

## Onderzoek klanttevredenheid 2016

Onderzoek naar de tevredenheid over  
het contact met een Wijksteunpunten Wonen in 2015



Dit verslag is digitaal beschikbaar via [www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl)

Uitgave:

Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen / Amsterdams Steunpunt Wonen  
Nieuwezijds Voorburgwal 32, 1012 RZ Amsterdam,  
Telefoon 020 428 38 65  
sb@wswonen.nl  
[www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl)

samenstelling: Ingrid Houtepen  
maart 2016

## Inhoud

1. Over de Tevredenheidsmeting	3
2. Samenvatting	4
3. Resultaten	5
- Respons	
- Vragen en stellingen	
- Rapportcijfer	
4. Over de respondenten	13
5. Suggesties	14
Bijlage vragenlijst	15

# Tevredenheidsmeting Wijksteunpunt Wonen 2016

## 1. Over de Tevredenheidsmeting

Deze tevredenheidsmeting is gehouden onder de bewoners die in 2015 contact hadden met een Wijksteunpunt Wonen (WSWonen). Bij de meting is grotendeels dezelfde vragenlijst gebruikt als in eerdere jaren. Daarom is ook dit jaar vergelijking met het resultaat van de vorige meting mogelijk. (Bij een aantal vragen is de volgorde anders dan vorig jaar, en de laatste, open vraag is iets van karakter veranderd).

De vragenlijst wordt verspreid onder een steekproef van individuele contacten die zijn vastgelegd in het stedelijke WSWonen-registratieprogramma. De steekproef is verdeeld over de stad in dezelfde verhouding als de contacten zijn verdeeld. Het zal met name gaan om individuele contacten met huurders, maar uit de beantwoording van enkele lijsten is op te maken dat inmiddels ook een aantal eigenaar/bewoners de vragenlijst hebben teruggestuurd. In de praktijk blijkt de vragenlijst op een aantal punten voor hen minder geschikt.

### Doel meting

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

Het merendeel van de contacten van de WSWonen zijn contacten in het kader van de individuele advisering en ondersteuning. Dit zijn contacten die vallen onder basistaak 1. De vragenlijst is minder geschikt om de tevredenheid over andere basistaken te meten, hier zijn andere middelen voor.

### Werkwijze

Medewerkers van de wijksteunpunten registreren gegevens van alle contacten in het stedelijk registratieprogramma. Uit het bestand van 12.009 unieke contacten in 2015 (peildatum 4 januari 2016) 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 de unieke contacten.

Naar de geselecteerde adressen is per post een vragenlijst verstuurd met het verzoek aan de bewoner om deze in te vullen en zonder kosten terug te sturen. Voor het derde jaar was er ook de mogelijkheid om de online in te vullen (met een unieke code per respondent). Ook was een Engelse versie online beschikbaar. De vragenlijst is als bijlage toegevoegd bij dit verslag.

## 2. Samenvatting

### Respons

Van de 2.500 verstuurde vragenlijsten zijn er 409 op papier ingevuld en geretourneerd en 55 online ingevuld, een totale respons van 464. Dat is een respons van 19 procent.

### Resultaten

Van de respondenten geeft 47 procent aan op een inloopspreekuur te zijn geweest, 31 procent heeft telefonisch contact gehad en 12 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 (buren)overlast, energiebesparing en renovatie- of contractskwesties naar voren.

De wijksteunpunten zijn goed bereikbaar. De bereikbaarheid van de locatie wordt door 81 procent van de respondenten goed of uitstekend beoordeeld. 14 procent van de respondenten is niet op een kantoor geweest.

Bij 44 procent van de respondenten is het probleem waarvoor men bij het spreekuur kwam opgelost. Bij 22 procent is het probleem deels opgelost. De reden dat bij 33 procent van de respondenten het probleem (nog) niet is opgelost is divers. Als reden wordt met name aangegeven dat de kwestie nog in behandeling is.

De antwoorden op de stellingen geven een ronduit positief beeld over de werkwijze en professionaliteit van de wijksteunpunten wonen. 85 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. 90 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.

94 procent van de respondenten beoordeelt de dienstverlening met een voldoende of hoger. 76 procent van de respondenten beoordeelt deze met een 8 of hoger.

### Respondenten

De respondenten hebben een gevarieerde achtergrond. 63 procent van de respondenten is vrouw. 67 procent geeft aan van Nederlandse afkomst te zijn. 75 procent heeft een laag inkomen of een laag middeninkomen van minder dan € 2150 netto per maand.

### 3. Resultaten

#### Respons

Van de 2.500 verstuurde vragenlijsten zijn er 464 retour gekomen. Dit is een totale respons van 19%. Dit is lager dan bij de vorige meting (respons 23%) en daarmee weer terug op het niveau van 2014.

Er zijn 409 vragenlijsten op papier, en 55 vragenlijsten online ingevuld. Er zijn relatief iets minder vragenlijsten online ingevuld dan vorig jaar en het merendeel van de respondenten kiest nog steeds voor het papieren formulier.

Vanwege het toenemend aantal contacten met expats is dit jaar voor de tweede keer de mogelijkheid geboden de vragenlijst in het Engels in te vullen. Hiernaar is verwezen met een korte Engelstalige tekst in de begeleidende brief. Er is 12 maal van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Dat is ongeveer gelijk aan het vorige jaar.

Op 61 vragenlijsten is aangegeven dat de huidige bewoner geen contact met het WSWonen heeft gehad. Deze zijn bij de inhoudelijke verslaglegging buiten beschouwing gelaten. Mogelijk is dit antwoord ingegeven doordat het contact al wat langer geleden is, of dat een Woningnetsprekuur bij de bibliotheek niet als contact met een WSWonen ervaren is.

Jaar	Respons	
2016	19%	
2015	23%	
2014	19%	
	Spreekuren	Huurteam
2013	22%	23%
2012	18%	25%

\*tot en met 2013 werden er aparte vragenlijsten gestuurd naar contacten van de spreekuren resp. het huurteam. Dit onderscheid bestaat niet meer vanwege de steeds meer integrale aanpak van de wijksteunpunten wonen.

#### Respondenten per stadsdeel

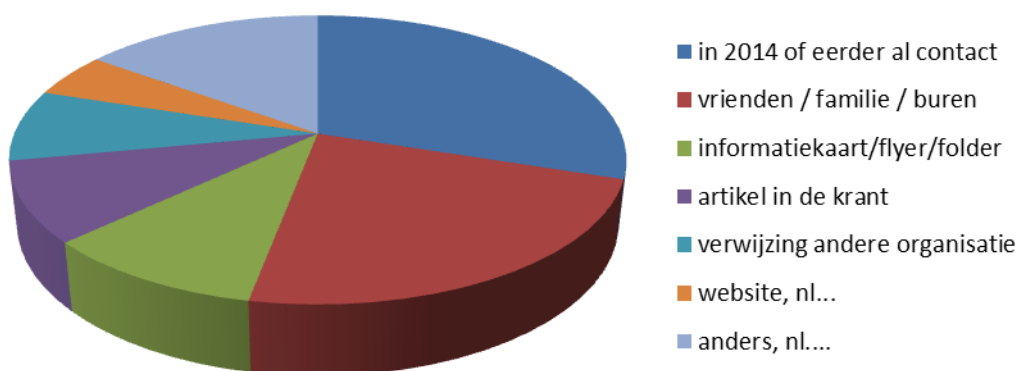
Stadsdeel	Verstuurd	Respons	Aandeel stadsdeel
Centrum	335	69	15%
Nieuw-West	382	40	9%
Noord	157	30	6%
Oost	398	76	16%
West	553	114	25%
Zuid	516	113	24%
Zuidoost	159	22	5%
<b>Totaal</b>	<b>2500</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>

## Vragen en stellingen

### Vragen

#### Hoe bent u bij het Wijksteunpunt Wonen terecht gekomen (meerdere antwoorden mogelijk)

	%	aantal
al in 2014 of eerder contact	30%	136
via vrienden / kennissen / familie	23%	108
via informatiekaart / flyer / folder	10%	48
via artikel in de krant, namelijk...	9%	41
via verwijzing door andere organisatie, nl.	8%	35
via website, namelijk...	5%	23
anders, namelijk ...	15%	69
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>460</b>



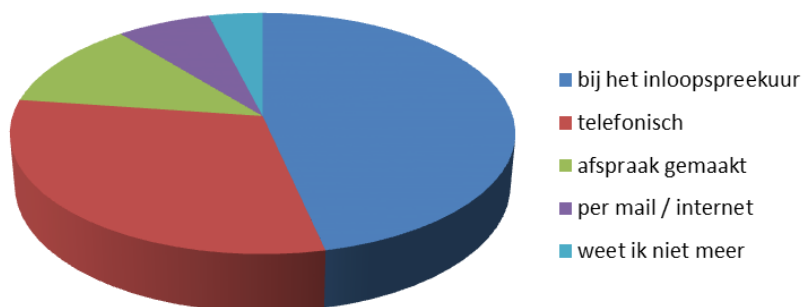
In vorige jaren gaven veel respondenten bij de categorie “anders, namelijk...” aan dat zij in eerdere jaren al bekend waren geraakt met het Wijksteunpunt Wonen. Deze categorie is daarom dit jaar aan de vragenlijst toegevoegd. Dit blijkt ook grote gevolgen te hebben voor de verdeling van de antwoorden over de andere categorieën. Daarom is een vergelijking met vorig jaar niet goed mogelijk en blijft deze achterwege.

Wanneer er een krant is ingevuld, is dat vaak een van de gratis buurtkranten die huis-aan-huis worden bezorgd. Er is een groot aantal verschillende verwijzende organisaties ingevuld. Wanneer er een website is ingevuld, is dat meestal Google. En ook de categorie “anders” bevat een heel divers overzicht van manieren waarop de bewoners het Wijksteunpunt Wonen heeft leren kennen.

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

	%	aantal
inloopspreekuur	47%	186
telefonisch	31%	122
afspraak gemaakt	12%	47
per mail / internet	7%	28
weet ik niet meer	4%	16
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>399</b>

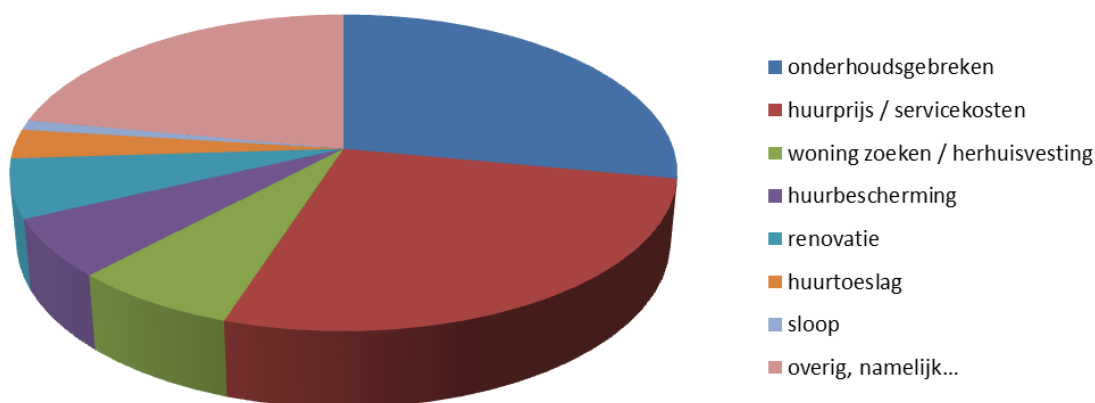
### Hoe hebt u het eerste contact gelegd met het Wijksteunpunt Wonen?



De verdeling van de wijze waarop de respondenten het eerste contact legden met het wijksteunpunt is vrijwel gelijk gebleven. Opvallend is dat ruim driekwart van de respondenten het eerste contact persoonlijk hebben gelegd (inloopspreekuur of telefoon) en slechts 7% via de website of per e-mail.

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

	%	aantal
onderhoudsgebreken	28%	151
huurprijs / servicekosten	27%	141
woning zoeken / herhuisvesting	7%	38
huurbescherming	6%	34
renovatie	6%	33
huurtoeslag	3%	14
sloop	1%	3
overig, namelijk...	22%	116
<b>Totaal</b>		<b>530</b>



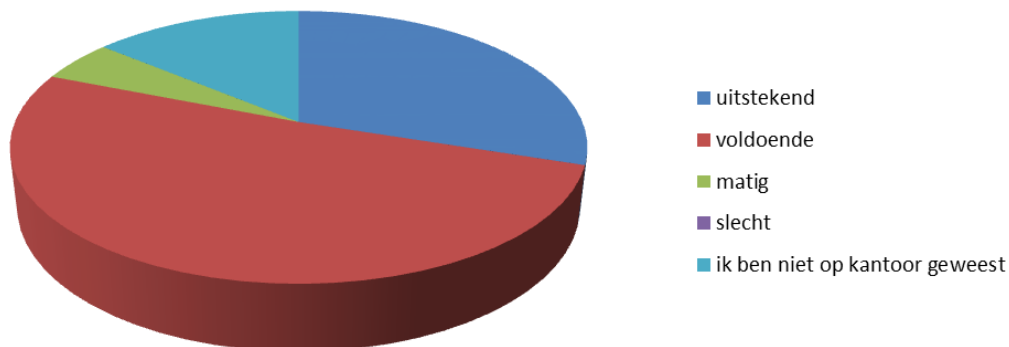
De respondenten komen voor een veelheid aan onderwerpen naar het wijksteunpunt. De verdeling wijkt niet erg af van die van vorig jaar.

Veel genoemde onderwerpen bij de categorie "overig, namelijk" zijn (buren- of geluids)overlast, inschrijven bij Woningnet, energiebesparing, problemen met de eigenaar en renovatie- of contractskwesties.



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

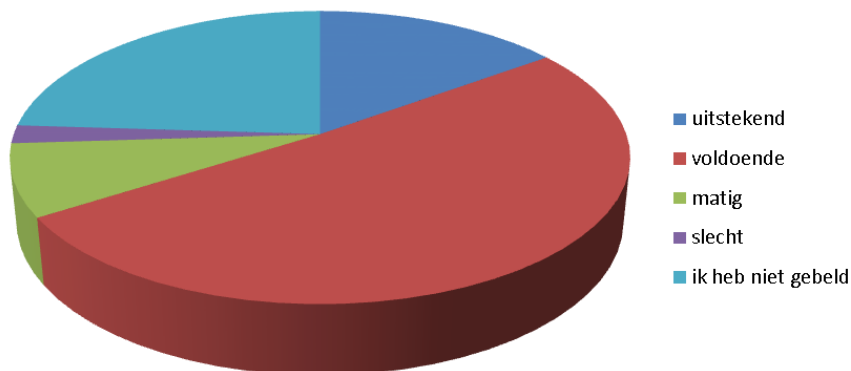
	%	aantal
uitstekend	30%	119
voldoende	51%	203
matig	5%	19
slecht	0%	2
ik ben niet op kantoor geweest	14%	58
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>401</b>



In vergelijking met vorig jaar vinden iets minder respondenten de bereikbaarheid van de locatie uitstekend (2015: 33%). Iets meer mensen geven aan niet op kantoor te zijn geweest (2015: 11%). De andere categorieën scoren nagenoeg gelijk.

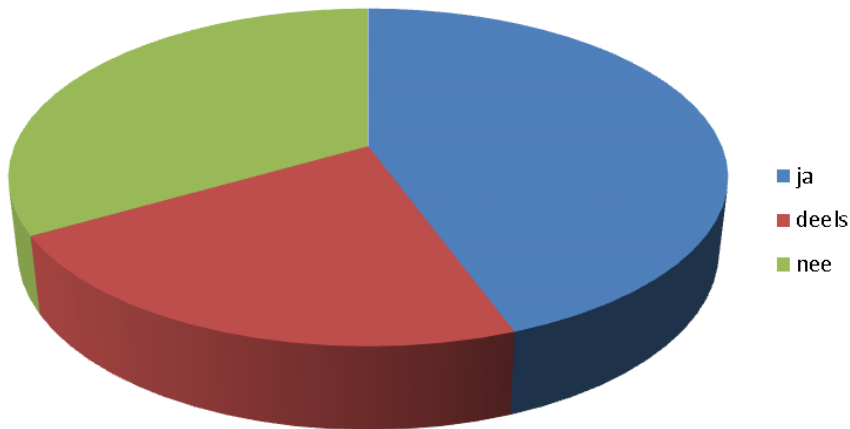
### Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van het Wijksteunpunt Wonen?

	%	aantal
uitstekend	15%	60
voldoende	51%	204
matig	8%	33
slecht	2%	6
ik heb niet gebeld	24%	95
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>398</b>



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

	%	aantal
ja	44%	171
deels	22%	86
nee	33%	128
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>385</b>

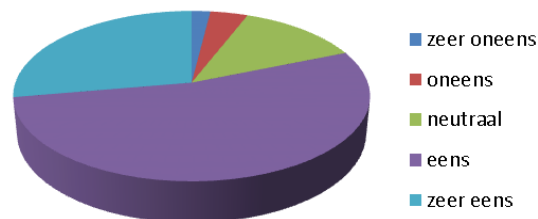


Respondenten bij wie het probleem nog niet is opgelost geven vaak aan dat de kwestie nog in behandeling is bij de verhuurder of bij de Huurcommissie. Een aantal mensen merkt op dat ze niet zozeer een probleem hadden, maar wel vragen of behoefte aan informatie. Verschillende respondenten gebruiken de mogelijkheid van een toelichting hier om te mopperen, én om complimenten uit te delen. "... onze zaak... komt binnenkort voor. Ik heb mij er door WSWonen voorsnog niet zo druk over hoeven te maken, en de zorgen zijn deels bij mij weggenomen, wat erg fijn is!". En ook "na twee jaar strijd overstag gegaan wegens uitspraak rechter. Dus wel goed geholpen, maar goed resultaat bleek onmogelijk".

## Stellingen

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

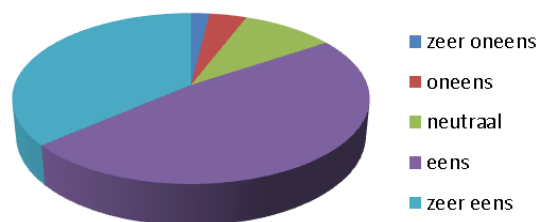
	%	aantal
zeer oneens	2%	7
oneens	4%	14
neutraal	13%	50
eens	54%	216
zeer eens	28%	110
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>397</b>



82% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Dat is vrijwel gelijk aan vorig jaar: 81%.  
6% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Ook dat is vrijwel gelijk aan vorig jaar: 5%.

### Er werd voldoende tijd aan mijn probleem besteed

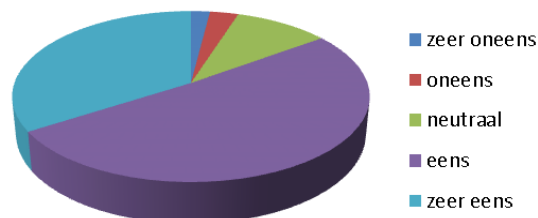
	%	aantal
zeer oneens	2%	8
oneens	4%	19
neutraal	10%	45
eens	49%	253
zeer eens	37%	161
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>399</b>



86% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Dat is vrijwel gelijk aan vorig jaar: 85%.  
6% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Dat is gelijk aan vorig jaar.

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

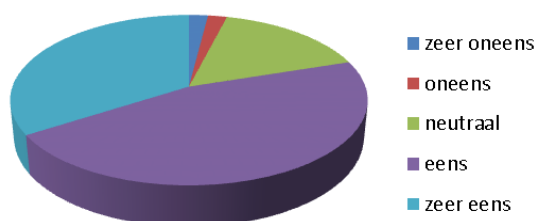
	%	aantal
zeer oneens	2%	9
oneens	3%	11
neutraal	10%	40
eens	51%	201
zeer eens	34%	136
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>397</b>



85% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Dat is meer dan vorig jaar: 83%.  
5% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Ook dat is gelijk aan vorig jaar.

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

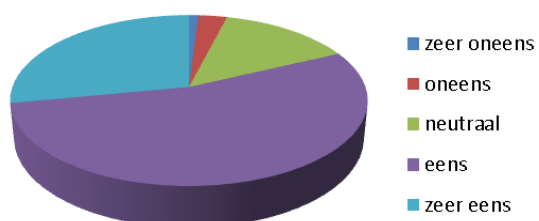
	%	aantal
zeer oneens	2%	8
oneens	2%	6
neutraal	16%	61
eens	46%	182
zeer eens	34%	135
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>392</b>



80% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Dat is vrijwel gelijk aan vorig jaar: 81%.  
4% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Ook dat is vrijwel gelijk: 5%.

### De communicatie met het Wijksteunpunt Wonen is goed

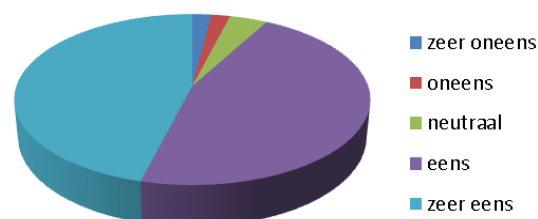
	%	aantal
zeer oneens	1%	5
oneens	3%	11
neutraal	14%	56
eens	54%	210
zeer eens	28%	109
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>391</b>



82% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Dat is vrijwel gelijk aan vorig jaar: 83%.  
4% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. En ook dat is vrijwel gelijk: 4%.

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

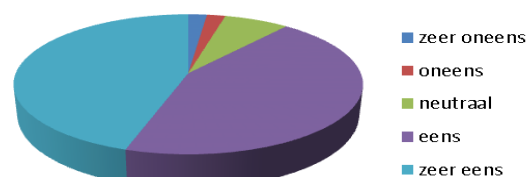
	%	aantal
zeer oneens	2%	7
oneens	2%	8
neutraal	4%	17
eens	46%	178
zeer eens	46%	180
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>390</b>



92% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Dat is vrijwel gelijk aan vorig jaar: 91%.  
4% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Dat is gelijk aan vorig jaar.

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

	%	aantal
zeer oneens	2%	8
oneens	1%	4
neutraal	6%	24
eens	44%	173
zeer eens	46%	181
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>390</b>



90% van de respondenten is het eens of zeer eens met deze stelling. Dat is vrijwel gelijk aan vorig jaar: 89%.  
3% van de respondenten is het oneens of zeer oneens met deze stelling. Ook dat is vrijwel gelijk: 4%.

## Rapportcijfer

De respondenten hebben gemiddeld een positief oordeel over de dienstverlening van de Wijksteunpunten Wonen. Zij geven een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 voor de geboden hulp. Dat is iets meer dan vorig jaar.

94% van de respondenten geeft een voldoende.

76% van de respondenten geeft een 8 of hoger.

Dat is gelijk, c.q. vrijwel gelijk aan vorig jaar (94% resp. 75%).

Het aantal mensen dat een 4 of lager geeft is dit jaar weer afgenomen. Vorig jaar was dat nog 4% van de respondenten, dit jaar is het 2%.

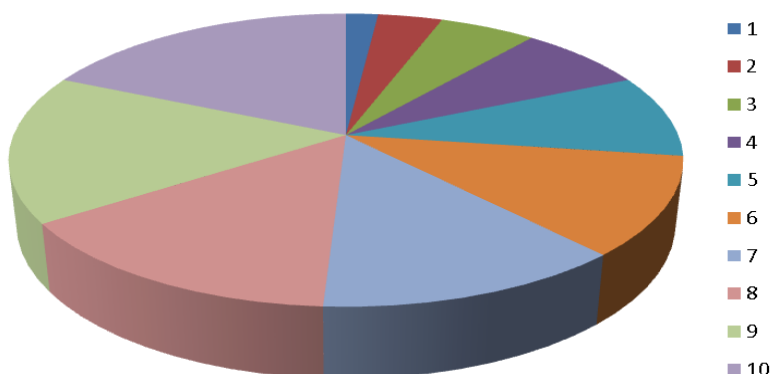
### Ontwikkeling gemiddeld rapportcijfer:

Jaar	Rapportcijfer	
2016	8,1	
2015	8,0	
2014	8,1	
	Spreekuren	Huurteam
2013	7,9	8,2
2012	7,8	8,2

### Welk rapportcijfer geeft u voor de geboden hulp?

(afgerond op hele cijfers)

Rapportcijfer	%	aantal
1	1%	4
2	1%	5
3	0%	1
4	0%	1
5	3%	10
6	4%	16
7	12%	47
8	36%	139
9	24%	94
10	18%	70
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>387</b>



## 4. De respondenten

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

242 vrouwen en 145 mannen hebben de vragenlijst ingevuld.

De verhouding is 63% vrouw en 37% man.

### Wat is uw leeftijd?

	%	aantal
18 – 30 jaar	8%	33
31 – 40 jaar	10%	40
41 – 50 jaar	16%	64
51 – 60 jaar	23%	91
61 – 70 jaar	24%	95
71 jaar en ouder	18%	70
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>393</b>

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

	%	aantal
éénpersoonshuishouden / alleenstaand	64%	248
alleenstaande met inwonend(e) kind(eren)	10%	37
(echt)paar zonder inwonend(e) kind(eren)	19%	74
(echt)paar met inwonend(e) kind(eren)	7%	26
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>385</b>

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

	%	aantal
minder dan € 839 per maand	11%	43
€ 839 tot € 1250 per maand	32%	128
€ 1250 tot € 1750 per maand	21%	84
€ 1750 tot € 2150 per maand	11%	45
€ 2150 tot € 3350 per maand	11%	42
meer dan € 3350 per maand	3%	11
geen antwoord	12%	46
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>399</b>

### Welke omschrijving is het meest op u van toepassing?

	%	aantal
Amsterdammer van Nederlandse afkomst	67%	256
Amsterdammer van Marokkaanse afkomst	4%	15
Amsterdammer van Turkse afkomst	2%	8
Amsterdammer van Surinaamse afkomst	7%	26
Expat	3%	11
Anders	14%	52
Geen antwoord	4%	15
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>383</b>

De categorie anders bevat heel diverse antwoorden, er worden zeker 26 verschillende landen genoemd (en soms een andere stad of provincie in Nederland).

## 5. Suggesties

Aan het eind van de lijst staat de vraag of de respondent kan aangeven wat hij/zij aan de hulp van het Wijksteunpunt Wonen heeft gehad. Ook kunnen aanvullende opmerkingen worden gegeven en tips om de dienstverlening te verbeteren.

296 respondenten hebben de moeite genomen om hierop in te gaan.

Meerdere mensen geven aan dat het Wijksteunpunt Wonen een goede steun in de rug was. Ook als men zelf al wat informatie op internet had gevonden. Het geeft verhuurders een extra zet om aan de slag te gaan met onderhoudsproblemen.

Een groot aantal respondenten geeft tips of opmerkingen voor de toekomst. Deze bespreken we in de teams om de dienstverlening te verbeteren. De volgende opmerkingen komen meerdere malen voor:

- nabellen van lopende zaken na een aantal weken;
- beter afspraken nakomen over terugbellen;
- beter vervangen van medewerkers bij ziekte;
- een vaste contactpersoon i.p.v. vaak opnieuw je verhaal moeten doen
- begeleiding bij de Huurcommissie.

Tot slot, er worden ook veel complimenten gegeven, en positieve opmerkingen gemaakt over de deskundigheid en betrokkenheid van medewerkers. Wanneer een naam vermeld staat, zijn deze bij de betreffende medewerkers bekend gemaakt. Een greep uit de reacties:

*Niet altijd van "we kunnen u niet helpen want u heeft geen computer." Ze hebben het toch gedaan. Hulde!*

*Ondersteuning gekregen bij onderzoek naar dubbel glas en de woningbouwvereniging stimuleren dat zij antwoord geven. Zaak loopt nog. Betreft een aantal bureaus in de wijk.*

*Het heeft de huiseigenaar belet ons weg te pesten.*

*Ik was al 5 jaar bezig met de woningbouw. Nadat ik bij u was geweest, werd ineens alles gemaakt. (Toppie!)*

*Door middel van goede informatie kan ik zelf alles ondernemen, en zelfs antwoord gehad van de woningbouw.*

*Had twijfel over huurpunten nieuwbouwwoning. Gecontroleerd door wijksteunpunt wonen. Berekening was correct.*

*Erg veel. Zonder de medewerker was ik waarschijnlijk niet van de te hoge huurprijs en servicekosten afgekomen.*

*Inzicht in energieverbruik gekregen, en over de energiefactuur. In 2014 meer duidelijkheid over huurprijs gekregen.*

*Ik ben zeer goed geïnformeerd. De wens die ik heb kan niet vervuld worden binnen de mogelijkheden van het steunpunt. Wel jammer, maar zo is de wet.*

*Naast de deskundigheid hebben ze ook de tijd genomen voor de emotionaliteit. Dat vind ik een zeer goede zaak. De mens staat centraal. Ze nemen ook de tijd om het persoonlijke verhaal aan te horen en geven advies, relativeren en trachten te sturen. In deze tijden van callcentershanteert het steunpunt menselijkheid. OUTSTANDING!*

*Meer zelfvertrouwen. Ik kon alles vragen.*

**Wat vindt u van het advies dat u in 2015 kreeg van het Wijksteunpunt Wonen?**

**Vragen over uw contact met 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 dat aangegeven).

**1 Heeft u in 2015 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)**

- ik had al in 2014 of eerder contact met het Wijksteunpunt Wonen
- via vrienden / kennissen / familie / bureu
- via informatiekaart / flyer / folder / brief
- 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 e-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: .....

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

- ja
- nee
- deels

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).

**8 Ik werd goed geïnformeerd over wat het Wijksteunpunt Wonen 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 Wijksteunpunt Wonen is deskundig.**

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens

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

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens

**12 De communicatie met het Wijksteunpunt wonen is goed.**

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens

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

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens

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

Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens

15 Welk rapportcijfer geeft u voor de geboden hulp?

(geef s.v.p. een cijfer tussen 1 en 10. Een 1 is zeer slecht; een 6 is voldoende, een 10 is uitmuntend)

### Vragen over uw achtergrond

Het is voor de Wijksteunpunten Wonen belangrijk om te weten wie gebruik maken van de dienstverlening. Wilt u ook de volgende vragen over uzelf invullen? 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?

- eenpersoonshuishouden/alleenstaand  
 alleenstaande met inwonend(e) kind(eren)  
 (echt)paar zonder inwonende kinderen  
 (echt)paar met inwonend(e) kind(eren)  
 anders, namelijk: .....

Ga verder met vraag 20 op de volgende pagina

**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

**22 Kunt u aangeven wat u aan de hulp van het Wijksteunpunt Wonen heeft gehad? Heeft u nog aanvullende opmerkingen? En misschien tips om de dienstverlening te verbeteren? 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 7 februari 2016 terugsturen in bijgevoegde antwoordenvolp?**

Een postzegel is niet nodig.

**Dank u vriendelijk voor uw medewerking !!**