



“Ga zo door!”

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

Onderzoeksverslag maart 2013, Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen

Conceptversie ter goedkeuring Stuurgroep (via e-mail)

Inhoud

Tevredenheidsmeting huurteams en woonspreekuren 2013	3
Resultaten	5
Stellingen	11
Rapportcijfer	15
Respondenten	16
Suggesties	20
Samenvatting	21
Bijlage vragenlijst huurteams	24
Bijlage vragenlijst woonspreekuren	29

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

maart 2013

Tevredenheidsmeting huurteams en woonsprekuren 2013

Huurteams

Het werk van de huurteams in Amsterdam is een basistaak van de Wijksteunpunten Wonen (WSWonen). De medewerkers informeren huurders over de prijs-kwaliteitverhouding van de huurwoning. Het huurteam constateert of de betaalde huur klopt, dan wel te hoog is in verhouding tot het aantal punten volgens het woningwaarderingstelsel of de onderhoudstoestand.

De medewerker 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.

De huurteams werken hierbij met een gericht aanpak, dat wil zeggen dat huurders een brief ontvangen en de medewerkers het aanbod doen een woningopname te verrichten. Daarnaast weten steeds meer huurders de weg naar een huurteam ook zelf te vinden. Behalve over de prijs-kwaliteitverhouding adviseren en ondersteunen de huurteams huurders ook bij andere huurprijs gerelateerde vragen en problemen. Het huurteam ondersteunt zo nodig 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 1.611 adressen waar in 2012 een woningopname door het huurteam heeft plaatsgevonden is een steekproef genomen. Er zijn totaal 1.000 adressen benaderd. 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. Dit jaar was er voor het eerst ook de mogelijkheid om online de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst is als bijlage toegevoegd bij dit verslag.

Respons huurteam

Van de 1.000 verstuurd vragenlijsten zijn 183 op papier ingevuld en teruggestuurd en 42 online ingevuld (een totale respons van 225). Dat is een respons van 23 procent, iets lager dan vorig jaar.

Jaar	Respons
2013	23%
2012	25%
2011	19%
2010	22%

Op 4 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het huurteam heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten.

Respondenten per huurteam

Stadsdeel	Verstuurd	Respons	%
Centrum	179	53	30%
Oost	161	33	20%
West	283	59	21%
Zuid	197	48	24%
Huurteam Nieuw West, Noord en Zuidoost	180	32	18%
Totaal	1000	225	

Woonsprekuren

Elk Wijksteunpunt Wonen organiseert minimaal één wekelijks inloopspreekuur. 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.

Op de spreekuren worden bewoners geïnformeerd en geadviseerd over o.a. 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. Uit het bestand van 4.331 contacten is een steekproef genomen. Er zijn 1.400 adressen benaderd. 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. Dit jaar was er ook de mogelijkheid om online de vragenlijst in te vullen.

De vragenlijst is als bijlage toegevoegd bij dit verslag.

Respons woonsprekuren per stadsdeel

Van de 1.400 verstuurdde vragenlijsten zijn er 264 op papier ingevuld en geretourneerd en 49 online ingevuld (een totale respons van 313) Dat is een respons van 22 procent, Dit is een stuk hoger dan voorgaande jaren. Toen lag de respons op 18 procent (2012), 12 procent (2011) en 17 procent (2010).

Op 30 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het spreekuur heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten.

Jaar	Respons
2013	22%
2012	18%
2011	12%
2010	17%

Respondenten woonsprekuren per stadsdeel

Stadsdeel	Verstuurd	Respons	%
Centrum	228	53	23%
Oost	259	61	24%
Nieuw West	211	27	13%
Noord	35	9	26%
West	276	68	25%
Zuid	288	82	28%
Zuidoost	103	13	13%
Totaal	1400	313	22%

Resultaten huurteam

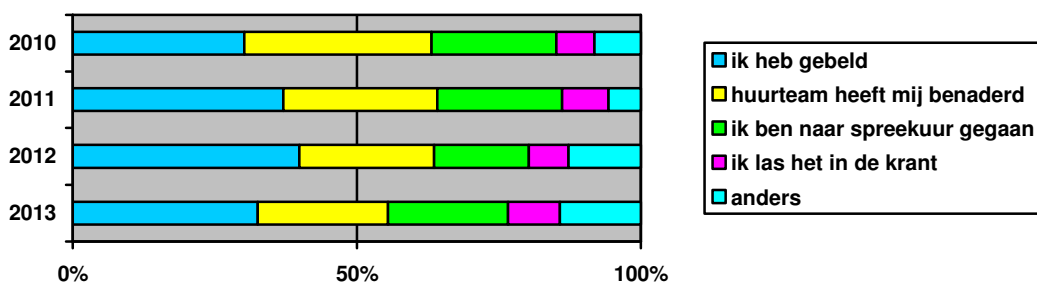
Heeft u eerder meegewerkt aan een tevredenheidsmeting van de huurteams?

9 huurders hebben aangegeven in voorgaande jaren meegedaan te hebben aan het tevredenheidsonderzoek. Van hen geven 3 mensen aan dat de kwaliteit van het huurteamwerk is verbeterd en 6 dat de kwaliteit gelijk is 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?

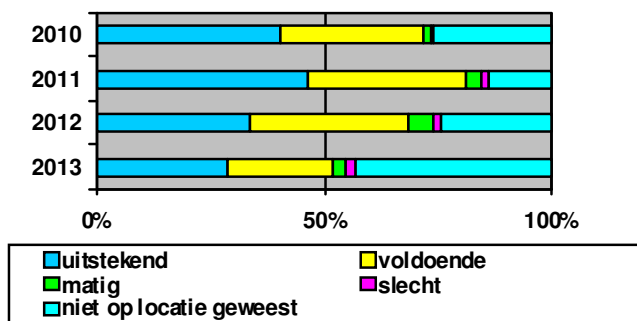
	%	Aantal
ik heb het huurteam gebeld	33%	71
het huurteam heeft mij benaderd	21%	50
ik ben naar een inloopspreekuur gegaan / zelf binnengestapt	23%	46
ik las over het huurteam in de krant	9%	20
ik werd naar het huurteam verwezen door een instantie	7%	16
via familie / vrienden	7%	15
Totaal	100%	218

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.



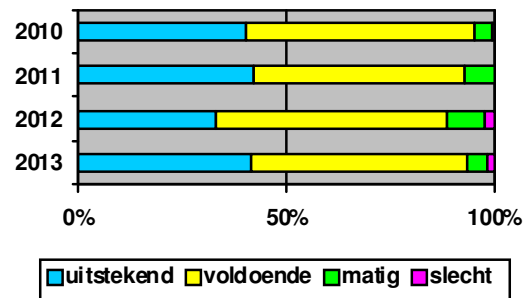
Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het huurteam?

	%	aantal
uitstekend	39%	85
voldoende	31%	68
matig	2%	4
slecht	1%	3
niet op locatie geweest	27%	58
Totaal	100%	218



Wat vindt u de telefonische bereikbaarheid van het huurteam?

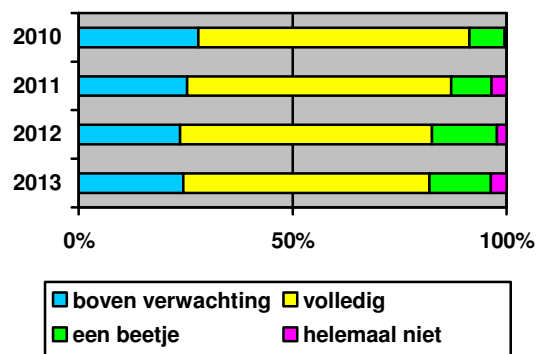
	%	aantal
uitstekend	41%	87
voldoende	52%	110
Matig	5%	10
Slecht	2%	4
Totaal	100%	211



Dertien respondenten hebben aangegeven geen ervaringen met bellen te hebben of het niet te weten. Bepaalde bereikbaarheid van het huurteam en niet snel genoeg teruggebeld worden is 6 keer genoemd.

Voldoet de dienstverlening van het huurteam aan uw verwachtingen?

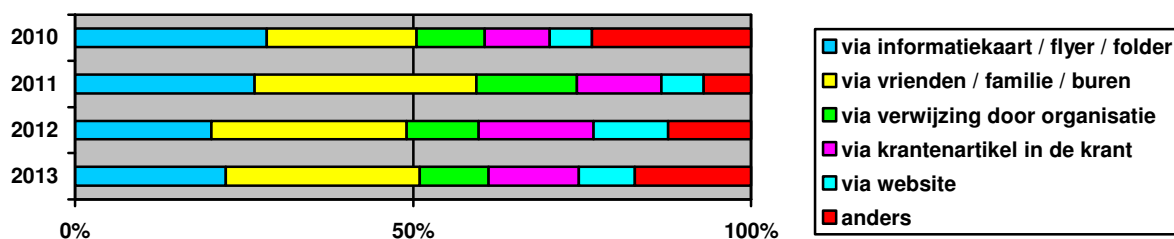
	%	aantal
boven verwachting	24%	53
volledig	58%	125
een beetje	14%	31
helemaal niet	4%	8
Totaal	100%	217



Resultaten woonspreekuur

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

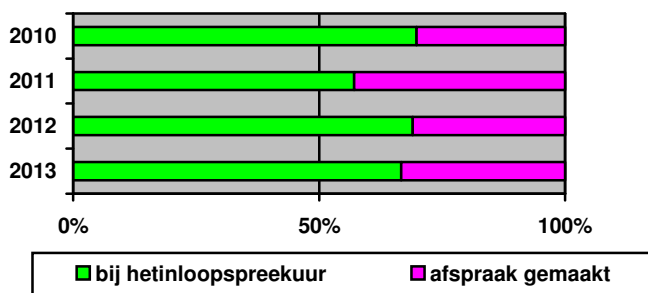
	%	aantal
via informatiekaart / flyer / folder	22%	70
via vrienden / familie / bureu	29%	90
via verwijzing door andere organisatie	10%	32
via krantenartikel in de krant	13%	42
via website	8%	26
Anders	17%	54
Totaal	100%	314



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. 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?

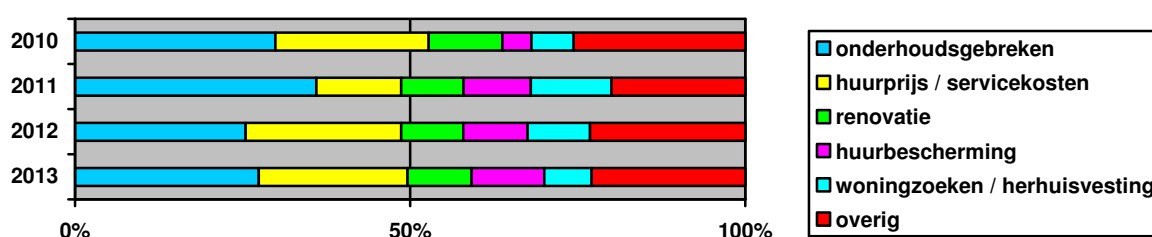
	%	aantal
bij het inloopspreekuur	67%	204
afspraak gemaakt	33%	102
Totaal	100%	306



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

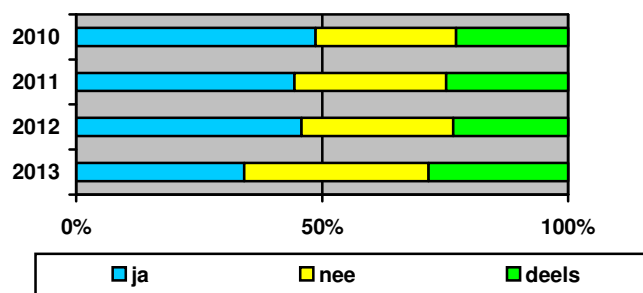
	%	aantal
onderhoudsgebreken	27%	109
huurprijs / servicekosten	22%	88
renovatie	10%	38
huurbescherming	11%	43
woning zoeken / herhuisvesting	7%	28
sloop	2%	7
huurtoeslag	3%	12
overig	18%	72
Totaal	100%	397

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



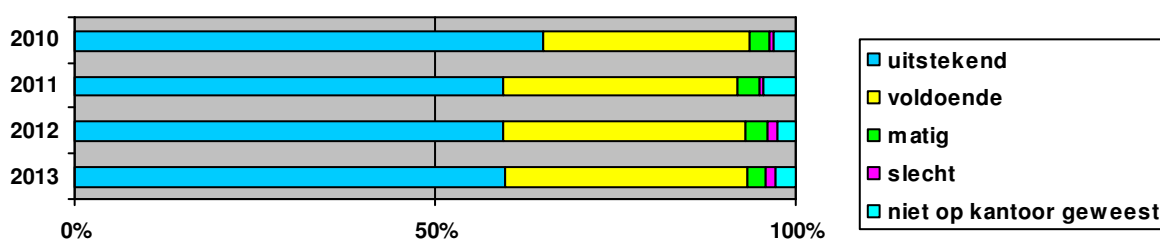
Is het probleem waarvoor u bij het spreekuur kwam inmiddels opgelost?

	%	aantal
ja	34%	94
nee	37%	103
deels	28%	78
Totaal	100%	275



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

	%	Aantal
uitstekend	60%	167
voldoende	34%	94
matig	3%	7
slecht	1%	4
Ik ben niet bij het WSWonen op kantoor geweest	3%	8
Totaal	100%	280



Conclusies huurteam

Van de respondenten geeft 79% aan zelf contact te hebben gezocht met het huurteam. De andere respondenten komen vooral met het huurteam in contact door promotie en gerichte benadering door het huurteam zelf.

De huurteams zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 70 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 27 procent geeft aan dat ze niet op de locatie van het huurteam is geweest. Zij hebben telefonisch contact gehad of het huurteam is bij de respondent thuis geweest voor een huisbezoek. Voor telefonische bereikbaarheid geeft 93 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 82 procent.

Conclusies woonspreekuur

Van de respondenten geeft 67 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest en 33 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 energiebesparing naar voren.

Bij 34 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 28 procent is het probleem deels opgelost. De reden dat bij 37 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 of dat het overleg met de verhuurder nog gaande is.

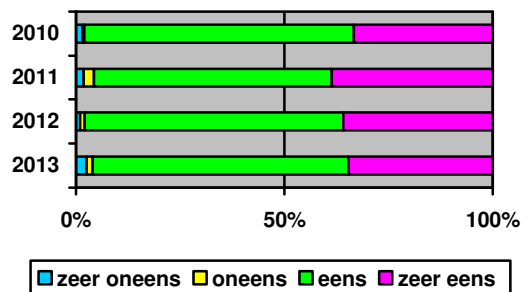
De spreekuren zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 94 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend.

Stellingen huurteam

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

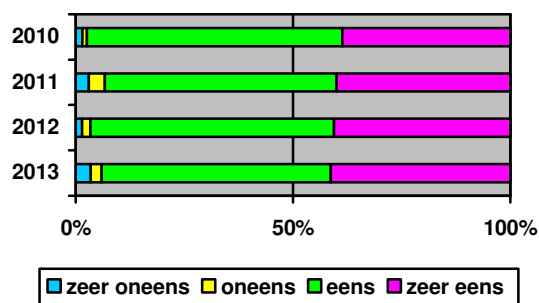
Ik werd goed geïnformeerd over wat het huurteam voor mij kan doen

	%	aantal
zeer oneens	2%	5
oneens	1%	3
neutraal	10%	21
eens	55%	122
zeer eens	31%	69
Totaal	100%	220



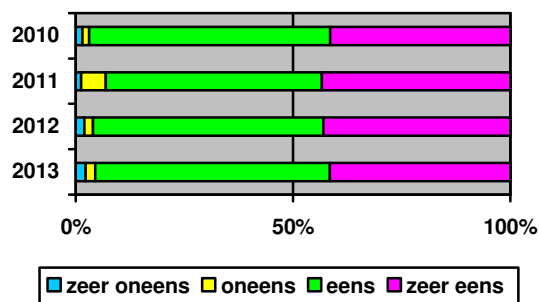
Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	Aantal
zeer oneens	3%	7
oneens	2%	5
neutraal	9%	20
eens	48%	106
zeer eens	37%	83
Totaal	100%	221



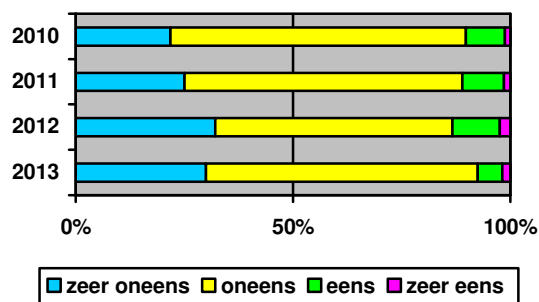
De medewerk(st)er van het huurteam is deskundig

	%	aantal
zeer oneens	2%	5
oneens	2%	4
neutraal	10%	23
eens	48%	107
zeer eens	37%	82
Totaal	100%	221



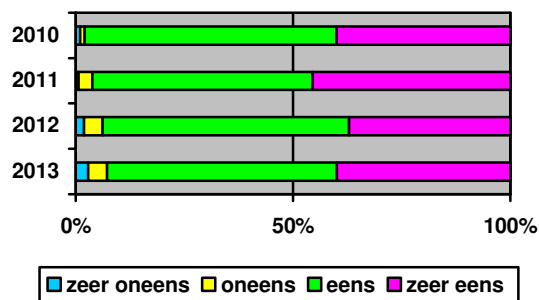
Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het huurteam

	%	Aantal
zeer oneens	22%	48
oneens	46%	100
neutraal	27%	59
eens	4%	9
zeer eens	1%	3
Totaal	100%	219



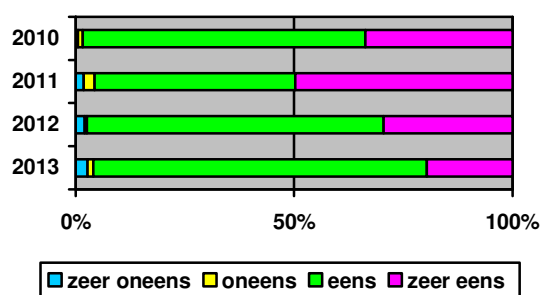
De medewerk(st)er van het huurteam hield zich aan zijn/haar afspraken

	%	aantal
zeer oneens	3%	6
oneens	4%	9
neutraal	6%	13
eens	50%	110
zeer eens	38%	83
Totaal	100%	221



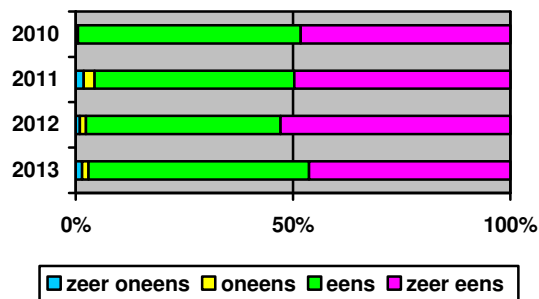
De communicatie met het huurteam is goed

	%	Aantal
zeer oneens	2%	4
oneens	1%	2
neutraal	15%	32
eens	53%	113
zeer eens	29%	29
Totaal	100%	214



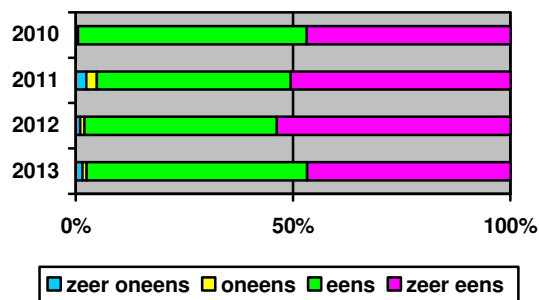
Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het huurteam

	%	aantal
zeer oneens	1%	3
oneens	1%	3
neutraal	4%	9
eens	49%	104
zeer eens	44%	95
Totaal	100%	214



Ik zal anderen aanbevelen ook bij het huurteam hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	1%	3
oneens	1%	2
neutraal	8%	17
eens	47%	101
zeer eens	43%	93
Totaal	100%	216

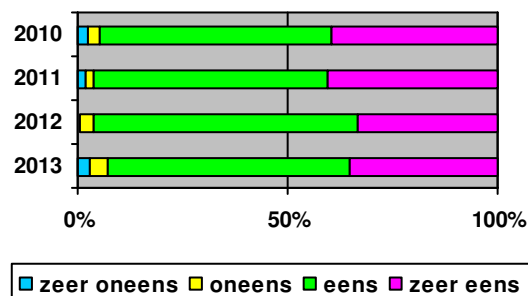


Stellingen woonspreekuur

In de vragenlijst zijn een aantal stellingen opgenomen.

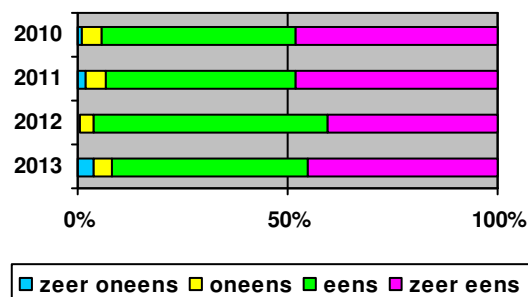
Ik werd goed geïnformeerd over wat het spreekuur voor mij kan doen

	%	aantal
zeer oneens	2%	7
oneens	4%	10
neutraal	14%	40
eens	49%	139
zeer eens	30%	85
Totaal	100%	281



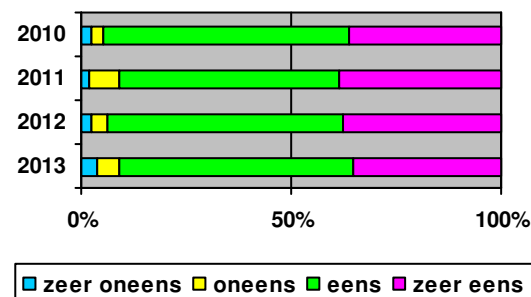
Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	aantal
zeer oneens	4%	10
oneens	4%	10
neutraal	9%	24
eens	43%	119
zeer eens	41%	114
Totaal	100%	277



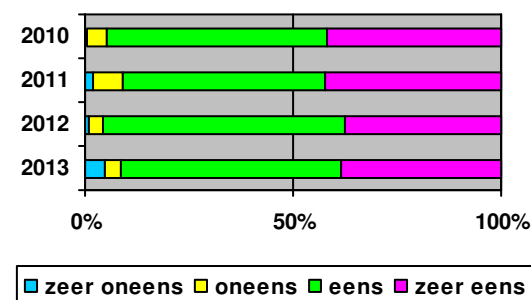
De medewerk(st)er van het spreekuur is deskundig

	%	Aantal
zeer oneens	3%	9
oneens	5%	13
neutraal	15%	41
eens	47%	132
zeer eens	30%	83
Totaal	100%	278



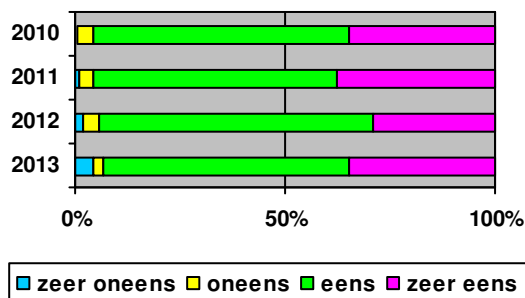
De medewerk(st)er van het spreekuur hield zich aan zijn/haar afspraken

	%	aantal
zeer oneens	4%	11
oneens	4%	10
neutraal	13%	36
eens	46%	125
zeer eens	33%	91
Totaal	100%	273



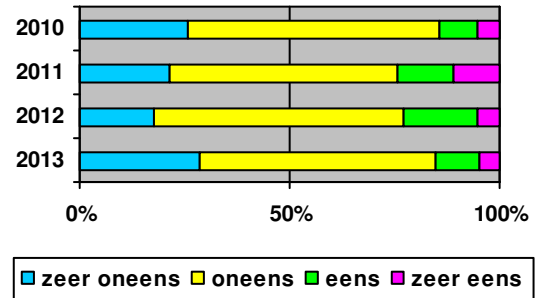
De communicatie met het spreekuur is goed

	%	Aantal
zeer oneens	4%	10
oneens	3%	7
neutraal	11%	31
eens	52%	144
zeer eens	31%	86
Totaal	100%	278



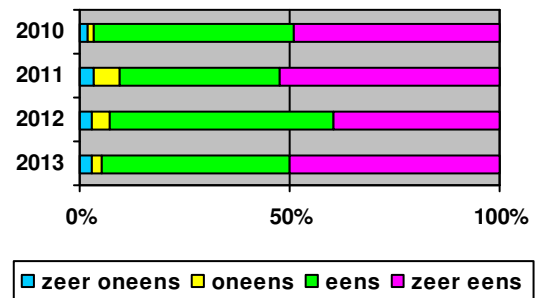
Ik had mijn probleem ook kunnen oplossen zonder het spreekuur

	%	aantal
zeer oneens	22%	61
oneens	43%	120
neutraal	23%	65
eens	8%	22
zeer eens	4%	10
Totaal	100%	278



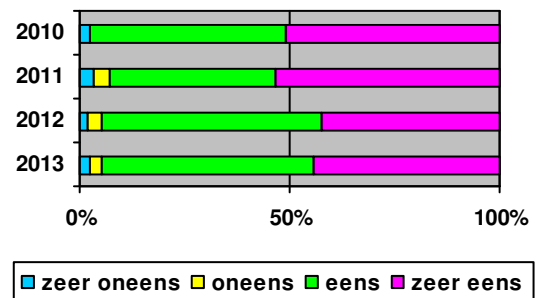
Als het nodig is, maak ik in de toekomst weer gebruik van het spreekuur

	%	aantal
zeer oneens	3%	8
oneens	2%	6
neutraal	5%	15
eens	42%	118
zeer eens	48%	133
Totaal	100%	280



Ik zal anderen aanbevelen ook bij het spreekuur hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	2%	6
oneens	2%	7
neutraal	9%	25
eens	46%	130
zeer eens	40%	114
Totaal	100%	282



Conclusies huurteam

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de huurteams. 68 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam, 12 procent geeft aan dat ze hun probleem ook zonder het huurteam hadden kunnen oplossen.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 93 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.

Conclusies woonspreekuur

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de woonsprekuren. 12 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 65 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonspreekuur niet zou zijn opgelost.

Mocht het nodig zijn dan geeft 90 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. 96 procent van de respondenten geeft een voldoende. 80 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Jaar	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Rapportcijfer	8,2	8,2	8,3	8,4	8,3	8,2

Rapportcijfers 2013, afgerond op hele cijfers

Rapportcijfer	%	aantal
1	1%	3
2	1%	1
3	1%	1
4	0%	0
5	2%	4
6	2%	5
7	13%	28
8	35%	75
9	27%	58
10	17%	37
Totaal	100%	212

Rapportcijfer woonspreekuur

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de woonsprekuren hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,9 voor de geboden hulp. Dit is hoger dan in 2012. 93 procent van de respondenten geeft een voldoende. 73 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Jaar	2013	2012	2011	2010	2009
rapportcijfer	7,9	7,8	7,7	8,0	7,9

Rapportcijfers, afgerond op hele cijfers

Rapportcijfer	%	Aantal
1	2%	5
2	1%	2
3	1%	2
4	1%	3
5	3%	7
6	7%	19
7	13%	34
8	35%	94
9	22%	60
10	16%	43
Totaal	100%	269

Respondenten huurteam

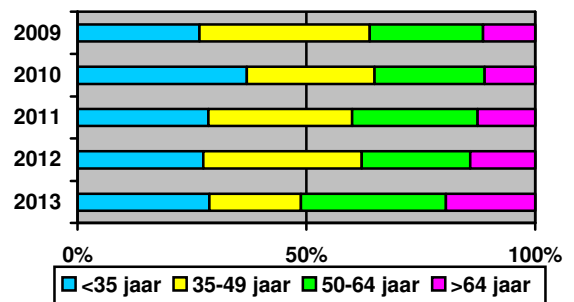
Om een beeld te krijgen wie de vragenlijsten hebben teruggestuurd zijn een aantal vragen gesteld over de respondenten zelf.

Zeker 131 vrouwen en 80 mannen hebben de vragenlijst ingevuld. Een deel van de respondenten heeft geen antwoord gegeven op de vraag.



Wat is uw leeftijd?

	%	Aantal
18-30 jaar	16%	35
31-40 jaar	22%	46
41-50 jaar	14%	30
51-60 jaar	19%	41
61-70 jaar	18%	39
71 jaar en ouder	10%	22
Totaal	100%	213



Welke categorie is van toepassing op uw huishouden / inkomen?

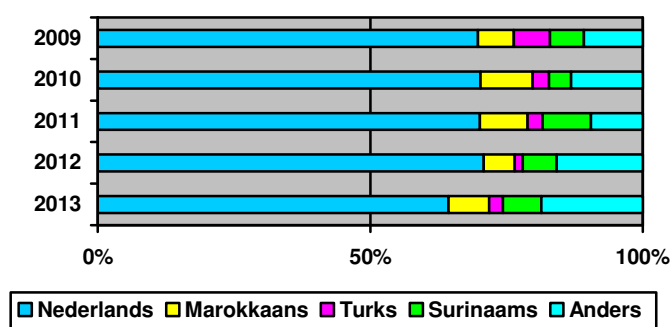
	%	Aantal
Eenpersoonshuishouden minder dan € 1250 netto per maand	39%	83
Meerpersoonshuishouden minder dan € 1750 netto per maand	11%	24
Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1250 en € 2150 netto per maand	23%	50
Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1750 en € 2150 netto per maand	5%	11
Inkomen tussen € 2150 en € 3350 netto per maand	10%	22
Inkomen meer dan € 3350 netto per maand	2%	5
Geen antwoord	10%	22
Totaal	100%	217

Van de respondenten geeft 78 procent aan een laag- of een laag middeninkomen te hebben.

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	60%	128
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	7%	15
Amsterdammer van Turkse afkomst	2%	5
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	7%	14
Expat	2%	4
Anders	15%	33
Geen antwoord	7%	14
Totaal	100%	213

De categorie anders bevat antwoorden waar o.a. de volgende beschrijvingen voorkomen: Spaans, Duits, Canadees, Frans, Indiaas, Somalisch, Belgisch, Fins, Egyptisch en Braziliaans.



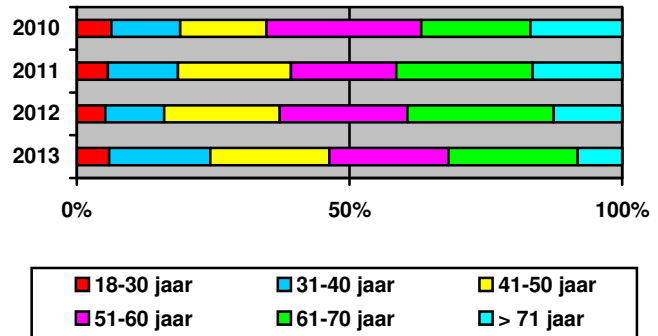
Respondenten woonspreekuur

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

159 vrouwen en 111 mannen hebben de vragenlijst ingevuld. De verhouding is 59 procent vrouw en 41 procent man.

Wat is uw leeftijd?

	%	Aantal
18 – 30 jaar	6%	16
31 – 40 jaar	19%	50
41 – 50 jaar	22%	59
51 – 60 jaar	22%	59
61 – 70 jaar	24%	64
71 jaar en ouder	8%	22
Totaal	100%	270



Van de respondenten is 54 procent ouder dan 50 jaar.

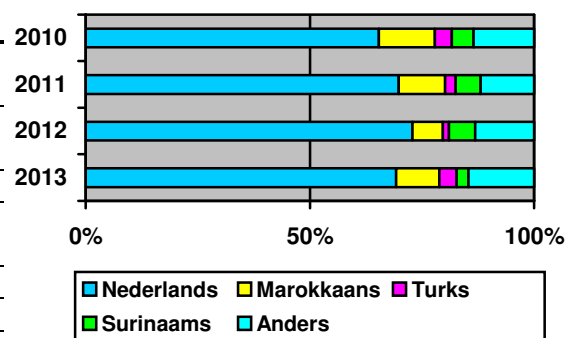
Welke categorie is van toepassing op u huishouden / inkomen?

	%	Aantal
Eenpersoonshuishouden minder dan € 1250 netto per maand	36%	100
Meerpersoonshuishouden minder dan € 1750 netto per maand	15%	42
Eenpersoonshuishouden inkomen tussen € 1250 en € 2150 netto per maand	20%	54
Meerpersoonshuishouden inkomen tussen € 1750 en € 2150 netto per maand	6%	16
Inkomen tussen € 2150 en € 3350 netto per maand	10%	27
Inkomen meer dan € 3350 netto per maand	2%	5
Geen antwoord	11%	30
Totaal	100%	274

Van de respondenten heeft 77 procent een laag inkomen of een laag middeninkomen.

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	66%	180
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	9%	25
Amsterdammer van Turkse afkomst	4%	10
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	3%	7
Expat	4%	10
Anders	10%	28
Geen antwoord	4%	12
Totaal	100%	272



De categorie anders bevat antwoorden waar onder andere de volgende beschrijvingen voorkomen: Afghaans, Amerikaans, Belgisch, Duits, Frans, Pakistaans, Vietnamees, Taiwanees, Ghanees en Indisch.

Conclusies huurteam

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 62 procent van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Het aandeel respondenten van middelbare leeftijd en ouderen wordt groter. 60 procent van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet-Nederlandse afkomst is iets groter geworden in vergelijking met voorgaande jaren. 78 procent van de respondenten geeft aan een laag- of laag middeninkomen te hebben (een netto inkomen van minder dan € 2150,- per maand).

Conclusies woonspreekuur

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 59 procent van de respondenten is vrouw. 66 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet-Nederlandse afkomst is iets groter in vergelijking met voorgaande jaren. 65 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. Het aantal respondenten tot een leeftijd van 50 jaar is toegenomen. 77 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2150 netto per maand.

Suggesties huurteam

21 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.

Aanbevelingen die voor elk huurteam van belang kunnen zijn: meer bekendheid creëren onder alle lagen van de bevolking, niet te veel in “vaktaal” praten en een betere begeleiding na de uitspraak van de Huurcommissie. Deze aanbevelingen zullen met de medewerkers worden besproken.

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

Suggesties woonspreekuur

32 respondenten 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 het verbeteren van de communicatie tussen het wijksteunpunt, huurder en verhuurder en meer bekendheid creëren d.m.v. het versturen van folders en advertenties in kranten. Daarnaast wordt er geopperd om meer spreekuurlocaties te openen, een chatfunctie te creëren op de website en meer informatie te geven over het nieuwe huurbeleid. Elk wijksteunpunt kan bekijken of dit realiseerbaar is.

In de reacties veel opmerkingen in de trant van “zeer tevreden” en “dank u wel!”. Een aantal huurders hebben het Wijksteunpunt Wonen, de hartelijke ontvangst en het deskundig advies door de medewerkers als volgt omschreven:

“Ga zo door!”

Samenvatting

Huurteams

De huurteams registreren gegevens van alle woningopnames in het stedelijke registratieprogramma. Uit het bestand van 1.611 contacten waar in 2012 een woningopname door het huurteam heeft plaatsgevonden is een steekproef genomen. Er zijn totaal 1.000 adressen benaderd. 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. Dit jaar was er ook de mogelijkheid om online de vragenlijst in te vullen.

Er zijn 225 vragenlijsten geretourneerd, dit is een respons van 23 procent. De antwoorden geven een zeer positief beeld over de huurteams in Amsterdam.

Woonsprekuren

De spreekuurmedewerkers registreren gegevens van alle spreekuurbezoekers in het stedelijk registratieprogramma. Uit het bestand van 4.331 contacten is een steekproef genomen. Er zijn 1.400 adressen benaderd. 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. Dit jaar was er ook de mogelijkheid om online de vragenlijst in te vullen.

Er zijn 313 vragenlijsten geretourneerd, dit is een respons van 22 procent. De antwoorden geven een zeer positief beeld over de woonsprekuren van de Wijksteunpunten Wonen.

Resultaten huurteam

Van de respondenten geeft 79% 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 70 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 27 procent geeft aan dat ze niet op de locatie van het huurteam is geweest. Zij hebben telefonisch contact gehad of het huurteam is bij de respondent thuis geweest voor een huisbezoek. Voor telefonische bereikbaarheid geeft 93 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 82 procent.

Resultaten woonsprekuren

Van de respondenten geeft 67 procent aan op een inloopsprekuren te zijn geweest en 33 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 energiebesparing naar voren.

Bij 34 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 28 procent is het probleem deels opgelost. De reden dat bij 37 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 of dat het overleg met de verhuurder nog gaande 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. 68 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem niet zou zijn opgelost zonder hulp van het huurteam, 12 procent geeft aan dat ze hun probleem ook zonder het huurteam hadden kunnen oplossen.

De positieve ervaringen leiden er toe dat 93 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.

Stellingen woonspreekuur

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de woonsprekuren. 12 procent van de respondenten geeft aan dat hun probleem ook zou zijn opgelost zonder hulp van het spreekuur. 65 procent geeft aan dat het probleem zonder hulp van het woonspreekuur niet zou zijn opgelost.

Mocht het nodig zijn dan geeft 90 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. 96 procent van de respondenten geeft een voldoende. 80 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Rapportcijfer woonspreekuur

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de woonsprekuren hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,9 voor de geboden hulp. Dit is hoger dan in 2012. 93 procent van de respondenten geeft een voldoende. 73 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Respondenten huurteam

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 62 procent van de respondenten is vrouw. De respondenten komen uit alle leeftijdscategorieën. Het aandeel respondenten van middelbare leeftijd en ouderen wordt groter. 60 procent van de respondenten geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet-Nederlandse afkomst is iets groter geworden in vergelijking met voorgaande jaren. 78 procent van de respondenten geeft aan een laag- of laag middeninkomen te hebben (een inkomen van minder dan € 2150,- netto per maand).

Respondenten woonspreekuur

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 59 procent van de respondenten is vrouw. 66 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. Het aantal respondenten van niet-Nederlandse afkomst is iets groter in vergelijking met voorgaande jaren. 65 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. Het aantal respondenten tot een leeftijd van 50 jaar is toegenomen. 77 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2150 netto per maand.

Suggesties huurteam

21 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.

Aanbevelingen die voor elk huurteam van belang kunnen zijn: meer bekendheid creëren onder alle lagen van de bevolking, niet te veel in “vaktaal” praten en een betere begeleiding na de uitspraak van de Huurcommissie. Verreweg de meeste huurders die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zéér tevreden.

Suggesties woonspreekuur

32 respondenten 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 het verbeteren van de communicatie tussen het wijksteunpunt, huurder en verhuurder en meer bekendheid creëren d.m.v. het versturen van folders en advertenties in kranten. Daarnaast wordt er geopperd om meer spreekuurlocaties te openen, een chatfunctie te creëren op de website en meer informatie te geven over het nieuwe huurbeleid. De aanbevelingen en de vraag of het realiseerbaar is zullen binnen de teams besproken worden.

Conclusie huurteam

Verreweg de meeste huurders die de vragenlijst hebben ingevuld zijn zéér tevreden over de huurteams. 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. 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 2012 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.....

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.....

Ga verder met vraag 5 op de volgende bladzijde

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 van 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 aan zijn/haar afspraken.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

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

Ga verder met vraag 15 op de achterzijde

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?

.....

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

Ga verder met vraag 21 op de volgende bladzijde.

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 zijn er 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.

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 8 februari 2013 opsturen in bijgevoegde antwoordenvolp? Een postzegel is niet nodig.

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.

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

Wijksteunpunt Wonen

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 2012 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)

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

- bij het inloopspreekuur
- afspraak gemaakt

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:.....

Ga verder met vraag 5 op de achterzijde.

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

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 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

Ga verder met vraag 11 op de volgende bladzijde.

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

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

Ga verder met vraag 18 op de achterzijde.

18 Uw geslacht:

- Man
- Vrouw

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 zijn er 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 8 februari 2013 terugsturen in bijgevoegde antwoordenvelop? Een postzegel is niet nodig.

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.