

Klanttevredenheid 2014

Onderzoek naar de tevredenheid van huurders die in 2013 contact hadden met een Wijksteunpunt Wonen



Inhoud

Tevredenheidsmeting 2014	3
Samenvatting	5
Resultaten	6
Stellingen	9
Rapportcijfer	11
Respondenten	12
Suggesties	14
Bijlage vragenlijst	15

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 2014

Tevredenheidsmeting Wijksteunpunt Wonen 2014

Deze tevredenheidsmeting is gehouden onder de huurders die in 2013 een beroep hebben gedaan op een wijksteunpunt wonen (WSWonen). In voorgaande jaren werden er twee aparte tevredenheidsmetingen gehouden, één onder de bezoekers van het woonspreekuur en één onder de contacten van het huurteam. In de praktijk werken de wijksteunpunten steeds meer geïntegreerd en hebben zij regelmatig afwisselend contact met zowel huurteam- als spreekuurmedewerkers. Vanaf dit jaar is daarom gekozen voor een integrale meting. Door deze nieuwe aanpak is het niet mogelijk om bij alle vragen een vergelijking te maken met de resultaten van voorgaande jaren.

Het werk van de huurteams is een basistaak van de 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 onder meer met een gerichte aanpak, dat wil zeggen dat huurders een brief ontvangen en de medewerkers het aanbod doen een woningopname te verrichten. Daarnaast weten 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.

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.

Tijdens de spreekuren worden bewoners geïnformeerd en geadviseerd over o.a. onderhoudsgebreken in de woning, huurprijzen, servicekosten, renovatie, huurbescherming, woonruimteverdeling en dergelijke. Bij een aantal inloopspreekuren zijn ook vrijwilligers actief.

Doel meting

Deze meting heeft als doel inzicht te krijgen in de tevredenheid van huurders die gebruik maken van de diensten van een wijksteunpunt wonen in Amsterdam.

Werkwijze

Medewerkers van de wijksteunpunten registreren gegevens van alle contacten in het stedelijk registratieprogramma. Uit het bestand van 10.836 unieke contacten in 2013 is een steekproef genomen. Er zijn 2.500 adressen benaderd. De verdeling van dit aantal over de verschillende stadsdelen is gelijk aan de verdeling van het aantal contacten.

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 per stadsdeel

Van de 2.500 verstuurd vragenlijsten zijn er 409 op papier ingevuld en geretourneerd en 63 online ingevuld (een totale respons van 472) Dat is een respons van 19 procent.

Op 56 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het WSWonen heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten.

Jaar	Respons	
	Spreekuren	Huurteam
2014	19%	
2013	22%	23%
2012	18%	25%
2011	12%	19%
2010	17%	22%

Respondenten per stadsdeel

Stadsdeel	Verstuurd	Respons	%
Centrum	370	73	15%
Oost	404	70	15%
Nieuw West	338	55	12%
Noord	135	18	4%
West	565	101	21%
Zuid	558	141	30%
Zuidoost	130	14	3%
Totaal	2500	472	100%

Samenvatting

Respons

Van de 2.500 verstuurde vragenlijsten zijn er 409 op papier ingevuld en geretourneerd en 63 online ingevuld (een totale respons van 472) Dat is een respons van 19 procent.

Op 56 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het WSWonen heeft gehad.

Resultaten

Van de respondenten geeft 45 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest, 30 procent heeft telefonisch contact gehad en 13 procent kwam op afspraak. De onderwerpen waarvoor men naar het wijksteunpunt wonen 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.

De wijksteunpunten zijn goed bereikbaar. Qua locatie geeft 84 procent van de respondenten de kwalificatie voldoende of uitstekend. 13 procent van de respondenten is niet op kantoor geweest.

Bij 41 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 25 procent is het probleem deels opgelost. De reden dat bij 34 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.

Stellingen

De antwoorden op de stellingen geven een zeer positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de wijksteunpunten wonen.

82 procent van de respondenten vindt de medewerk(st)er deskundig.

Mocht het nodig zijn dan geeft 92 procent van de respondenten aan in de toekomst weer gebruik te maken van het spreekuur. 91 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 8,1 voor de geboden hulp.

96 procent van de respondenten geeft een voldoende. 77 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

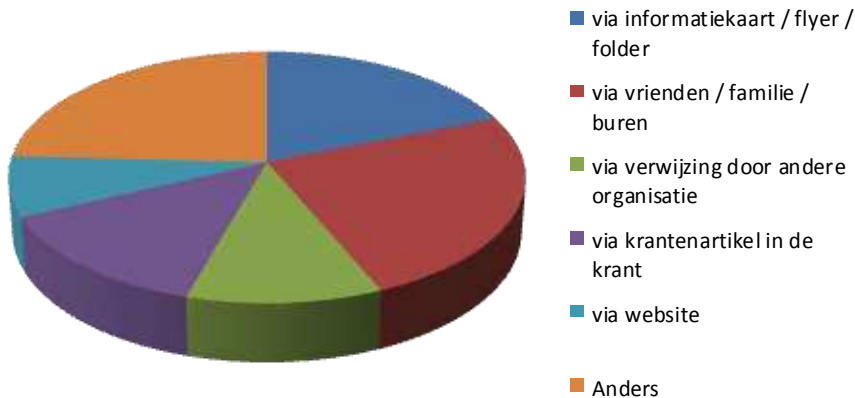
Respondenten

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 61 procent van de respondenten is vrouw. 67 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 64 procent van de respondenten is ouder dan 50 jaar. 72 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2150 netto per maand.

Resultaten

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

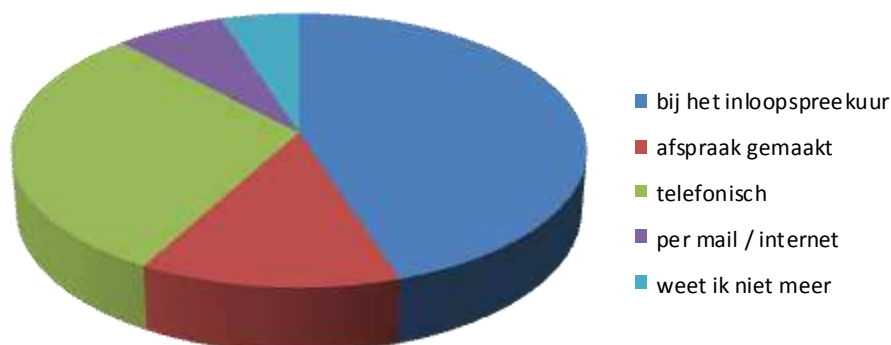
	%	aantal
via informatiekaart / flyer / folder	19%	87
via vrienden / familie / buren	25%	112
via verwijzing door andere organisatie	11%	50
via krantenartikel in de krant	14%	62
via website	8%	35
anders	24%	111
Totaal	100%	457



De respondenten komen op veel verschillende manieren bij een WSWonen 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.

Hoe hebt u het eerste contact gelegd met het Wijksteunpunt Wonen?

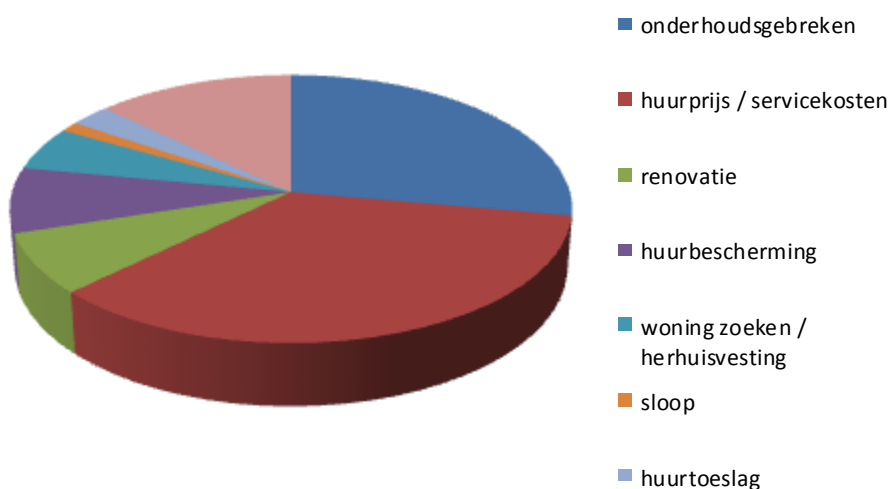
	%	aantal
bij het inloopspreekuur	45%	192
afspraak gemaakt	13%	55
telefonisch	30%	127
per mail / internet	7%	31
weet ik niet meer	5%	21
Totaal	100%	426



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

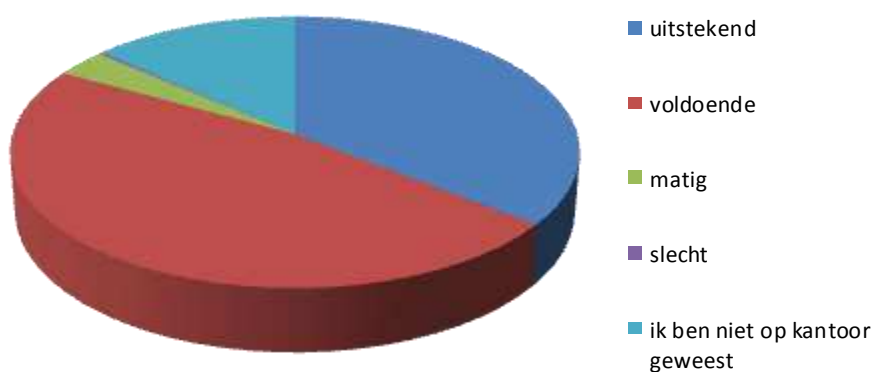
	%	aantal
onderhoudsgebreken	30%	159
huurprijs / servicekosten	38%	200
renovatie	8%	42
huurbescherming	9%	45
woning zoeken / herhuisvesting	6%	30
sloop	1%	7
huurtoeslag	3%	15
overig	14%	74
Totaal	100%	572

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 woonsprekuur.



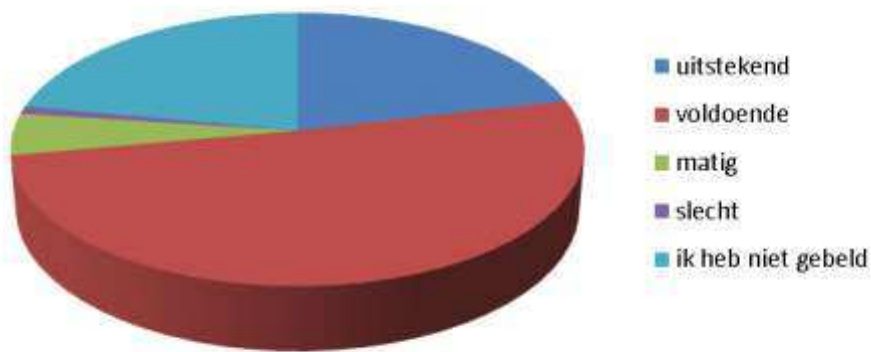
Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het Wijksteunpunt Wonen?

	%	aantal
uitstekend	36%	152
voldoende	47%	202
matig	3%	14
slecht	1%	1
ik ben niet op kantoor geweest	13%	57
Totaal	100%	426



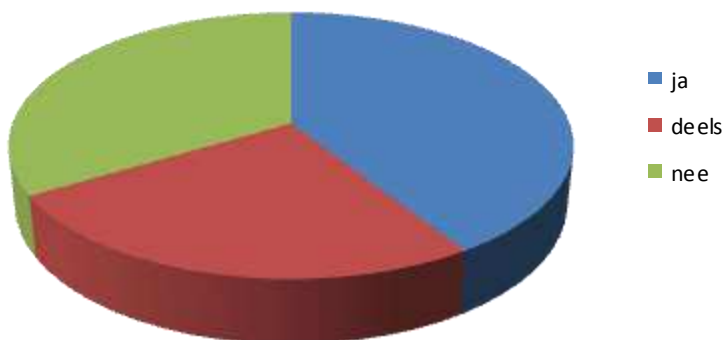
Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van het Wijksteunpunt Wonen?

	%	aantal
uitstekend	21%	91
voldoende	51%	217
matig	5%	21
slecht	1%	4
ik heb niet gebeld	22%	94
Totaal	100%	427



Is het probleem waarvoor u bij het Wijksteunpunt Wonen kwam inmiddels opgelost?

	%	aantal
ja	41%	171
deels	25%	106
nee	34%	140
Totaal	100%	417



Stellingen

In de vragenlijst is een aantal stellingen opgenomen.

Ik werd goed geïnformeerd over wat het Wijksteunpunt Wonen voor mij kan doen

	%	aantal
zeer oneens	1%	6
oneens	3%	11
neutraal	12%	49
eens	56%	237
zeer eens	28%	117
Totaal	100%	420



- zeer oneens
- oneens
- neutraal
- eens
- zeer eens

Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

	%	aantal
zeer oneens	1%	6
oneens	3%	11
neutraal	9%	39
eens	50%	210
zeer eens	37%	156
Totaal	100%	422



- zeer oneens
- oneens
- neutraal
- eens
- zeer eens

De medewerk(st)er van het Wijksteunpunt Wonen is deskundig

	%	aantal
zeer oneens	2%	7
oneens	3%	13
neutraal	13%	56
eens	50%	211
zeer eens	32%	134
Totaal	100%	421



- zeer oneens
- oneens
- neutraal
- eens
- zeer eens

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

	%	aantal
zeer oneens	2%	10
oneens	3%	11
neutraal	12%	52
eens	51%	215
zeer eens	31%	130
Totaal	100%	418



- zeer oneens
- oneens
- neutraal
- eens
- zeer eens

De communicatie met het Wijksteunpunt Wonen is goed

	%	aantal
zeer oneens	2%	10
oneens	3%	11
neutraal	9%	39
eens	57%	240
zeer eens	29%	120
Totaal	100%	420



- zeer oneens
- oneens
- neutraal
- eens
- zeer eens

Als het nodig is, neem ik in de toekomst weer contact op met het Wijksteunpunt Wonen

	%	aantal
zeer oneens	3%	11
oneens	1%	6
neutraal	4%	15
eens	46%	195
zeer eens	46%	197
Totaal	100%	424



- zeer oneens
- oneens
- neutraal
- eens
- zeer eens

Ik zal anderen aanbevelen ook bij het Wijksteunpunt Wonen hulp te zoeken

	%	aantal
zeer oneens	3%	12
oneens	1%	5
neutraal	5%	21
eens	44%	187
zeer eens	47%	201
Totaal	100%	426



- zeer oneens
- oneens
- neutraal
- eens
- zeer eens

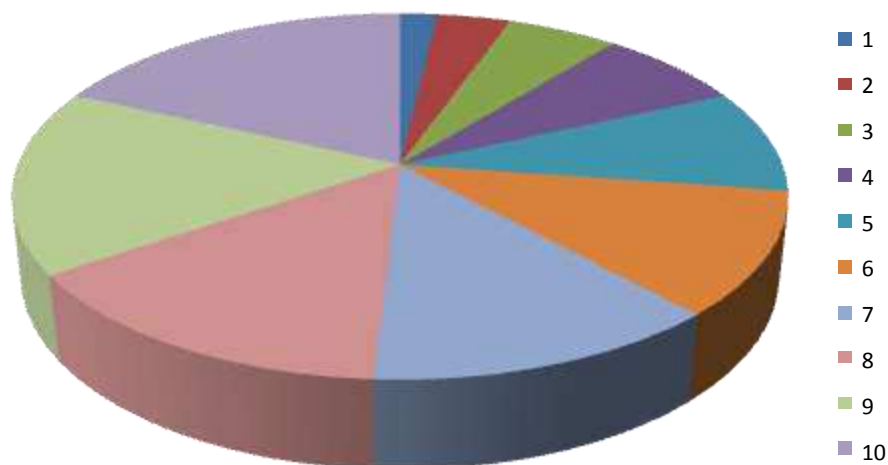
Rapportcijfer

Naar het oordeel van de respondenten is de dienstverlening door de woonsprekuren hoog. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 voor de geboden hulp. 96 procent van de respondenten geeft een voldoende. 77 procent van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Jaar	Rapportcijfer	
	Spreekuren	Huurteam
2014	8,1	
2013	7,9	8,2
2012	7,8	8,2
2011	7,7	8,3
2010	8,0	8,4

Rapportcijfers, afgerond op hele cijfers

Rapportcijfer	%	aantal
1	1%	4
2	0%	1
3	0%	1
4	1%	4
5	2%	8
6	5%	20
7	13%	52
8	37%	154
9	25%	104
10	16%	67
Totaal	100%	415



Respondenten

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

225 vrouwen en 145 mannen hebben de vragenlijst ingevuld. De verhouding is 61 procent vrouw en 39 procent man.

Wat is uw leeftijd?

	%	aantal
18 – 30 jaar	7%	28
31 – 40 jaar	12%	51
41 – 50 jaar	17%	73
51 – 60 jaar	21%	86
61 – 70 jaar	29%	123
71 jaar en ouder	14%	57
Totaal	100%	418

Van de respondenten is 64 procent ouder dan 50 jaar.

Wat is op dit moment de samenstelling van uw huishouden?

	%	aantal
éénpersoonshuishouden / alleenstaand	60%	243
alleenstaande met inwonend(e) kind(eren)	12%	49
(echt)paar zonder inwonend(e) kind(eren)	19%	78
(echt)paar met inwonend(e) kind(eren)	8%	33
Totaal	100%	403

In welke categorie valt het gezamenlijk netto maandinkomen van uw huishouden, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huurtoeslag, zorgtoeslag

	%	aantal
minder dan € 839 per maand	11%	48
€ 839 tot € 1250 per maand	30%	129
€ 1250 tot € 1750 per maand	19%	81
€ 1750 tot € 2150 per maand	12%	51
€ 2150 tot € 3350 per maand	7%	31
meer dan € 3350 per maand	4%	17
geen antwoord	16%	66
Totaal	100%	423

Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	67%	289
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	5%	22
Amsterdammer van Turkse afkomst	2%	10
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	6%	24
Expat	4%	16
Anders	10%	44
Geen antwoord	4%	16
Totaal	100%	421

De categorie anders bevat antwoorden waar onder andere de volgende beschrijvingen voorkomen: Afghaans, Amerikaans, Egyptisch, Zuid Afrikaans, Panamees, Frans, Mexicaans, Indisch, Iers en Pools.

Suggesties

193 respondenten hebben de moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken of suggesties te doen om de dienstverlening te verbeteren.

Een groot aantal respondenten geeft tips om de dienstverlening te verbeteren. Zoals het verruimen van de spreekuurtijden of meer spreekuurlocaties te openen, meer bekendheid te creëren d.m.v. het versturen van folders en plaatsen van advertenties in kranten.

Daarnaast wordt er geopperd om WSWonen meer bevoegdheden te geven bij overlast, meer ondersteuning aan VvE's en meer informatie te geven over het nieuwe huurbeleid.

In de reacties veel opmerkingen in de trant van “zeer tevreden” en “dank u wel!”.

Bent u tevreden over het werk van het Wijksteunpunt Wonen?

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 2013 contact gehad met het Wijksteunpunt Wonen?

- ja
- nee

Als u geen contact heeft gehad met het Wijksteunpunt Wonen 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 Wijksteunpunt Wonen terecht gekomen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- via vrienden / kennissen / familie
- via informatiekaart / flyer / folder
- via artikel in de krant:.....
- via website, namelijk:.....
- via verwijzing door andere organisatie, namelijk:.....
- anders, namelijk:.....

3 Hoe hebt u het eerste contact gelegd met het Wijksteunpunt Wonen?

- inloopspreekuur
- afspraak gemaakt
- telefonisch
- per mail / internet
- weet ik niet meer

4 Voor welk onderwerp heeft u contact opgenomen met het Wijksteunpunt Wonen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- onderhoudsgebreken
- woning zoeken / herhuisvesting
- sloop
- renovatie
- huurprijs / servicekosten
- huurbescherming
- huurtoeslag
- overig, namelijk:.....

Ga verder met vraag 5 op de volgende pagina.

5 Wat vindt u van de bereikbaarheid van de locatie van het Wijksteunpunt Wonen?

- uitstekend
- goed
- matig
- slecht
- ik ben niet op kantoor geweest

toelichting:

6 Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van het Wijksteunpunt Wonen?

- uitstekend
- goed
- matig
- slecht
- ik heb niet gebeld

toelichting:

Nu volgt een aantal stellingen over de dienstverlening door het Wijksteunpunt Wonen. 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).

7 Ik werd goed geïnformeerd over wat het Wijksteunpunt Wonen voor mij kan doen.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

8 Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

9 De medewerk(st)er van het Wijksteunpunt Wonen is deskundig.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

Ga verder met vraag 10 op de volgende pagina.

10 De medewerk(st)er hield zich aan zijn/haar afspraken.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

11 De communicatie met het Wijksteunpunt wonen is goed.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

12 Als het nodig is, neem ik in de toekomst weer contact op met het Wijksteunpunt Wonen.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

13 Ik zou anderen aanbevelen ook bij het Wijksteunpunt Wonen hulp te zoeken.

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer Eens

14 Welk rapportcijfer geeft u 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 Wijksteunpunt Wonen kwam inmiddels opgelost?

- ja
- nee
- deels

toelichting:

Ga verder met vraag 16 op de volgende pagina.

Wilt u ook de volgende vragen over uzelf invullen?

Het is voor de Wijksteunpunten Wonen belangrijk om te weten wie gebruik maken van de dienstverlening. 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

19 Wat is op dit moment de samenstelling van uw huishouden?

- éénpersoonshuishouden/alleenstaand
- alleenstaande met inwonend(e) kind(eren)
- (echt)paar zonder inwonende kinderen
- (echt)paar met inwonend(e) kind(eren)
- Anders, namelijk:

20. In welke categorie valt het gezamenlijk netto maandinkomen van uw huishouden, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huurtoeslag, zorgtoeslag (a.u.b. één hokje aankruisen)?

- minder dan € 839 per maand
- € 839 tot €1250 per maand
- €1250 tot €1750 per maand
- €1750 tot €2150 per maand
- €2150 tot €3350 per maand
- Meer dan €3350 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

Ga verder met vraag 22 op de volgende pagina.

22 Heeft u nog aanvullende opmerkingen? Bijvoorbeeld tips om de dienstverlening te verbeteren? Of zijn er woonproblemen in uw wijk waarop het Wijksteunpunt Wonen actie kan ondernemen? Zo ja, dan kunt u die hier opschrijven.

.....
.....
.....
.....
.....

u kunt ook een briefje toevoegen.

Onder de inzenders van deze enquête 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 2014 terugsturen in bijgevoegde antwoordenvolp?
Een postzegel is niet nodig.**

Dank u vriendelijk voor uw medewerking!

Einde van de vragenlijst.