



“Niets dan lof!”

Mate van tevredenheid bij huurders die gebruik maken van de huurteams en woonsprekuren van de Wijksteunpunten Wonen

Onderzoeksverslag augustus 2012, Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen

Inhoud

Tevredenheidsmeting huurteams en woonsprekuren 2012	3
Resultaten	5
Stellingen	9
Rapportcijfer	13
Respondenten	15
Suggesties	19
Samenvatting	20
Bijlage vragenlijst huurteams	22
Bijlage vragenlijst woonsprekuren	28

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

augustus 2012

Tevredenheidsmeting huurteams en woonsprekuren 2012

Huurteams

De vijf huurteams in Amsterdam maken onderdeel uit van de wijksteunpunten wonen. De medewerkers 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. Doel van deze stappen is de huur weer in evenwicht te brengen met het aantal punten en/of de verhuurder te bewegen geconstateerde onderhoudsgebreken aan te pakken. 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 steeds meer 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 zonedig 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 het bestand van 1624 contacten waar in 2011 een woningopname door het huurteam heeft plaatsgevonden is een steekproef genomen. Dit jaar is de wijze waarop deze steekproef tot stand komt gewijzigd. In het verleden werden per huurteam 100 adressen benaderd (totaal 1.000). Na de fusies zijn er nog 7 stadsdelen en zou dit leiden tot een veel kleiner aantal enquêtes. Er is dit jaar voor gekozen weer totaal 1.000 adressen te benaderen. De verdeling van dit aantal over de verschillende huurteams is gelijk aan de verdeling van het aantal uitgevoerde woningopnames.

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 huurteam

Van de 1.000 verstuurd vragenlijsten zijn 248 ingevuld teruggestuurd. Dat is een respons van 25 procent. Dit is hoger dan voorgaande jaren. Toen lag de respons op 19 procent (2011) en 22 procent (2010). Op 21 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 3 enveloppen ongeopend teruggestuurd met de vermelding "onbewoond".

Respondenten per huurteam

Stadsdeel	Verstuurd	Respons	%
Centrum	198	55	28%
Oost	174	35	20%
West	275	64	23%
Zuid	201	60	30%
Huurteam Tuinsteden	152	34	22%
Totaal	1000	248	25%

Woonsprekuren

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 inloopsprekuren 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 vierde 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. Dit jaar is de wijze waarop deze steekproef tot stand komt gewijzigd. In het verleden werden per stadsdeel 100 adressen benaderd (totaal 1.400). Na de fusies zijn er nog 7 stadsdelen en zou dit leiden tot een veel kleiner aantal enquêtes. Er is dit jaar voor gekozen weer totaal 1.400 adressen te benaderen. De verdeling van dit aantal over de verschillende stadsdelen is gelijk aan de verdeling van het aantal spreekuurcontacten.

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 woonsprekuren per stadsdeel

Van de 1.400 verstuurde vragenlijsten zijn er 258 ingevuld teruggestuurd (18 procent). Deze respons is hoger dan voorgaande jaren. Toen lag de respons op 12 procent (2011) en 16,5 procent (procent). Op 22 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het spreekuur heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten. 20 enveloppen zijn ongeopend teruggestuurd met de vermelding van de postbode "vertrokken/onbewoond".

Respondenten woonsprekuren per stadsdeel

Stadsdeel	Verstuurd	Respons	%
Centrum	227	46	20%
Oost	256	45	18%
Nieuw West	164	25	15%
Noord	63	10	16%
West	317	55	17%
Zuid	292	74	25%
Zuidoost	80	3	4%
Totaal	1400	258	18%

Resultaten huurteam

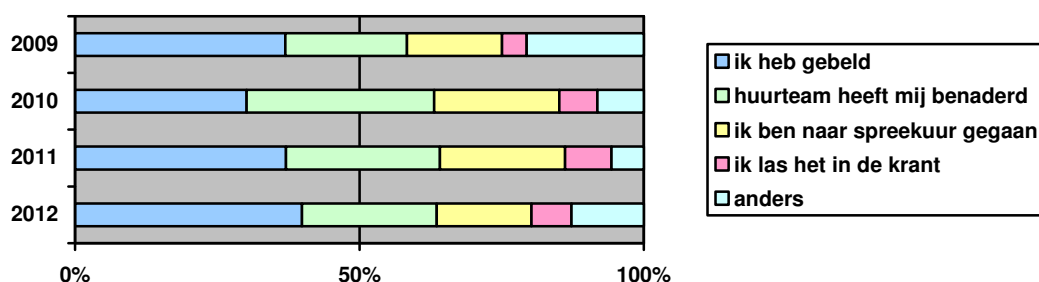
Heeft u eerder meegewerkt aan een tevredenheidsmeting van de huurteams?

10 huurders hebben aangegeven in voorgaande jaren meegedaan te hebben aan het tevredenheidsonderzoek. Van hen geven 2 mensen aan dat de kwaliteit van het huurteamwerk is verbeterd, 7 dat de kwaliteit gelijk is gebleven en 1 dat de kwaliteit is verminderd. Eén respondent geeft aan dat de kwaliteit is verbeterd omdat de afhandeling van het huurteam bij zijn klacht sneller is gegaan dan in 2010. 13 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?

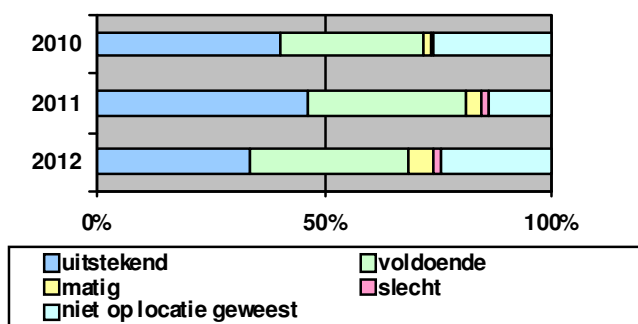
	%	Aantal
ik heb het huurteam gebeld	40%	91
het huurteam heeft mij benaderd	24%	54
ik ben naar een inloopspreekuur gegaan / zelf binnengestapt	17%	38
ik las over het huurteam in de krant	7%	16
ik werd naar het huurteam verwezen door een instantie	8%	18
via familie / vrienden	5%	11
Totaal	100%	228

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.



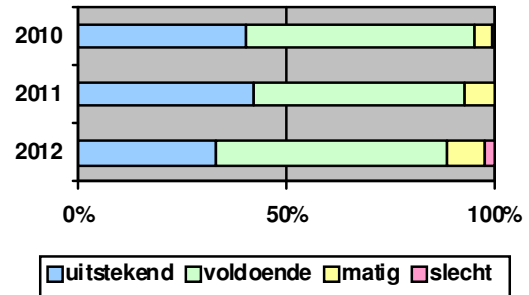
Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het huurteam?

	%	aantal
uitstekend	34%	76
voldoende	35%	78
matig	6%	13
slecht	2%	4
niet op locatie geweest	23%	54
Totaal	100%	225



Wat vindt u de telefonische bereikbaarheid van het huurteam?

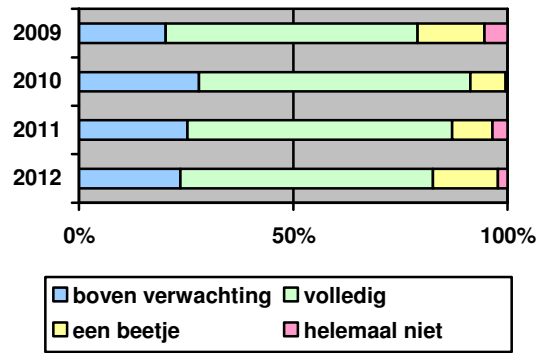
	%	aantal
uitstekend	33%	69
voldoende	56%	118
Matig	9%	19
Slecht	2%	5
Totaal	100%	211



Dertien 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 zes keer genoemd.

Voldoet de dienstverlening van het huurteam aan uw verwachtingen?

	%	aantal
boven verwachting	24%	53
volledig	59%	132
een beetje	15%	34
helemaal niet	2%	5
Totaal	100%	224



Resultaten woonspreekuur

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

	%	aantal
via informatiekaart / flyer / folder	20%	51
via vrienden / kennissen / familie / burens	29%	73
via verwijzing door andere organisatie	11%	27
via krantenartikel in de krant	17%	43
via website	11%	28
anders	12%	31
Totaal	100%	253

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	69%	174
afspraak gemaakt	31%	78
Totaal	100%	252

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

	%	aantal
onderhoudsgebreken	25%	77
huurprijs / servicekosten	23%	70
renovatie	9%	28
huurbescherming	10%	29
woning zoeken / herhuisvesting	9%	28
sloop	2%	5
huurtoeslag	3%	8
overig	19%	57
Totaal	100%	302

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	46%	104
nee	31%	70
deels	23%	53
Totaal	100%	227

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

	%	Aantal
uitstekend	60%	140
voldoende	34%	79
matig	3%	7
slecht	1%	3
geen mening	3%	6
Totaal	100%	235

Conclusies huurteam

Van de respondenten geeft 77% 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 69 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 23 procent geeft aan dat ze niet op de locatie van het huurteam is geweest. Voor telefonische bereikbaarheid geeft 89 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 13 respondenten geven aan geen telefonisch contact te hebben gehad met het huurteam.

De dienstverlening voldoet volledig of boven verwachting bij 83 procent. 2 procent geeft aan dat hun probleem niet is opgelost na contact te hebben gehad met het huurteam.

Conclusies woonspreekuur

Van de respondenten geeft 69 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest en 31 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 46 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 31 procent is het probleem deels opgelost. De reden dat bij 23 procent van de respondenten het probleem (nog) niet is opgelost is divers. Als reden wordt met name aangegeven dat er nog geen uitspraak van de Huurcommissie is.

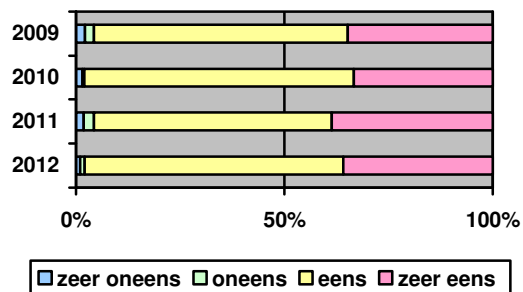
De spreekuren zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 94 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend.

Stellingen huurteam

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

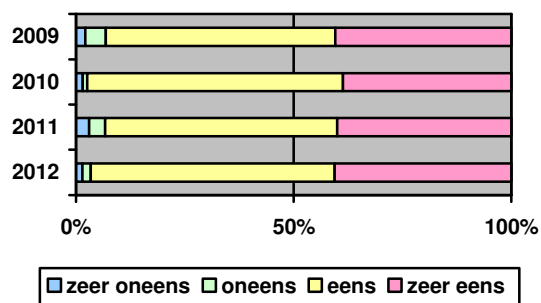
Ik werd goed geïnformeerd over wat het huurteam voor mij kan doen

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	1%	2
neutraal	13%	30
eens	54%	121
zeer eens	31%	70
Totaal	100%	225



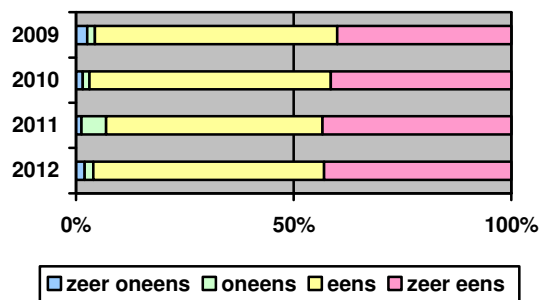
Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	Aantal
zeer oneens	1%	3
oneens	2%	4
neutraal	8%	18
eens	52%	116
zeer eens	37%	84
Totaal	100%	225



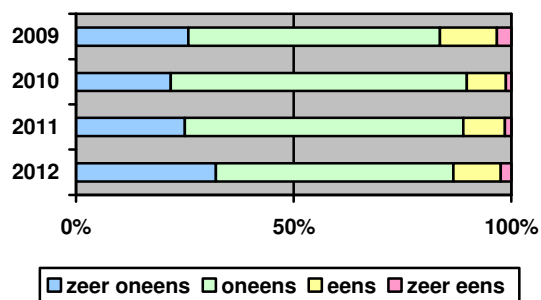
De medewerk(st)er van het huurteam is deskundig

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	2%	4
neutraal	12%	26
eens	47%	106
zeer eens	38%	86
Totaal	100%	226



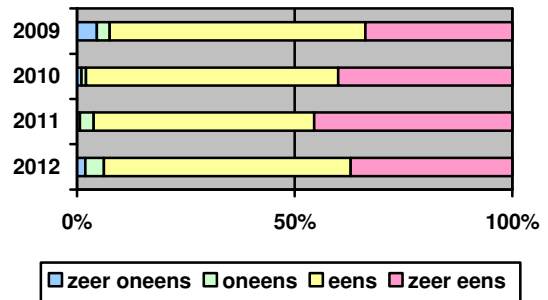
Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het huurteam

	%	Aantal
zeer oneens	24%	53
oneens	41%	90
neutraal	25%	56
eens	8%	18
zeer eens	2%	4
Totaal	100%	221



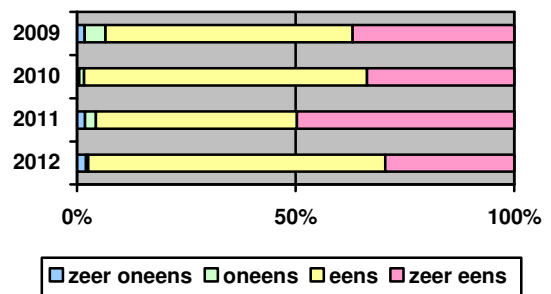
De medewerk(st)er van het huurteam hield zich stipt aan zijn/haar afspraken

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	4%	9
neutraal	7%	16
eens	53%	119
zeer eens	35%	78
Totaal	100%	226



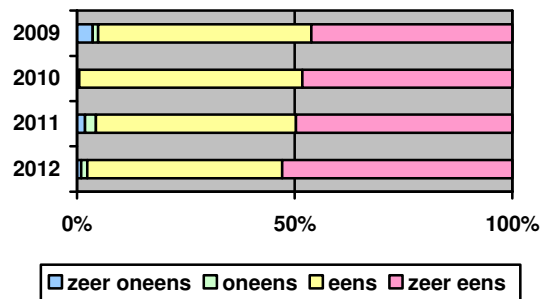
De communicatie met het huurteam is goed

	%	Aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	1%	1
neutraal	13%	29
eens	59%	131
zeer eens	26%	57
Totaal	100%	222



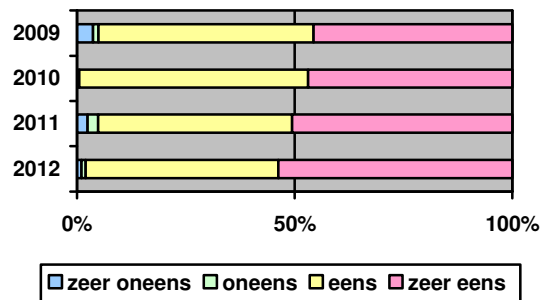
Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het huurteam

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	1%	3
neutraal	7%	15
eens	42%	94
zeer eens	49%	111
Totaal	100%	225



Ik zal anderen aanbevelen ook bij het huurteam hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	1%	2
neutraal	11%	24
eens	39%	88
zeer eens	48%	107
Totaal	100%	223

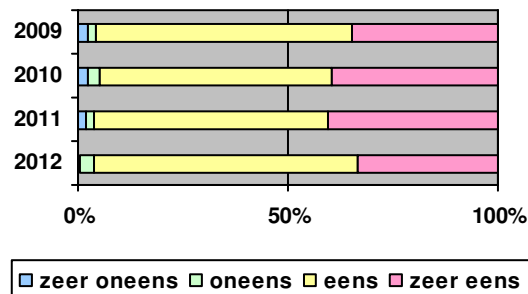


Stellingen woonspreekuur

In de vragenlijst zijn een aantal stellingen opgenomen.

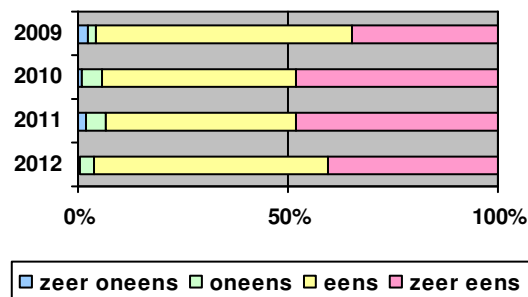
Ik werd goed geïnformeerd over wat het spreekuur voor mij kan doen

	%	aantal
zeer oneens	0%	1
oneens	3%	7
neutraal	12%	28
eens	55%	128
zeer eens	29%	68
Totaal	100%	232



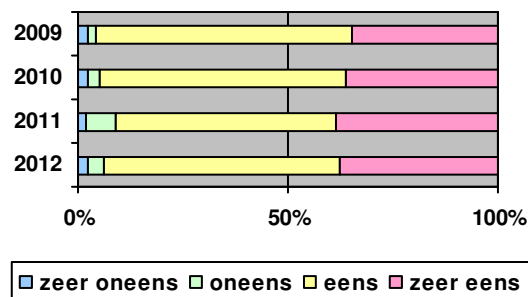
Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	aantal
zeer oneens	0%	1
oneens	3%	7
neutraal	9%	20
eens	51%	119
zeer eens	37%	87
Totaal	100%	234



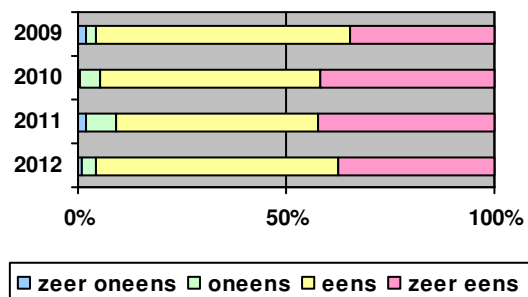
De medewerk(st)er van het spreekuur is deskundig

	%	aantal
zeer oneens	2%	5
oneens	3%	7
neutraal	14%	33
eens	48%	113
zeer eens	32%	75
Totaal	100%	233



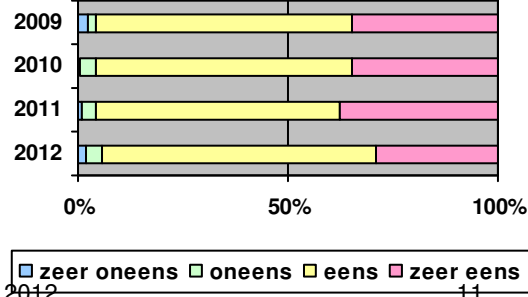
De medewerk(st)er van het spreekuur hield zich stipt aan zijn/haar afspraken

	%	aantal
zeer oneens	1%	2
oneens	3%	6
neutraal	17%	38
eens	48%	108
zeer eens	31%	70
Totaal	100%	224



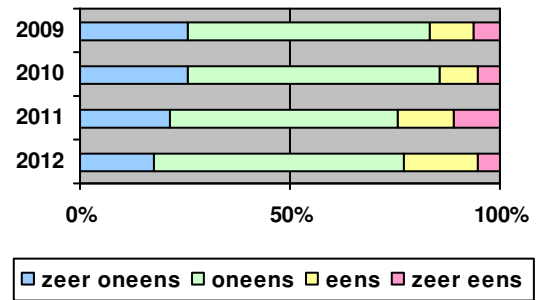
De communicatie met het spreekuur is goed

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	3%	8
neutraal	10%	23
eens	59%	136
zeer eens	26%	61
Totaal	100%	232



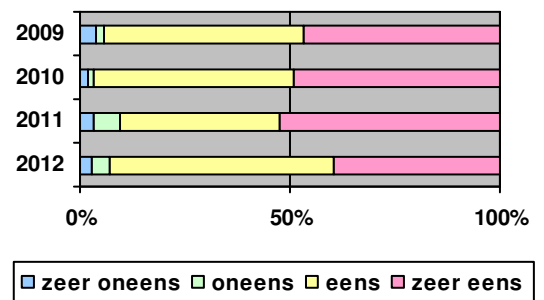
Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het spreekuur

	%	aantal
zeer oneens	14%	33
oneens	48%	110
neutraal	20%	46
eens	14%	32
zeer eens	4%	10
Totaal	100%	231



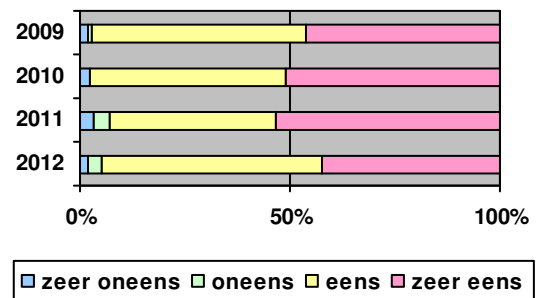
Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het spreekuur

	%	aantal
zeer oneens	3%	6
oneens	4%	10
neutraal	5%	12
eens	50%	116
zeer eens	38%	87
Totaal	100%	231



Ik zal anderen aanbevelen ook bij het spreekuur hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	3%	7
neutraal	9%	21
eens	48%	111
zeer eens	38%	89
Totaal	100%	232



Conclusies huurteam

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de huurteams. 65 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam, 10 procent geeft aan dat ze hun probleem ook zonder het huurteam hadden kunnen oplossen.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 91 procent eens of zeer eens antwoordt op de vraag of zij in de toekomst weer een beroep zullen doen op het huurteam. 87 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.

Conclusies woonsprekuren

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de spreekuren. 18 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 62 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonsprekuren niet zou zijn opgelost.

Mocht het nodig zijn dan geeft 88 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 86 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

Rapportcijfer huurteam

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de huurteams onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,2 voor de geboden hulp. 98 procent van de respondenten geeft een voldoende. 77 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Jaar	2012	2011	2010	2009	2008
Rapportcijfer	8,2	8,3	8,4	8,3	8,2

Rapportcijfers 2012, afgerond op hele cijfers

Rapportcijfer	%	aantal
1	0%	0
2	0%	0
3	0%	0
4	1%	3
5	1%	2
6	7%	15
7	15%	33
8	35%	78
9	29%	65
10	13%	28
Totaal	100%	224

Rapportcijfer woonspreekuur

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de woonspreekuren hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 voor de geboden hulp. Dit is hoger dan in 2011. 89 procent van de respondenten geeft een voldoende. 67 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger

Jaar	2012	2011	2010	2009
rapportcijfer	7,8	7,7	8,0	7,9

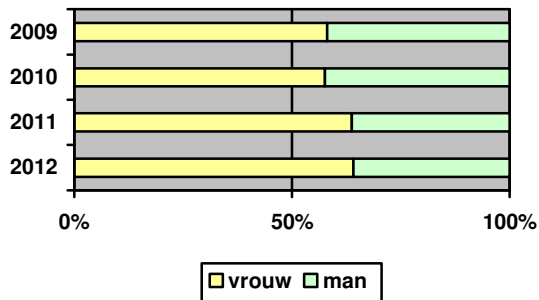
Rapportcijfers, afgerond op hele cijfers

Rapportcijfer	%	Aantal
1	2%	5
2	0%	1
3	0%	0
4	0%	1
5	4%	10
6	6%	13
7	15%	35
8	40%	93
9	21%	49
10	11%	26
Totaal	100%	233

Respondenten huurteam

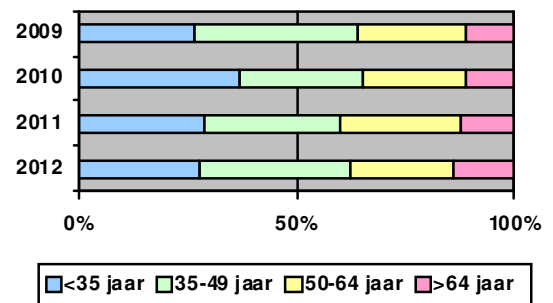
Om een beeld te krijgen wie de vragenlijsten hebben teruggestuurd zijn een aantal vragen gesteld over de respondenten zelf.

In ieder geval hebben 141 vrouwen en 79 mannen de vragenlijst ingevuld. Een deel van de respondenten heeft geen antwoord gegeven op de vraag.



Wat is uw leeftijd?

	%	aantal
18-30 jaar	17%	39
31-40 jaar	19%	42
41-50 jaar	26%	57
51-60 jaar	17%	39
61-70 jaar	14%	32
71 jaar en ouder	6%	14
Totaal	100%	223



Welke categorie is van toepassing op uw huishouden / inkomen?

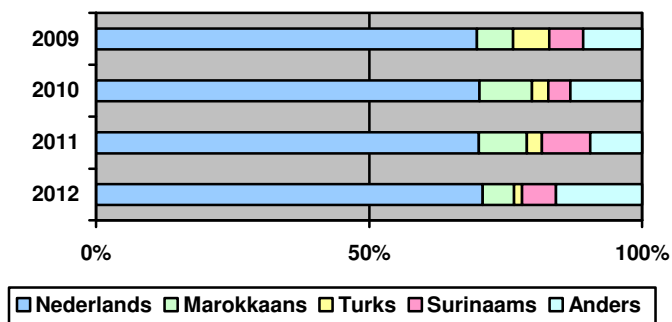
	%	aantal
Eenpersoonshuishouden minder dan € 1250 netto per maand	38%	85
Meerpersoonshuishouden minder dan € 1750 netto per maand	12%	27
Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1250 en € 2150 netto per maand	25%	55
Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1750 en € 2150 netto per maand	9%	19
Inkomen tussen € 2150 en € 3350 netto per maand	6%	13
Inkomen meer dan € 3350 netto per maand	0%	0
Geen antwoord	11%	24
Totaal	100%	223

Van de respondenten geeft 84 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%	148
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	5%	12
Amsterdammer van Turkse afkomst	1%	3
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	6%	13
Expats	5%	11
Anders	11%	23
Geen antwoord	4%	9
Totaal	100%	219

De categorie anders bevat antwoorden waar o.a. de volgende beschrijvingen voorkomen: Antilliaans, Egyptisch, Duits, Chinees, Angolees, Bosnisch, Fins, Italiaans, Ethiopisch, Iraans en Georgisch.



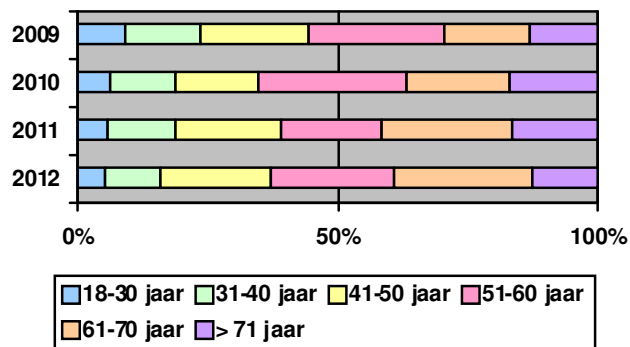
Respondenten woonspreekuur

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

142 vrouwen en 91 mannen hebben de vragenlijst ingevuld. De verhouding is 61 procent vrouw en 39 procent man.

Wat is uw leeftijd?

	%	Aantal
18 – 30 jaar	5%	12
31 – 40 jaar	11%	25
41 – 50 jaar	21%	49
51 – 60 jaar	23%	54
61 – 70 jaar	27%	62
71 jaar en ouder	13%	29
Totaal	100%	231



Van de respondenten is 60 procent ouder dan 50 jaar.

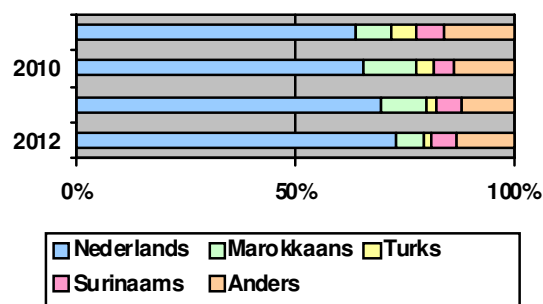
Welke categorie is van toepassing op u huishouden / inkomen?

	%	aantal
Eenpersoonshuishouden minder dan € 1250 netto per maand	35%	83
Meerpersoonshuishouden minder dan € 1750 netto per maand	10%	23
Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1250 en € 2150 netto per maand	23%	54
Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1750 en € 2150 netto per maand	8%	19
Inkomen tussen € 2150 en € 3350 netto per maand	5%	12
Inkomen meer dan € 3350 netto per maand	2%	4
Geen antwoord	17%	41
Totaal	100%	236

Van de respondenten heeft 76 procent een laag inkomen of een laag middeninkomen.

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	68%	161
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	6%	15
Amsterdammer van Turkse afkomst	1%	3
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	6%	13
Expat	2%	4
Anders	11%	25
Geen antwoord	6%	15
Totaal	100%	236



De categorie anders bevat antwoorden waar onder andere de volgende beschrijvingen voorkomen: Amerikaans, Deens, Guyanees, Indiaas, Ethiopisch, Duits, Zuid Afrikaans, Egyptisch en Iraans.

Conclusies huurteam

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 64 procent van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Het aandeel jong volwassenen neemt wat af. Het aandeel ouderen wordt groter. 68% van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet Nederlandse afkomst is ongeveer gelijk aan voorgaande jaren.

Conclusies woonspreekuur

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 61 procent van de respondenten is vrouw. 68 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 63 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 76 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2150 netto per maand.

Suggesties huurteam

24 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, met name op het gebied van communicatie en openingstijden van het Huurteam. Voor het overgrote deel geldt dat men tevreden is.

Een aanbeveling die voor elk huurteam van belang kan zijn is meer bekendheid creëren onder alle lagen van de bevolking.

Verreweg de meeste huurders die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zéér tevreden.

Suggesties woonspreekuur

Negentien 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 bekendheid creëren d.m.v. spotjes op TV en het versturen van folders. Daarnaast wordt er geopperd om meer mensen in dienst te nemen bij het wijksteunpunt, een betere bereikbaarheid van spreekuurlocaties en betere communicatie tussen het wijksteunpunt, huurder en verhuurder. 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:

“Niets dan lof!”

Samenvatting

Huurteams

Er is een vragenlijst gestuurd naar 1.000 adressen, waar in 2011 een opname door een huurteam heeft plaatsgevonden. Dit jaar is de wijze waarop deze steekproef tot stand komt gewijzigd. In het verleden werden per huurteam 100 adressen benaderd (totaal 1.000). Na de fusies zijn er nog 7 stadsdelen en zou dit leiden tot een veel kleiner aantal enquêtes. De verdeling van dit aantal over de verschillende huurteams is gelijk aan de verdeling van het aantal uitgevoerde woningopnames. Er zijn 248 vragenlijsten geretourneerd. De antwoorden geven een zeer positief beeld over de dienstverlening door de huurteams

Woonsprekuren

Er is een vragenlijst gestuurd naar bewoners van 1.400 adressen, waar in 2011 contact mee is geweest door een woonsprekuren. Dit jaar is net zoals bij de huurteam-meting de wijze waarop deze steekproef tot stand komt gewijzigd. In het verleden werden per stadsdeel 100 adressen benaderd (totaal 1.400). Er is dit jaar voor gekozen weer totaal 1.400 adressen te benaderen. De verdeling van dit aantal over de verschillende stadsdelen is gelijk aan de verdeling van het aantal spreekurencontacten. 258 vragenlijsten zijn geretourneerd. De antwoorden geven een positief beeld over de dienstverlening door de spreekuren

Resultaten huurteam

Van de respondenten geeft 77% 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 69 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 23 procent geeft aan dat ze niet op de locatie van het huurteam is geweest. Voor telefonische bereikbaarheid geeft 89 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 13 respondenten geven aan geen telefonisch contact te hebben gehad met het huurteam.

De dienstverlening voldoet volledig of boven verwachting bij 83 procent. 2 procent geeft aan dat hun probleem niet is opgelost na contact te hebben gehad met het huurteam.

Resultaten woonsprekuren

Van de respondenten geeft 69 procent aan op een inloopsprekuren te zijn geweest en 31 procent op afspraak. De onderwerpen waarvoor men naar het spreekuren 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 46 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuren kwam opgelost. Bij 31 procent is het probleem deels opgelost. De reden dat bij 23 procent van de respondenten het probleem (nog) niet is opgelost is divers. Als reden wordt met name aangegeven dat er nog geen uitspraak van de Huurcommissie is.

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

Stellingen huurteam

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de huurteams. 65 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam, 10 procent geeft aan dat ze hun probleem ook zonder het huurteam hadden kunnen oplossen.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 91 procent eens of zeer eens antwoordt op de vraag of zij in de toekomst weer een beroep zullen doen op het huurteam. 87 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.

Stellingen woonspreekuur

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de spreekuren. 18 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 62 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonspreekuur niet zou zijn opgelost.

Mocht het nodig zijn dan geeft 88 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 86 procent van de respondenten geeft aan het spreekuur aan te bevelen bij anderen.

Rapportcijfer huurteam

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de huurteams onverminderd hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,2 voor de geboden hulp. 98 procent van de respondenten geeft een voldoende. 77 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Rapportcijfer woonspreekuur

Het oordeel van de respondenten over de dienstverlening door de woonsprekuren hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 voor de geboden hulp. Dit is hoger dan in 2011.

89 procent van de respondenten geeft een voldoende. 67 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger

Respondenten huurteam

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 64 procent van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Het aandeel jong volwassenen neemt wat af. Het aandeel ouderen wordt groter. 68% van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet Nederlandse afkomst is ongeveer gelijk aan voorgaande jaren.

Respondenten woonspreekuur

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 61 procent van de respondenten is vrouw. 68 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 63 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 76 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2150 netto per maand.

Suggesties huurteam

24 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, met name op het gebied van communicatie en openingstijden van het Huurteam. Voor het overgrote deel geldt dat men tevreden is.

Een aanbeveling die voor elk huurteam van belang kan zijn is meer bekendheid creëren onder alle lagen van de bevolking.

Suggesties woonspreekuur

Een aantal respondenten geeft tips om de dienstverlening te verbeteren. Zoals meer bekendheid creëren d.m.v. spotjes op TV en het versturen van folders. Daarnaast wordt er geopperd om meer mensen in dienst te nemen bij het wijksteunpunt, een betere bereikbaarheid van spreekuurlocaties en betere communicatie tussen het wijksteunpunt, huurder en verhuurder. Elk wijksteunpunt kan bekijken of dit realiseerbaar is.

Conclusie huurteam

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

Conclusie woonspreekuur

Verreweg de meeste respondenten zijn zeer tevreden over de dienstverlening bij de woonsprekuren van de Wijksteunpunten Wonen Amsterdam.

Vragenlijst Huurteams 2012

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 2011 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:

Wilt u het ingevulde formulier vóór 28 mei 2012 opsturen in bijgevoegde_antwoordenvolp? Een postzegel is niet nodig.

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.

Vragenlijst woonsprekuren 2012

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).

1 Heeft u in 2011 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)

2 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:.....

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

- bij het inloopsprekuren
- afspraak gemaakt

Ga verder met vraag 4 op de achterzijde.

4 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.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

7 Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer 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:

Wilt u het ingevulde formulier vóór 2 juni 2012 terugsturen in bijgevoegde antwoordenvlop? Een postzegel is niet nodig.

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.