



# Woningstichting Buitenlust



## Klanttevredenheidsonderzoek 2014

24 december 2014

# COMPANEN

ADVIES VOOR  
WONINGMARKT  
EN LEEFOMGEVING



DATUM 24 december 2014

TITEL Klanttevredenheidsonderzoek 2014

ONDERTITEL

OPDRACHTGEVER Woningstichting Buitenlust

AUTEUR(S) Jeroen Lijzenga  
Wietske Tideman  
Josien Westgeest

PROJECTNUMMER 5175.101/G

Boulevard Heuvelink 104  
6828 KT Arnhem

Postbus 1174  
6801 BD Arnhem

[info@companen.nl](mailto:info@companen.nl)

[www.companen.nl](http://www.companen.nl)

(026) 351 25 32

@Companen

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291





# Inhoud

<b>Samenvatting en aanbevelingen</b>	<b>1</b>
Samenvatting	1
Aanbevelingen	3
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Onderzoeksaanpak	5
1.2 Respons	6
1.3 Leeswijzer	7
<b>2 Tevredenheid met de woning</b>	<b>9</b>
2.1 Rapportcijfer woning: 7,1	9
2.2 Aspecten woning: minst tevreden over woonlasten ten opzichte van woonkwaliteit	10
2.3 Waardering versus belang: aspecten woning	12
2.4 Weinig overlast in de woning	13
<b>3 Tevredenheid met de woonomgeving</b>	<b>14</b>
3.1 Rapportcijfer woonomgeving: 7,0	14
3.2 Aspecten woonomgeving: tevreden over openbaar groen	15
3.3 Waardering versus belang: aspecten woonomgeving	17
3.4 Leefbaarheid	18
3.5 Ervaring van overlast in de woonomgeving	22
3.6 Wijkbeheerders	24
<b>4 Tevredenheid met de dienstverlening</b>	<b>25</b>
4.1 Rapportcijfer dienstverlening: 6,9	25
4.2 Algemene bereikbaarheid	25
4.3 Afhandeling reparatieverzoeken	29
4.4 Communicatie	31
<b>5 Beeld van de corporatie</b>	<b>34</b>
<b>6 Uitkomsten in kernen en wijken</b>	<b>36</b>
6.1 Buitenlust	37
6.2 Bloemenbuurt	38
6.3 Haaswijk / Morsebel	39
6.4 Centrum	40
6.5 Poelgeest	41
<b>Bijlage 1. Extra figuren en tabellen</b>	<b>1</b>
<b>Bijlage 2. Vragenlijst</b>	<b>6</b>

# Samenvatting en aanbevelingen

Woningstichting Buitenlust heeft, net als in 2009, een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren naar de tevredenheid van haar huurders met hun woning, de woonomgeving en de dienstverlening van de corporatie. Alle 1.383 huurders zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête en uiteindelijk hebben 483 huurders via internet of telefonisch meegedaan, wat resulteert in een respons van 35%.

Hieronder vatten we de resultaten kort samen en komen we tot enkele aanbevelingen om de tevredenheid van de huurders rondom hun huurwoning, de woonomgeving of de dienstverlening te verbeteren.

## Samenvatting

### Woning

Huurders is gevraagd om hun woning en de verschillende aspecten daarvan te waarderen. Daaruit blijkt dat men tevreden is met de woning; gemiddeld geven de huurders hun woning een 7,1.

Opvallend is, dat huurders in Buitenlust nu tevredener zijn over hun woning dan in 2009 en dat de tevredenheid van huurders in Bloemenbuurt achteruit is gegaan. Huurders ervaren overigens weinig overlast in hun woning, zoals geluid, stank of tocht.

Als we kijken naar de tevredenheid van de verschillende aspecten van de woning en het belang dat huurders hechten aan bepaalde aspecten van de woning, dan zien we dat binnenonderhoud, geluid- en warmte-isolatie, opstel mogelijkheden voor wasmachine en droger, woonlasten ten opzichte van woonkwaliteit en de grootte van douche en / of badkamer de belangrijkste verbeterpunten zijn.

### Woonomgeving

Men is tevreden over de woonomgeving en waardeert deze gemiddeld met een 7. Als we de verschillende aspecten van de woonomgeving belichten, zien we dat men met name erg tevreden is over het openbaar groen en winkel-, sport- en zorgvoorzieningen. Wat minder tevreden is men over voorzieningen voor jongeren vanaf 15 jaar. Als we kijken naar het belang dat huurders hechten aan bepaalde aspecten en de (on)tevredenheid, dan blijkt dat men vooral speelvoorzieningen voor jongeren tussen 12 en 15 jaar en het onderhoud van speelvoorzieningen als belangrijke aandachtspunten ziet.

Er zijn grote verschillen tussen de wijken; in Haaswijk / Morsebel is de tevredenheid het grootst, in Poelgeest zien we dat men ontevreden is over veel aspecten van de woonomgeving, met name de voorzieningen. In vergelijking met 2009 is men nu tevredener met de woonomgeving.

Over het onderhoud van de woonomgeving en de staat van de openbare ruimte is men in het algemeen tevreden, wel zijn ook hier de verschillen tussen de wijken opvallend; in Buitenlust is men opvallend ontevredener hierover, wat naar alle waarschijnlijkheid te maken heeft met de herstructurering en de werkzaamheden aldaar. In Haaswijk / Morsebel en in Centrum is de tevredenheid het grootst.

### Leefbaarheid

Er is huurders ook gevraagd naar de wijze waarop men met elkaar omgaat in de buurt en de ontwikkeling die zij zien en verwachten in hun buurt.

Hoewel veel mensen geen uitgesproken mening hebben over hoe men met elkaar omgaat in de wijk, valt een aantal dingen wel op: men zou opnieuw voor de wijk kiezen, men is tevreden over hoe de samenstelling van de buurt is en hoe men met elkaar omgaat, hoewel veel mensen ook aangeven dat zij

weinig contact hebben met andere bewoners. Ook hier zien we verschillen tussen de wijken: in Poelgeest is men kritischer over deze aspecten dan in Buitenlust of Bloemenbuurt.

De meeste huurders vinden dat hun wijk het afgelopen jaar gelijk is gebleven. De herstructurering in Buitenlust is hier duidelijk terug te zien; de mening van huurders in Buitenlust zijn opvallend meer uitgesproken hierover; zij vinden óf dat de wijk zich in positieve zin heeft ontwikkeld (35%) of in negatieve zin (40%). Voor de toekomst verwachten de huurders in Buitenlust een vooruitgang.

Ongeveer een kwart van de huurders zou zich graag actiever willen inzetten om de leefbaarheid in hun wijk te verbeteren, door mee te praten of vrijwilligerswerk te doen.

Van overlast in de buurt lijkt men weinig last te hebben. In Poelgeest heeft men wat last van vervuiling en in Buitenlust wordt verkeersoverlast genoemd.

Ongeveer 40% van de huurders is ervan op de hoogte dat er een wijkbeheerder in de wijk is, die men kan aanspreken wanneer er problemen of klachten zijn over de woongebouwen of woonomgeving. De meesten zijn daarover tevreden.

### Dienstverlening

Het is voor Woningstichting Buitenlust uiteraard belangrijk om te weten hoe huurders de dienstverlening ervaren en wat eventuele verbeterpunten zijn. Huurders waarderen de dienstverlening in zijn totaal met een 6,9. Dat komt overeen met het rapportcijfer dat men in 2009 gaf.

Men neemt vooral contact op naar aanleiding van een reparatieverzoek. De meesten doen dit telefonisch, maar ook digitaal of met een bezoek op het kantoor benadert men Woningstichting Buitenlust hiervoor. Als we naar de tevredenheid kijken met hoe men het contact en de dienstverlening ervaart, dan valt op dat hoe persoonlijker het contact is, hoe tevredener men is. Concreet; als men iemand spreekt via telefoon of op kantoor, dan wordt dat contact beter gewaardeerd dan schriftelijk (brief of digitaal) contact. Men is met name te spreken over de klantvriendelijkheid van de medewerker en minder over de wijze en de termijn waarop een vraag of probleem wordt opgepakt.

Bijna de helft van de huurders heeft contact opgenomen met een verzoek tot reparatie. Over de afhandeling van reparatieverzoeken was in de meeste gevallen maximaal twee keer contact nodig.

De mate waarop men tevreden is over hoe het reparatieverzoek is afgehandeld, is op ongeveer alle aspecten gelijk: 60% is tevreden over de termijn waarop gereageerd werd op het reparatieverzoek, 67% is tevreden over de informatie die zij daarover ontvingen, 65% is tevreden over de kwaliteit van de uitgevoerde reparatie (waarbij de tevredenheid groter is als het is uitgevoerd door een medewerker van Woningstichting Buitenlust) en 67% is tevreden over de klantvriendelijkheid van de monteur.

Woningstichting Buitenlust kent verschillende wijzen van communicatie met haar huurders. Men is erg tevreden over de communicatie. Het bewonersblad (en de frequentie waarin deze verschijnt) en andere wijze van communicatie (website, brieven, brochures en folders) wordt hoog gewaardeerd.

### Beeld van de corporatie

Het beeld dat huurders van de corporatie hebben, is overwegend positief. Ongeveer twee derde vindt Woningstichting Buitenlust klantvriendelijk, professioneel, betrouwbaar en makkelijk toegankelijk. De waardering is hoger bij de huurders uit Centrum en wat minder in Buitenlust.

## Conclusies

- Over de wijk Poelgeest zijn huurders op een aantal aspecten behoorlijk kritisch. Het is een nieuwe wijk en men is dan ook zeer tevreden over de woning en over de openbare ruimte. Men is echter minder tevreden over de voorzieningen. Met name de bereikbaarheid met openbaar vervoer en de voorzieningen die er aanwezig zijn voor ouderen (ontmoeting) en voor jongeren boven de 15 scoren laag. Ook zien we dat bewoners in de wijk elkaar (nog) niet kennen, weinig contacten hebben en de wijk niet gezellig vinden. Zaken om wel wat mee te doen, zeker ook gezien het feit dat 40% van de huurders aangeeft niet opnieuw voor Poelgeest als woonwijk te kiezen.  
Eén op de drie bewoners hier geeft aan zich meer in te willen zetten voor de leefbaarheid. Dit biedt kansen voor de wijk om er een hechtere en nog gezelligere wijk van te maken. Het is goed te beseffen dat deze ontwikkelingen ook tijd nodig hebben.
- Ook zien we terug dat er in Buitenlust veel gebeurt en dat de werkzaamheden nog volop bezig zijn. Dat is terug te zien in relatief grote ontevredenheid over het onderhoud van de woningen en het oordeel over het aanzien van de wijk. De mening over of de wijk voor- of achteruit is gegaan wisselt, maar men heeft wel vertrouwen in een positieve ontwikkeling in de komende jaren.
- Huurders zijn redelijk tevreden over de communicatie van de corporatie, maar de contacten die schriftelijk en via internet / e-mail verlopen, verdienen nog wel aandacht. Men heeft niet altijd het gevoel dat de vraag of het probleem via deze weg naar tevredenheid wordt afgehandeld.
- Bij de tevredenheid over de kwaliteit van reparaties valt op dat men tevredener is als de reparatie wordt uitgevoerd door een medewerker van Woningstichting Buitenlust zelf, dan als dat wordt gedaan door een externe partij. Het is aan te bevelen om te onderzoeken wat hieraan ten grondslag ligt.

## Aanbevelingen

### Kijk naar de woonlasten in het kader van betaalbaarheid van de woningen

De tevredenheid over de woonlasten ten opzichte van de woonkwaliteit is sinds de vorige meting met ruim één punt omlaag gegaan naar een 5,8. Dat betekent, dat men het gevoel heeft dat men te veel betaalt voor de kwaliteit van de woning. We kunnen niet vaststellen of mensen in de problemen komen door de hoogte van de huur of de huurverhoging waarmee zij te maken kregen. Het is wel goed om te bezien of dit het geval is en hoe groot dit probleem is. Ook zien we terug dat men op aspecten zoals ventilatie, isolatie, en energiezuinigheid kritisch is, met uitzondering van de huurders in de nieuwere wijken. Naast comfort hangen deze aspecten ook samen met energieverbruik en dus met woonlasten. Woonlasten en betaalbaarheid in zijn algemeenheid zijn actuele thema's die ook hier aandacht vragen.

### Blijvend aandacht voor afhandeling van vragen of reparatieverzoeken nodig

De waardering van de dienstverlening van Woningstichting Buitenlust is iets lager dan gemiddeld in de benchmark. Ten opzichte van de vorige meting in 2009 is het rapportcijfer dat huurders hiervoor geven niet vooruit gegaan, hoewel dit wel de intentie was van de woningstichting.

Dat het nog steeds een aandachtspunt is, blijkt ook uit de tevredenheid rondom de schriftelijke dienstverlening. Er zijn intern aanpassingen in het afhandelingsproces gedaan, maar deze vertalen zich niet terug in de waardering van de klant op de wijze waarop er wordt gereageerd op een vraag of reparatieverzoek. Het is aan te bevelen om de werkprocessen en de controles daarvan nogmaals goed te bekijken.

### **Zorg voor goede herkenbaarheid van organisatie bij huurders**

Veel huurders hebben een positief beeld van Buitenlust als verhuurder, maar een aanzienlijk aandeel van de huurders heeft geen uitgesproken mening. Dat kan betekenen dat het imago van Woningstichting Buitenlust bij hen niet duidelijk is. De zichtbaarheid en herkenbaarheid van Woningstichting Buitenlust is daarom een aandachtspunt. Bij een eventuele fusie met Alkemade Wonen wordt dit vraagstuk alleen maar belangrijker. Hoe behoud je, ook bij schaalvergroting, je lokale verankering. Zeker als ervoor gekozen zou worden geen vestiging van de fusiecorporatie in Oegstgeest te handhaven. Het blijft belangrijk om een gezicht in de wijk te hebben, zoals een wijkbeheerder.

### **Schenk specifiek aandacht aan Poelgeest**

Poelgeest valt in de enquête in negatieve zin op. Men is tevreden over de woning en over de woonomgeving, maar over het samenleven in de buurt is men minder tevreden. Er zijn weinig buurtcontacten en men is kritisch op de samenstelling van de wijk. Ook ondervindt men naar eigen zeggen veel overlast door vervuiling. Wel geven mensen aan zich in te willen zetten voor hun wijk. Dat biedt kansen om met bewoners in gesprek te gaan hoe Poelgeest een wijk wordt waar bewoners zich thuis voelen en graag wonen.



# 1 Inleiding

Woningstichting Buitenlust is een kleine corporatie in Oegstgeest met ongeveer 1.500 woningen. De corporatie hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar huurders over hun woning, leefomgeving en over de dienstverlening van de verhuurder. Daarom onderzoekt zij periodiek de klanttevredenheid van de huurders, om op basis daarvan de dienstverlening eventueel te verbeteren.

In 2009 heeft Companen eveneens dit onderzoek uitgevoerd. Net als vijf jaar geleden, is er ook dit jaar voor gekozen om de samenwerking te zoeken met Alkemade Wonen. Deze corporatie heeft dan ook gelijktijdig hetzelfde onderzoek door Companen laten uitvoeren.

## Verschillende wijken

Net als in 2009, is er in het onderzoek dit jaar voor gezorgd dat er representatieve uitspraken gedaan kunnen worden op wijkniveau. Daarvoor is de wijkindeling gebruikt die Woningstichting Buitenlust hanteert, waarin vijf wijken worden onderscheiden:

- Buitenlust
- Bloemenbuurt
- Haaswijk / Morsebel
- Centrum (M.H. Tromplaan en Apollolaan)
- Poelgeest (Clusiushof)

## Ontwikkelingen in de wijken

Poelgeest is een nieuwbouwwijk, waar Woningstichting Buitenlust ook bezit heeft. Ten tijde van het vorige onderzoek bestond deze wijk nog niet.

Verder behoeft de positie van de wijk Buitenlust nadere toelichting. In deze wijk is een langlopend herstructureringstraject gaande, wat betekent dat er veel gebeurt met de woningen en de leefomgeving. Het is goed om te beseffen dat deze werkzaamheden ook een weerslag kunnen hebben op de wijk (overlast, onzekerheid) en de tevredenheid van de huurders.

## 1.1 Onderzoeksaanpak

Voor dit klanttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van een combinatie van enquêteren via internet en telefonisch enquêteren, om een zo hoog mogelijke respons te behalen.

### Aankondigingsbrief

Ter aankondiging van het klanttevredenheidsonderzoek hebben alle 1.383 huurders van Woningstichting Buitenlust een brief thuis ontvangen met daarin uitleg over het onderzoek. Ook stond er een unieke gebruikersnaam en wachtwoordcombinatie in de brief vermeld, waarmee bewoners konden inloggen op de internetenquête.

## Verloop van het enquêteren

Vanaf 6 september 2014 konden huurders van Woningstichting Buitenlust de vragenlijst invullen via internet. Na ongeveer twee weken is de huurders die nog niet via internet aan het onderzoek hadden deelgenomen, een herinneringsbrief gestuurd. Dit had een positief effect op de respons. Uiteindelijk zijn degenen die nog niet via internet hadden deelgenomen een week later telefonisch benaderd voor deelname aan het onderzoek. Daarmee kon de beoogde respons worden behaald en is op 20 oktober 2014 de enquête afgesloten.

## 1.2 Respons

Met het klanttevredenheidsonderzoek is een respons behaald van 35%. Alle 1.383 huurders van Woningstichting Buitenlust zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 483 huurders daadwerkelijk meegedaan aan het klanttevredenheidsonderzoek. Deze respons maakt het mogelijk om betrouwbare uitspraken te doen over de huurders van Woningstichting Buitenlust, uitgaande van een betrouwbaarheidspercentage van 95%.

Van de 483 deelnemers heeft bijna driekwart via internet meegedaan aan het onderzoek. De overige respondenten hebben telefonisch deelgenomen.

### Respons per wijk

In onderstaande tabel geven we de respons weer voor de vijf wijken in het werkgebied van Woningstichting Buitenlust. In de relatief kleinere wijken ligt het responspercentage rond de 50%, in de grotere wijken heeft circa 30% van de huurders deelgenomen.

Tabel 1.1: Woningstichting Buitenlust. Respons per wijk

	Aantal aangeschreven	Respons	Percentage
Buitenlust	132	66	50%
Bloemenbuurt	547	151	28%
Haaswijk / Morsebel	451	146	32%
Centrum	173	84	49%
Poelgeest	80	36	45%
<b>Totaal</b>	<b>1.383</b>	<b>483</b>	<b>35%</b>

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

### Weging

Niet in elke wijk is de respons even hoog geweest. In kleinere wijken moet voor betrouwbare uitspraken een naar verhouding groter deel van de inwoners worden geënquêteerd. Om ervoor te zorgen dat kleinere wijken daardoor niet een te groot gewicht krijgen in de berekening van het gemiddelde op corporatieniveau, is een statistische weging toegepast. Daarbij is ook mogelijke selectiviteit in de respons naar leeftijd gecorrigeerd (naar het onderscheid jonger dan 55 jaar en ouder dan 55 jaar).

### Betrouwbaarheid van de uitkomsten

Niet iedere huurder heeft aan het onderzoek deelgenomen. We projecteren de antwoorden die zijn gegeven door de respondenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen daarom op de totale groep huurders, zodat we kunnen zeggen "de huurders van Buitenlust vinden dat...". Dat kan als de groep huurders die is geënquêteerd een evenwichtige afspiegeling is van de totale groep huurders (representativiteit) en als per gebied waarover uitspraken worden gedaan voldoende enquêtes zijn afgenomen ten opzichte van de omvang van de totale groep huurders in elk gebied (betrouwbaarheid en nauw-

keurigheid). Gangbare normen voor een klanttevredenheidsonderzoek zijn uit te gaan van 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheidsmarges. Op de totale huurdersgroep van Buitenlust is, uitgaande van deze normen, sprake van zeer betrouwbare en nauwkeurige uitkomsten. Voor de grote wijken ligt de nauwkeurigheid van uitkomsten rond de norm van 5%. In de kleine wijken is de onnauwkeurigheid iets groter en zijn uitkomsten wat indicatiever.

### Profiel van de respondenten

In tabel 1.2 staat het profiel weergegeven van de respondenten; hun opleidingsniveau, leeftijd en huishoudenssamenstelling en het aantal jaar dat men in de huidige en / of een woning van Woningstichting Buitenlust woont.

Tabel 1.2: Woningstichting Buitenlust. Profiel van de respondenten naar opleidingsniveau, huishoudenstype en leeftijd

Kenmerk	Klasse	Percentage
Opleidingsniveau	Laag	31%
	Midden	38%
	Hoog	31%
Huishoudenstype naar leeftijd	1+2 persoonshuishoudens tot 35 jaar	18%
	1+2 persoonshuishoudens 35 – 55 jaar	28%
	Gezinnen met minderjarige kinderen	17%
	1+2 persoonshuishoudens 55 – 75 jaar	26%
	1+2 persoonshuishoudens vanaf 75 jaar	9%
	Anders	3%
Aantal jaren in huidige woning	Tot 5 jaar	43%
	6 tot 10 jaar	26%
	11 tot 20 jaar	19%
	Meer dan 20 jaar	12%
Aantal jaren in woning van Wst. Buitenlust	Tot 5 jaar	6%
	6 tot 10 jaar	12%
	11 tot 20 jaar	28%
	Meer dan 20 jaar	55%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

## 1.3 Leeswijzer

In de komende hoofdstukken lichten we de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek toe. We behandelen per hoofdstuk één onderwerp:

- In hoofdstuk 2 bekijken we de tevredenheid van de huurders met hun huidige woning.
- Hoofdstuk 3 geeft de tevredenheid van de huurder over de woonomgeving weer. Hierbij komt ook de leefbaarheid in de buurt aan bod.
- In hoofdstuk 4 staat de tevredenheid van de huurders van Woningstichting Buitenlust over de dienstverlening door de corporatie centraal.
- Hoofdstuk 5 gaat over het beeld dat huurders hebben van Woningstichting Buitenlust.
- In hoofdstuk 6 zijn de belangrijkste positieve punten en aandachtspunten bij de behandelde thema's aan de hand van factsheets per wijk weergegeven.
- Bijlage 1 bevat extra figuren die extra inzicht bieden in de hoofdthema's.
- Bijlage 2 bevat de vragenlijst.

Enkele opmerkingen vooraf:

- In dit klanttevredenheidsonderzoek maken we net als in 2009 gebruik van prioriteitenmatrices. Hierin wordt de waardering van de huurders ten aanzien van een bepaald onderwerp afgezet tegen het belang dat zij eraan hechten.
- De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit klanttevredenheidsonderzoek is vergelijkbaar met de vragen die in 2009 aan de huurders zijn gesteld. Waar mogelijk zullen we de resultaten van het huidige onderzoek dan ook vergelijken met de uitkomsten van de vorige meting.
- Alle huurders is gevraagd hun tevredenheid over de hoofdthema's woning, woonomgeving en dienstverlening uit te drukken in een rapportcijfer. Deze cijfers zijn afgezet tegen het benchmark van Companen. Dit benchmark bevat de gemiddelde resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken die we in 2013 bij woningcorporaties van vergelijkbare grootte hebben uitgevoerd.

## 2 Tevredenheid met de woning

In dit hoofdstuk staat de tevredenheid van huurders over hun huidige woning centraal. Allereerst beschrijven we aan de hand van de rapportcijfers hoe de huurders hun woning beoordelen. Vervolgens besteden we aandacht aan de tevredenheid over verschillende aspecten van de woning, zoals de grootte van de kamers, de isolatie en het onderhoud. Aan de hand van de combinatie van waardering en belang ten aanzien van elk aspect, is een prioriteitenmatrix voor de woning gemaakt. Deze matrix laat onder meer zien welke aspecten volgens huurders met voorrang moeten worden verbeterd.

In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk gaan we in op de mate waarin men overlast in de woning ervaart. Hierbij geven we weer in hoeverre huurders uit de vijf wijken overlast hebben van vocht, tocht, lawaai en stank.

Net als vijf jaar geleden worden de uitkomsten in de hoofdstukken zoveel mogelijk gepresenteerd in de vorm van cijfers van 1 tot 10. Hieraan is door middel van een kleurcodering een signalering gehangen. Hierbij wordt de volgende codering aangehouden:

≤ 5,4
5,5 – 6,4
6,5 – 7,4
≥ 7,5

### 2.1 Rapportcijfer woning: 7,1

Alle huurders van Woningstichting Buitenlust is gevraagd hun woning te beoordelen met een rapportcijfer. De resultaten hiervan zijn te vinden in tabel 2.1.

Tabel 2.1: Woningstichting Buitenlust. Rapportcijfer woning vergeleken met 2009

	2014	*	2009
Buitenlust	7,0	↑	6,4
Bloemenbuurt	6,9	↓	7,6
Haaswijk / Morsebel	7,3		7,4
Centrum	7,3	↓	7,7
Poelgeest	7,1		n.v.t.
<b>Totaal</b>	<b>7,1</b>	<b>↓</b>	<b>7,4</b>

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009

↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

#### Haaswijk / Morsebel en Centrum scoren bovengemiddeld

De huurders waarderen hun woning gemiddeld met een 7,1. De verschillen tussen de buurten zijn relatief klein. In Haaswijk / Morsebel en Centrum geven de huurders hun woning het hoogste cijfer (7,3). In Bloemenbuurt beoordeelt men hun woning het laagst, namelijk met een 6,9.

#### Rapportcijfer woning ligt lager dan in 2009

Vergeleken met 2009 liggen de rapportcijfers die huurders aan hun woning toekennen lager. Alleen Buitenlust vormt hierop een uitzondering. Hier beoordelen de huurders hun woning nu met een 7,

terwijl dit in 2009 nog een 6,4 bedroeg. De grootste daling van het rapportcijfer zien we terug bij de Bloemenbuurt. Waar de huurders hun woning hier in 2009 nog een 7,6 waard vonden, is dat nu een 6,9.

### Beoordeling woning vergelijkbaar met andere klanttevredenheidsonderzoeken

Wanneer we het rapportcijfer voor de woning afzetten tegen het benchmark zien we dat een score van 7,1 voor de woning vergelijkbaar is met het gemiddelde cijfer (7,3).

## 2.2 Aspecten woning: minst tevreden over woonlasten ten opzichte van woonkwaliteit

Zoals uit tabel 2.2 blijkt, verschilt de mate waarin huurders tevreden zijn met hun woning per wijk.

Tabel 2.2: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten woninggrootte

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Poelgeest	Totaal
Grootte woonkamer	7,5	7,7	7,7	7,8	8,7	7,8
Grootte slaapkamers	7,0	7,3	7,6	7,5	8,7	7,5
Grootte keuken	7,0	6,9	7,1	7,2	7,1	7,0
Grootte douche / badkamer	6,6	5,8	6,8	7,1	8,5	6,5
Grootte tuin / balkon	7,6	7,6	7,7	7,2	7,3	7,6
Grootte opbergmogelijkheden	6,7	7,1	6,5	4,6	7,2	6,5
Indeling woning	7,4	7,5	7,4	7,5	7,5	7,5
Aantal kamers	7,4	7,8	7,3	7,7	8,5	7,6
Hoeveelheid daglicht	8,0	7,9	7,9	8,2	8,9	8,0
Warmte-isolatie	6,2	5,7	7,3	8,5	9,0	6,8
Kwaliteit verwarming	7,1	6,0	7,8	8,2	8,0	7,1
Geluidsisolatie	5,7	5,8	6,5	7,5	8,0	6,4
Kwaliteit keuken	6,9	6,9	6,2	7,2	7,2	6,7
Kwaliteit sanitair	6,5	6,7	6,2	6,5	8,6	6,6
Opstel mogelijkheden keukenapparatuur	7,0	6,0	6,2	6,6	4,2	6,1
Opstel mogelijkheden wasmachine / -droger	6,8	6,3	6,8	7,0	7,4	6,6
Binnenonderhoud	5,9	5,9	6,3	7,2	6,8	6,2
Buitenonderhoud	5,4	5,7	6,8	6,3	5,9	6,2
Ventilatievoorzieningen	6,8	5,6	6,9	6,7	7,4	6,4
Energiezuinigheid	5,7	5,6	6,6	8,0	8,1	6,4
Inbraakbeveiliging	6,4	6,3	6,2	7,7	7,7	6,6
Aanzien woning	6,9	7,0	7,6	7,5	7,1	7,2
Privacy die woning biedt	7,0	7,1	7,3	8,0	7,5	7,3
Woonlasten t.o.v. woonkwaliteit	6,2	5,9	5,7	4,9	6,1	5,8

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

De meest gewaardeerde aspecten van de woningen van Woningstichting Buitenlust zijn volgens de huurders: de grootte van de woonkamer, de grootte van de tuin of het balkon, het aantal kamers en de hoeveelheid daglicht. Over de verhouding tussen de woonlasten en de woonkwaliteit heerst de meeste

ontevredenheid onder de huurders. Andere aspecten waarop laag gescoord wordt zijn de opstel-mogelijkheden voor keukenapparatuur en het onderhoud binnen- en buitenshuis.

### Hoogste tevredenheid over woning in Poelgeest en Centrum

In de wijken Poelgeest en Centrum is men over het merendeel van de aspecten van de woning (zeer) tevreden. Opvallend is wel dat men hier kritisch is over de opstel-mogelijkheden van keukenapparatuur. In de wijken Buitenlust, Bloemenbuurt en Haaswijk / Morsebel ligt de score voor de tevredenheid wat lager. Hoewel de meeste aspecten met een (ruime) voldoende beoordeeld worden door de huurders uit deze wijken, geven zij hun woningen minder hele hoge (en hele lage) cijfers dan de huurders die in Poelgeest en Centrum wonen.

Huurders in Buitenlust zijn ontevreden over het buitenonderhoud. In Buitenlust vindt momenteel herstructurering en renovatie plaats. Nog niet overal is dit afgerond en dat is hier terug te zien.

### Tevredenheid huurders woonlasten ten opzichte van woonkwaliteit afgenomen

Uit de vergelijking van de tevredenheid over de woning met 2009 blijkt dat de scores grotendeels met elkaar overeenkomen.

Tabel 2.3: Woningstichting Buitenlust. Vergelijking tevredenheid aspecten woninggrootte met 2009

	2014	*	2009
Groote woonkamer	7,8		7,7
Groote slaapkamers	7,5		7,4
Groote keuken	7,0		6,9
Groote douche / badkamer	6,5		6,6
Groote tuin / balkon	7,6		7,6
Groote opbergmogelijkheden	6,5		6,7
Indeling woning	7,5		7,4
Aantal kamers	7,6		7,6
Hoeveelheid daglicht	8,0	↑	7,7
Warmte-isolatie	6,8	↑	6,4
Kwaliteit verwarming	7,1	↑	6,7
Geluidsisolatie	6,4		6,3
Kwaliteit keuken	6,7		6,7
Kwaliteit sanitair	6,6		6,6
Opstel-mogelijkheden keukenapparatuur	6,1		6,3
Opstel-mogelijkheden wasmachine / -droger	6,6		6,5
Binnenonderhoud	6,2	↓	6,5
Buitenonderhoud	6,2		6,3
Ventilatievoorzieningen	6,4		6,5
Energiezuinigheid	6,4	↑	6,1
Inbraakbeveiliging	6,6		6,4
Aanzien woning	7,2		7,2
Privacy die woning biedt	7,3		7,3
Woonlasten t.o.v. woonkwaliteit	5,8	↓	6,9

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009

↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

De aspecten die de huurders dit jaar met een hoger cijfer hebben beoordeeld zijn: de warmte-isolatie, de hoeveelheid daglicht in de woning, de kwaliteit van de verwarming en de energiezuinigheid van de woning. Over de verhouding tussen de woonlasten en de woonkwaliteit en het onderhoud binnenshuis zijn de huurders minder tevreden dan in 2009. De toegenomen ontevredenheid over de woonlasten is

de meest opvallende verandering ten opzichte van 2009. De score is namelijk iets meer dan een punt gezakt tot een 5,9, een krappe voldoende.

## 2.3 Waardering versus belang: aspecten woning

Inzicht in de tevredenheid van huurders over de verschillende aspecten van de woning levert belangrijke aanknopingspunten om het beleid op te richten. Een belangrijke meerwaarde wordt echter verkregen als we ook inzicht hebben in het belang dat huurders hechten aan de verschillende aspecten. Zaken die niet goed gewaardeerd worden, maar wel erg belangrijk worden gevonden, nopen tot snel ingrijpen. Zaken die minder goed lopen, maar ook minder belangrijk gevonden worden, hoeven wellicht wat minder prioriteit te krijgen. Omgekeerd geldt dat aspecten waar men tevreden over is en die ook nog eens erg belangrijk worden gevonden, goed gemonitord moeten worden om het niveau van tevredenheid vast te houden. Zaken die goed lopen, maar minder belangrijk worden gevonden, behoeven weer wat minder aandacht.

Figuur 2.1: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid en belang diverse aspecten van de woning



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Dit betekent dat de grootte van de woonkamer, de grootte van de tuin of het balkon, het aantal kamers en de hoeveelheid daglicht, minimaal moeten worden gehandhaafd. De voornaamste kritiekpunten



(woonlasten ten opzichte van woonkwaliteit, binnenonderhoud, en geluidsisolatie) zijn erg belangrijk voor huurders. Deze woningaspecten vormen daarmee duidelijke verbeterpunten. Uitzonderingen hierop zijn de opstel mogelijkheden van keukenapparatuur, buitenonderhoud, ventilatievoorzieningen en energiezuinigheid. Huurders hebben kritiek op deze aspecten, maar kennen er een minder groot belang aan toe dan aan de andere kritiepunten.

## 2.4 Weinig overlast in de woning

Over het algemeen kan worden gesteld dat huurders weinig overlast ervaren in hun woning, zoals duidelijk wordt uit onderstaande tabel.

Tabel 2.4: Woningstichting Buitenlust. Mate waarin overlast in de woning wordt ervaren\*

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Poelgeest	Totaal
Vocht	7,1	7,0	7,4	8,2	9,9	7,5
Tocht kozijnen voorgevel	7,6	7,4	8,1	9,2	9,7	8,0
Tocht kozijnen achtergevel	7,0	7,6	8,4	9,7	9,1	8,2
Lawaai naaste burens	8,1	7,4	7,8	7,2	7,9	7,6
Lawaai overige buurtbewoners	8,6	8,5	7,7	7,2	7,4	8,0
Lawaai verkeer	8,0	7,3	8,2	9,3	8,5	8,0
Lawaai vliegtuigen	8,3	7,4	6,6	7,3	6,6	7,2
Lawaai treinverkeer	9,6	9,7	9,3	10,0	5,1	9,3
Stank etensgeuren	9,8	8,2	8,9	9,2	8,4	8,7
Stank rioollucht	9,1	8,4	8,6	9,6	9,3	8,7
Stank verkeer	9,2	8,9	9,3	9,4	9,1	9,1

\* Een laag cijfer betekent veel overlast (1 = zeer veel overlast, 10 = geen overlast).

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Er zijn twee zaken die hierbij opvallen. Ten eerste valt op dat men in Poelgeest aangeeft overlast te ervaren van treinverkeer. Poelgeest is de enige wijk die aan het spoor grenst dus wat dat betreft is het logisch dat huurders uit deze wijk er overlast van ervaren. Ten tweede blijkt dat, met uitzondering van Buitenlust, de huurders in alle wijken enige overlast ervaren van het lawaai van vliegtuigen.

## 3 Tevredenheid met de woonomgeving

Dit hoofdstuk gaat over de tevredenheid van de huurders over hun woonomgeving. We beginnen met de rapportcijfers die huurders geven aan hun woonbuurt. Daarna gaan we in de tweede paragraaf in op de waardering van aspecten zoals de aanwezigheid van voorzieningen, openbaar groen, parkeergelegenheid en het contact tussen buurtbewoners. Net als in het vorige hoofdstuk bekijken we ook het belang dat men aan de beoordeelde aspecten hecht.

Vervolgens wordt ingegaan op hoe huurders de leefbaarheid in hun woonomgeving ervaren en in hoeverre zij daar een bijdrage aan leveren. In de vijfde paragraaf van dit hoofdstuk besteden we aandacht aan overlast in de woonomgeving. We laten zien in welke mate huurders uit de vier wijken overlast hebben van het gedrag van anderen, vervuiling, bepaalde activiteiten, criminaliteit en van verkeer. Tenslotte komt de tevredenheid van huurders over de wijkbeheerders aan bod.

### 3.1 Rapportcijfer woonomgeving: 7,0

In tabel 3.1 is te zien dat de huurders van Woningstichting Buitenlust hun woonomgeving gemiddeld beoordelen met een 7,0.

Tabel 3.1: Woningstichting Buitenlust. Rapportcijfer woonomgeving vergeleken met 2009

	2014	*	2009
Buitenlust	6,7		6,7
Bloemenbuurt	6,8	↓	7,4
Haaswijk / Morsebel	7,3		7,2
Centrum	7,3		7,4
Poelgeest	6,6		n.v.t.
<b>Totaal</b>	<b>7,0</b>		<b>7,2</b>

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009

↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

#### Haaswijk / Morsebel en Centrum scoren bovengemiddeld

De cijfers zijn vergelijkbaar met de cijfers die men geeft voor de woning. Zo is de beoordeling voor de woonomgeving van huurders in Haaswijk / Morsebel en Centrum wederom het hoogst (7,3). Het laagste cijfer (6,6) is gegeven door de huurders uit Poelgeest.

#### Rapportcijfer woonomgeving nipt lager dan in 2009

De rapportcijfers die huurders aan hun woonomgeving toekennen zijn over het algemeen vergelijkbaar met de cijfers van 2009. Uitzondering hierop is Bloemenbuurt, waar men de woonbuurt lager beoordeelt dan in 2009.

#### Beoordeling woonomgeving vergelijkbaar met andere klanttevredenheidsonderzoeken

Vergelijking van het rapportcijfer voor de woonomgeving met het benchmark laat zien dat een score van 7,0 voor de woonomgeving overeenkomt met het gemiddelde.

## 3.2 Aspecten woonomgeving: tevreden over openbaar groen

In onderstaande tabel staat de tevredenheid over verschillende aspecten in de woonomgeving weer-gegeven.

Tabel 3.2: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten woonomgeving

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Poelgeest	Totaal
Aantal winkels voor dagelijkse boodschappen	4,6	9,2	7,7	8,1	5,0	7,9
Aantal bankfilialen / postkantoren	4,6	8,2	6,9	7,3	4,6	7,1
Aantal pinautomaten	4,6	8,1	6,6	7,6	4,5	7,0
Aantal zorgvoorzieningen en medische voorzieningen	5,3	8,2	7,6	8,0	5,2	7,5
Aanwezige openbare groen	6,6	7,9	8,4	8,2	7,8	8,0
Aanzien buurt	5,6	7,2	8,0	8,0	7,4	7,4
Verkeersveiligheid	5,6	7,2	7,5	7,2	7,6	7,2
Parkeergelegenheid	5,6	7,6	7,6	6,3	3,9	7,0
Bereikbaarheid met openbaar vervoer	7,5	7,6	7,4	7,2	3,1	7,2
Aanwezigheid ontmoetingsplekken voor ouderen	7,2	6,7	5,8	6,8	3,8	6,2
Aanwezigheid speelgelegenheid voor jonge kinderen (< 12)	6,9	6,0	8,3	6,1	5,8	7,1
Aanwezigheid speelvoorzieningen voor jeugd (12-15)	6,5	4,6	6,9	5,9	5,2	5,9
Ruimte en voorzieningen voor jongeren (> 15)	6,0	4,2	5,4	5,8	3,5	4,8
Onderhoud (speel)voorzieningen	5,9	6,5	7,8	6,0	5,1	6,9
Aantal sportvoorzieningen	6,4	7,3	7,1	7,5	7,4	7,2

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Het aanwezige openbare groen wordt van alle aspecten van de woonomgeving het meest gewaardeerd door de huurders. Ook is men over het algemeen tevreden over het aantal voorzieningen in de buurt. De huurders in de Bloemenbuurt zijn hier het meest tevreden over. In de wijken Buitenlust en Poelgeest heerst daarentegen juist veel ontevredenheid over het voorzieningenniveau.

Over de hoeveelheid ruimte en voorzieningen voor jongeren vanaf 15 jaar bestaat de meeste ontevredenheid onder huurders. In Poelgeest en Bloemenbuurt en Haaswijk / Morsebel vinden de huurders deze voorzieningen zelfs (zwaar) onvoldoende. De andere aspecten die te maken hebben met vermaak en ontmoeting van jeugd vanaf 12 jaar worden eveneens vrij laag beoordeeld.

### Veel ontevredenheid over woonomgeving in Poelgeest

De huurders uit Poelgeest zijn ontevreden over het merendeel van de aspecten die te maken hebben met de woonomgeving. Dit kan ermee te maken hebben dat Poelgeest een nieuwe wijk is, die deels nog in ontwikkeling is. In de wijk Haaswijk / Morsebel is men het meest tevreden over de woonomgeving.

### Tevredenheid over aantal voorzieningen toegenomen

Zoals beschreven zijn de huurders over het algemeen erg tevreden met het aantal voorzieningen in de woonomgeving.

Tabel 3.3: Woningstichting Buitenlust. Vergelijking tevredenheid aspecten woonomgeving met 2009

	2014	*	2009
Aantal winkels voor dagelijkse boodschappen	7,9	↑	7,0
Aantal bankfilialen / postkantoren	7,1		n.v.t.
Aantal pinautomaten	7,0		n.v.t.
Aantal zorgvoorzieningen en medische voorzieningen	7,5	↑	7,2
Aanwezige openbare groen	8,0	↑	7,7
Aanzien buurt	7,4	↑	7,1
Verkeersveiligheid	7,2		7,0
Parkeergelegenheid	7,0		6,9
Bereikbaarheid met openbaar vervoer	7,2	↑	6,2
Aanwezigheid ontmoetingsplekken voor ouderen	6,2		n.v.t.
Aanwezigheid speelgelegenheid voor jonge kinderen (< 12)	7,1		6,9
Aanwezigheid speelvoorzieningen voor jeugd (12-15)	5,9	↑	5,4
Ruimte en voorzieningen voor jongeren (> 15)	4,8		4,7
Onderhoud (speel)voorzieningen	6,9		6,8
Aantal sportvoorzieningen	7,2		n.v.t.

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009

↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

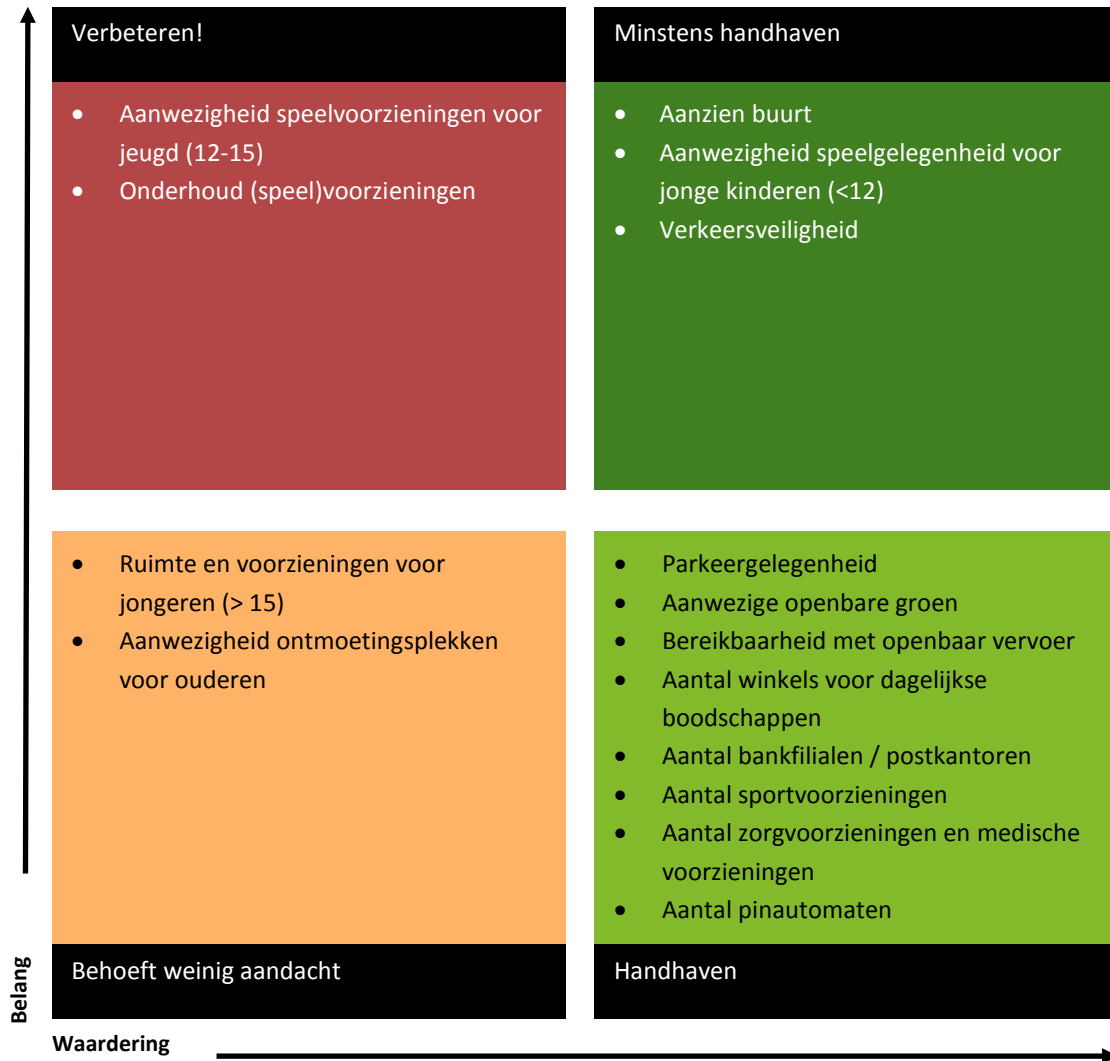
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

De vergelijking van de tevredenheidsscores met 2009 laat zien dat men over deze aspecten nog tevredener is dan men in 2009 aangaf. De grootste verandering is echter de grotere tevredenheid over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer.

### 3.3 Waardering versus belang: aspecten woonomgeving

Onderstaande prioriteitenmatrix voor de woonomgeving laat zien dat de aspecten waarover huurders ruim tevreden zijn, minstens op hetzelfde niveau moeten blijven. De waardering van een aantal aspecten van de woonomgeving is afgezet tegen het belang van die aspecten.

Figuur 3.1: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid en belang diverse aspecten van de woonomgeving



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Dit betekent dat het aanzien van de buurt, speelgelegenheid voor jonge kinderen en de verkeersveiligheid, minimaal gehandhaafd moeten worden. Huurders kennen aan twee kritiekpunten een bovengemiddeld belang toe: de aanwezigheid van speelvoorzieningen voor jeugd van 12 tot 15 jaar en het onderhoud van (speel-)voorzieningen. Dit zijn duidelijke verbeterpunten als het gaat om de woonomgeving.

De andere kritiekpunten zijn wat minder belangrijk voor de huurders. Dit geldt niet alleen voor de hoeveelheid ruimte en voorzieningen voor jongeren vanaf 15 jaar, maar ook de aanwezigheid van

ontmoetingsplekken voor ouderen. Dit houdt in dat hoewel de huurders niet tevreden zijn over deze aspecten, verbetering niet zonder meer direct nodig is.

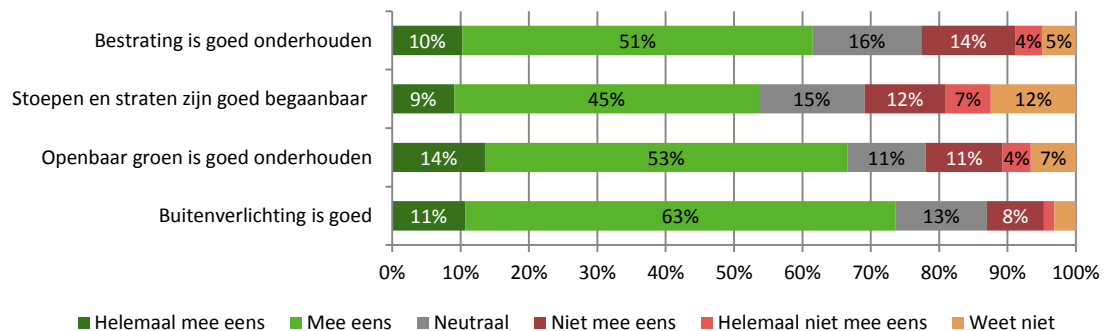
### 3.4 Leefbaarheid

In deze paragraaf gaan we in op de tevredenheid van de huurders over aspecten die te maken hebben met de leefbaarheid in de woonomgeving. Allereerst wordt het onderhoud in de woonbuurt nader toegelicht, vervolgens hoe buurtbewoners met elkaar omgaan, daarna de ontwikkeling van de buurt en tot slotte de inzet van huurders voor hun woonbuurt.

#### Meerderheid vindt onderhoud buurt goed

Uit onderstaande figuur blijkt dat het merendeel van de huurders van mening is dat de woonomgeving goed onderhouden wordt.

Figuur 3.2: Woningstichting Buitenlust. Mate waarin men het eens is met stellingen over onderhoud woonomgeving



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Men is met name tevreden met de buitenverlichting in de buurt. Over het onderhoud van de paden en pleintjes en de begaanbaarheid van stoepen en straten met kinderwagens en scootmobielen bestaat meer ontevredenheid.

#### Deel huurders wijk Buitenlust vindt onderhoud onvoldoende

Om erachter te komen of er verschillen zijn tussen de wijken, is in tabel 3.4 het percentage van de huurders weergegeven dat het (helemaal) niet eens is met de gegeven stelling.

Tabel 3.4: Woningstichting Buitenlust. Aandeel huurders per wijk dat het **niet eens** is met stellingen over onderhoud

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Poelgeest	Totaal
Bestrating is goed onderhouden	49%	22%	10%	1%	15%	<b>18%</b>
Stoepen en straten zijn goed begaanbaar	56%	21%	7%	14%	16%	<b>18%</b>
Openbaar groen is goed onderhouden	37%	15%	10%	12%	25%	<b>15%</b>
Buitenverlichting is goed	11%	11%	8%	11%	14%	<b>10%</b>

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

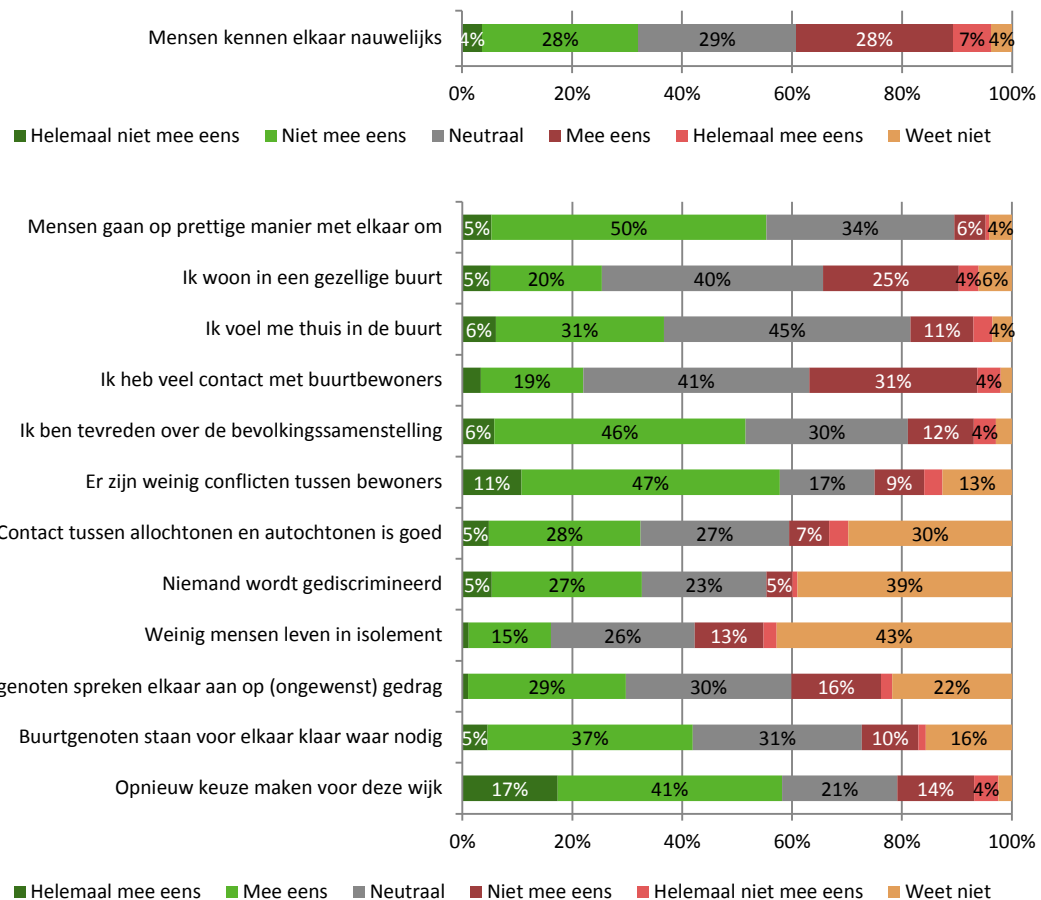
Het aandeel huurders dat het onderhoud niet goed vindt, is in Buitenlust veel groter dan in de andere wijken. Ongeveer de helft vindt het onderhoud en de begaanbaarheid van de verharde wegen niet goed. Daarnaast vindt 37% dat het openbare groen niet goed wordt onderhouden. Het is waarschijnlijk dat dit

te maken heeft met de herstructurering die plaatsvindt in Buitenlust. In Poelgeest is een vierde van de huurders van mening dat het openbare groen niet goed wordt onderhouden, terwijl in totaal 15% deze mening heeft. De meeste tevredenheid zien we terug bij de huurders uit Haaswijk / Morsebel en Centrum.

### Meerderheid kiest opnieuw voor huidige woonwijk

In onderstaande figuur valt op dat een relatief groot aandeel van de huurders geen uitgesproken mening heeft over hoe de bewoners in de buurt met elkaar omgaan. Men oordeelt neutraal of men weet het niet.

Figuur 3.3: Woningstichting Buitenlust. Mate waarin men het eens is met stellingen over omgang tussen buurtbewoners onderling



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Toch zijn er wel aspecten uit te halen die in positieve dan wel negatieve zin uitspringen:

- De meerderheid van de huurders geeft aan opnieuw te kiezen voor de huidige wijk.
- Volgens de huurders zijn er weinig conflicten in de buurt.
- Een groot aandeel vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan.
- Men is over het algemeen tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt.
- Ruim een derde geeft aan niet veel contact te hebben met buurtbewoners en de buurtbewoners ook nauwelijks te kennen.
- Bijna 30% vindt de buurt waarin men woont niet gezellig.

### Weinig onderling contact buurtbewoners in Poelgeest

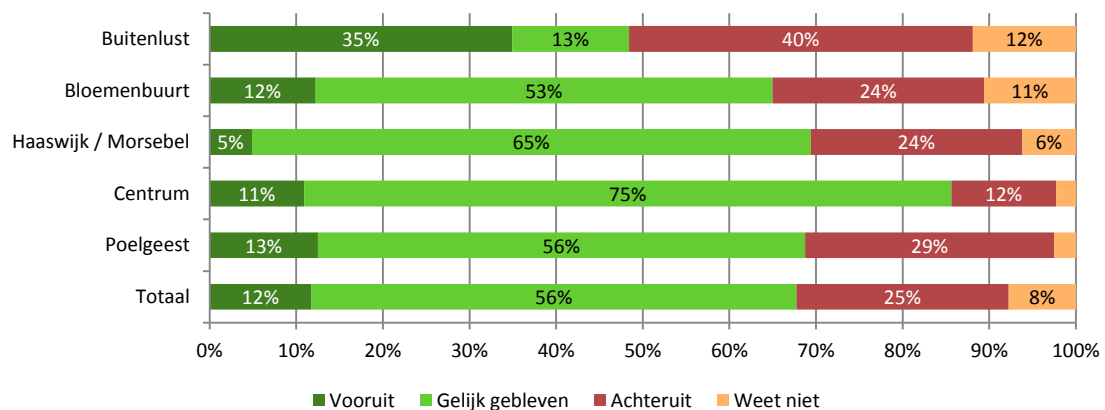
Er zijn flinke verschillen op te merken tussen de wijken als het gaat om hoe bewoners met elkaar omgaan:

- In Poelgeest scoren alle gegeven stellingen lager dan gemiddeld. Dat houdt in dat men erg kritisch is op hoe men met elkaar samenwoont in Poelgeest. Mensen kennen elkaar niet, hebben weinig contact met elkaar en spreken elkaar niet aan op ongewenst gedrag. Ook over de samenstelling van de wijk is men niet tevreden. Bijna 40% van de huurders in Poelgeest zou niet opnieuw voor de wijk kiezen.
- Ook Centrum kent een aantal aandachtspunten. Mensen hebben weinig onderling contact en men kent elkaar niet goed. Ook leven er mensen in isolement.
- In Buitenlust is men juist tevredener over de sociale samenhang dan gemiddeld. Men voelt zich er thuis en er zijn weinig conflicten tussen de bewoners.

### Buitenlust volop in ontwikkeling

In onderstaande figuur staat weergegeven of men vindt dat de wijk zich in het afgelopen jaar in positieve of in negatieve zin heeft ontwikkeld.

Figuur 3.4: Woningstichting Buitenlust. Ontwikkeling van de buurt in het afgelopen jaar



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

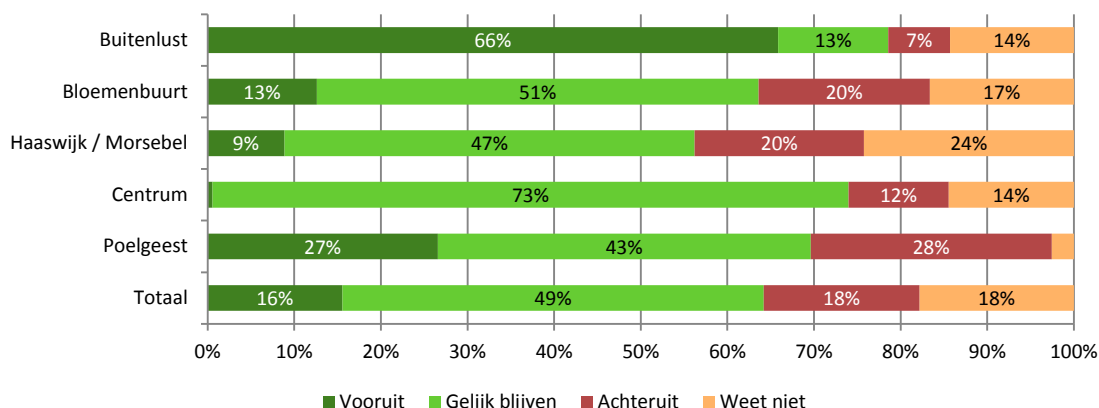
De meeste huurders zijn van mening dat hun buurt het afgelopen jaar gelijk is gebleven. In Buitenlust ligt dit echter anders. Hier vindt ruim een derde van de huurders dat de buurt vooruit is gegaan, terwijl 40% achteruitgang constateert in de buurt. Deze tweedeling heeft ongetwijfeld te maken met de grootschalige renovatie van de wijk die deels is afgerond en deels nog in volle gang is.

### Vertrouwen in toekomstige ontwikkeling Buitenlust groot

Ook is gevraagd naar de verwachting van de ontwikkeling in de komende jaren.



Figuur 3.5: Woningstichting Buitenlust. Verwachte ontwikkeling van de buurt in de komende jaren



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

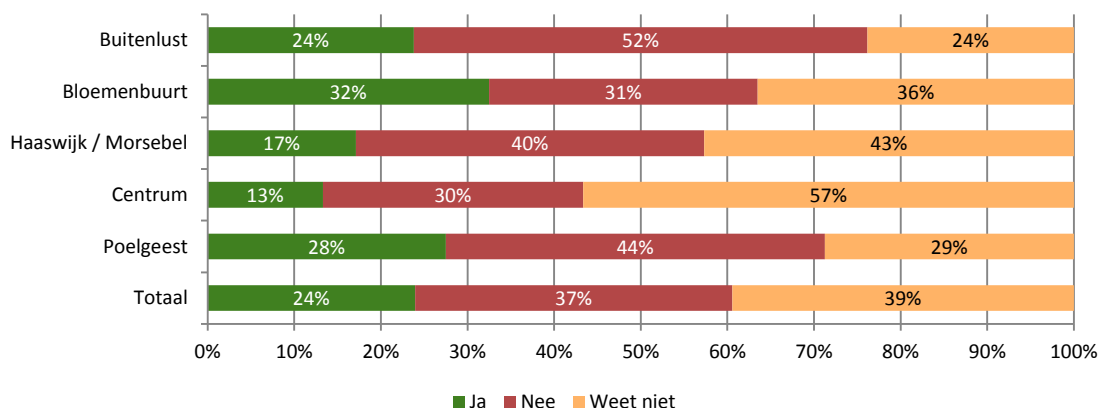
Als we kijken naar hoe huurders denken over de ontwikkeling van hun buurt in de komende jaren blijkt dat de huurders uit Buitenlust verwachten dat hun wijk zal verbeteren.

In Poelgeest is het aandeel huurders dat denkt dat de buurt vooruit zal gaan bijna even groot als het deel dat denkt dat de buurt zal verslechteren. Wat dat betreft is er sprake van verdeeldheid onder de huurders.

### Een vijfde zet zich actief in voor de buurt

Ongeveer twee derde van de huurders geeft aan zich verantwoordelijk te voelen voor de leefbaarheid in de buurt. In Buitenlust ligt dit iets lager en voelt één op de drie zich niet verantwoordelijk voor de buurt.

Figuur 3.6: Woningstichting Buitenlust. Meer inzetten om de leefbaarheid in de buurt te verbeteren?



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Ruim 20% van de huurders geeft aan zich afgelopen jaar actief te hebben ingezet om de buurt te verbeteren. Van de huurders uit Centrum geeft ruim 80% aan geen actieve bijdrage te hebben geleverd. De meest genoemde redenen om dit niet te doen zijn: men heeft er geen tijd voor, niet weet hoe men zich kan inzetten of het niet (meer) kan vanwege gezondheidsredenen. Circa 30% van de huurders uit Bloemenbuurt en Poelgeest zou zich meer willen inzetten om de buurt te verbeteren. Men geeft aan te willen meedenken over wat er in hun buurt gebeurt, ondersteuning te willen bieden aan buurtbewoners met beperkingen en / of zich te willen inzetten voor buurtpreventie.

## 3.5 Ervaring van overlast in de woonomgeving

### Weinig overlast in woonomgeving

De huurders geven aan over het algemeen weinig overlast te ondervinden in hun woonomgeving. De enige uitzonderingen hierop zijn de huurders uit Poelgeest die aangeven overlast te ondervinden van vervuiling en de huurders uit Buitenlust die enige verkeersoverlast ervaren.

Tabel 3.5: Woningstichting Buitenlust. Mate waarin overlast in de woonomgeving wordt ervaren\*

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Poelgeest	Totaal
Gedrag van anderen	7,9	7,0	7,2	7,1	7,3	7,2
Vervuiling	7,2	7,3	7,7	6,6	5,4	7,3
Bepaalde activiteiten	9,7	9,4	9,2	9,7	7,6	9,3
Criminaliteit	8,4	8,4	8,4	8,5	7,4	8,4
Verkeer	6,4	7,0	7,9	8,3	7,3	7,4

\* Een laag cijfer betekent veel overlast (1 = zeer veel overlast, 10 = geen overlast).

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Hoewel de overlast beperkt lijkt te zijn, is het interessant om te bekijken om welke overlast het precies gaat. Gelet op het (beperkte) aantal huurders dat overlast ervaart in de woonomgeving, hebben we de resultaten niet uitgesplitst naar de wijken. In tabel 3.7 staat steeds vetgedrukt welk percentage van de huurders een bepaalde vorm van overlast in enige mate, veel of zeer veel ervaart.

### Meer overlast van vervuiling en gedrag anderen

Vergeleken met 2009 is het aandeel van de huurders dat aangeeft overlast te ervaren in de woonbuurt toegenomen. Er wordt vooral meer overlast ervaren van gedrag van anderen en door vervuiling.

Tabel 3.6: Woningstichting Buitenlust. Aard van de ervaren overlast in de buurt vergeleken met 2009\*

	2014		2009
<b>Overlast gedrag van anderen</b>	<b>40% van alle respondenten</b>	<b>**</b>	<b>28% van alle respondenten</b>
	Waarvan:		Waarvan:
Geluidsoverlast	54%	↓	59%
Burenruzie	22%	↑	13%
Rondhangende jongeren	34%	↓	47%
Zwerfers	2%		0%
Anders	32%		29%
Weet niet	9%	↑	3%
<b>Overlast vervuiling</b>	<b>38% van alle respondenten</b>	<b>**</b>	<b>29% van alle respondenten</b>
	Waarvan:		Waarvan:
Zwerfvuil	70%	↑	59%
Hondenpoep	59%		59%
Graffiti	6%		5%
Verkeerd geplaatst vuilnis	29%		29%
Vervuilde portieken	30%	↑	8%
Anders	16%		19%
Weet niet	1%		0%
<b>Overlast bepaalde activiteiten</b>	<b>7% van alle respondenten</b>	<b>**</b>	<b>4% van alle respondenten</b>
	Waarvan:		Waarvan:
Drugshandel	39%	↓	48%
Prostitutie	0%		0%
Overlastgevende horeca	14%	↑	0%
Anders	14%	↓	52%
Weet niet	33%	↑	5%
<b>Overlast criminaliteit</b>	<b>18% van alle respondenten</b>	<b>**</b>	<b>18% van alle respondenten</b>
	Waarvan:		Waarvan:
Inbraak	59%	↑	54%
Vandalisme/vernielingen	39%	↓	54%
Geweldpleging	0%		2%
Anders	8%	↓	14%
Weet niet	12%		9%
<b>Overlast verkeer</b>	<b>35% van alle respondenten</b>	<b>**</b>	<b>28% van alle respondenten</b>
	Waarvan:		Waarvan:
Verkeerslawaaai	41%		42%
Te hard rijden	66%		68%
Hinder door verkeerd parkeren	31%		30%
Onveilig rijgedrag	27%		29%
Anders	12%	↓	19%
Weet niet	5%		1%

\* Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages tellen daarom op tot meer dan 100%.

\*\* ↓ daling van 5% of meer t.o.v. 2009

↑ stijging van 5% of meer t.o.v. 2009

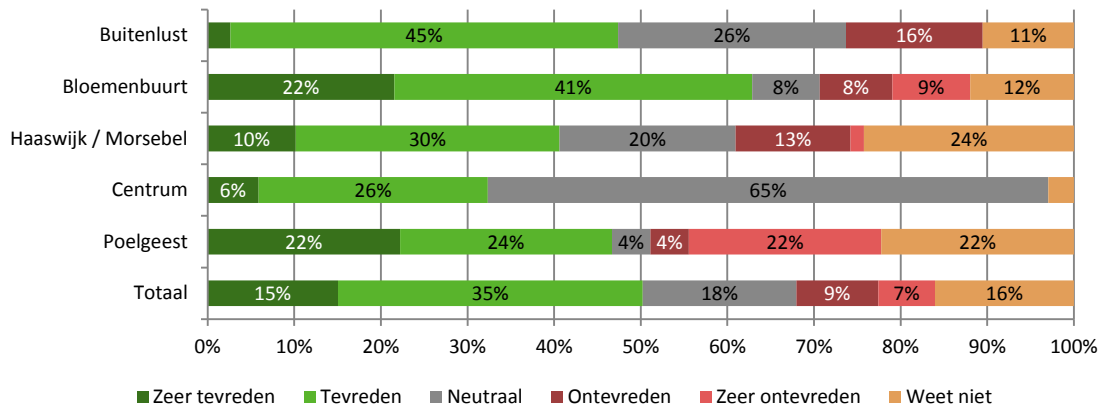
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Van de huurders ervaart 40% overlast van het gedrag van anderen. Hierbij gaat het vooral om geluidsoverlast en rondhangende jongeren. Verder geeft 38% van de huurders aan overlast van vervuiling te ondervinden, wat vooral neerkomt op zwerfvuil en hondenpoep in de buurt. Ruim een derde van de huurders ervaart overlast van verkeer. Met name het hard rijden en verkeerslawaaai worden hiervoor als oorzaak genoemd.

### 3.6 Wijkbeheerders

Ongeveer 40% van de huurders is ervan op de hoogte dat er in hun buurt of wijk een wijkbeheerder is die toeziet dat de woongebouwen en de leefomgeving schoon, heel en veilig zijn. Zij hebben echter nog nooit contact met diegene gehad. Circa 30% geeft aan bekend te zijn met de wijkbeheerder en ook weleens contact te hebben gehad. De overige huurders weten niet dat er een wijkbeheerder is.

Figuur 3.7: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid over de wijkbeheerder



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Over het algemeen zijn de huurders die bekend zijn met de wijkbeheerder tevreden over de dienstverlening. Vooral in Bloemenbuurt is een groot aandeel van de huurders tevreden. Als men ontevreden is, heeft dit te maken met de bereikbaarheid van de wijkbeheerder (te korte spreekuren per complex) of omdat een overlastsituatie niet naar wens is verholpen.

## 4 Tevredenheid met de dienstverlening

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de tevredenheid van de huurders van Woningstichting Buitenlust over de dienstverlening door de corporatie. Het hoofdstuk bestaat uit vier delen. Allereerst komen de rapportcijfers aan bod waarmee de huurders de dienstverlening beoordelen. In het tweede deel (algemene bereikbaarheid) gaan we in op de tevredenheid bij verschillende vormen van contact met Woningstichting Buitenlust: telefonisch, schriftelijk (brief), via e-mail of de website of middels een bezoek aan het kantoor van de corporatie. Het derde deel van het hoofdstuk gaat over de tevredenheid over de afhandeling van reparatieverzoeken. In het vierde deel staan we tot slot stil bij de waardering van de communicatie van Woningstichting Buitenlust naar de huurders.

### 4.1 Rapportcijfer dienstverlening: 6,9

Gemiddeld genomen beoordelen de huurders de dienstverlening van Woningstichting Buitenlust met het cijfer 6,9. We zien hierbij geen duidelijke verschillen tussen de wijken. De cijfers komen vrijwel overeen met de rapportcijfers van 2009.

Tabel 4.1: Woningstichting Buitenlust. Rapportcijfer dienstverlening vergeleken met 2009

	2014	*	2009
Buitenlust	6,7		6,8
Bloemenbuurt	6,8		7,0
Haaswijk / Morsebel	7,0		6,8
Centrum	6,9		6,8
Poelgeest	7,1		n.v.t.
<b>Totaal</b>	<b>6,9</b>		<b>6,9</b>

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009

↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

#### Beoordeling dienstverlening lager dan andere klanttevredenheidsonderzoeken

Vergelijking van het rapportcijfer voor de dienstverlening met het benchmark laat zien dat een score van 6,9 wat lager is dan de gemiddelde score van 7,3. Desalniettemin is het nog steeds een ruime voldoende.

### 4.2 Algemene bereikbaarheid

Een belangrijke opmerking vooraf: de tevredenheid bij verschillende vormen van contact geven we weer op het niveau van het totale werkgebied van Woningstichting Buitenlust. Gelet op het (beperkte) aantal huurders dat op de verschillende manieren contact heeft opgenomen met de corporatie, hebben we de resultaten niet uitgesplitst naar de wijken. Bovendien bleek al uit de rapportcijfers dat de verschillen tussen de wijken minimaal zijn.

### Telefonisch contact (66% van de huurders) vooral over reparatieverzoek

Ongeveer twee derde van de huurders heeft het afgelopen jaar telefonisch contact opgenomen met Woningstichting Buitenlust. In ruim de helft van de gevallen ging dit gesprek over een reparatieverzoek. De overige huurders namen contact op vanwege een klacht of een vraag.

Tabel 4.2: Woningstichting Buitenlust. Onderwerp van telefonisch contact

	2014	2009
Vraag	14%	15%
Reparatieverzoek	52%	56%
Klacht	22%	18%
Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland	3%	3%
Anders	9%	8%
Weet niet	0%	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

### Klantvriendelijkheid medewerker bij telefonisch contact meest gewaardeerd

Over het geheel gezien liggen de tevredenheidsscores hoger dan in 2009. Vooral de werkwijze van de medewerkers en de duidelijkheid van de informatie worden hoger gewaardeerd.

Tabel 4.3: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid met telefonische dienstverlening

	2014	*	2009
Telefonische bereikbaarheid	7,0		6,9
Klantvriendelijkheid medewerker	7,8	↑	7,4
Deskundigheid medewerker	7,4	↑	6,9
Duidelijkheid informatie	7,4	↑	6,9
Aantal maal doorverbinden	7,1		6,9
Nakomen van afspraken	6,8		6,6
Snelheid terug bellen	6,4		6,3
Mate waarin vraag is beantwoord / probleem is opgelost	6,6		6,4
Snelheid waarmee vraag is beantwoord / probleem is opgelost	6,3		6,2

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009

↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

De huurders die telefonisch contact hebben gehad, zijn het meest tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerker. Over de snelheid waarmee men wordt teruggebeld en de snelheid waarmee de vraag is opgelost zijn de huurders minder tevreden.

### Schriftelijk contact (12% van de huurders)

Iets meer dan één op de tien huurders heeft het afgelopen jaar via een brief contact opgenomen met Woningstichting Buitenlust. Dit schriftelijke contact ging voornamelijk over een reparatieverzoek of een vraag.

Tabel 4.4: Woningstichting Buitenlust. Onderwerp van schriftelijke contact

	2014	2009
Vraag	24%	9%
Reparatieverzoek	33%	18%
Klacht	18%	42%
Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland	1%	2%
Anders	21%	25%
Weet niet	4%	4%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

### Minder tevredenheid over schriftelijke dienstverlening

Vergeleken met 2009 zijn de huurders over de meeste aspecten minder tevreden over de schriftelijke dienstverlening.

Tabel 4.5: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid met schriftelijke dienstverlening

	2014	*	2009
Klantvriendelijkheid medewerker	6,5		6,7
Deskundigheid medewerker	6,3	↓	6,7
Nakomen van afspraken	5,7	↓	6,4
Snelheid reactie	5,8	↑	5,4
Duidelijkheid informatie	6,0	↓	6,5
Mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	4,9	↓	5,3
Snelheid waarmee vraag is beantwoord / probleem is opgelost	4,5	↓	5,1

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009

↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

De huurders die schriftelijk contact hebben gehad, zijn het meest tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerker. Over (de snelheid van) het oplossen van de vraag of het probleem is men het minst tevreden.

### Contact via email of website (33% van de huurders)

Een derde van de huurders heeft via email of de website contact gezocht met Woningstichting Buitenlust. Iets minder dan de helft van deze communicatie via internet betrof een reparatieverzoek, ongeveer een vierde ging over een klacht en 15% betrof een vraag.

Tabel 4.6: Woningstichting Buitenlust. Onderwerp van contact via email of website

	2014	2009
Vraag	15%	21%
Reparatieverzoek	45%	37%
Klacht	24%	18%
Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland	5%	8%
Anders	10%	16%
Weet niet	1%	0%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

### Klantvriendelijkheid medewerker bij digitaal contact meest gewaardeerd

Hoewel de tevredenheidsscores voor de dienstverlening van Woningstichting Buitenlust via internet niet heel hoog liggen, is de tevredenheid over de meeste aspecten wel groter dan in 2009.

Tabel 4.7: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid met dienstverlening via internet

	2014	*	2009
Klantvriendelijkheid medewerker	6,4		6,5
Deskundigheid medewerker	6,3		6,2
Nakomen van afspraken	6,3	↑	5,7
Snelheid reactie	5,5		5,3
Duidelijkheid informatie	6,1	↑	5,7
Mate waarin vraag is beantwoord / probleem is opgelost	5,4		5,2
Snelheid waarmee vraag is beantwoord / probleem is opgelost	5,3	↑	5,0

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009      ↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Men is het meest tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerker. Het oplossen van de vraag of het probleem en de snelheid waarmee er wordt gereageerd is men het minst tevreden.

### Kantoorbezoek (38% van de huurders)

Iets minder dan 40% van de huurders is het afgelopen jaar langs geweest op het kantoor van Woningstichting Buitenlust. Voor ruim de helft van deze personen was het onderwerp van gesprek een reparatieverzoek. In andere gevallen ging het om een klacht of een vraag.

Tabel 4.8: Woningstichting Buitenlust. Onderwerp van het kantoorbezoek (in 2009 vraag niet gesteld)

	2014
Vraag	14%
Reparatieverzoek	52%
Klacht	22%
Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland	3%
Anders	9%
Weet niet	0%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

### Klantvriendelijkheid medewerker ook bij kantoorbezoek meest gewaardeerd

Evenals voor de andere contactvormen geldt voor het kantoorbezoek dat de huurders het meest tevreden zijn met de klantvriendelijkheid van de medewerker.

Tabel 4.9: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid met dienstverlening op kantoor

	2014	*	2009
Bereikbaarheid kantoor	7,6	↓	8,0
Parkeergelegenheid bij kantoor	7,8		7,6
Openingstijden kantoor	6,4		6,6
Mate waarin privacy in acht wordt genomen	7,3	↑	6,8
Klantvriendelijkheid baliemedewerker	8,1	↑	7,6
Deskundigheid baliemedewerker	7,8	↑	7,2
Duidelijkheid informatie	7,5	↑	7,2
Nakomen van afspraken	7,3	↑	6,9
Snelheid terugbellen	7,2	↑	6,9
Mate waarin vraag is beantwoord / probleem is opgelost	6,8		6,7
Snelheid waarmee vraag / probleem is afgehandeld	6,4		6,4

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009      ↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.



Ook hier geldt dat men het minst tevreden is over de snelheid waarmee de vraag of het probleem is opgelost. Daarnaast is men ook minder tevreden over de openingstijden van het kantoor. Deze score is tevens lager dan in 2009, wat ook geldt voor de bereikbaarheid van het kantoor, al is dat nog steeds een ruime voldoende.

### Concluderend wat betreft bereikbaarheid

Tot slot enkele opmerkingen over de algemene bereikbaarheid van Woningstichting Buitenlust:

- Huurders nemen vooral persoonlijk contact op met de corporatie en zijn ook het meest tevreden over de telefonische dienstverlening en de dienstverlening op het kantoor.
- Men neemt vooral contact op met de corporatie over een reparatieverzoek.
- De klantvriendelijkheid van de medewerker wordt het meest gewaardeerd, de manier en snelheid waarmee een vraag of probleem wordt opgelost wordt minder gewaardeerd.

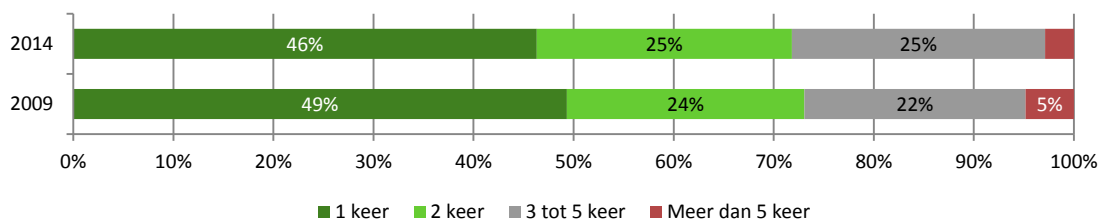
## 4.3 Afhandeling reparatieverzoeken

Deze paragraaf gaat over de tevredenheid voor wat betreft de afhandeling van reparatieverzoeken. We geven deze tevredenheid weer op het niveau van het totale werkgebied van Woningstichting Buitenlust. Gelet op het (beperkte) aantal huurders dat de afgelopen twaalf maanden een reparatieverzoek heeft ingediend, hebben we de resultaten niet uitgesplitst naar de wijken. Wel wordt er bij de tevredenheid over de reparatie rekening gehouden met wat de uitvoerende partij was, de dienst van Woningstichting Buitenlust of een externe partij.

### Gemiddeld 2 keer contact voor afhandeling reparatieverzoek

Van de huurders van Woningstichting Buitenlust heeft 46% het afgelopen jaar een reparatieverzoek ingediend bij de corporatie.

Figuur 4.1: Woningstichting Buitenlust. Aantal keer contact voor afhandeling reparatieverzoek



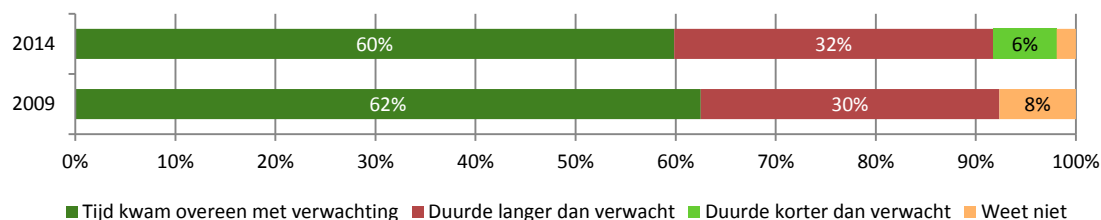
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Gemiddeld hadden deze huurders twee keer contact met Woningstichting Buitenlust voor het verzoek was afgehandeld. Bij ruim 70% van de huurders met een reparatieverzoek was twee keer contact voldoende. Slechts 3% had zes keer of vaker contact voor het verzoek was afgehandeld. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2009.

### Meerderheid tevreden met reactietijd reparatieverzoek

Voor 60% van de huurders die een reparatieverzoek indiende afgelopen jaar, kwam de reactietijd overeen met de verwachting die zij van tevoren hadden. Daarnaast gold voor 6% dat de reactie op het verzoek sneller kwam dan men had verwacht. Circa een derde is van mening dat de reactie te lang op zich laat wachten.

Figuur 4.2: Woningstichting Buitenlust. Reactietijd reparatieverzoek in verhouding tot verwachting vooraf

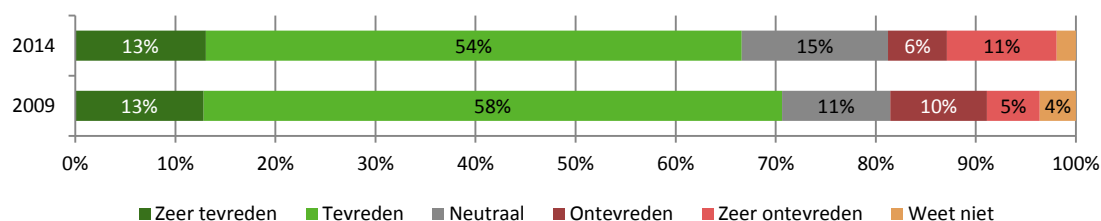


Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

### Twee derde tevreden over informatie reparatieverzoek

Van de huurders die een reparatieverzoek hebben ingediend, is 67% tevreden met de informatie die zij kregen over de behandeling van hun verzoek.

Figuur 4.3: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid informatie behandeling reparatieverzoek



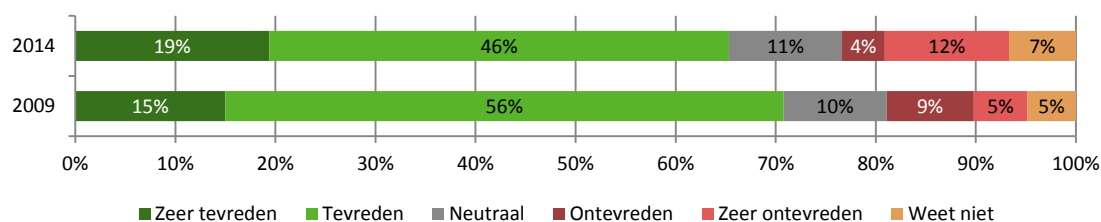
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Opvallend is dat het aandeel dat hier zeer ontevreden over is ten opzichte van 2009 is toegenomen. In de toelichting hierop geeft men aan dat ze geen of pas heel laat (nadat men zelf nogmaals contact heeft opgenomen) een reactie ontvangen op hun verzoek.

### Meerderheid tevreden over kwaliteit reparatie

Circa 65% van de huurders bij wie een reparatie is uitgevoerd geeft aan tevreden te zijn met de kwaliteit van de reparatie.

Figuur 4.4: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid kwaliteit reparatie



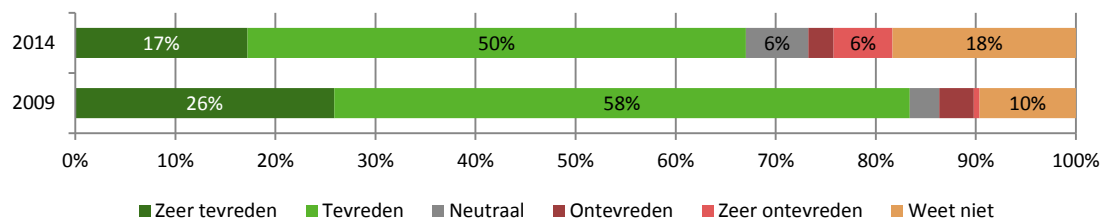
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Dit aandeel ligt lager dan in 2009. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat in tegenstelling tot 2009 het merendeel van de reparaties is uitgevoerd door een externe partij. Het blijkt namelijk dat het aandeel huurders dat tevreden is met de kwaliteit van de reparatie lager ligt wanneer men is geholpen door een monteur van een externe partij, dan wanneer men is geholpen door een monteur van Buitenlust.

### Twee derde tevreden over klantvriendelijkheid monteur

Ongeveer twee derde van de huurders bij wie een reparatie is uitgevoerd geeft aan tevreden te zijn met de klantvriendelijkheid van de monteur.

Figuur 4.5: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid klantvriendelijkheid monteur



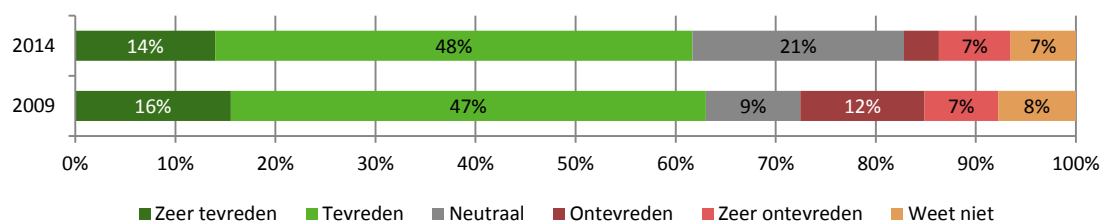
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Dit aandeel ligt behoorlijk lager dan in 2009, toen was ruim 80% tevreden. Er zit geen duidelijk verschil tussen of men geholpen is door een externe partij of de eigen dienst van Woningstichting Buitenlust.

### Ruim helft tevreden over snelheid uitvoering reparatie

Evenals in 2009 is ruim 60% tevreden met de tijd tussen het moment waarop het reparatieverzoek is ingediend en het moment waarop het is afgerond.

Figuur 4.6: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid tijd tussen indienen reparatieverzoek en afronding reparatie



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Verder valt op dat het aandeel ontevredenen kleiner is dan in 2009, dit komt vooral doordat een relatief groot deel geen uitgesproken mening heeft op dit vlak.

## 4.4 Communicatie

In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk gaan we in op de tevredenheid over de communicatie van Woningstichting Buitenlust naar de huurders. Alle huurders hebben hun oordeel gegeven over de verschillende aspecten van de communicatie. We kunnen de resultaten daarom weergeven op het niveau van de wijken.

### Huurders tevreden over schriftelijke informatie

De huurders zijn over het algemeen tevreden over de schriftelijke communicatie van Woningstichting Buitenlust. De duidelijkheid van de informatie in het bewonersblad wordt het meest gewaardeerd.

Tabel 4.10: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid aspecten communicatie via brieven en website

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Poelgeest	Totaal
Duidelijkheid brieven	7,3	7,6	7,6	7,5	7,4	7,5
Duidelijkheid folders en brochures	7,3	7,5	7,8	7,8	7,4	7,6
Duidelijkheid informatie in bewonersblad	7,5	7,7	7,8	7,8	7,5	7,7
Hoeveelheid schriftelijke informatie	6,7	7,0	7,3	7,7	7,1	7,2
Duidelijkheid informatie over wijze vaststellen hoogte huur	6,8	7,3	7,1	6,7	6,8	7,1
Duidelijkheid informatie over servicekosten	7,3	7,4	7,0	6,0	6,8	7,0
Duidelijkheid informatie op website	6,9	7,0	7,0	7,8	6,8	7,1
Hoeveelheid informatie op website	7,2	6,1	7,0	7,0	5,9	6,6
Actualiteit informatie op website	6,4	6,1	6,7	5,6	5,8	6,3

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Ongeveer een derde van de huurders geeft aan de website van de corporatie te hebben bezocht in het afgelopen jaar. Over de communicatie via deze weg zijn deze huurders wat minder tevreden, vooral wat betreft de actualiteit van de informatie op de website.

### Tevredenheid communicatie lager dan in 2009

Hoewel de tevredenheidsscores met betrekking tot de communicatie van de corporatie naar haar huurders wat lager zijn dan de vorige meting, zijn de meeste aspecten nog naar (ruime) tevredenheid van de huurders.

Tabel 4.11: Woningstichting Buitenlust. Vergelijking tevredenheid aspecten communicatie met 2009

	2014	*	2009
Duidelijkheid brieven	7,5		7,6
Duidelijkheid folders en brochures	7,6		7,7
Duidelijkheid informatie in bewonersblad	7,7		7,6
Hoeveelheid schriftelijke informatie	7,2		7,3
Duidelijkheid informatie over wijze vaststellen hoogte huur	7,1	↓	7,4
Duidelijkheid informatie over servicekosten	7,0	↓	7,3
Duidelijkheid informatie op website	7,1		7,1
Hoeveelheid informatie op website	6,6	↓	7,0
Actualiteit informatie op website	6,3	↓	6,9

\* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009

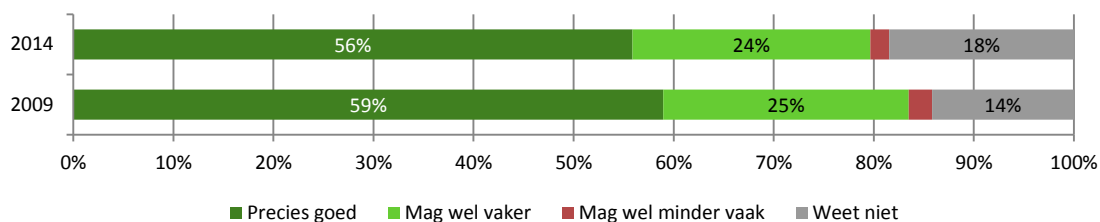
↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

### Juiste verschijningsfrequentie bewonersblad

Evenals de vorige meting is de meerderheid van de huurders van mening dat het goed is dat het bewonersblad van Woningstichting Buitenlust twee keer per jaar verschijnt.

Figuur 4.7: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid frequentie bewonersblad



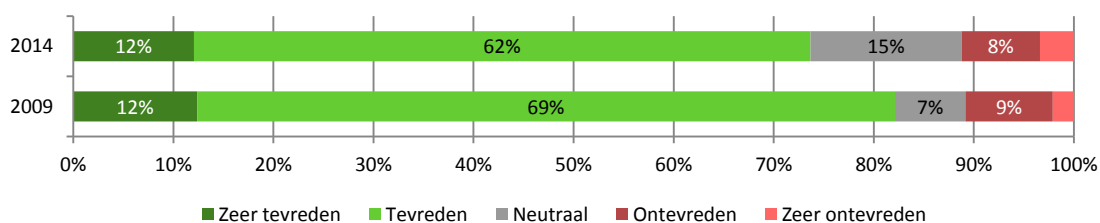
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Ongeveer een vierde deel van de huurders vindt dat het blad zelfs nog wel vaker op de mat zou mogen vallen.

### Ruime tevredenheid over aankondigingsbrief onderhoud

In totaal heeft 43% van de huurders het afgelopen jaar een brief ontvangen waarin werd aangekondigd dat er onderhoud aan of om de woning zou gaan plaatsvinden.

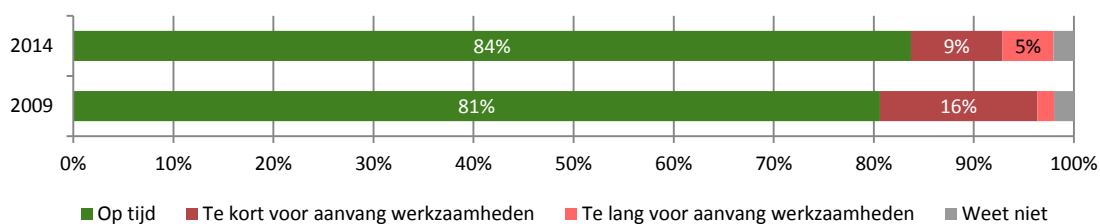
Figuur 4.8: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid duidelijkheid informatie aankondigingsbrief



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Ruim 70% is tevreden met de duidelijkheid van de informatie die in deze brief te lezen was. Wat betreft het tijdstip vindt ruim 80% dat de aankondigingsbrief tijdig voor aanvang van de werkzaamheden is aangekomen. Alleen in Buitenlust is 'slechts' de helft van de huurders die de brief ontvangen heeft tevreden met het tijdstip. Van de huurders die ontevreden zijn, vindt 30% dat de aankondigingsbrief te laat kwam en is 16% van mening dat deze juist te ver van tevoren kwam.

Figuur 4.9: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid tijdstip aankondigingsbrief



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

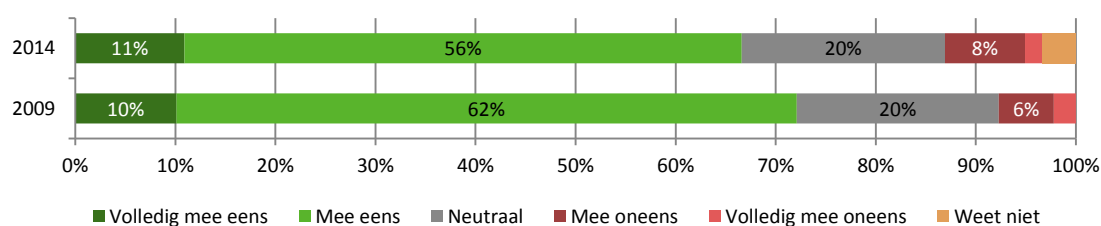
## 5 Beeld van de corporatie

In dit laatste hoofdstuk beschrijven we het beeld dat huurders hebben van Woningstichting Buitenlust. We doen dit aan de hand van een viertal stellingen, over de klantvriendelijkheid, professionaliteit, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van de corporatie.

### Twee derde beoordeelt Woningstichting Buitenlust als klantvriendelijk

Ongeveer twee derde van alle huurders is van mening dat Woningstichting Buitenlust een klantvriendelijke organisatie is.

Figuur 5.1: Woningstichting Buitenlust. Klantvriendelijke organisatie



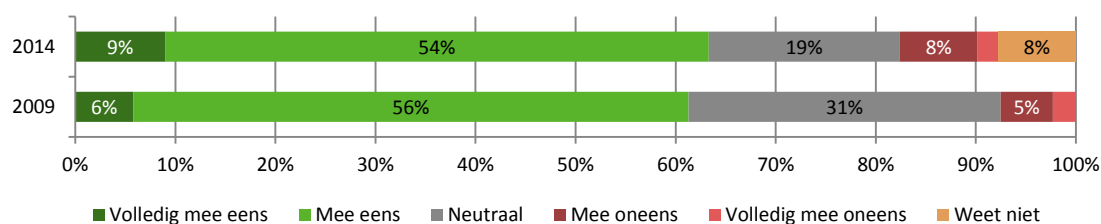
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Dit bleek ook al eerder uit de grote tevredenheid over de klantvriendelijkheid van de medewerkers met betrekking tot de dienstverlening. De onderlinge verschillen tussen de wijken zijn klein en het resultaat is vergelijkbaar met 2009.

### Ruim 60% beoordeelt Woningstichting Buitenlust als professioneel

Een meerderheid van de huurders vindt dat Woningstichting Buitenlust een professionele organisatie is. Van de huurders uit Centrum deelt zelfs ruim 70% deze mening, terwijl het aandeel in Buitenlust neerkomt op 46%.

Figuur 5.2: Woningstichting Buitenlust. Professionele organisatie

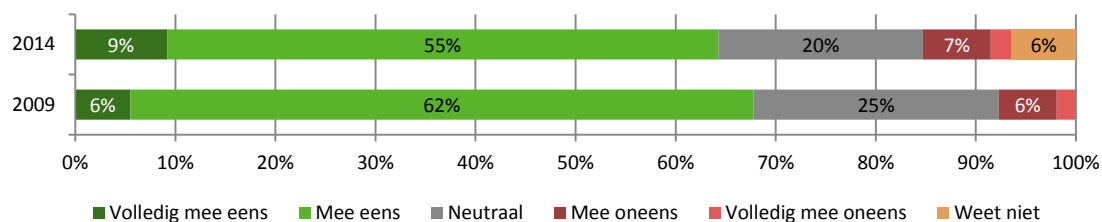


Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

### Ruime meerderheid beoordeelt Woningstichting Buitenlust als betrouwbaar

Ruim 60% van alle huurders is geeft aan dat ze Woningstichting Buitenlust een betrouwbare organisatie vinden.

Figuur 5.3: Woningstichting Buitenlust. Betrouwbare organisatie



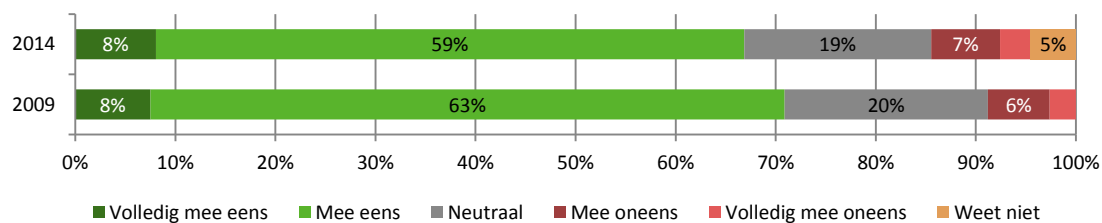
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Wederom is het aandeel huurders dat deze mening deelt in Centrum wat groter en in Buitenlust wat kleiner. Verder is het resultaat vergelijkbaar met de uitkomsten van 2009.

### Bijna 70% beoordeelt Woningstichting Buitenlust als makkelijk toegankelijk

Ongeveer twee derde van alle huurders is van mening dat Woningstichting Buitenlust een makkelijk toegankelijke organisatie is.

Figuur 5.4: Woningstichting Buitenlust. Makkelijk toegankelijke organisatie



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Behalve het hoge percentage huurders uit Centrum dat het eens is met de stelling, zijn de onderlinge verschillen tussen de wijken klein en is het resultaat vergelijkbaar met 2009.

## 6 Uitkomsten in kernen en wijken

In dit hoofdstuk worden in de vorm van factsheets op wijkniveau de belangrijkste uitkomsten op het gebied van de thema's woning en woonomgeving gepresenteerd. De nadruk ligt daarbij op zaken die in elke wijk extra opvallen in vergelijking met het gemiddelde. We brengen daarbij in beeld welke zaken in positieve zin opvallen en welke zaken aandacht behoeven.



## 6.1 Buitenlust

7,0

Rapportcijfer woning

### Woning

#### Positieve punten

- Hoeveelheid daglicht
- Grootte tuin / balkon
- Grootte woonkamer

#### Aandachtspunten

- Buitenonderhoud
- Geluidsisolatie
- Energiezuinigheid
- Onderhoud binnenshuis

6,7

Rapportcijfer woonomgeving

### Woonomgeving

#### Positieve punten

- Bereikbaarheid met openbaar vervoer
- Aanwezigheid ontmoetingsplekken voor ouderen
- Veel contact tussen buurtbewoners en goede onderlinge omgang
- Meerderheid verwacht dat wijk in komende jaren vooruit zal gaan

#### Aandachtspunten

- Aantal voorzieningen: winkels voor dagelijkse boodschappen, bankfiliaal / postkantoor, pinautomaat en zorgvoorzieningen
- Onderhoud bestrating en openbaar groen
- Begaanbaarheid straten en stoepen

#### Belangrijkste problemen in de buurt

1. Hondenpoep
2. Te hard rijden
3. Gedrag van anderen in de buurt

#### Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Supermarkt
2. Winkels
3. Pinautomaat

## 6.2 Bloemenbuurt

6,9

Rapportcijfer woning

### Woning

#### Positieve punten

- Hoeveelheid daglicht
- Aantal kamers
- Grootte woonkamer
- Grootte tuin / balkon
- Indeling woning

#### Aandachtspunten

- Energiezuinigheid
- Ventilatievoorzieningen
- Warmte-isolatie
- Buitenonderhoud
- Geluidsisolatie
- Woonlasten t.o.v. woonkwaliteit
- Onderhoud binnenshuis

6,8

Rapportcijfer woonomgeving

### Woonomgeving

#### Positieve punten

- Aantal voorzieningen: winkels voor dagelijkse boodschappen, bankfiliaal / postkantoor, pinautomaat en zorgvoorzieningen
- Buurtbewoners kennen elkaar goed
- Circa een derde van de huurders wil zich meer inzetten voor verbeteren buurt

#### Aandachtspunten

- Ruimte en voorzieningen voor jongeren (>15)
- Aanwezigheid speelvoorzieningen jeugd (12-15)

#### Belangrijkste problemen in de buurt

1. Te hard rijden
2. Burenruzie
3. Zwerfvuil

#### Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Hondenuitlaatterrein, inclusief afvalbak en -zakjes
2. Ontmoetings-/hangplek voor jongeren
3. Onderhoud groenvoorzieningen

## 6.3 Haaswijk / Morsebel

7,3

Rapportcijfer woning

### Woning

#### Positieve punten

- Hoeveelheid daglicht
- Kwaliteit verwarming
- Grootte woonkamer
- Grootte tuin / balkon
- Grootte slaapkamers

#### Aandachtspunten

- Woonlasten ten opzichte van Woonkwaliteit

7,3

Rapportcijfer woonomgeving

### Woonomgeving

#### Positieve punten

- Aanwezig openbaar groen
- Aanwezigheid speelgelegenheid voor jonge kinderen (< 12)
- Aanzien buurt
- Onderhoud speelvoorzieningen
- Onderhoud bestrating en openbaar groen
- Begaanbaarheid straten en stoepen

#### Aandachtspunten

- Ruimte en voorzieningen voor jongeren (> 15)
- Aanwezigheid ontmoetingsplekken voor ouderen

#### Belangrijkste problemen in de buurt

1. Te hard rijden
2. Gedrag van anderen
3. Geluidsoverlast

#### Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Pinautomaat
2. Ontmoetingsplek voor ouderen
3. Meer busverbindingen

## 6.4 Centrum

7,3

Rapportcijfer woning

### Woning

#### Positieve punten

- Warmte-isolatie
- Hoeveelheid daglicht
- Kwaliteit verwarming
- Energiezuinigheid
- Privacy die de woning biedt

#### Aandachtspunten

- Grote opbergmogelijkheden
- Woonlasten ten opzichte van woonkwaliteit

7,3

Rapportcijfer woonomgeving

### Woonomgeving

#### Positieve punten

- Aanwezig openbaar groen
- Aanzien buurt
- Aantal voorzieningen: winkels voor dagelijkse boodschappen, bankfiliaal / postkantoor, pinautomaat en zorgvoorzieningen
- Onderhoud bestrating en openbaar groen
- Begaanbaarheid straten en stoepen

#### Aandachtspunten

- Ruimte en voorzieningen voor jongeren (> 15)
- Aanwezigheid speelvoorzieningen voor jeugd (12-15)
- Weinig contact tussen buurtbewoners
- Buurtbewoners kennen elkaar nauwelijks
- Groot deel huurders vindt buurt niet gezellig

#### Belangrijkste problemen in de buurt

1. Zwerfvuil
2. Hinder door verkeerd parkeren
3. Geluidsoverlast Hondenpoep

#### Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Ontmoetingsplek voor ouderen
2. Winkels (goedkoper segment)
3. Beter busverbindingen

## 6.5 Poelgeest

7,1

Rapportcijfer woning

### Woning

#### Positieve punten

- Warmte-isolatie
- Hoeveelheid daglicht
- Grote woon- en slaapkamer(s)
- Kwaliteit sanitair
- Grote douche / badkamer
- Aantal kamers

#### Aandachtspunten

- Opstel mogelijkheden keuken-apparatuur
- Buitenonderhoud
- Overlast van lawaai treinverkeer

6,6

Rapportcijfer woonomgeving

### Woonomgeving

#### Positieve punten

- Aanwezig openbaar groen
- Verkeersveiligheid

#### Aandachtspunten

- Bereikbaarheid met openbaar vervoer
- Ruimte en voorzieningen voor jongeren (> 15)
- Aanwezigheid ontmoetingsplekken voor ouderen
- Parkeergelegenheid
- Aantal voorzieningen: winkels voor dagelijkse boodschappen, bankfiliaal / postkantoor, pinautomaat en zorgvoorzieningen
- Weinig contact tussen buurtbewoners en weinig omgang onderling
- Overlast van vervuiling

#### Belangrijkste problemen in de buurt

1. Gedrag van anderen
2. Zwerfvuil
3. Vervuilde portieken

#### Meest gemiste voorzieningen in buurt

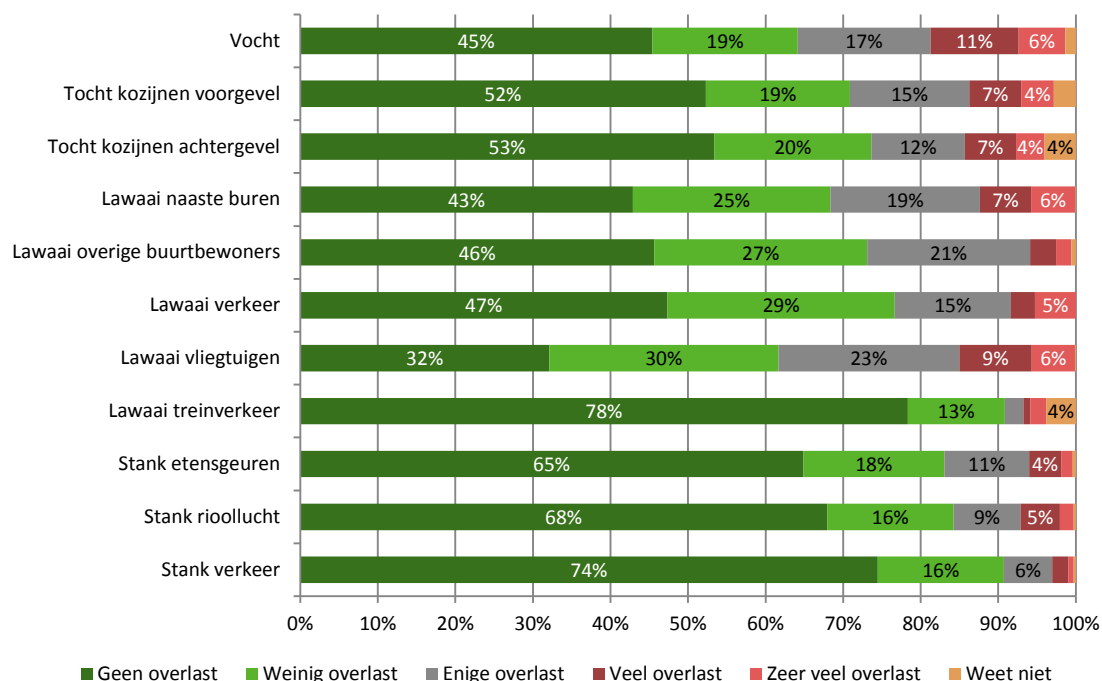
1. Pinautomaat
2. Betere busverbindingen en bushalte in de wijk

# Bijlage 1. Extra figuren en tabellen

In deze bijlage geven we enkele figuren weer die extra inzicht bieden in onderwerpen die in dit rapport zijn behandeld. Ze geven wat meer gedetailleerde informatie. De figuren zijn gerangschikt naar de hoofdthema's van het klanttevredenheidsonderzoek: woning, woonomgeving, dienstverlening en het beeld van de corporatie.

## 1. Woning

Figuur 6.1: Woningstichting Buitenlust. Mate waarin overlast in de woning wordt ervaren



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

## 2. Woonomgeving

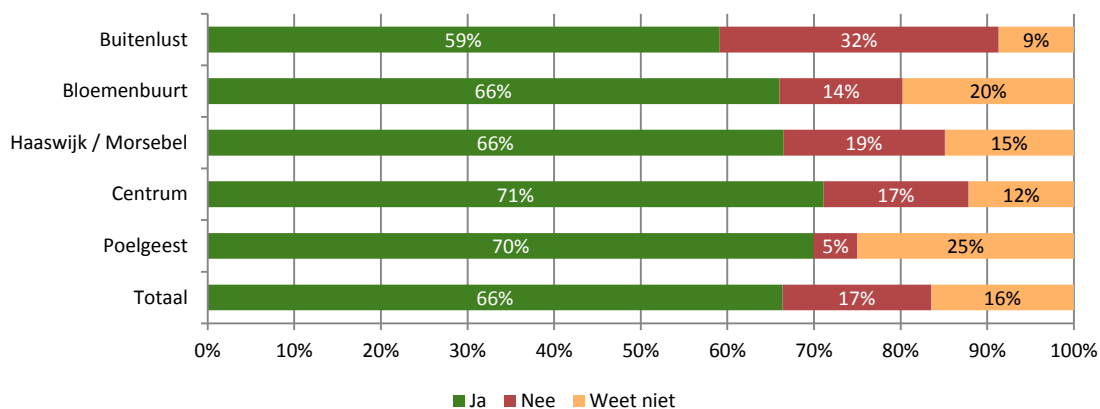
Tabel 6.1: Woningstichting Buitenlust. Aandeel huurders per wijk dat het **(helemaal) niet eens** is met stellingen over omgang tussen buurtbewoners onderling

	Buitenlust	Bloemen- buurt	Haaswijk / Morsebel	Centrum	Poelgeest	Totaal
Mensen kennen elkaar nauwelijks*	24%	22%	33%	71%	83%	<b>36%</b>
Mensen gaan op prettige manier met elkaar om	10%	2%	11%	1%	15%	<b>6%</b>
Ik woon in een gezellige buurt	19%	25%	26%	46%	43%	<b>28%</b>
Ik voel me thuis in de buurt	16%	11%	18%	12%	30%	<b>15%</b>
Ik heb veel contact met buurtbewoners	19%	28%	30%	58%	84%	<b>35%</b>
Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling	11%	17%	11%	22%	29%	<b>16%</b>
Er zijn weinig conflicten tussen bewoners	8%	13%	15%	1%	28%	<b>12%</b>
Contact tussen allochtonen en autochtonen is goed	6%	16%	5%	12%	14%	<b>11%</b>
Niemand wordt gediscrimineerd	5%	9%	3%	1%	14%	<b>6%</b>
Weinig mensen leven in isolement	13%	12%	10%	36%	15%	<b>15%</b>
Buurtgenoten spreken elkaar aan op (ongewenst) gedrag	13%	17%	16%	22%	41%	<b>18%</b>
Buurtgenoten staan voor elkaar klaar waar nodig	10%	11%	10%	12%	26%	<b>12%</b>
Opnieuw keuze maken voor deze wijk	11%	20%	12%	23%	39%	<b>18%</b>

\*Gezien formulering stelling percentage gebruikt dat het (helemaal) eens is met de stelling

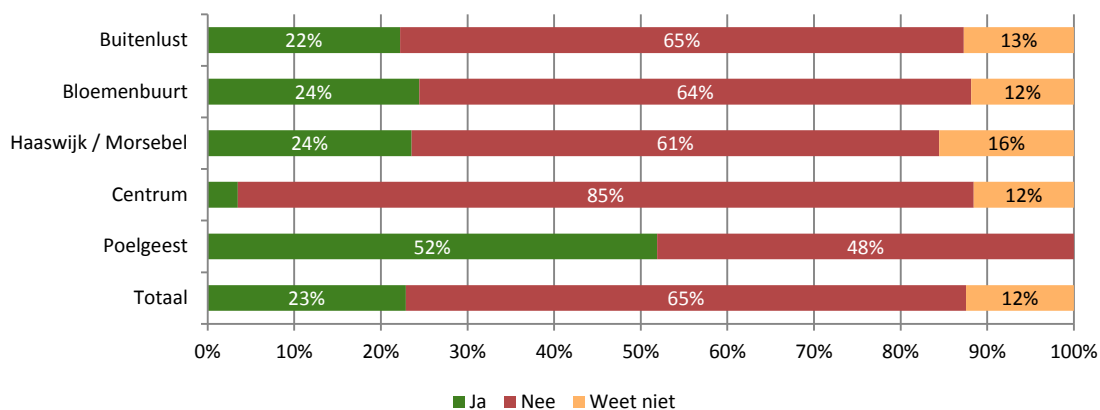
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Figuur 6.2: Woningstichting Buitenlust. Voelt men zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt?



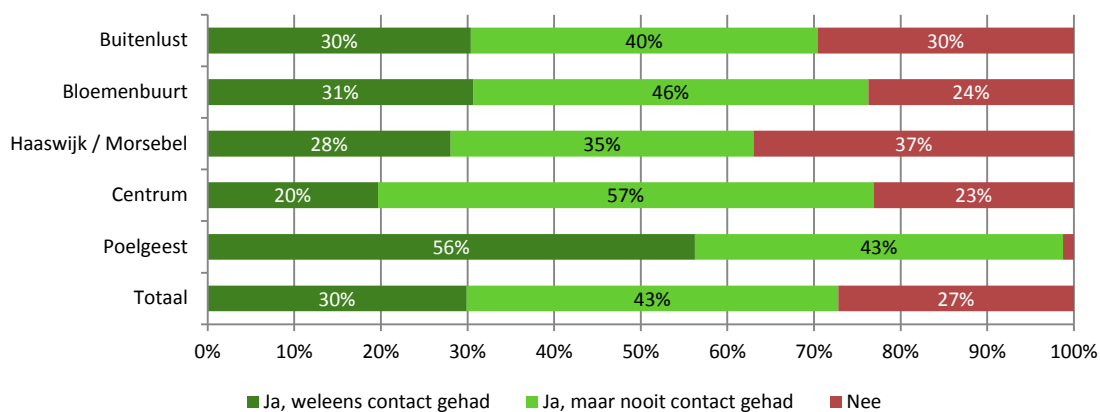
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Figuur 6.3: Woningstichting Buitenlust. Actief ingezet in afgelopen jaar om buurt te verbeteren?



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

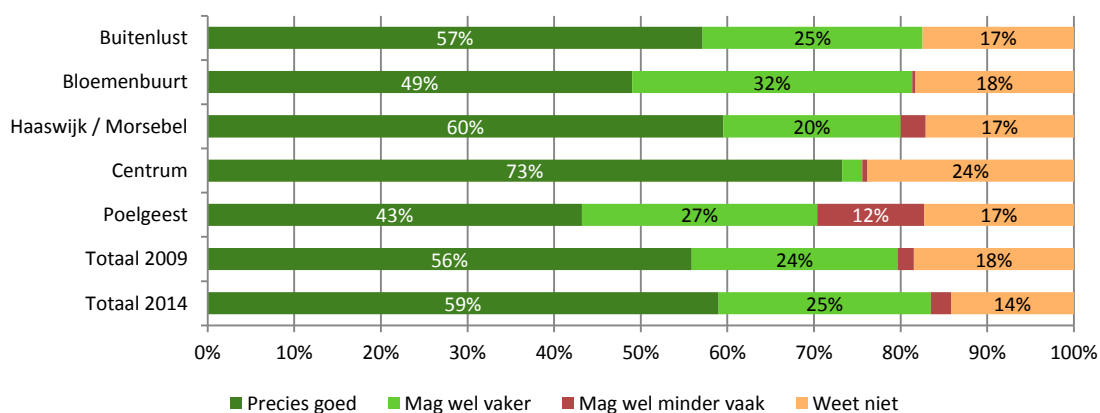
Figuur 6.4: Woningstichting Buitenlust. Bekendheid met de wijkbeheerder



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

### 3. Dienstverlening

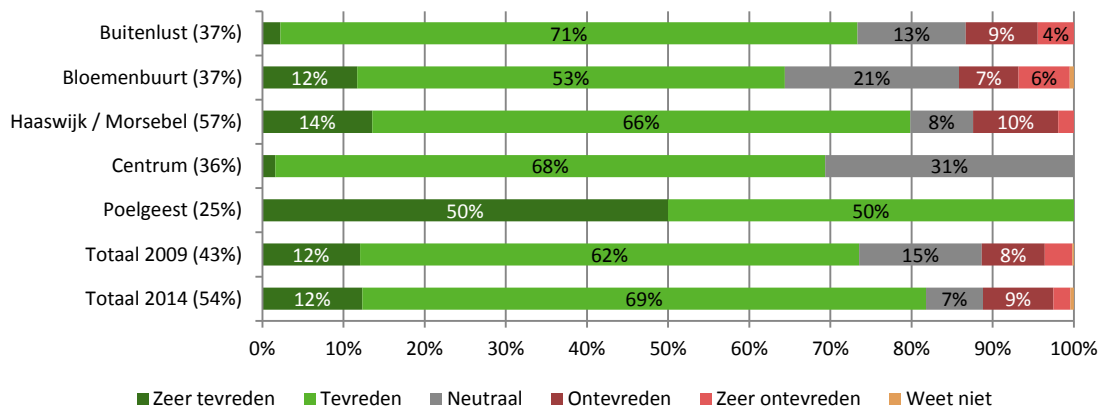
Figuur 6.5: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid frequentie bewonersblad



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

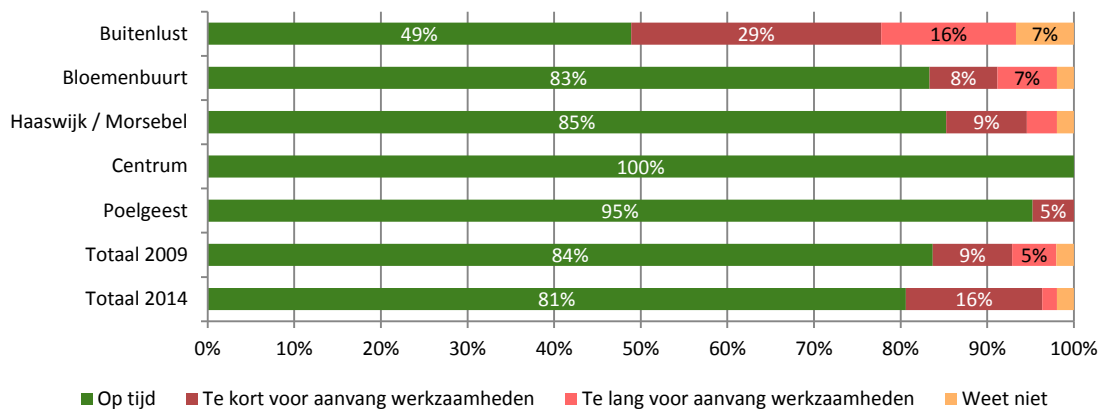


Figuur 6.6: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid duidelijkheid informatie aankondigingsbrief\*



\*Per wijk is tussen haakjes weergegeven welk aandeel van de huurders de aankondigingsbrief hebben ontvangen  
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

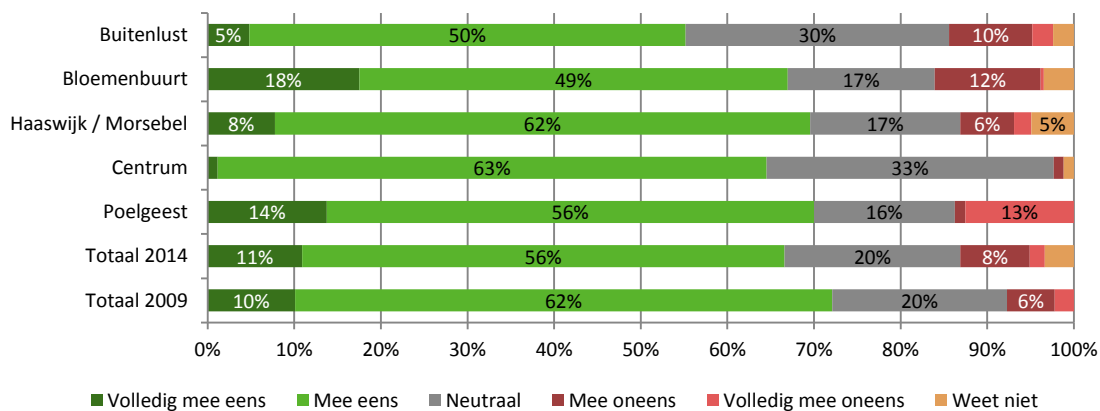
Figuur 6.7: Woningstichting Buitenlust. Tevredenheid tijdstip aankondigingsbrief



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

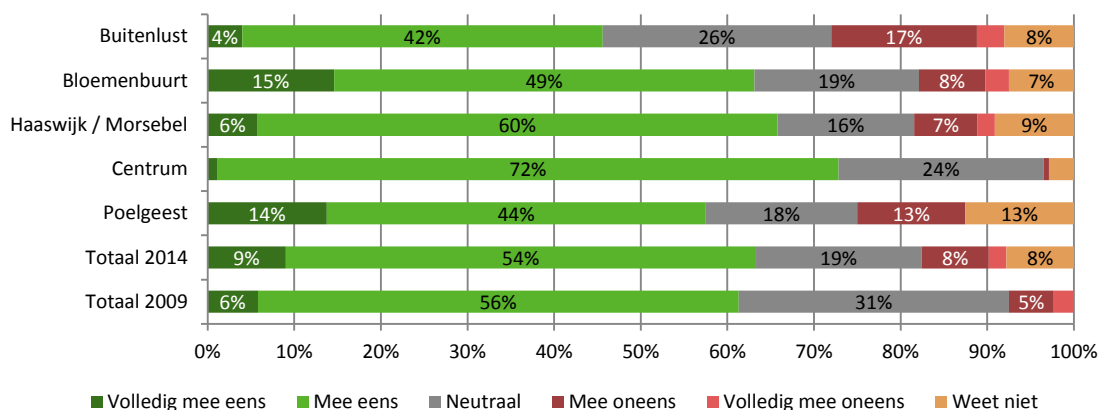
## 4. Beeld van de corporatie

Figuur 6.8: Woningstichting Buitenlust. Klantvriendelijke organisatie per wijk



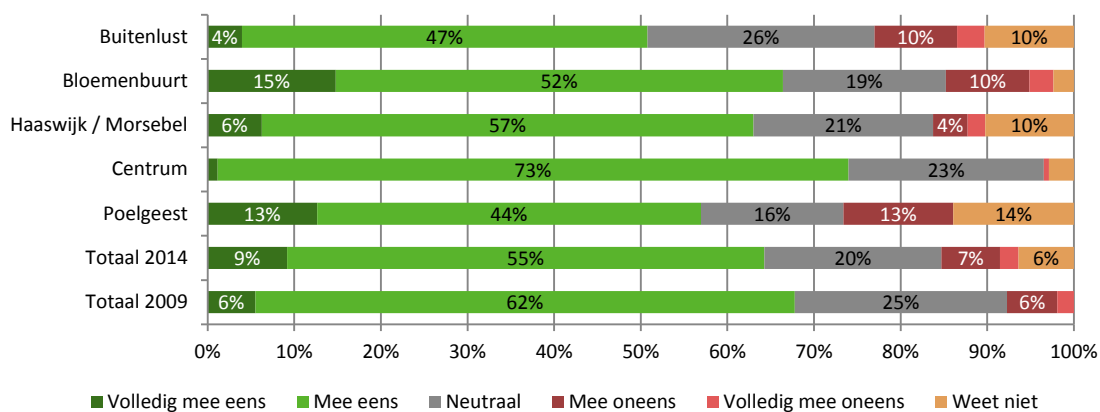
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Figuur 6.9: Woningstichting Buitenlust. Professionele organisatie per wijk



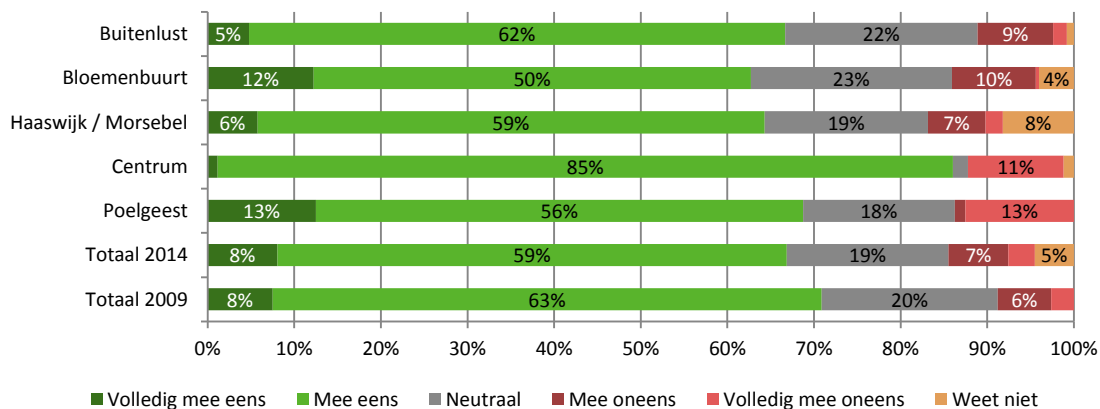
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Figuur 6.10: Woningstichting Buitenlust. Betrouwbare organisatie per wijk



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Figuur 6.11: Woningstichting Buitenlust. Makkelijk toegankelijke organisatie per wijk



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

## Bijlage 2. Vragenlijst

### Vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek Woningstichting Buitenlust en Alkemade Wonen

#### Screening en introductie

1. Klopt het dat u een woning huurt van woningcorporatie [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]?
  - 1) Ja
  - 2) Nee → *Einde vragenlijst*
  - 3) Weet niet / geen mening → *Einde vragenlijst*
  
2. Hoe lang woont u al in uw huidige woning?
 

..... jaar
  
3. Woonde u voor u uw huidige woning betrok ook al in een woning van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]?
  - 1) Ja
  - 2) Nee → *vraag 5*
  - 3) Weet niet / weigering → *vraag 5*
  
4. Hoe lang woont u in totaal al in een woning van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]?
 

..... jaar

#### Tevredenheid woning

De volgende vragen gaan over uw woning.

5. Bent u tevreden over de grootte van:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening / niet van toepassing
1) De woonkamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De slaapkamers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De keuken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De douche / badkamer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De tuin / het balkon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De opbergmogelijkheden (schuur / berging / kasten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening
1) De indeling van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Het aantal kamers in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De hoeveelheid daglicht in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De warmte-isolatie van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De kwaliteit van de verwarming in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De geluidsisolatie van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De kwaliteit van de keuken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) De kwaliteit van het sanitair	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De opstelmogelijkheden van keukenapparatuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) De opstelmogelijkheden van wasmachine/-droger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Het binnenonderhoud van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Het buitenonderhoud van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) De ventilatievoorzieningen in de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) De energiezuinigheid van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) De inbraakbeveiliging van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Het aanzien van de woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) De privacy die de woning biedt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) De woonlasten ten opzichte van de woonkwaliteit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Heeft u in uw woning overlast van:	Zeer veel overlast	Veel overlast	Enige overlast	Weinig overlast	Geen overlast	Weet niet / geen mening
1) Vocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Tocht door de kozijnen van de voorgevel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Tocht door de kozijnen van de achtergevel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Lawaai afkomstig van naaste burens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Lawaai afkomstig van overige buurtbewoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Lawaai afkomstig van verkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Lawaai afkomstig van vliegtuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) [Buitenlust] Lawaai afkomstig van treinverkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) [Alkemade Wonen] Lawaai afkomstig van de HSL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Stank afkomstig van etensgeuren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Stank afkomstig van rioollucht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Stank afkomstig van verkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Kunt u in een rapportcijfer uitdrukken hoe tevreden u bent over uw woning?

*U kunt een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een 1 betekent dat u zeer ontevreden bent en een 10 betekent dat u zeer tevreden bent.*

Zeer ontevreden	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	Zeer tevreden
-----------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---------------

## Leefbaarheid en woonomgeving

Nu volgt een aantal vragen over de woonomgeving.

9. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening
1) Het aantal winkels voor dagelijkse boodschappen in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Het aantal bankfilialen / postkantoren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Het aantal pinautomaten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Het aantal zorgvoorzieningen en medische voorzieningen in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Het aanwezige openbare groen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Het aanzien van de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De verkeersveiligheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) De parkeergelegenheid in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De bereikbaarheid van uw buurt met het openbaar vervoer (bus, tram, trein)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) De aanwezigheid van ontmoetingsplekken voor ouderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) De aanwezigheid van speelgelegenheid voor jonge kinderen (tot 12 jaar) in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) De aanwezigheid van speelvoorzieningen voor de jeugd (12 tot en met 15 jaar) in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Ruimte en voorzieningen voor jongeren (vanaf 16 jaar) in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) Het onderhoud aan de (speel)voorzieningen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) Het aantal sportvoorzieningen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Zijn er voorzieningen in uw buurt die u mist?

11. Hieronder volgen een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet, kunt u dat ook aangeven.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet / geen mening
1) In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De stoepen en straten in mijn buurt zijn goed begaanbaar met bijv. kinderwagens of rolstoel/scootmobiel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) In de buurt is het buiten goed verlicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Hieronder volgen een aantal uitspraken over de manier waarop mensen in de buurt waarin u woont met elkaar omgaan. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet, kunt u dat ook aangeven.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet niet / geen mening
1) De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Ik woon in een gezellige buurt, waar veel saamhorigheid is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Ik heb veel contact met andere buurtbewoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) In mijn buurt zijn weinig conflicten tussen bewoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) In mijn buurt hebben allochtonen en autochtonen goed contact met elkaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) In mijn buurt wordt niemand gediscrimineerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) In mijn buurt leven weinig mensen in een isolement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) In mijn buurt kunnen buurtgenoten elkaar aanspreken op (ongewenst) gedrag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) In mijn buurt staan we voor elkaar klaar als dat nodig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Als ik opnieuw kon kiezen, zou ik weer in deze buurt gaan wonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Vindt u dat de buurt waarin u woont het afgelopen jaar vooruit of achteruit is gegaan?

Vooruit       Gelijk gebleven       Achteruit       Weet niet / geen mening

14. Denkt u dat de buurt waarin u woont de komende jaren vooruit of achteruit zal gaan?

Vooruit       Gelijk blijven       Achteruit       Weet niet / geen mening



15. Voelt u zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid in uw buurt?
- Ja       Nee       Weet niet / geen mening
16. Bent u het afgelopen jaar actief geweest om uw buurt te verbeteren?
- Ja → vraag 18       Nee → vraag 17       Weet niet → vraag 18
17. Kunt u aangeven waarom niet? (u kunt meerdere antwoorden geven)
- 1) Het verbeteren van de buurt is de taak van de gemeente
  - 2) Ik heb daar geen tijd voor
  - 3) Ik weet niet op welke wijze ik me in zou kunnen zetten
  - 4) Ik weet niet met wie ik hiervoor contact op moet nemen
  - 5) Anders, namelijk...
  - 6) Weet niet
18. Zou u zich meer willen inzetten om de leefbaarheid in uw buurt te verbeteren?
- Ja → vraag 19       Nee → vraag 20       Weet niet / geen mening → vraag 20
19. Hoe zou u zich willen inzetten? (u kunt meerdere antwoorden geven)
- 1) Meedenken over wat er in uw buurt gebeurt
  - 2) Organiseren buurtactiviteiten (bijvoorbeeld buurtfeest, straatbarbecue, etc.)
  - 3) Onderhoud of schoonhouden van de buurt
  - 4) Buurtpreventie
  - 5) Bewonerscommissie
  - 6) Ondersteuning bieden aan buurtbewoners met beperkingen (bijvoorbeeld boodschappen doen, tuin onderhouden etc.)
  - 7) Anders, namelijk...
  - 8) Weet niet

20. Heeft u in uw woonbuurt overlast van:	Zeer veel overlast	Veel overlast	Enige overlast	Weinig overlast	Geen overlast	Weet niet / geen mening
1) Het gedrag van anderen in uw buurt (geluidsoverlast, burenen, rondhangende groepen, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Vervuiling in uw buurt (zwerfvuil, hondenpoep, graffiti, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Bepaalde activiteiten in uw buurt (drugshandel, prostitutie, overlast gevende horeca, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Criminaliteit in uw buurt (inbraak, vandalisme/vernielingen, geweldpleging, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Het verkeer in uw buurt (lawaaï, te hard of onveilig rijden, verkeerd parkeren, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. (Als vraag 20.1) vanaf enige overlast) Als u last heeft van het gedrag van anderen in uw buurt, om wat voor overlast gaat dit dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- 1) Geluidsoverlast
- 2) Burenruzie
- 3) Rondhangende jongeren
- 4) Zwervers
- 5) Anders, namelijk .....
- 6) Weet niet / geen mening

22. (Als vraag 20.2) vanaf enige overlast) Als u last heeft van vervuiling in uw buurt, om wat voor vervuiling gaat dit dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- 1) Zwerfvuil
- 2) Hondenpoep
- 3) Graffiti
- 4) Verkeerd geplaatst vuilnis
- 5) Vervuilde portieken
- 6) Anders, namelijk .....
- 7) Weet niet / geen mening

23. (Als vraag 20.3) vanaf enige overlast) Als u last heeft van bepaalde activiteiten in uw buurt, om wat voor overlast gaat dit dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- 1) Drugshandel
  - 2) Prostitutie
  - 3) Overlast gevende horeca
  - 4) Anders, namelijk ....
  - 5) Weet niet / geen mening
24. (Als vraag 20.4) vanaf enige overlast) Als u last heeft van criminaliteit in uw buurt, om wat voor overlast gaat dit dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- 1) Inbraak
  - 2) Vandalisme/vernielingen
  - 3) Geweldpleging
  - 4) Anders, namelijk ....
  - 5) Weet niet / geen mening
25. (Als vraag 20.5) vanaf enige overlast) Als u last heeft van het verkeer in uw buurt, om wat voor hinder gaat dit dan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- 1) Verkeerslawaaï
  - 2) Te hard rijden
  - 3) Hinder door verkeerd parkeren
  - 4) Onveilig rijgedrag
  - 5) Anders, namelijk ....
  - 6) Weet niet / geen mening
26. Wat zijn volgens u de TWEE belangrijkste problemen in uw buurt, waarvan u vindt dat die met voorrang moeten worden aangepakt? U kunt voor het beantwoorden van deze vraag kiezen uit de bij voorgaande vragen genoemde voorvallen en misdrijven in uw buurt. *(lijst van gegeven antwoorden wordt getoond en anders, namelijk...)*

Probleem 1 is nummer	
Probleem 2 is nummer	
Geen enkele	
Weet niet / geen mening	

27. Kunt u in een rapportcijfer uitdrukken hoe tevreden u bent over uw woonbuurt?  
*U kunt een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een 1 betekent dat u zeer ontevreden bent en een 10 betekent dat u zeer tevreden bent.*

Zeer ontevreden	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	Zeer tevreden
-----------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---------------

## Wijkbeheerders

28. [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] heeft een wijkbeheerder die er op toezien dat de woongebouwen en de leefomgeving schoon, heel en veilig zijn. Weet u dat er in uw buurt of wijk een wijkbeheerder van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] is?

- 1) Ja, ik weet dat de wijkbeheerder er is en heb al eens contact met hem / haar gehad
- 2) Ja, ik weet dat de wijkbeheerder er is, maar heb nog geen contact met hem / haar gehad
- 3) Nee, dat weet ik niet

→ Vraag 31

29. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de wijkbeheerder?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Niet tevreden / niet ontevreden
- 4) Ontevreden
- 5) Zeer ontevreden
- 6) Weet niet / geen mening

→ Vraag 31

30. Kunt u dat toelichten?

## Algemene bereikbaarheid

31. Heeft u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact opgenomen met [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]?

- 1) Ja
- 2) Nee
- 3) Weet niet / geen mening

→ Vraag 34

→ Vraag 34

32. Ging het om een vraag, om een reparatieverzoek (over de woning), of om een klacht?

- 1) Vraag
- 2) Reparatieverzoek
- 3) Klacht
- 4) Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland
- 5) Anders, nl.....
- 6) Weet niet / geen mening

33. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening/niet van toepassing
1) De telefonische bereikbaarheid van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De klantvriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De duidelijkheid van de informatie die de medewerker u heeft gegeven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Het gemak waarmee u contact kreeg met de juiste persoon (aantal maal doorverbinden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Het nakomen van afspraken die de medewerker met u heeft gemaakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De snelheid waarmee u werd teruggebeld (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Heeft u de afgelopen 12 maanden via een brief contact opgenomen met [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]?

- 1) Ja
- 2) Nee
- 3) Weet niet / geen mening

→ Vraag 37

→ Vraag 37

35. Ging het om een vraag, om een reparatieverzoek (over de woning), of om een klacht?

- 1) Vraag
- 2) Reparatieverzoek
- 3) Klacht
- 4) Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland
- 5) Anders, nl.....
- 6) Weet niet / geen mening

36. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening / niet van toepassing
1) De klantvriendelijkheid van de medewerker die uw brief beantwoordde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De deskundigheid van de medewerker die uw brief beantwoordde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Het nakomen van afspraken die de medewerker met u heeft gemaakt (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De snelheid waarmee er op uw brief werd gereageerd (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De duidelijkheid van de informatie die u kreeg (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. Heeft u de afgelopen 12 maanden per email of via de website contact opgenomen met [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]?

- 1) Ja, via email
- 2) Ja, via het webformulier reparatieverzoek
- 3) Nee
- 4) Weet niet / geen mening

→ Vraag 40

→ Vraag 40

38. Ging het om een vraag, om een reparatieverzoek (over de woning), of om een klacht?

- 1) Vraag
- 2) Reparatieverzoek
- 3) Klacht
- 4) Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland
- 5) Anders, nl.....
- 6) Weet niet / geen mening

39. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening / niet van toepassing
1) De klantvriendelijkheid van de medewerker die uw email beantwoordde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De deskundigheid van de medewerker die uw email beantwoordde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Het nakomen van afspraken die de medewerker met u heeft gemaakt (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De snelheid waarmee er op uw mail werd gereageerd (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De duidelijkheid van de informatie die u kreeg (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. Bent u de afgelopen 12 maanden langs geweest op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]?

- 1) Ja
- 2) Nee
- 3) Weet niet / geen mening

→ Vraag 42

→ Vraag 42

40a. Ging het om een vraag, om een reparatieverzoek (over de woning), of om een klacht?

- 1) Vraag
- 2) Reparatieverzoek
- 3) Klacht
- 4) Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland
- 5) Anders, nl.....
- 6) Weet niet / geen mening

41. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening/niet van toepassing
1) De bereikbaarheid van het kantoor van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De parkeergelegenheid bij het kantoor van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De openingstijden van het kantoor van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De mate waarin de privacy in acht wordt genomen bij een bezoek aan het kantoor van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De klantvriendelijkheid van de medewerker bij de balie op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De deskundigheid van de baliedewerker op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) De duidelijkheid van de informatie die de balie-medewerker op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] u heeft gegeven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Het nakomen van de afspraken die de baliedewerker op het kantoor van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] met u heeft gemaakt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) De snelheid van terugbellen, indien afgesproken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) De snelheid waarmee uw vraag/probleem is afgehandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



42. Kunt u in een rapportcijfer uitdrukken hoe tevreden u bent over de dienstverlening door [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]?

*U kunt een cijfer geven van 1 tot 10 waarbij een 1 betekent dat u zeer ontevreden bent en een 10 betekent dat u zeer tevreden bent.*

Ze <sup>e</sup> r onte <sup>v</sup> reden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ze <sup>e</sup> r te <sup>v</sup> reden
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### Afhandeling reparatieverzoeken

43. *(Als 32, 35, 38 en 40a <> 2 → vraag 54)* U hebt aangeven de afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek te hebben ingediend. Hoe vaak hebt u contact gehad met [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] voor uw verzoek was afgehandeld? (Toelichtende tekst: Contact kan bijvoorbeeld telefonisch, via e-mail, via een brief of een gesprek met een medewerker van de corporatie zijn geweest.

..... keer

44. U hebt een reparatieverzoek ingediend. Vervolgens werd er contact met u opgenomen. Kwam de tijd hiertussen overeen met uw verwachting?

- 1) Ja, kwam overeen met mijn verwachting
- 2) Nee, het duurde langer dan ik had verwacht
- 3) Nee, het duurde korter dan ik had verwacht
- 4) Weet niet / geen mening

45. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u door [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] bent geïnformeerd over de behandeling van uw reparatieverzoek?

- 1) Zeer tevreden → vraag 47
- 2) Tevreden → vraag 47
- 3) Niet tevreden / niet ontevreden → vraag 47
- 4) Ontevreden
- 5) Zeer ontevreden
- 6) Weet niet / geen mening → vraag 47

46. Kunt u dat toelichten?

47. Is de reparatie uitgevoerd door de eigen dienst van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen], of door een externe partij.

- 1) Door de eigen dienst van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]
- 2) Door een externe partij
- 3) Weet niet / geen mening

48. Hoe tevreden bent u over de kwaliteit waarmee de reparatie is uitgevoerd?

- 1) Zeer tevreden → vraag 50
- 2) Tevreden → vraag 50
- 3) Niet tevreden / niet ontevreden → vraag 50
- 4) Ontevreden
- 5) Zeer ontevreden
- 6) Weet niet / geen mening → vraag 50

49. Kunt u dat toelichten?

50. Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de reparateur die de reparatie uitvoerde?

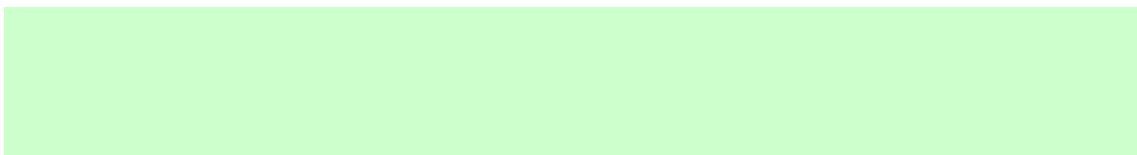
- 1) Zeer tevreden → vraag 52
- 2) Tevreden → vraag 52
- 3) Niet tevreden / niet ontevreden → vraag 52
- 4) Ontevreden
- 5) Zeer ontevreden
- 6) Weet niet / geen mening → vraag 52

51. Kunt u dat toelichten?

52. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee de reparatie werd uitgevoerd (de tijd tussen het moment dat u uw reparatieverzoek indiende en het moment dat de reparatie daadwerkelijk was uitgevoerd).

- 1) Zeer tevreden → vraag 54
- 2) Tevreden → vraag 54
- 3) Niet tevreden / niet ontevreden → vraag 54
- 4) Ontevreden
- 5) Zeer ontevreden
- 6) Weet niet / geen mening → vraag 54

53. Kunt u dat toelichten?



## Communicatie

De volgende vragen gaan over de communicatie van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] met haar huurders.

54. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening
1) De duidelijkheid van de brieven van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] (begrijpt u de brieven?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De duidelijkheid van de folders en brochures van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] (begrijpt u de informatie?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De duidelijkheid van de informatie in [Woningstichting Buitenlust: het bewonersblad] [Alkemade Wonen: de Huisraad] (begrijpt u de informatie?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) De hoeveelheid schriftelijke informatie van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] (wordt u voldoende geïnformeerd?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) De duidelijkheid van de informatie over de wijze waarop de hoogte van de huur wordt vastgesteld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De duidelijkheid van de informatie over de servicekosten (indien van toepassing)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

55. Hebt u de afgelopen 12 maanden de website van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] bezocht?

- 1) Ja
- 2) Nee
- 3) Weet niet / geen mening

→ vraag 57

→ vraag 57

56. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening
1) De duidelijkheid van de informatie op de website van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] (begrijpt u de informatie? NB: het gaat niet om de website van Woningnet Holland Rijnland)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De hoeveelheid informatie op de website van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] (biedt het u voldoende informatie? NB: het gaat niet om de website van Woningnet Holland Rijnland)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) De actualiteit van de informatie op de website van [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] (is de informatie niet verouderd? NB: het gaat niet om de website van Woningnet Holland Rijnland)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

57. [Alkemade Wonen] Hebt u de afgelopen 12 maanden de Facebook-pagina van Alkemade Wonen bezocht?

- 1) Ja
- 2) Nee
- 3) Weet niet / geen mening

→ vraag 59

→ vraag 59

58. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Weet niet / geen mening
1) De duidelijkheid van de informatie op de Facebook-pagina van Alkemade Wonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) De frequentie waarmee berichten worden geplaatst op de Facebook-pagina van Alkemade Wonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

59. [Woningstichting Buitenlust: Het bewonersblad van Woningstichting Buitenlust verschijnt 2 keer per jaar.] [Alkemade Wonen: De Huisraad verschijnt 4 keer per jaar.] Wat vindt u van deze frequentie?

- 1) Precies goed
- 2) Mag wel vaker
- 3) Mag wel minder vaak
- 4) Weet niet / geen mening

60. [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] voert geregeld onderhoudswerkzaamheden uit aan de woningen van haar huurders. Deze werkzaamheden worden doorgaans vooraf schriftelijk aangekondigd.

Heb u het afgelopen jaar een brief van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] ontvangen waarin werd aangekondigd dat er onderhoud aan uw woning zal plaatsvinden?

- 1) Ja
- 2) Nee → *vraag 63*
- 3) Weet niet, geen mening → *vraag 63*

61. Hoe tevreden was u over de duidelijkheid van de informatie in de aankondigingsbrief over de onderhoudswerkzaamheden van [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]?

- 1) Zeer tevreden
- 2) Tevreden
- 3) Niet tevreden, niet ontevreden
- 4) Ontevreden
- 5) Zeer ontevreden
- 6) Weet niet, geen mening, niet van toepassing, ik heb nooit zo'n brief ontvangen

62. Vond u dat de brief waarin de onderhoudswerkzaamheden werden aangekondigd op tijd hebt ontvangen?

- 1) Ja, op tijd
- 2) Nee, te kort voor de aanvang van de werkzaamheden
- 3) Nee, te lang voor aanvang van de werkzaamheden
- 4) Weet niet / geen mening

## Beeld van de corporatie

63. Nu volgen enkele stellingen die gaan over de manier waarop [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] haar werk doet. Wilt u van elke stelling aangeven in hoeverre u het daar mee eens bent of niet?

	Volledig mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens / niet mee oneens	Mee eens	Volledig mee eens	Weet niet / geen mening
1) [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] is een klantvriendelijke organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] is een professionele organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] is een betrouwbare organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) [Woningstichting Buitenlust   Alkemade Wonen] is een makkelijk toegankelijke organisatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Achtergrondkenmerken

64. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

65. Uit hoeveel inwonende personen bestaat uw huishouden op dit moment, inclusief uzelf?

..... personen

66. Hoeveel inwonende kinderen in de leeftijd tot en met 17 jaar behoren op dit moment tot uw huishouden?

..... kinderen

67. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- 1) Geen
- 2) Lagere school, basisschool
- 3) LBO (LTS, LEAO, LHNO, etc.)
- 4) MAVO, MULO
- 5) VMBO
- 6) HAVO
- 7) MBO
- 8) VWO, atheneum, gymnasium, HBS
- 9) HBO
- 10) Universitaire opleiding
- 11) Anders
- 12) Weet niet

68. (Als vraag 18 = 1) U hebt aangegeven zich meer in te willen zetten voor uw buurt. Vindt u het goed als [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen] hierover contact met u opneemt?

- 1) Ja
- 2) Nee

69. (Als vraag 68 = 1) Wilt u dan s.v.p. hieronder uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres invullen?

Naam: .....

Straat: .....

Postcode ..... Plaats: .....

Telefoon: .....

E-mail: .....

70. Onder de deelnemers van het onderzoek verloten wij 10 Iris-cheques ter waarde van € 25. Als u wilt deelnemen aan de loting kunt u hieronder uw naam en adres invullen.

Naam: .....

Straat: .....

Postcode ..... Plaats: .....

71. Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog suggesties of opmerkingen voor [Woningstichting Buitenlust | Alkemade Wonen]? Dan kunt u deze hier geven.