

## **Bijlage 1: toelichting huurdersbelangenverenigingen**

Op de resultaten onderzoek van de Woonbond over de klanttevredenheid van Heuvelrug Wonen

### Inleiding

Als huurdersbelangenverenigingen krijgen wij regelmatig klachten van huurders over de dienstverlening van Heuvelrug Wonen. Wij willen graag weten of dit bij vele huurders het geval is of bij een enkeling. Dit heeft ertoe geleid dat wij een onderzoek naar de klanttevredenheid hebben laten uitvoeren door de Woonbond.

Wij hebben getracht de respons zo hoog mogelijk te maken door alle huurders een brief te sturen met een link naar de website. Huurders die geen computer tot hun beschikking hebben, boden wij de mogelijkheid om de vragen samen met hen in te vullen middels een telefoongesprek. Hier is door ongeveer 20 personen gebruik van gemaakt.

### Respons

Aan 3500 huurders is de vragenlijst toegestuurd. In totaal hebben 400 huurders de vragenlijst ingevuld. Er is dus een respons van 11,4%.

Dit betekent dat de eindresultaten niet representatief zijn omdat het aantal reacties daarvoor te laag is.

Het aantal huurders dat reageerden van uit Doorn= 92, Leersum= 54 en Driebergen= 170.

Van 83 huurders ontvingen wij geen postcode of huisnummer waardoor we niet weten in welk dorp ze wonen. 1 persoon bleek geen huurder van Heuvelrug Wonen.

Van deze 400 huurders hadden er 292 telefonisch contact met Heuvelrug Wonen.

### Opmerking

Wij verloten één cadeaubon ter waarde van € 50, = per dorp. Helaas hebben 83 van de huurders hun gegevens niet achtergelaten, waardoor zij niet in aanmerking kunnen komen voor deze prijs. De verloting vindt plaats tijdens onze nieuwjaarsbijeenkomst op maandag 16 januari om 19:30 uur in de Koningshof in Doorn.

### Leeswijzer

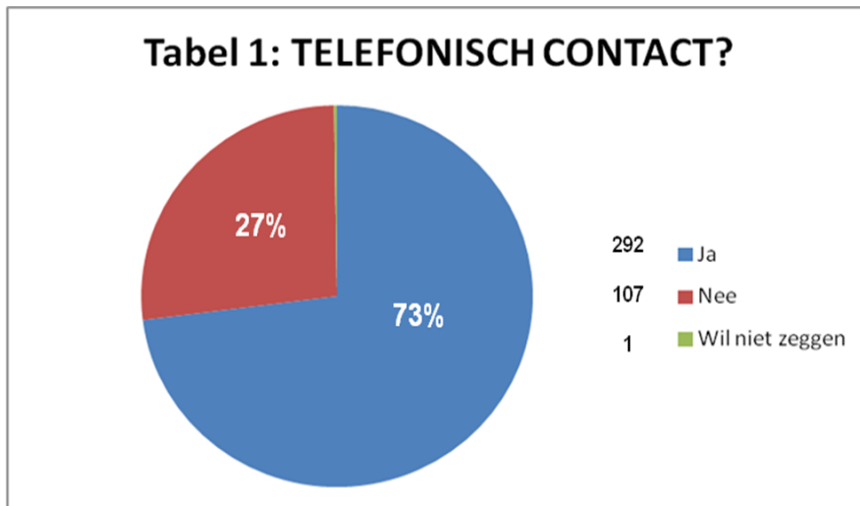
In het rapport van de Woonbond worden de uitkomsten van de vragen cijfermatig in tabellen weergegeven. Wij hebben dit in onderstaande rapportage aangevuld met figuren, zodat het voor u makkelijk te lezen is.

De rapportage geeft de resultaten weer over het telefonisch en persoonlijk contact dat huurders hadden met Heuvelrug Wonen in de afgelopen 12 maanden.

Aan het eind worden de resultaten weergegeven van huurders meer dan 12 maanden geleden telefonisch of persoonlijk contact hadden met Heuvelrug Wonen.

Als er boven een tabel N = 400 staat, betekent dat er 400 personen een antwoord hebben gegeven op deze vraag.

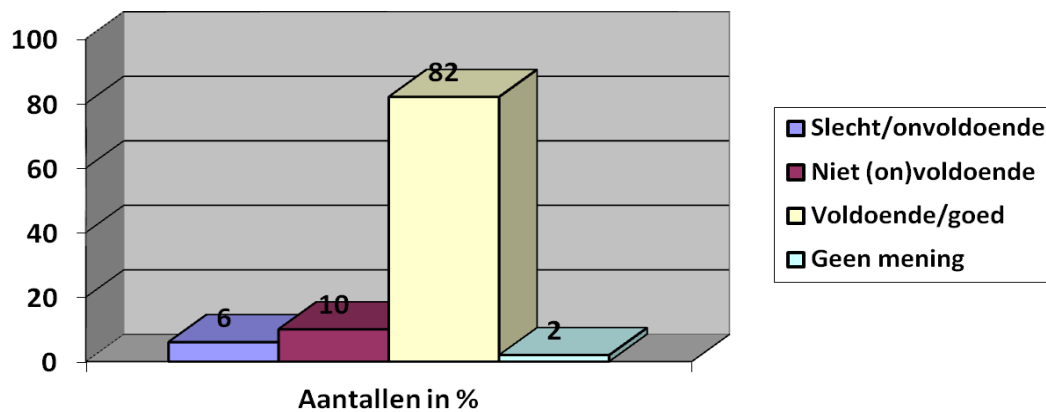
## 1. Telefonisch contact (N=400)



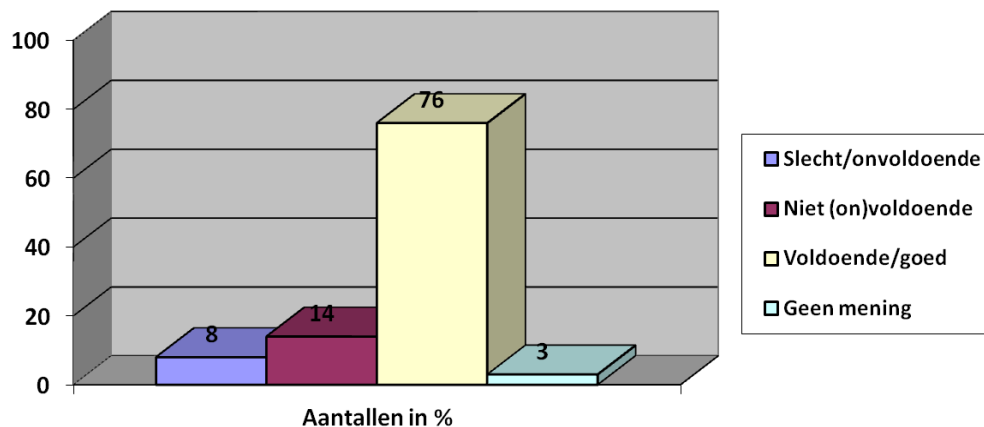
Van de 400 personen hadden 292 contact met Heuvelrug Wonen. Onderstaande antwoorden betreft daarom 292 personen.

### 1.2 Oordeel over wijze telefonisch contact (N=292)

#### Vriendelijk

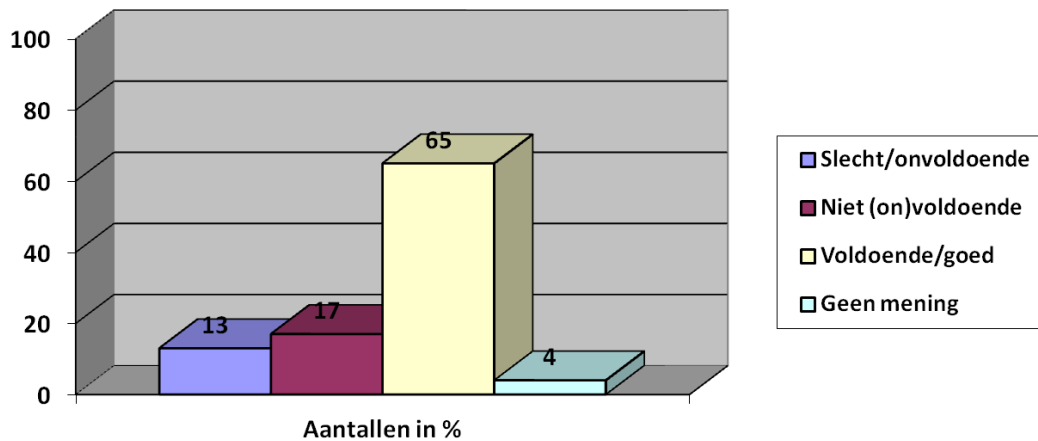


#### Respectvol

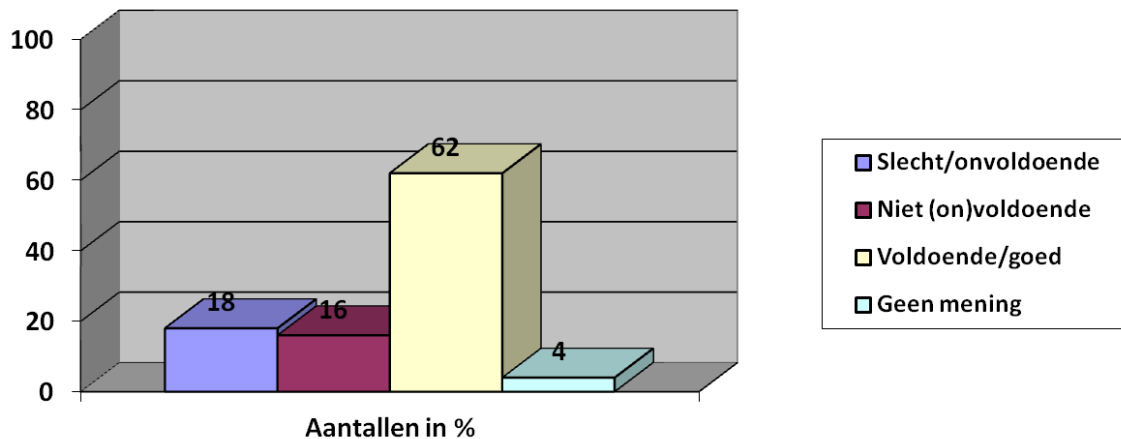


## 1.2 Vervolg oordeel over wijze telefonisch contact (N292)

### Deskundig



### Betrokken



### Gespreksonderwerpen voor ons als huurdersorganisatie

Het grootse aandeel van de personen die de vragenlijst hebben ingevuld is tevreden over de betrokkenheid, vriendelijkheid, deskundigheid en voelt zich met respect behandeld.

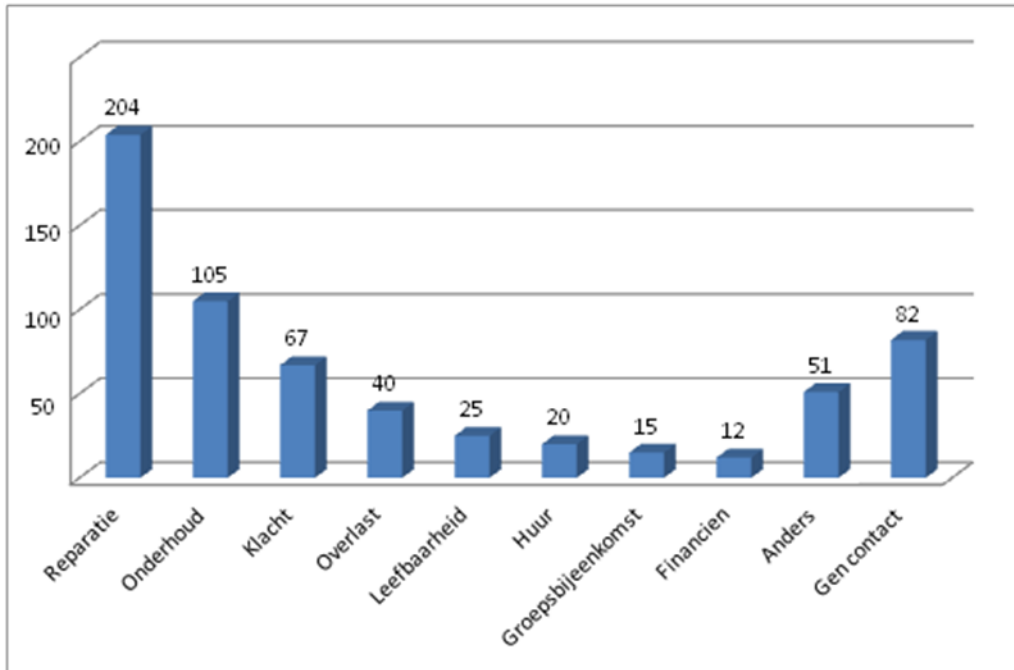
De score "slecht/ onvoldoende" stijgt bij Deskundigheid en Betrokkenheid.

Deze onderwerpen willen wij graag bespreken met Heuvelrug Wonen.

## 2. Persoonlijk contact

### 2.1 Onderwerpen (N= 400)

In totaal hebben 400 huurders deze vraag beantwoord. Per onderwerp waren meerdere antwoorden mogelijk, daardoor is het totaal aantal antwoorden meer dan 400.



Exacte aantallen

#### Categorie anders:

**Onderhoud** groen en galerij, douchebak, vochtig in huis, kleine reparaties, aanvraag extra sleutel, lekkage in de schuur die maar duurde, naamplaatje voordeur, groenvoorziening, mankement aan de woning, extra voorziening, vast zetten rooster schoorsteen, alles niet goed in mij huis, wie bel je als fornuis het niet doet of stop eruit gaat, gehandicaptenvoorzieningen, verwijdering kolenhok,

**Nieuwbouw:** wensen **Renovatie:** galerij

**Energiebesparing:** zonne-energie, (project) zonnepanelen, zonnepanelen die niets doen zonnecollectoren, dakisolatie, vloerisolatie, slimme meter gas

**Keuken:** vernieuwing, nieuw keukenblok, renovatie, keukenkastje

**Schade:** waterschade, brand in berging, stankoverlast, vochtprobleem vloerbedekking constant nat

**Storing:** cv storing of andere storing

**Ongedierte:** insectenplaag in huis. bestrijding muizen. maden op kamer, wespennest in achtergevel

**Overleg:** bewonerscommissie, huurders vergadering, overleg algemeen, denktank groenhoek

**Asbest:** asbestsaneringskaart die is toegezonden, asbest verwijderen

**Verhuizing:** opzegging i.v.m. overlijden, woningruil, overhandiging sleutel

**Omgeving:** bomen overlast, medebewoner die de boel versmeert, regels in Nederland

**Financiën:** nota over in de liftkoker gevallen sleutel, betaling huur

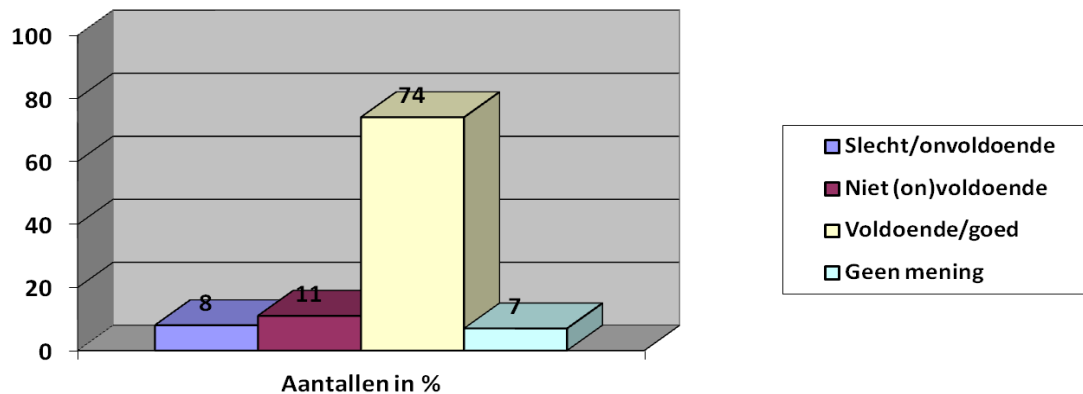
#### Gespreksonderwerpen voor ons als huurdersbelangenverenigingen

Van de huurders die de vragenlijst hebben ingevuld hebben de meeste contact over onderhoud en reparaties. De onderwerpen die bij anders zijn ingevuld hebben ook grotendeels te maken met onderhoud. Interessant is dat de aard van de onderwerpen divers is bij de categorie 'anders'. Over de meeste onderwerpen zijn wij ook in gesprek met Heuvelrug Wonen. Zij informeren ons en wij denken mee vanuit het perspectief van de huurder. Asbest is een onderwerp waarmee wij op korte termijn nog wat meer de diepte in willen gaan, evenals energiebesparing. Ongedierte is een onderwerp wat wij nog niet hebben besproken met Heuvelrug Wonen.

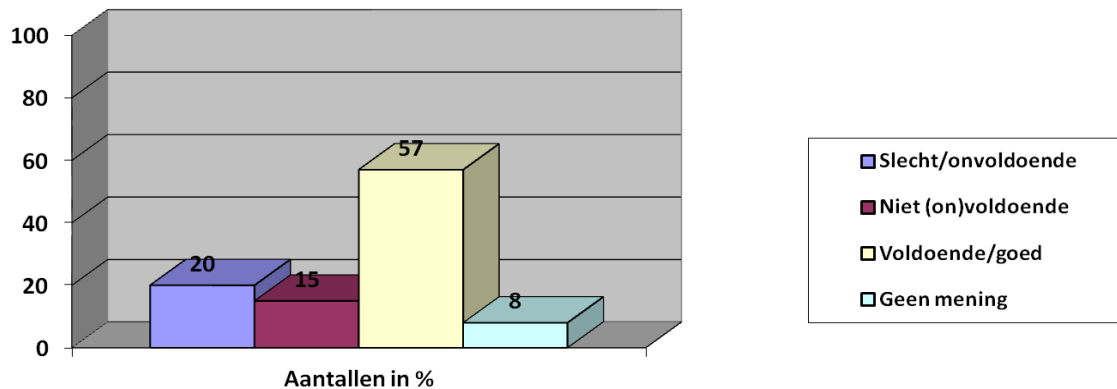
## 2.2. Oordeel over persoonlijk contact Heuvelrug Wonen (N=342)

Het aantal huurders dat de vragenlijst heeft ingevuld is 400, hiervan had 292 contact met Heuvelrug Wonen in de vorm van een gesprek of telefonisch contact. Slechts 100 huurders hadden persoonlijk contact dat wil zeggen een overleg of een gesprek. De antwoorden op de vragen over persoonlijk contact treft u hieronder.

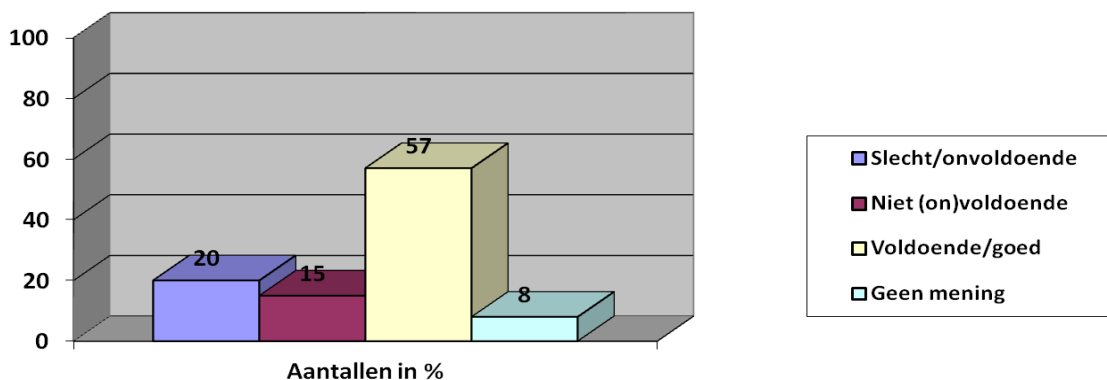
### Bereikbaarheid Verhuurder



### Snelheid waarmee op klacht/verzoek werd gereageerd

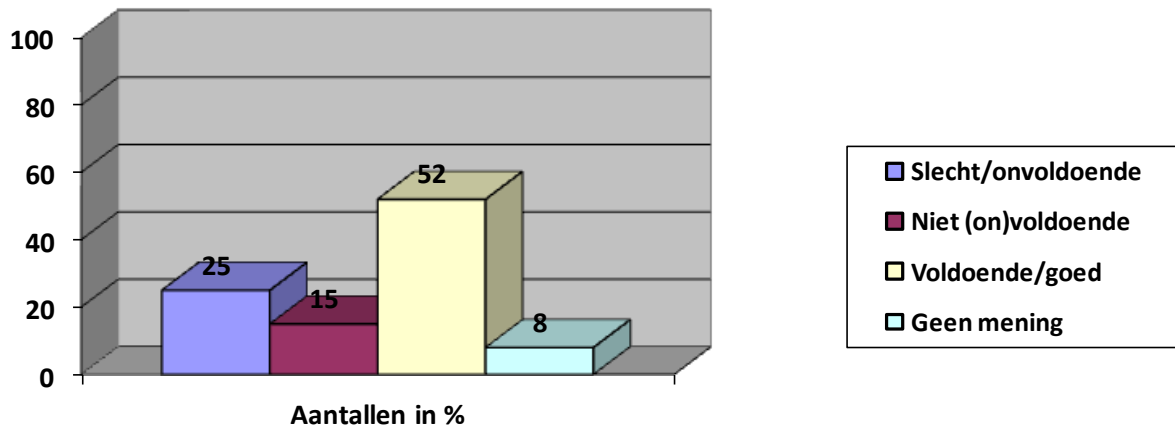


### Mate waarin klacht/verzoek serieus werd genomen

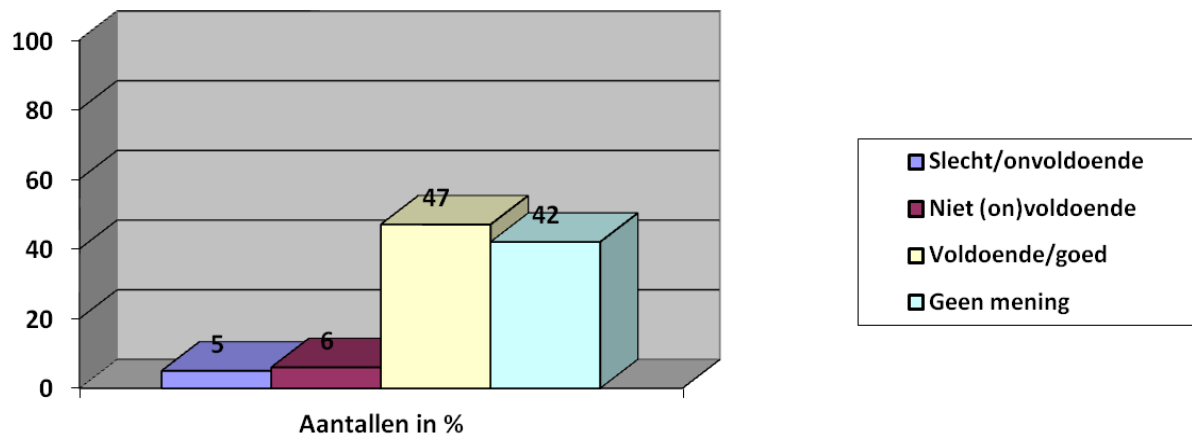


## 2.2. Vervolg oordeel over persoonlijk contact Heuvelrug Wonen

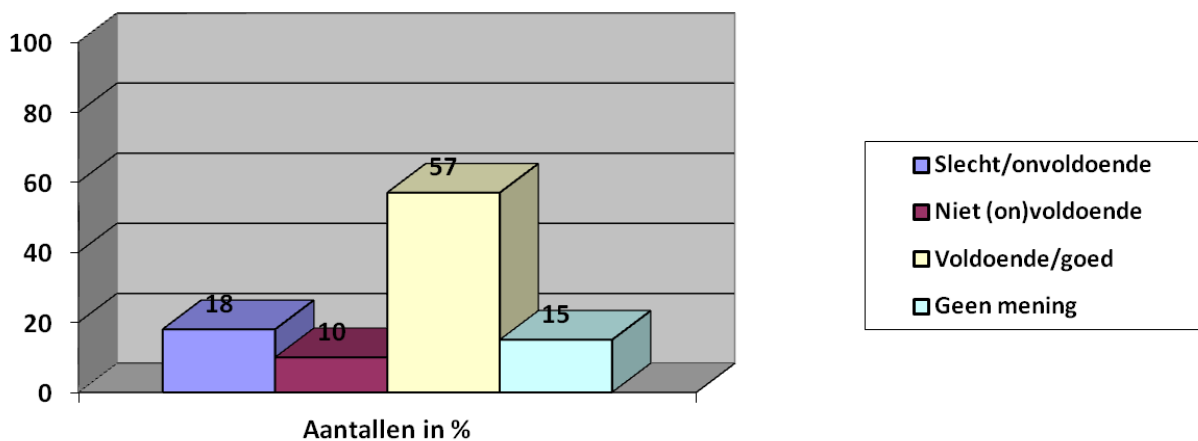
### Snelheid waarmee klacht/verzoek werd afgehandeld



### Het vertrouwelijk omgaan met gegevens

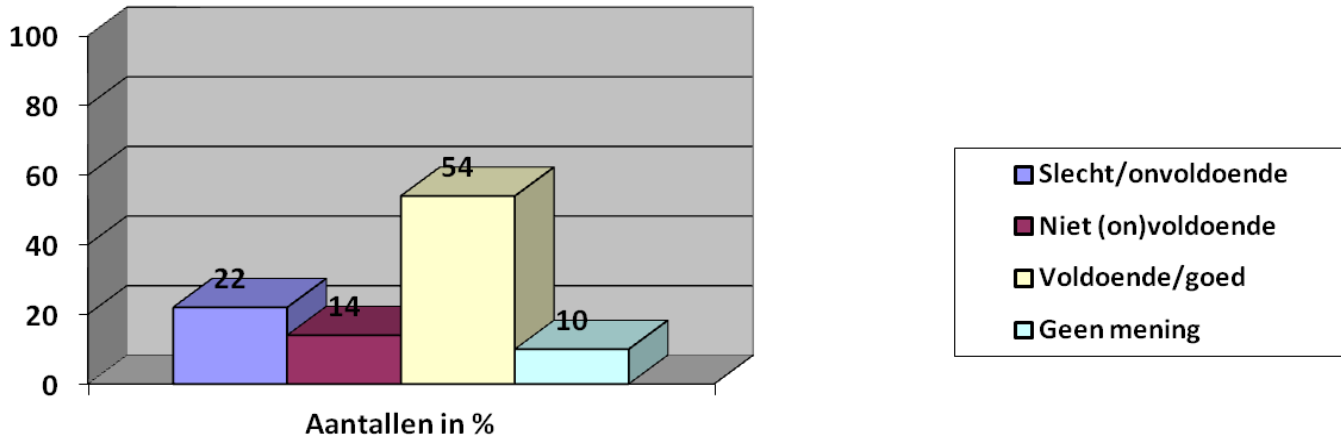


### Nakomen van afspraken

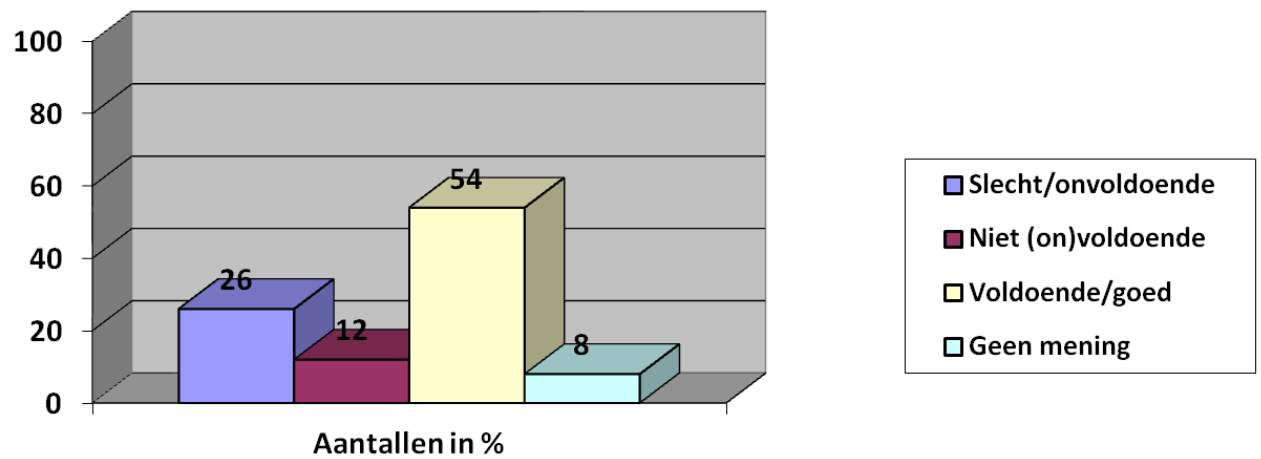


## 2.2. Vervolg oordeel over persoonlijk contact Heuvelrug Wonen

### Mate waarin verzoek/klacht is beantwoord

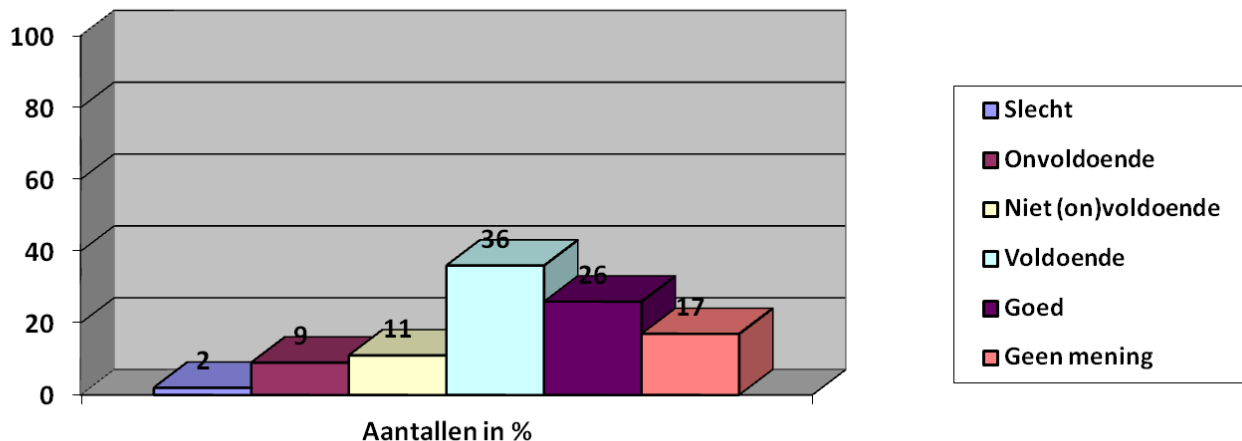


### Mate waarin verzoek/klacht is opgelost



### 3. Oordeel van huurders die meer dan 12 maanden geleden contact hebben gehad met Heuvelrug Wonen (N=47)

Deze vraag werd gesteld aan huurders *die niet in de afgelopen 12 maanden telefonisch of persoonlijk contact hebben gehad* en dus geen oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening hebben kunnen geven over de afgelopen 12 maanden. Hun eindoordeel is dus van langer dan 12 maanden geleden.



#### Gespreksonderwerpen met Heuvelrug Wonen

Onderwerpen waar veel blauw op is gescoord, zijn onderwerpen waar wij graag nader over in gesprek gaan met Heuvelrug Wonen. Dit betreft het oplossen van klachten, de mate van beantwoording van de vragen van huurders, het nakomen van afspraken en de snelheid waarmee een vraag is beantwoord of een probleem is opgelost. Aan de mate waarin een klacht serieus wordt genomen zijn wij al in gesprek en heeft Heuvelrug Wonen al enige tijd actie op gezet door de medewerkers te trainen. Gezien de resultaten van dit onderzoek gaan wij ook hierover weer het gesprek aan.

#### Tot slot

Wij bedanken alle huurders die hebben deelgenomen aan ons onderzoek. Op deze manier kunnen wij ook echt de belangen van hen behartigen. Tijdens onze algemene ledenvergaderingen ontmoeten wij ongeveer 80 huurders. Met deze vragenlijst hebben wij van 400 personen reacties, waarvan 292 contact hadden met Heuvelrug Wonen. Dit geeft ons een beter beeld van onze huurders. Uiteraard komen wij dit jaar vaker naar u toe met een Nieuwsbrief, een huisbezoek, spreekuren of wij ontmoeten u tijdens onze algemene ledenvergadering.