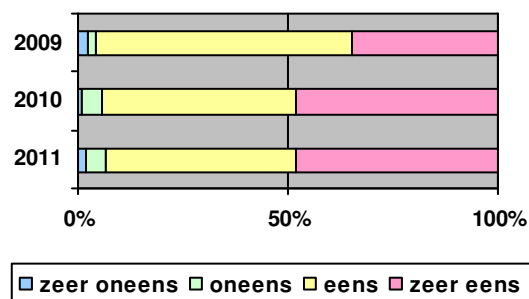
Ik werd goed geïnformeerd over wat het spreekuur voor mij kan doen

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	1%	2
neutraal	18%	23
eens	46%	62
zeer eens	34%	45
Totaal	100%	134



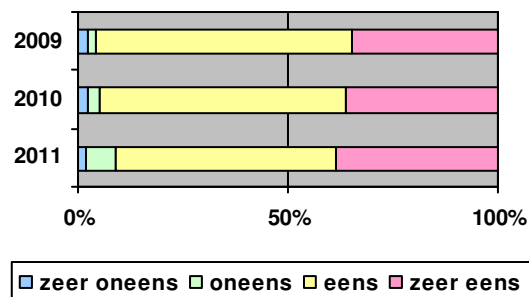
Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	4%	6
neutraal	10%	14
eens	40%	54
zeer eens	43%	58
Totaal	100%	134



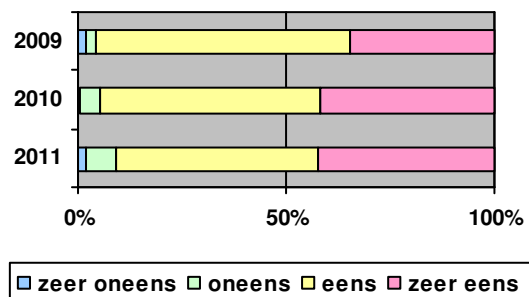
De medewerk(st)er van het spreekuur is deskundig

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	6%	8
neutraal	18%	24
eens	43%	58
zeer eens	32%	43
Totaal	100%	135



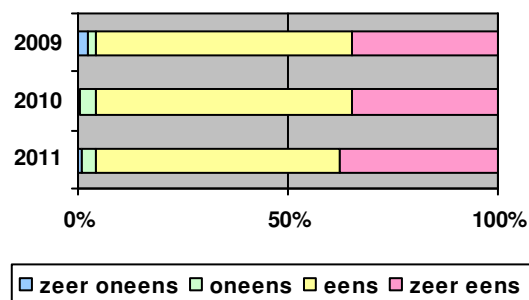
De medewerk(st)er van het spreekuur hield zich stipt aan zijn/haar afspraken

	%	aantal
zeer oneens	2%	2
oneens	6%	8
neutraal	17%	23
eens	40%	53
zeer eens	35%	46
Totaal	100%	132



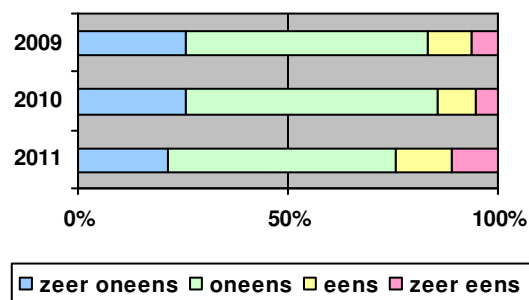
De communicatie met het spreekuur is goed

	%	aantal
zeer oneens	1%	1
oneens	3%	4
neutraal	13%	17
eens	51%	66
zeer eens	33%	43
Totaal	100%	130



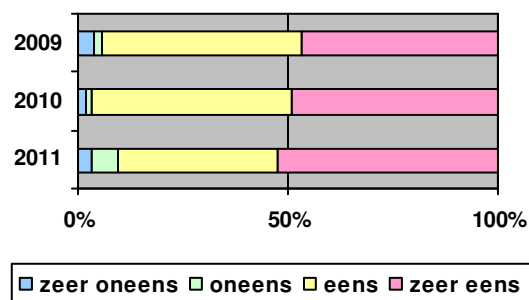
Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het spreekuur

	%	aantal
zeer oneens	14%	22
oneens	41%	55
neutraal	24%	32
eens	10%	14
zeer eens	6%	11
Totaal	100%	134



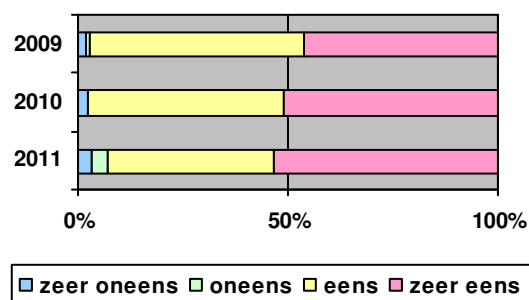
Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het spreekuur

	%	aantal
zeer oneens	3%	4
oneens	6%	8
neutraal	6%	8
eens	36%	48
zeer eens	49%	66
Totaal	100%	134



Ik zal anderen aanbevelen ook bij het spreekuur hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	3%	4
oneens	3%	4
neutraal	14%	19
eens	34%	45
zeer eens	46%	61
Totaal	100%	133



Conclusie

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de spreekuren. 16 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 55 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonspreekuur niet zou zijn opgelost. 24 procent antwoordt neutraal.

Mocht het nodig zijn dan geeft 85 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 80 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 hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 voor de geboden hulp. Dit is echter wel lager dan in 2010. 89 procent van de respondenten geeft een voldoende. 67 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger

Jaar	2011	2010	2009
rapportcijfer	7,7	8,0	7,9

Rapportcijfers, afgerond op hele cijfers

Rapportcijfer	%	Aantal
1	2%	3
2	1%	1
3	2%	3
4	1%	2
5	4%	6
6	7%	10
7	15%	21
8	31%	42
9	19%	26
10	17%	23
Totaal	100 %	137

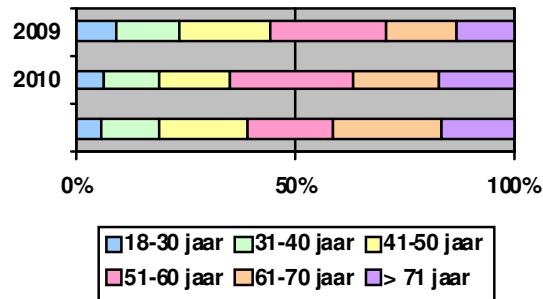
Respondenten

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

59 vrouwen en 77 mannen hebben de vragenlijst ingevuld. De verhouding is 57 procent vrouw en 43 procent man.

Wat is uw leeftijd?

	%	Aantal
18 – 30 jaar	6%	8
31 – 40 jaar	13%	18
41 – 50 jaar	21%	29
51 – 60 jaar	19%	27
61 – 70 jaar	25%	35
71 jaar en ouder	16%	23
Totaal	100%	140



Van de respondenten is 60 procent ouder dan 50 jaar.

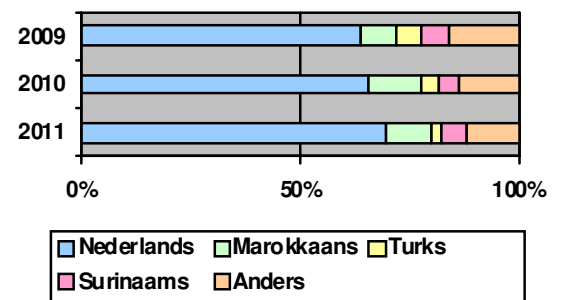
Welke categorie is van toepassing op u huishouden / inkomen?

	%	aantal
Eenpersoonshuishouden minder dan € 1250 netto per maand	33%	45
Meerpersoonshuishouden minder dan € 1750 netto per maand	15%	20
Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1250 en € 2150 netto per maand	22%	30
Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1750 en € 2150 netto per maand	11%	15
Inkomen tussen € 2150 en € 3350 netto per maand	2%	3
Inkomen meer dan € 3350 netto per maand	0%	0
Geen antwoord	18%	24
Totaal	100%	137

Van de respondenten heeft 81 procent een laag inkomen of een laag middeninkomen.

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	66%	88
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	10%	13
Amsterdammer van Turkse afkomst	2%	3
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	5%	7
Expat	2%	3
Anders	9%	12
Geen antwoord	5%	7
Totaal	100%	133



De categorie anders bevat antwoorden waar de volgende beschrijvingen voorkomen: Braziliaans, Canadees, Egyptisch, Pools, Russisch, Zuid-Afrikaans, Oostenrijks, Noors en Zwitsers.

Conclusie

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 57 procent van de respondenten is vrouw. 66 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 60 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 81 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2150 netto per maand.

Suggesties

Twintig mensen hebben de moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken of suggesties te doen om de dienstverlening te verbeteren.

Een aantal respondenten geeft tips om de dienstverlening te verbeteren. Zoals meer mensen in dienst nemen bij het wijksteunpunt, betere bereikbaarheid van spreekuurlocaties en betere communicatie tussen het wijksteunpunt en de huurder. Elk wijksteunpunt kan bekijken of dit realiseerbaar is.

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

“Excellent service!”

Samenvatting

Er is een vragenlijst gestuurd naar bewoners van 1.400 adressen, waar in 2010 contact mee is geweest door een woonspreekuur. De adressen zijn aselect geselecteerd. 161 vragenlijsten zijn geretourneerd. De antwoorden geven een positief beeld over de dienstverlening door de spreekuren.

Resultaten

Van de respondenten geeft 57 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest en 43 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 44 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 25 procent is het probleem deels opgelost. Het is onduidelijk waarom bij 31 procent het probleem (nog) niet is opgelost.

De spreekuren zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 92 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. 16 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 55 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonspreekuur niet zou zijn opgelost. 24 procent antwoordt neutraal.

Mocht het nodig zijn dan geeft 85 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 80 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

Rapportcijfer

De respondenten geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 voor de geboden hulp. 89 procent van de respondenten geeft een voldoende. 67 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger

Respondenten

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 57 procent van de respondenten is vrouw. 66 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 60 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 81 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2150 netto per maand.

Suggesties

Naast vele positieve opmerkingen geven respondenten tips om de dienstverlening te verbeteren. Zoals meer mensen in dienst nemen bij het wijksteunpunt, betere bereikbaarheid van spreekuurlocaties en betere communicatie tussen het wijksteunpunt en de huurder. Elk wijksteunpunt kan bekijken of dit realiseerbaar is.

Conclusie

Verreweg de meeste respondenten zijn zeer 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 2010 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 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 € 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

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

Emailadres:

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.