

# Klanttevredenheidsonderzoek

Woningstichting Heteren

1 oktober 2018



# Inleiding



## **Aanleiding**

Woningstichting Heteren wil de tevredenheid van haar huurders over de producten en de dienstverlening meten en heeft daarom een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In dit onderzoek ligt de focus op de tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening en daarnaast komt de tevredenheid over de woning en woonomgeving aan bod.

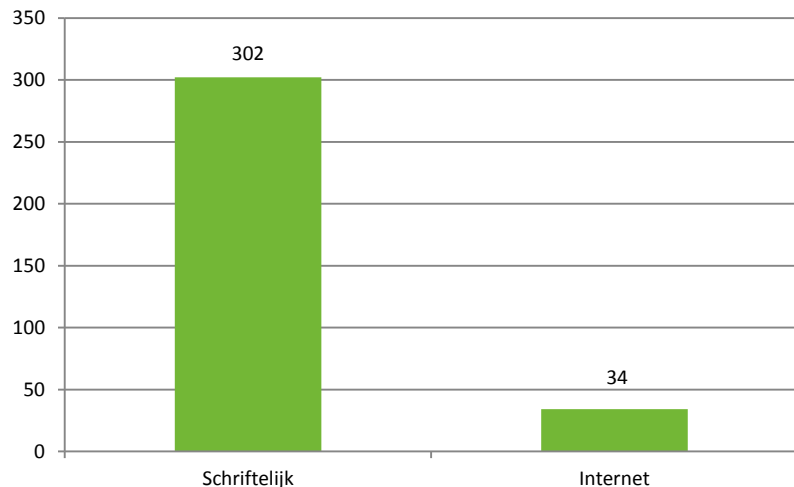
De uitkomsten worden in de volgende sheets gepresenteerd. Hierbij wordt ingegaan op:

1. Responsoverzicht en onderzoeksaanpak
2. Kenmerken respondenten
3. Tevredenheid woonomgeving en buurt
4. Tevredenheid woning
5. Tevredenheid dienstverlening
6. Contact met Woningstichting Heteren
7. Interesse in huurdersportaal
8. Verhuisgeneigdheid huurders

# Responsoverzicht en onderzoeksaanpak



Aantal respondenten dat schriftelijk en online heeft deelgenomen aan de enquête



## Responsoverzicht

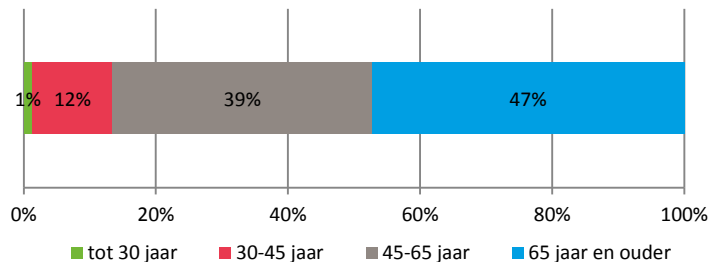
In totaal zijn 831 huurders aangeschreven om deel te nemen aan het onderzoek. Hiervan hebben 336 huurders deelgenomen aan het onderzoek. Dit is een effectieve respons van ruim 40%.

Huurders hadden de mogelijkheid om deel te nemen via een schriftelijke enquête of via een internet enquête. Van alle respondenten hebben 302 mensen de vragenlijst schriftelijk ingevuld en 34 mensen de vragenlijst via internet.

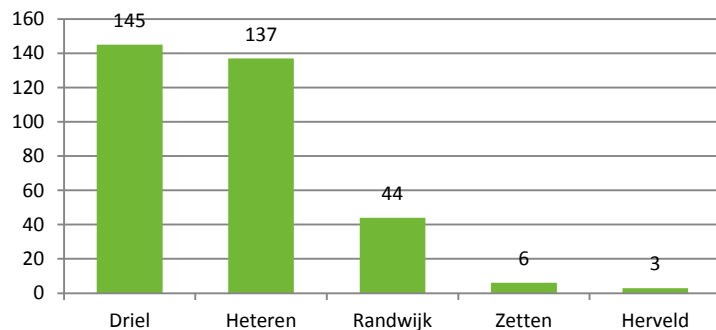
# Kenmerken respondenten



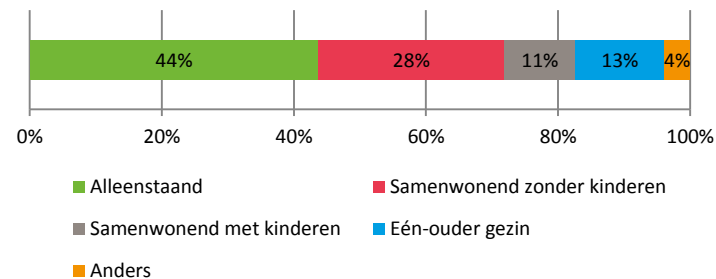
## Respondenten naar leeftijdsklassen



## Respondenten naar kern



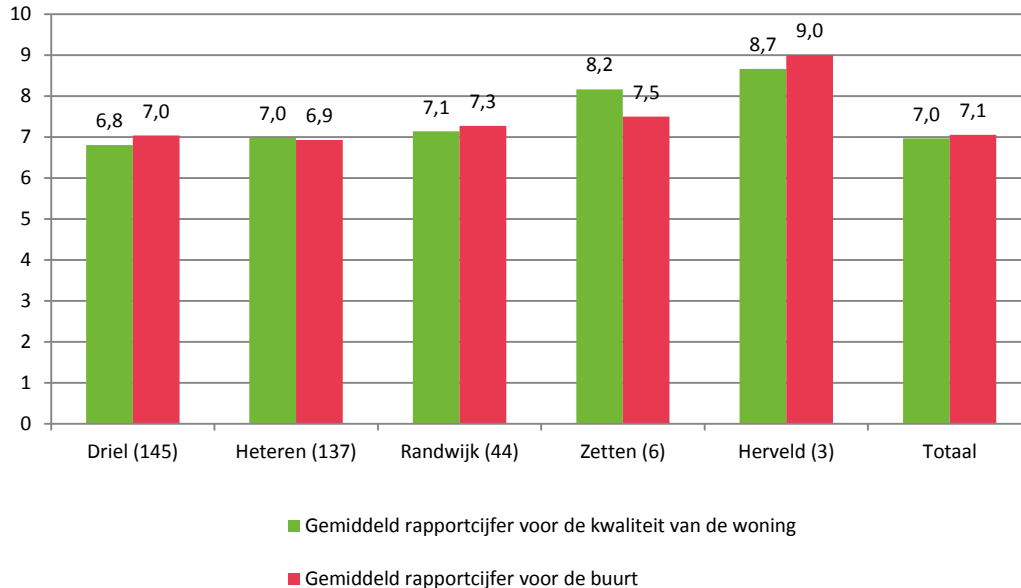
## Respondenten naar huishoudenstype



# Tevredenheid woonomgeving en buurt



Gemiddelde beoordeling over de kwaliteit van de woning en de buurt per kern



*Achter de naam van de kernen staat het aantal respondenten per kern weergegeven*

## Rapportcijfer kwaliteit woning

Respondenten beoordelen de kwaliteit van de woning met een 7 gemiddeld. Huurders in Zetten (8,2) en Herveld (8,7) zijn iets tevredener over de woningen dan huurders in de andere kernen.

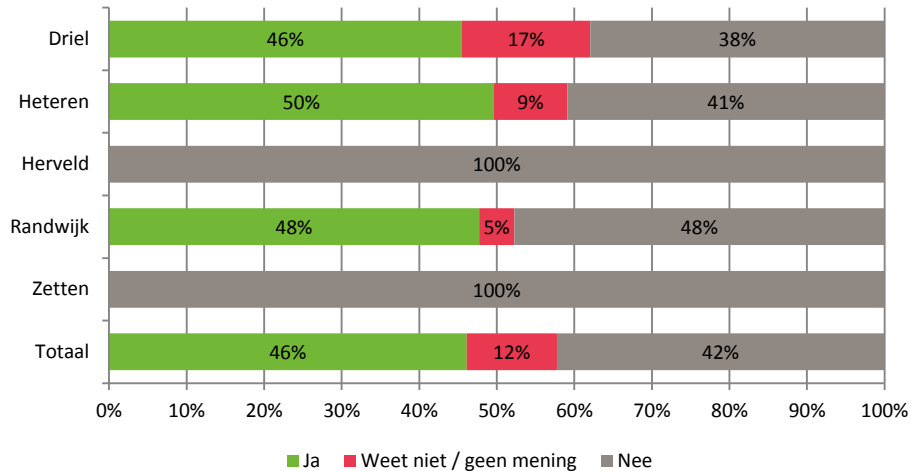
## Rapportcijfer buurt

Huurders zijn over het algemeen tevreden over hun buurt en zij beoordelen dit met een 7,1. Huurders in Herveld beoordelen de buurt hoger dan in de overige kernen (9,0).

# Tevredenheid woning



## Vindt u dat in uw woning sprake is van achterstallig onderhoud?



## Achterstallig onderhoud

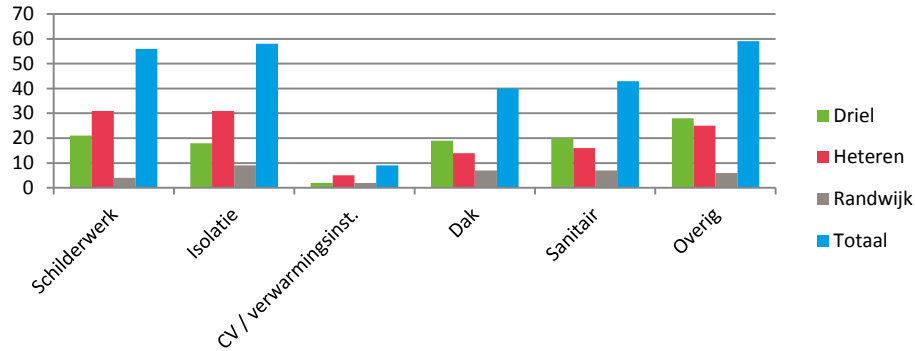
Bijna de helft van de respondenten vindt dat er sprake is van achterstallig onderhoud aan de woning. Ruim 40% is van mening dat er geen achterstallig onderhoud is.

Het zijn respondenten in Driel, Heteren en Randwijk die vinden dat er sprake is van achterstallig onderhoud. Respondenten in Herveld en Zetten vinden dat er geen sprake is van achterstallig onderhoud.

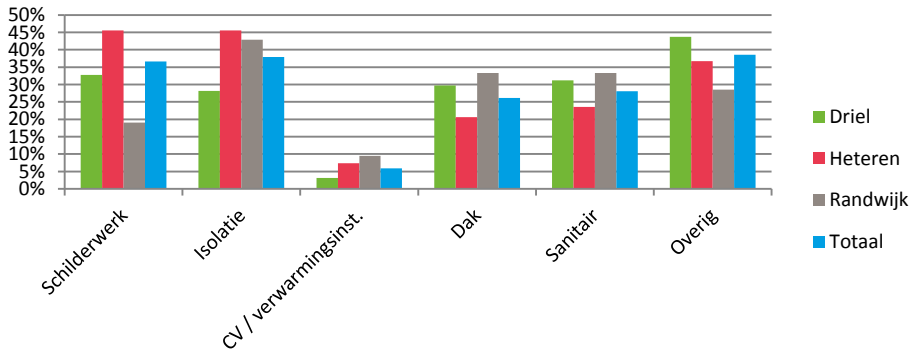
# Tevredenheid woning



Kunt u aangeven op welke aspecten u achterstallig onderhoud ervaart? (Aantal antwoorden)



Kunt u aangeven op welke aspecten u achterstallig onderhoud ervaart? (% antwoorden)



## Type achterstallig onderhoud

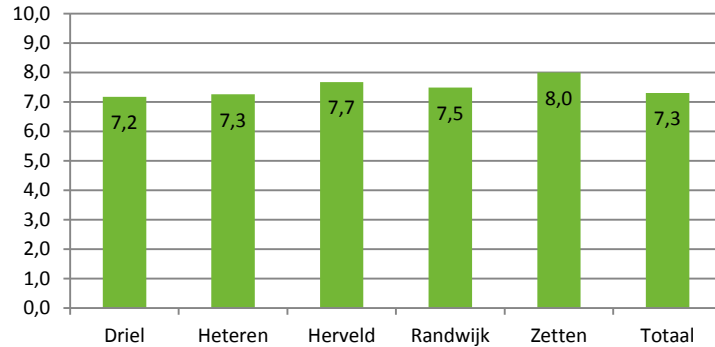
Respondenten ervaren met name achterstallig onderhoud bij het schilderwerk en isolatie. Daarna wordt het sanitair en het dak genoemd. Onder de categorie 'overig' worden verschillende zaken genoemd. Vochtproblemen in de woning en het onderhoud van de berging/buitenruimte worden relatief vaak genoemd.

- Huurders in Driel noemen relatief vaak onderhoud aan het schilderwerk, de isolatie, het dak en het sanitair.
- Huurders in Heteren noemen relatief vaak het schilderwerk, de isolatie, het dak en het sanitair.
- Huurders in Randwijk noemen relatief vaak de isolatie, het dak en het sanitair.

# Tevredenheid dienstverlening



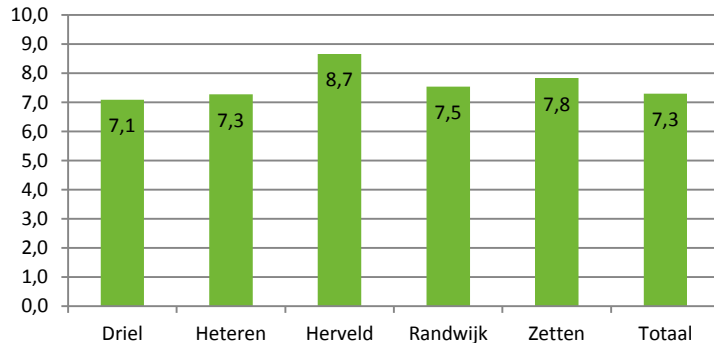
Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening Woningstichting Heteren



## Beoordeling dienstverlening

Huurders van Woningstichting Heteren beoordelen de dienstverlening met een 7,3. De verschillen tussen de kernen zijn relatief klein. Respondenten in Herveld en Zetten geven een iets hoger rapportcijfer.

Mate waarin respondenten Woningstichting Heteren zouden aanbevelen bij kennissen en familieleden



## Mate waarin men Woningstichting Heteren aanbeveelt

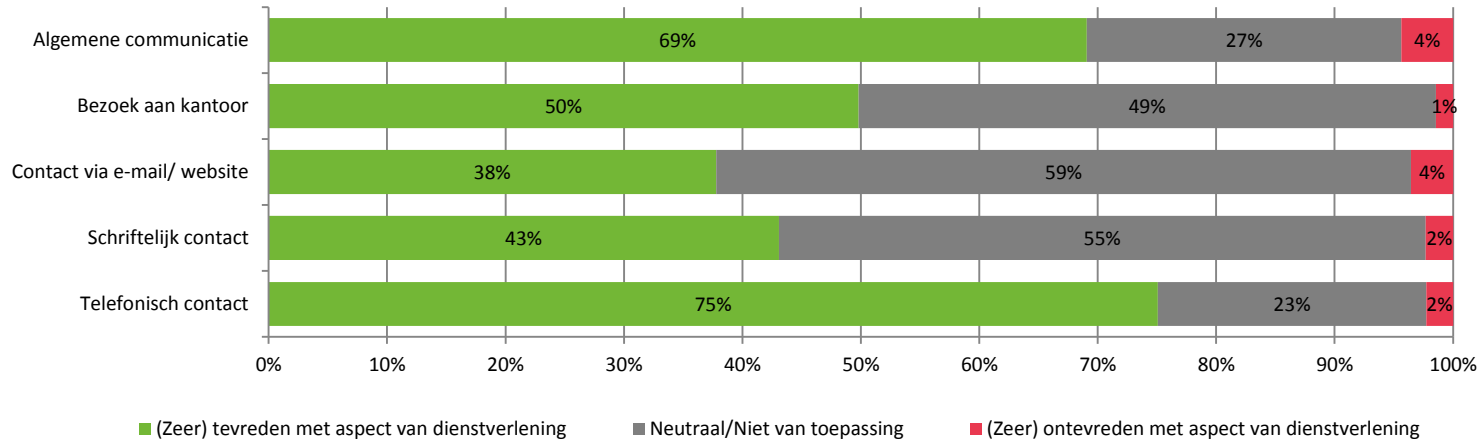
De meeste huurders geven aan dat ze Woningstichting Heteren aanbevelen bij kennissen en familieleden. Zij beoordelen dit met een 7,3. Ook hier zijn de verschillen tussen de kernen beperkt. Herveld is de enige kern die er (in positieve zin) bovenuit springt.



# Tevredenheid dienstverlening



## Tevredenheid over verschillende aspecten van de dienstverlening van Woningstichting Heteren

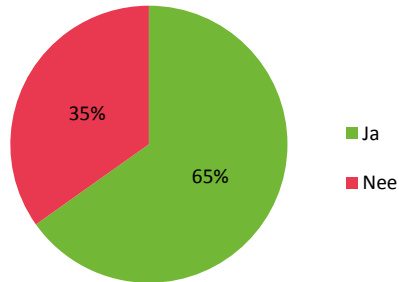


De meeste huurders zijn (zeer) tevreden over verschillende aspecten van de dienstverlening van Woningstichting Heteren. De meeste mensen zijn tevreden over het telefonisch contact en de algemene communicatie. Circa 75% geeft aan tevreden te zijn over het telefonisch contact, ongeveer 23% is neutraal en 2% geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. Daar staat tegenover dat over de algemene communicatie en het contact via email / website iets meer mensen (zeer) ontevreden zijn. Dit betreft echter een zeer kleine groep, circa 4%.

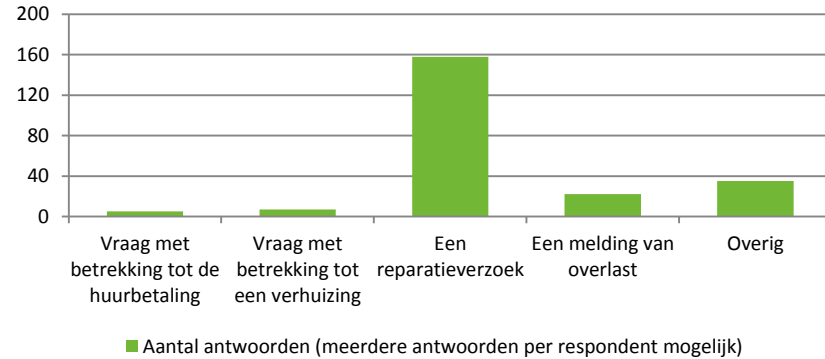
# Contact met Woningstichting Heteren



Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met Woningstichting Heteren?



Waarover nam u contact op?

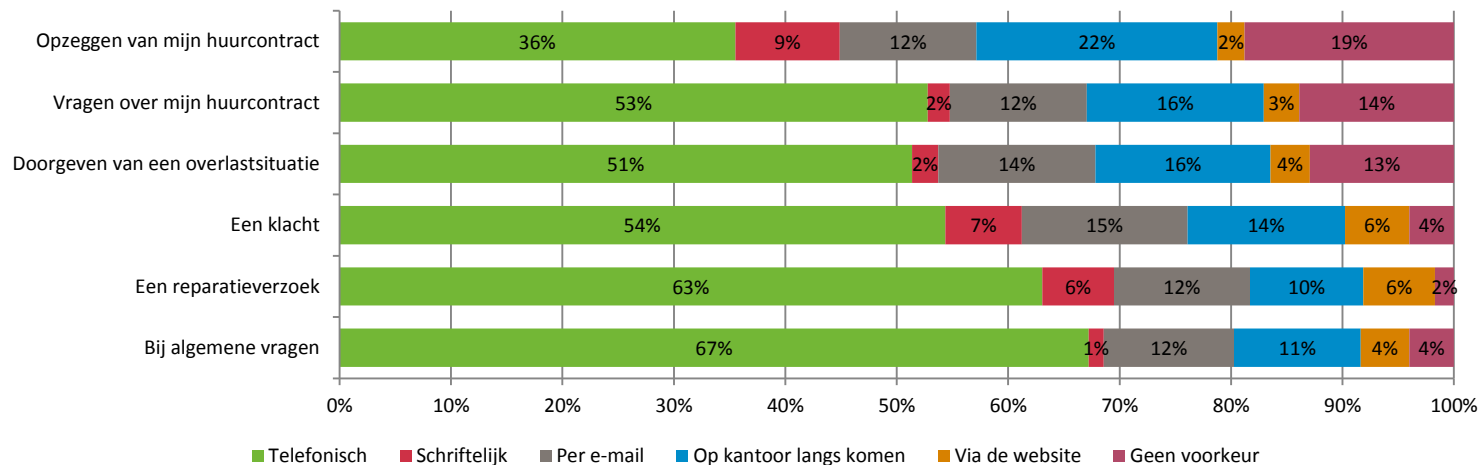


In de afgelopen 12 maanden heeft ongeveer twee derde van de respondenten contact gehad met Woningstichting Heteren. In de meeste gevallen ging het over een reparatieverzoek.

# Contact met Woningstichting Heteren



Manier waarop men in verschillende situaties bij voorkeur contact opneemt met Woningstichting Heteren

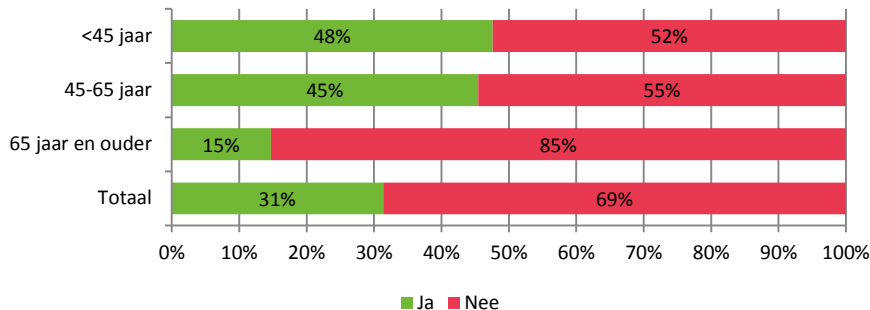


Van verschillende situaties is gevraagd hoe huurders bij voorkeur contact willen hebben met de Woningstichting. Hieruit komt naar voren dat men bij algemene vragen of een reparatieverzoek dit graag telefonisch afhandelt. Voor het opzeggen van het huurcontract willen relatief veel huurders langskomen op kantoor (22%).

# Contact met Woningstichting Heteren



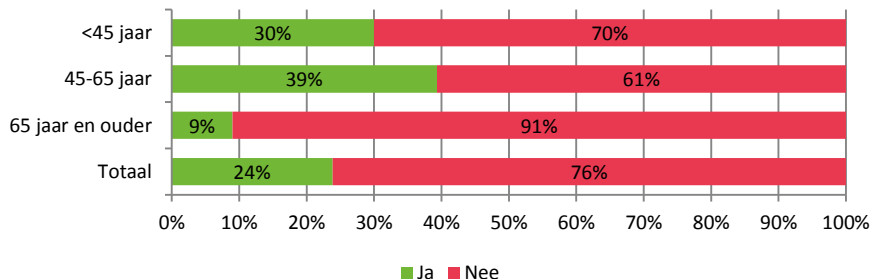
## Zou u in de toekomst de nieuwsbrief per e-mail willen ontvangen?



## Nieuwsbrief ontvangen per email

Circa 31% van de respondenten wil de nieuwsbrief per email ontvangen. Ouderen geven duidelijk aan meer behoefte te hebben aan de 'papieren' versie.

## Zou u de brief over jaarlijkse huurverhoging per e-mail willen ontvangen?



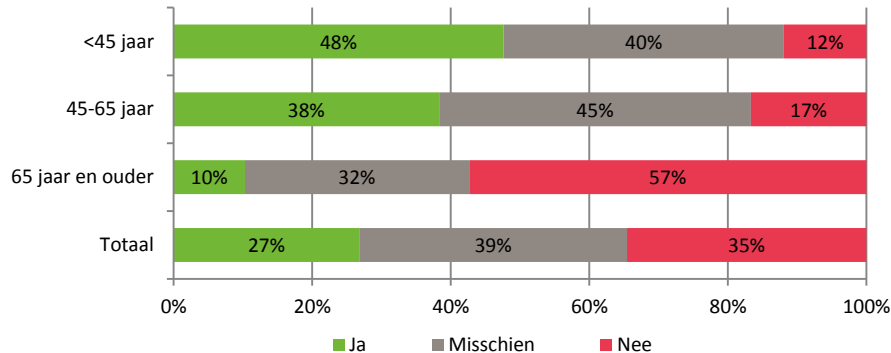
## Jaarlijkse huurverhoging ontvangen per email

Ongeveer een kwart van de respondenten zou de jaarlijkse huurverhoging per e-mail willen ontvangen. Ook hier ligt de animo onder ouderen beduidend lager.

# Interesse in huurdersportaal



Zou u gebruik maken van een huurdersportaal?



## Gebruik huurdersportaal

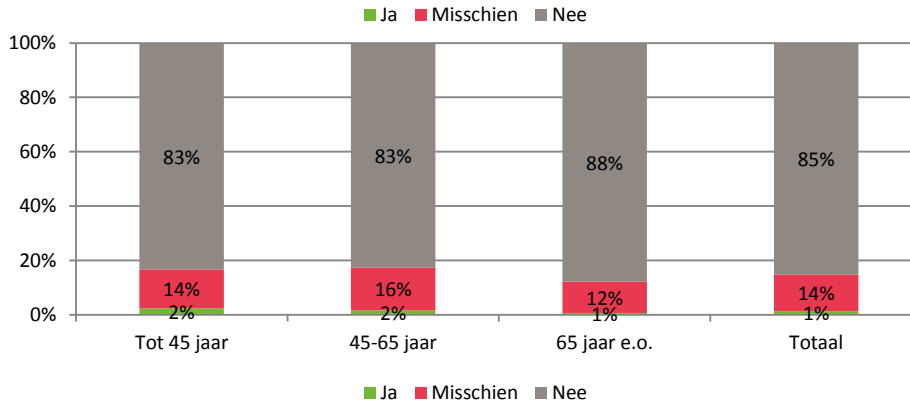
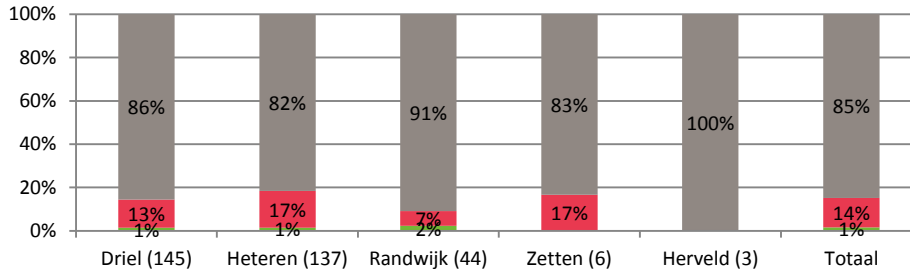
Ruim een kwart van de huurders geeft aan gebruik te maken van een huurdersportaal om zaken zelf te regelen.

Leeftijd speelt een belangrijke rol in de mate waarin men gebruik wil maken van een huurdersportaal. Ouderen zijn minder geïnteresseerd in een (online) portaal dan jonge huishoudens.

# Verhuisgeneigdheid huurders



Bent u van plan binnen 1 jaar te verhuizen?



## Verhuisgeneigdheid respondenten

Er zijn relatief weinig verhuurders met een (directe) verhuiswens. Ongeveer 1% geeft aan binnen een jaar te willen verhuizen en ongeveer 14% wil misschien verhuizen.

- Er is zijn geen grote verschillen in verhuisgeneigdheid tussen de kernen.
- Ook als we kijken naar leeftijdsklasse zijn de verschillen beperkt. Dit is opvallend aangezien jonge huishoudens in onderzoeken vaker een verhuiswens uitspreken dan ouderen. *(en ook vaker verhuizen)*