



Alkemade Wonen



Klanttevredenheidsonderzoek 2014

5 januari 2015

COMPANEN

ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING



DATUM 5 januari 2015

TITEL Klanttevredenheidsonderzoek 2014

ONDERTITEL

OPDRACHTGEVER Alkemade Wonen

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

www.companen.nl

(026) 351 25 32

@Companen

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291



Inhoud

Samenvatting en aanbevelingen	1
Samenvatting	1
Aanbevelingen	3
1 Inleiding	4
1.1 Onderzoeksaanpak	2
1.2 Respons	2
1.3 Leeswijzer	4
2 Tevredenheid met de woning	5
2.1 Rapportcijfer woning: 7,2	5
2.2 Tevredenheid aspecten woning	6
2.3 Waardering versus belang: aspecten woning	8
2.4 Ervaring van overlast in de woning	9
3 Tevredenheid met de woonomgeving	10
3.1 Rapportcijfer woonomgeving: 7,2	10
3.2 Tevredenheid aspecten woonomgeving	11
3.3 Waardering versus belang: aspecten woonomgeving	13
3.4 Leefbaarheid	14
3.5 Ervaring van overlast in de woonomgeving	18
3.6 Wijkbeheerders	20
4 Tevredenheid met de dienstverlening	21
4.1 Rapportcijfer dienstverlening: 7,4	21
4.2 Algemene bereikbaarheid	22
4.3 Afhandeling reparatieverzoeken	25
4.4 Communicatie	27
5 Beeld van de corporatie	30
6 Uitkomsten in kernen en wijken	32
6.1 Roelofarendsveen-Zuid	33
6.2 Roelofarendsveen-Noord	34
6.3 Oude Wetering Zuid	35
6.4 Oude Wetering Noord	36
6.5 Kaag	37
6.6 Nieuwe Wetering	38
6.7 Oud Ade	39
6.8 Rijkwetering	40
Bijlage 1. Extra figuren en tabellen	1
Bijlage 2. Vragenlijst	8

Samenvatting en aanbevelingen

Alkemade Wonen 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 1.833 huurders zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête en uiteindelijk hebben 653 huurders via internet of telefonisch meegedaan, wat resulteert in een respons van 36%.

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

De huurders beoordelen hun woning gemiddeld met het rapportcijfer 7,2. De verschillen tussen de wijken en kernen zijn klein en ten opzichte van 2009 is er weinig veranderd. Huurders is gevraagd naar hun tevredenheid over verschillende aspecten van de woning. Hieruit komt naar voren dat de huurders in Roelofarendsveen-Noord over het merendeel van de aspecten van de woning (zeer) tevreden zijn, terwijl de tevredenheid in Kaag, Roelofarendsveen-Zuid en Oud Ade wat lager ligt. Vergeleken met 2009 valt op dat men duidelijk minder tevreden is met de verhouding tussen de woonlasten en de woonkwaliteit. Gezien het belang dat huurders hechten aan bepaalde aspecten van de woning blijken de energiezuinigheid, woonlasten ten opzichte van woonkwaliteit, warmte-isolatie, geluidsisolatie, opstel mogelijkheden keukenapparatuur en onderhoud binnenshuis duidelijke verbeterpunten te zijn. Wat de huurders betreft moet het aanzien van de woning en de privacy die de woning biedt minimaal op het huidige niveau blijven. Over het algemeen wordt er in de woning weinig overlast ervaren.

Woonomgeving

De woonomgeving waarderen de huurders met gemiddeld een 7,2. De enige kern waar het rapportcijfer erg afwijkt is Kaag, hier beoordeelt men de woonbuurt met een 8,1. Als we de verschillende aspecten van de woonomgeving belichten, zien we dat de huurders het meest tevreden zijn over het aantal sportvoorzieningen, het aanwezige openbare groen en de speelgelegenheden voor kinderen tot 12 jaar. Over de hoeveelheid ruimte en voorzieningen voor jongeren vanaf 15 jaar bestaat de meeste ontevredenheid onder huurders. De tevredenheid met het voorzieningenniveau loopt erg uiteen. Huurders uit Kaag, Nieuwe Wetering en Oud Ade (en Rijkswetering gedeeltelijk) zijn hier (zeer) ontevreden over terwijl men er in Roelofarendsveen-Zuid en -Noord en Oude Wetering-Zuid en -Noord wel tevreden mee is. Ten opzichte van 2009 is de tevredenheid in grote lijnen gelijk gebleven. Over het onderhoud van de woonomgeving en de staat van de openbare ruimte is men over het algemeen tevreden, vooral de straatverlichting springt er in positieve zin uit. Wel valt op dat er in Roelofarendsveen-Zuid en Oude Wetering-Zuid wat meer ontevredenheid heerst op dit vlak.

Leefbaarheid

De meerderheid van de huurders is van mening dat de omgang tussen buurtbewoners over het algemeen goed is. Oude Wetering-Zuid vormt hierop een uitzondering. Hier blijkt minder contact te zijn tussen bewoners en vindt men de buurt minder gezellig. Het merendeel van de huurders heeft het idee dat hun woonbuurt in het afgelopen jaar gelijk is gebleven. Voor de komende jaren verwacht men dat

de huidige ontwikkeling zich zal voortzetten en zal de buurt volgens de meeste huurders dus niet voor- of achteruit gaan. Ook hierop vormt Oude Wetering-Zuid een uitzondering, het aandeel huurders dat achteruitgang constateert en dit ook verwacht voor de komende jaren is namelijk groot (44%).

Huurders geven aan zich verantwoordelijk te voelen voor de leefbaarheid in de buurt. Voor ongeveer een kwart van de huurders houdt dit in dat men zich actief heeft ingezet voor de buurt. Daarnaast geeft circa 20% aan zich (nog) meer in te willen zetten.

Ruim 60% is ervan op de hoogte dat er een wijkbeheerder is die men kan aanspreken op problemen in het wooncomplex of in de woonomgeving. Een flink aandeel huurders heeft geen mening over het werk van de wijkbeheerder, anderen zijn overwegend tevreden.

Dienstverlening

De huurders van Alkemade Wonen beoordelen de dienstverlening van de corporatie gemiddeld met een 7,4. De verschillen tussen de wijken zijn minimaal. Over de algemene bereikbaarheid van Alkemade Wonen zijn de huurders (zeer) tevreden. De tevredenheidsscores liggen nog hoger dan in 2009. Er wordt vooral persoonlijk contact opgenomen met de corporatie: telefonisch of door middel van een kantoorbezoek. Het merendeel van de communicatie gaat over een reparatieverzoek.

Gemiddeld gezien hebben de huurders twee keer contact met Alkemade Wonen voordat hun reparatieverzoek is afgehandeld. Een grote meerderheid is (zeer) tevreden over het proces voorafgaand aan de uitvoering van de reparatie. Ook wat betreft de communicatie van de corporatie naar de huurders is een grote meerderheid tevreden.

Beeld van de corporatie

Evenals in 2009 is ruim 80% van de huurders van mening dat Alkemade Wonen een klantvriendelijke, professionele, betrouwbare en makkelijk toegankelijke organisatie is.

Conclusies

- Als het gaat om de woning, dan wordt duidelijk dat men het belangrijk vindt dat er aandacht is voor energiezuinigheid en warmte- en geluidsisolatie, woonlasten ten opzichte van woonkwaliteit, voor de opstelmogelijkheden van keukenapparatuur en het onderhoud binnenshuis. Dit zijn zaken die huurders nu minder goed waarderen, maar die wel belangrijk worden gevonden.
- Bij de rapportcijfers waarmee huurders hun woning beoordelen, valt op dat men in Kaag hierover ontevredener is dan in andere wijken. De geluids- en warmte-isolatie en de energiezuinigheid is niet naar tevredenheid en ook is men kritisch over de grootte van keukens en sanitaire ruimten.
- In leefbaarheid vindt men het vooral belangrijk dat er voldoende speelvoorzieningen zijn voor jongeren (vanaf 12 jaar, maar zeker ook voor oudere kinderen) en ontmoetingsmogelijkheden voor ouderen.
- Oude Wetering-Zuid valt in negatieve zin op als het gaat om hoe men met elkaar omgaat in de buurt en de bevolkingssamenstelling. Er lijkt een negatieve trend te zijn in deze buurt en dan met name in de Burgemeesterswijk; 40% van de huurders constateert achteruitgang van de wijk in het afgelopen jaar en verwacht dit ook voor komende jaren.
- Hoewel de schriftelijke dienstverlening en (de snelheid van) oplossen van vragen en / of problemen al is verbeterd ten opzichte van 2009, zou dit nog wel beter kunnen. Deze wijze van contact valt in negatieve zin op in vergelijking met de hoge tevredenheid rondom de andere wijken waarop men contact met de corporatie opneemt.
- Bij het oplossen van reparaties zijn huurders minder tevreden over de kwaliteit van reparaties wanneer deze is uitgevoerd door een externe partij dan als een medewerker van Alkemade Wonen dit uitvoert.

Aanbevelingen

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

De tevredenheid met de woonlasten die men heeft in relatie tot de woonkwaliteit is de laatste jaren gedaald. Dit heeft waarschijnlijk te maken met veranderingen in de huur. Ook zien we dat men minder tevreden is met de energiezuinigheid van de woning en dat isolatie laag scoort in de oudere voorraad. Het feit dat men ontevreden is, betekent niet per definitie dat er veel huurders betaalbaarheidsproblemen hebben, maar het is goed om dat nader te onderzoeken. Daarnaast zouden veel huurders energiezuiniger willen leven, wellicht ook met het oog op woonlasten.

Houd de tevredenheid rondom de dienstverlening vast

Over het algemeen zijn huurders uitermate tevreden met de dienstverlening van Alkemade Wonen. Ook heeft men een duidelijk beeld van hoe de corporatie zich profileert en men is daar tevreden over. Tevens valt op dat men het prettig vindt om 'een gezicht in de buurt' te hebben: de wijkbeheerder wordt goed gewaardeerd en men vindt ook de eigen onderhoudsdienst goed.

Dit is natuurlijk goed nieuws, maar het is ook belangrijk om dit niveau vast te houden en waar mogelijk verder te verbeteren. Een aandachtspunt daarbij is de schriftelijke dienstverlening, die in negatieve zin opvalt. Ook is het houden van een gezicht in de buurt een belangrijk aandachtspunt, dat extra belangrijker wordt bij een eventuele fusie.

Samenlevingsproblemen in Burgemeesterswijk bekijken

In Oude Wetering-Zuid (de Burgemeesterswijk) is duidelijk wat aan de hand. De wijk springt in negatieve zin in het oog als het gaat om de tevredenheid met de leefbaarheid in de wijk. Vooral de wijze waarop men met elkaar omgaat wordt niet goed gewaardeerd. Er zijn weinig contacten, de wijze waarop men met elkaar omgaat is niet prettig en men heeft weinig vertrouwen in de toekomst van de buurt. Wij begrijpen dat dit samenhangt met de instroom van veel bewoners van buiten de wijk. Een kwart van de bewoners geeft aan zich graag meer te willen inzetten om de leefbaarheid in de wijk te vergroten en dat biedt kansen. Ga met bewoners in gesprek over wat er precies speelt en kijk hoe dit op te lossen is.

1 Inleiding

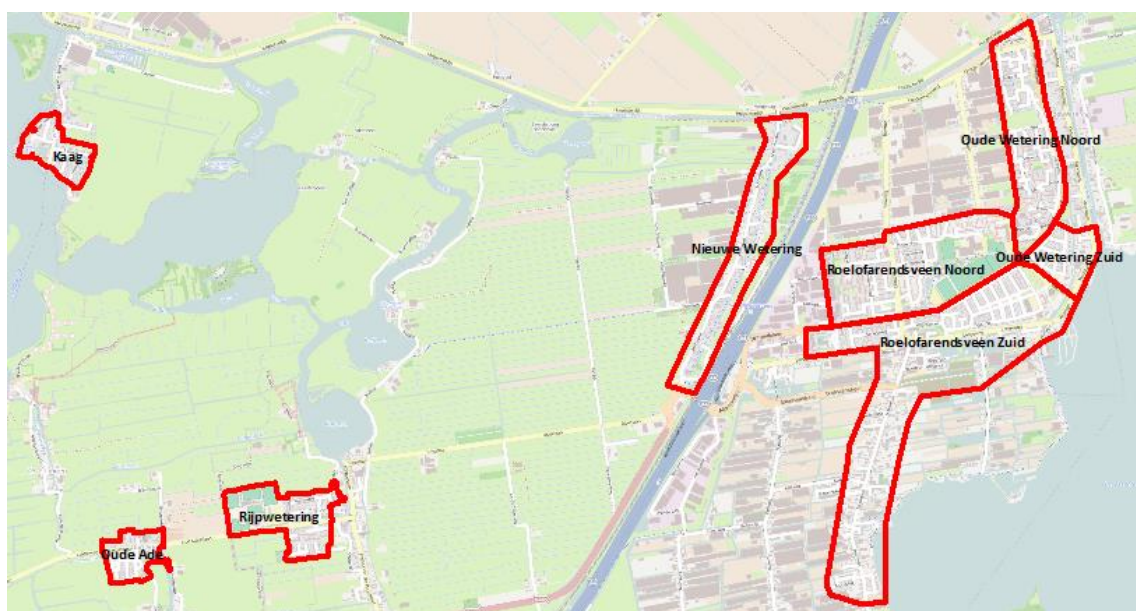
Alkemade Wonen is een corporatie in de gemeente Kaag en Braassem, met bezit in de verschillende kernen van de gemeente. De corporatie hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar huurders over hun woning, hun leefomgeving en over de dienstverlening als verhuurder. Daarom onderzoekt zij periodiek de klanttevredenheid van de huurders, om op basis daarvan de dienstverlening waar nodig 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 Woningstichting Buitenlust, die gelijktijdig hetzelfde onderzoek door Companen heeft laten uitvoeren.

Verschillende wijken en kernen

Evenals in 2009, is er in het onderzoek dit jaar voor gezorgd dat er representatieve uitspraken gedaan kunnen worden op wijk- en kernniveau. Daarvoor is de volgende indeling gebruikt: Roelofarendsveen-Zuid, Roelofarendsveen-Noord, Oude Wetering-Zuid, Oude Wetering-Noord, Kaag, Nieuwe Wetering, Oud Ade en Rijpwetering.

Roelofarendsveen en Oude Wetering zijn in dit onderzoek opgedeeld in Noord en Zuid. In vergelijkingen met data uit 2009 is hiermee rekening gehouden door het gewogen gemiddelde van de twee wijken (volgens de indeling van 2014) te nemen.



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 1.833 huurders van Alkemade Wonen 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 Alkemade Wonen 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. Een week later zijn degenen die nog niet via internet hadden deelgenomen telefonisch benaderd voor deelname aan het onderzoek. Daarmee kon de beoogde respons worden behaald en is de enquête op 20 oktober 2014 afgesloten.

1.2 Respons

Uiteindelijk is met het klanttevredenheidsonderzoek een respons behaald van 36%. Alle 1.833 huurders van Alkemade Wonen zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 653 huurders daadwerkelijk meegedaan aan het klanttevredenheidsonderzoek. Deze respons maakt het mogelijk om betrouwbare uitspraken te doen over de huurders van Alkemade Wonen, uitgaande van een betrouwbaarheidspercentage van 95%.

Van de 653 deelnemers heeft 70% via internet meegedaan aan het onderzoek. De overige respondenten hebben telefonisch deelgenomen aan de enquête.

Respons per kern

In de tabel geven we de respons weer voor de acht kernen in het werkgebied van Alkemade Wonen.

Tabel 1.1: Alkemade Wonen. Respons per kern

	Aantal aangeschreven	Respons	Percentage
Roelofarendsveen-Zuid	394	140	36%
Roelofarendsveen-Noord	541	153	28%
Oude Wetering-Zuid	158	68	43%
Oude Wetering-Noord	418	147	35%
Kaag	37	16	43%
Nieuwe Wetering	44	17	39%
Oud Ade	50	21	42%
Rijpwetering	191	91	48%
Totaal	1833	653	36%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

In de relatief kleinere kernen ligt het responspercentage rond de 40%, terwijl in de grotere kernen circa 30% van de huurders heeft deelgenomen. De enige uitzondering hierop is Rijpwetering waar bijna de helft van de huurders de enquête heeft afgerond.

Weging

Door middel van weging hebben we het aantal huurders per kern in het enquêtebestand opgehoogd naar het totaal aantal huurders in de kernen (aantal adressen). De weging is zodanig uitgevoerd dat het gewogen enquêtebestand overeenkomt met de feitelijke leeftijdsverdeling in de acht kernen (54 jaar of jonger / 55 jaar of ouder). Hierdoor is gecorrigeerd voor mogelijke selectiviteit naar leeftijd en ontstaat er een representatief beeld van de huurders in de acht kernen. Daarnaast heeft het ophogen van de aantallen huurders tot gevolg dat we kunnen spreken over de feitelijke volumes in de kernen.

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 Alkemade Wonen 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 nauwkeurigheid). Gangbare normen voor een klanttevredenheidsonderzoek zijn uit te gaan van 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheidsmarges. Op de totale huurdersgroep van Alkemade Wonen is, uitgaande van deze normen, sprake van zeer betrouwbare en nauwkeurige uitkomsten. Voor de grote wijken en kernen ligt de onnauwkeurigheid van uitkomsten rond de norm van 5%. In de kleine wijken en kernen 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 leeftijd, huishoudenssamenstelling en het aantal jaar dat men in de (huidige) woning van Alkemade Wonen woont.

Tabel 1.2: Alkemade Wonen. Profiel van de respondenten naar opleidingsniveau, huishoudentype en leeftijd

Kenmerk	Klasse	Percentage
Opleidingsniveau	Laag	47%
	Midden	35%
	Hoog	18%
Huishoudentype naar leeftijd	1+2 persoonshuishoudens tot 35 jaar	7%
	1+2 persoonshuishoudens 35 – 55 jaar	16%
	Gezinnen met minderjarige kinderen	29%
	1+2 persoonshuishoudens 55 – 75 jaar	27%
	1+2 persoonshuishoudens vanaf 75 jaar	11%
	Anders	9%
Aantal jaren in huidige woning	Tot 5 jaar	30%
	6 tot 10 jaar	17%
	11 tot 20 jaar	21%
	Meer dan 20 jaar	31%
Aantal jaren in woning van Alkemade Wonen	Tot 5 jaar	7%
	6 tot 10 jaar	8%
	11 tot 20 jaar	16%
	Meer dan 20 jaar	69%

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 Alkemade Wonen over de dienstverlening door de corporatie centraal.
- Hoofdstuk 5 gaat over het beeld dat huurders hebben van Alkemade Wonen.
- In hoofdstuk 6 zijn de belangrijkste positieve punten en aandachtspunten bij de behandelde thema's aan de hand van factsheets per kern 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 zullen we afzetten tegen het benchmark van Companen. Dit 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 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 acht deelgebieden 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: 7,2

Alle huurders van Alkemade Wonen is gevraagd hun woning te beoordelen met een rapportcijfer. De resultaten hiervan zijn te vinden in tabel 2.1. Hieruit blijkt dat men de woning gemiddeld een 7,2 waard vindt.

Tabel 2.1: Alkemade Wonen. Rapportcijfer woning vergeleken met 2009

	2014	*	2009
Roelofarendsveen	7,2		7,4
Oude Wetering	7,3		7,3
Kaag	7,0	↓	7,3
Nieuwe Wetering	7,5		7,4
Oud Ade	7,0	↓	7,3
Rijpwetering	7,4		7,3
Totaal	7,2		7,4

* ↓ 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.

Nieuwe Wetering scoort bovengemiddeld

Er zijn geen grote verschillen tussen de kernen. De huurders in Nieuwe Wetering geven hun woning het hoogste cijfer (7,5). In Kaag en Oud Ade beoordeelt men hun woning het laagst, namelijk met een 7,0.

Rapportcijfer woning ligt lager dan in 2009

Vergeleken met 2009 liggen de rapportcijfers die huurders aan hun woning toekennen voor de meeste kernen lager. Alleen in Nieuwe Wetering en Rijpwetering ligt het cijfer juist iets hoger dan in 2009. De

grootste daling van het rapportcijfer zien we terug bij de kernen Kaag en Oud Ade. Waar de huurders hun woning hier in 2009 nog een 7,3 waard vonden, is dat nu een 7,0.

Beoordeling woning vergelijkbaar met andere klanttevredenheidsonderzoeken

Wanneer we het rapportcijfer voor de woning afzetten tegen het benchmark zien we dat een score van 7,2 voor de woning vergelijkbaar is met het gemiddelde cijfer (7,3).

2.2 Tevredenheid aspecten woning

Huurders minst tevreden over geluidsisolatie en energiezuinigheid woning

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

Tabel 2.2: Alkemade Wonen. Tevredenheid aspecten woninggrootte

	Roelofarends- veen-Zuid	Roelofarends- veen-Noord	Oude Wetering- Zuid	Oude Wetering- Noord	Kaag	Nieuwe Wetering	Oud Ade	Rijpwetering	Totaal
Grootte woonkamer	7,4	8,1	7,5	7,6	7,2	7,9	7,6	7,4	7,7
Grootte slaapkamers	7,2	7,7	7,4	7,4	7,1	7,5	7,6	7,2	7,4
Grootte keuken	6,6	7,2	6,8	7,1	6,2	7,1	7,2	7,1	7,0
Grootte douche / badkamer	6,2	6,9	6,5	6,7	5,0	7,5	6,9	6,8	6,6
Grootte tuin / balkon	7,6	7,9	8,0	7,7	8,0	7,0	7,9	8,0	7,8
Grootte opbergmogelijkheden	6,8	7,0	7,0	6,8	6,5	7,0	6,4	7,0	6,9
Indeling woning	7,2	7,7	7,6	7,1	7,3	7,6	7,4	7,6	7,4
Aantal kamers	7,3	7,8	7,9	7,3	7,4	7,2	7,7	7,8	7,6
Hoeveelheid daglicht	7,6	7,8	7,8	7,2	7,4	7,8	7,5	8,0	7,6
Warmte-isolatie	5,4	6,6	5,6	6,7	4,6	6,8	5,4	5,8	6,2
Kwaliteit verwarming	6,8	7,1	7,1	7,3	6,7	7,9	6,6	7,1	7,1
Geluidsisolatie	4,7	5,9	6,0	6,6	4,5	6,9	5,6	6,1	5,8
Kwaliteit keuken	6,6	7,3	7,0	6,7	5,9	6,2	6,5	6,9	6,9
Kwaliteit sanitair	6,4	6,9	6,4	6,8	5,5	7,2	6,7	6,8	6,7
Opstel mogelijkheden keukenapparatuur	6,2	6,9	6,9	6,4	6,6	6,4	6,3	6,7	6,6
Opstel mogelijkheden wasmachine / -droger	6,1	6,8	6,4	6,6	6,7	6,6	6,0	6,7	6,5
Binnenonderhoud	6,5	6,9	6,8	7,0	5,3	6,7	6,7	7,0	6,8
Buitenonderhoud	6,8	7,2	7,1	7,1	6,5	6,8	6,5	7,2	7,0
Ventilatievoorzieningen	6,3	7,0	6,5	6,6	7,0	7,1	5,8	6,5	6,6
Energiezuinigheid	5,1	6,4	5,2	6,4	4,7	6,5	5,3	5,8	5,9
Inbraakbeveiliging	5,7	6,1	5,5	6,4	6,2	6,6	5,9	6,4	6,1
Aanzien woning	7,3	7,6	6,9	7,3	7,0	6,8	7,3	7,6	7,4
Privacy die woning biedt	7,2	7,3	7,1	7,3	7,5	7,3	6,9	7,5	7,3
Woonlasten t.o.v. woonkwaliteit	5,9	5,8	6,2	6,3	6,1	6,4	5,5	6,4	6,1

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

De meest gewaardeerde aspecten van de woningen van Alkemade Wonen zijn volgens de huurders: de grootte van de tuin of het balkon, de grootte van de woonkamer, het aantal kamers en de hoeveelheid daglicht. Over de geluidsisolatie en de energiezuinigheid van de woning bestaat de meeste ontevredenheid onder de huurders. Andere aspecten waarop laag gescoord wordt, zijn de verhouding tussen de woonlasten en de woonkwaliteit, de inbraakbeveiliging en de warmte-isolatie.

Meeste tevredenheid over woning in Roelofarendsveen-Noord

In Roelofarendsveen-Noord zijn de huurders over het merendeel van de aspecten van de woning (zeer) tevreden. In de kernen met een wat oudere voorraad, zoals Kaag, Roelofarendsveen-Zuid en Oud Ade ligt de score voor de tevredenheid wat lager. Voor Kaag zijn er naast de reeds genoemde aspecten nog een paar andere aspecten waar men ontevreden over is. Dit betreft de grootte van de douche / badkamer en het onderhoud binnenshuis.

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: Alkemade Wonen. Vergelijking tevredenheid aspecten woning met 2009

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

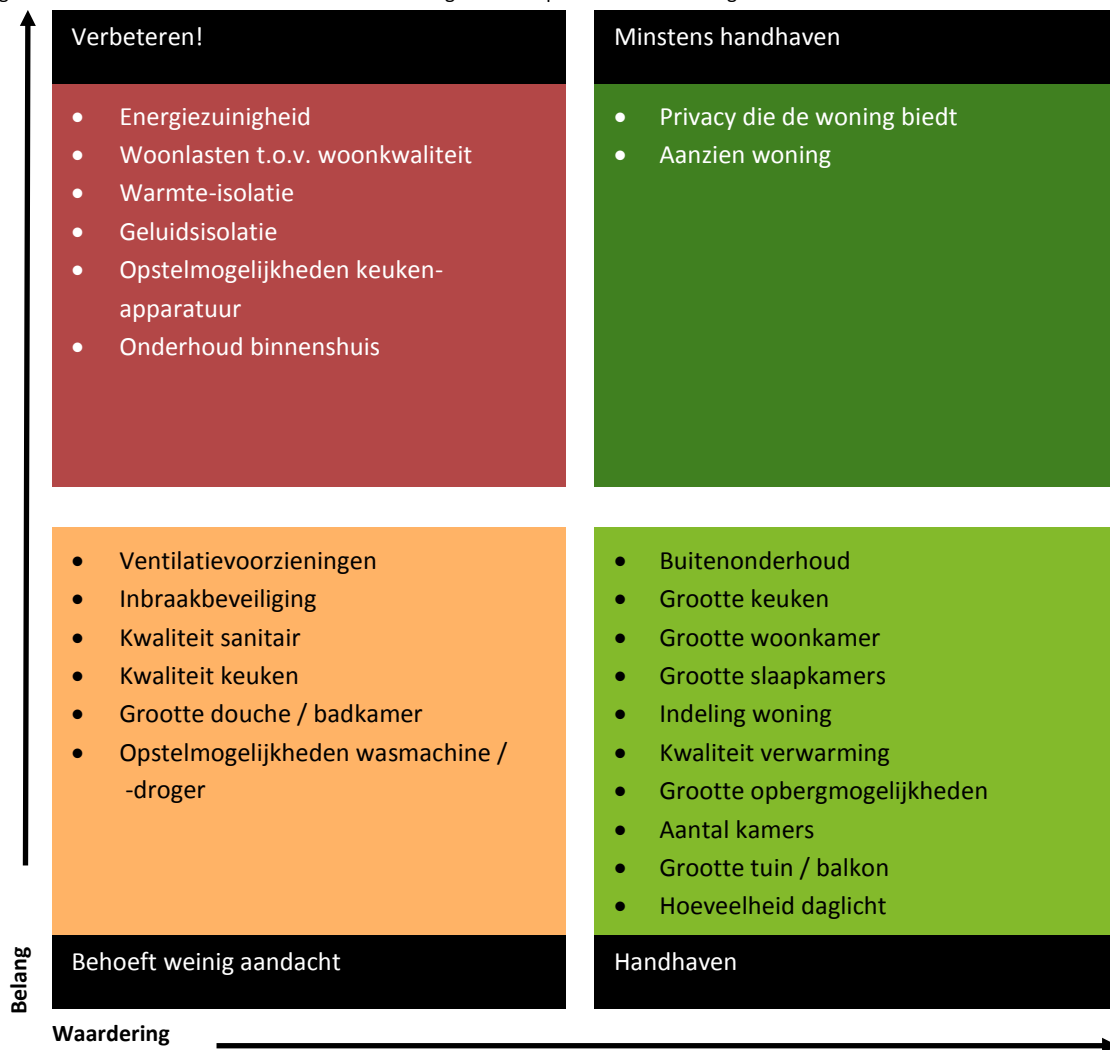
De huurders zijn, vergeleken met 2009, tevredener over de kwaliteit van de keuken. Over de verhouding tussen de woonlasten en de woonkwaliteit en de geluidsisolatie van de woning zijn de huurders minder tevreden dan in 2009. De toegenomen ontevredenheid over de woonlasten is de meest opvallende verandering ten opzichte van 2009. De score is namelijk gedaald van een krappe 7 naar een krappe 6.

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.

Onderstaande prioriteitenmatrix voor de woning laat zien dat de aspecten van de woning waarover huurders het meest tevreden zijn, (minstens) op hetzelfde niveau moeten blijven. Binnen de kwadranten staan de aspecten met het grootste belang bovenaan.

Figuur 2.1: Alkemade Wonen. Tevredenheid en belang diverse aspecten van de woning



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Dit betekent dat de grootte van de tuin of het balkon, de grootte van de woonkamer, het aantal kamers en de hoeveelheid daglicht, minimaal moeten worden gehandhaafd. De voornaamste kritiekpunten (geluidsisolatie, energiezuinigheid, woonlasten ten opzichte van woonkwaliteit en warmte-isolatie) zijn erg belangrijk voor huurders. Deze woningaspecten vormen daarmee duidelijke verbeterpunten. Uitzondering hierop is de inbraakbeveiliging. Huurders hebben kritiek op dit aspect, maar kennen er een minder groot belang aan toe dan aan de andere kritiekpunten.

2.4 Ervaring van overlast in de woning

Over het algemeen kan worden gesteld dat huurders weinig overlast ervaren in hun woning.

Tabel 2.4: Alkemade Wonen. Mate waarin overlast in de woning wordt ervaren*

	Roelofarends- veen-Zuid	Roelofarends- veen-Noord	Oude Wetering- Zuid	Oude Wetering- Noord	Kaag	Nieuwe Wetering	Oud Ade	Rijpwetering	Totaal
Vocht	7,1	7,4	6,9	7,9	7,9	8,6	6,3	7,5	7,4
Tocht kozijnen voorgevel	7,5	8,0	8,0	8,4	7,3	9,0	7,1	7,7	8,0
Tocht kozijnen achtergevel	7,6	8,2	8,1	8,6	7,3	8,2	8,4	7,8	8,1
Lawaai naaste burens	7,2	7,4	7,8	8,3	7,8	8,0	8,3	8,2	7,7
Lawaai overige buurtbewoners	8,2	8,0	8,4	8,3	8,9	8,8	9,3	8,5	8,3
Lawaai verkeer	8,0	8,4	9,0	8,4	9,0	7,7	9,4	8,7	8,4
Lawaai vliegtuigen	8,1	7,6	8,5	7,9	4,7	8,1	8,1	8,2	7,9
Lawaai HSL	8,1	6,9	9,3	8,9	9,6	7,9	9,5	8,8	8,2
Stank etensgeuren	8,8	8,6	8,9	8,8	8,7	9,2	9,3	9,0	8,8
Stank rioollucht	8,6	8,6	9,0	8,7	8,0	8,7	8,7	8,7	8,7
Stank verkeer	9,1	9,1	9,4	9,2	9,3	8,9	9,5	9,3	9,2

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

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Er zijn twee dingen die hierbij opvallen. Ten eerste valt op dat de huurders uit Kaag aangeven overlast te ervaren van vliegverkeer. Ten tweede blijkt dat de huurders uit Oud Ade net als in 2009 enige overlast ervaren van vocht in hun woning. Uit tabel 2.2 bleek al dat huurders in Oud Ade minder tevreden zijn over de ventilatievoorzieningen in de woning dan huurders in de andere kernen.

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 het ervaren van overlast in de woonomgeving. We laten zien in welke mate huurders overlast hebben van het gedrag van anderen, vervuiling, bepaalde activiteiten, criminaliteit en van verkeer. Tot besluit van dit hoofdstuk komt de tevredenheid van huurders over de wijkbeheerders aan bod.

3.1 Rapportcijfer woonomgeving: 7,2

Uit tabel 3.1 blijkt dat de huurders van Alkemade Wonen hun woonomgeving gemiddeld beoordelen met een 7,2.

Tabel 3.1: Alkemade Wonen. Rapportcijfer woonomgeving vergeleken met 2009

	2014	*	2009
Roelofarendsveen	7,2		7,3
Oude Wetering	7,1		7,0
Kaag	8,1		7,9
Nieuwe Wetering	7,2	↓	7,5
Oud Ade	7,3		7,4
Rijpwetering	7,3		7,4
Totaal	7,2		7,2

* ↓ 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.

Kaag scoort punt hoger dan het gemiddelde

De huurders van Alkemade Wonen beoordelen hun woonomgeving gemiddeld met een 7,2. De verschillen tussen de kernen zijn beperkt, met uitzondering van Kaag. De huurders waarderen hun woning in deze kern net als in 2009 ruim hoger dan het gemiddelde. In dit geval met een 8,1, ruim een punt hoger dan het gemiddelde.

Rapportcijfers woonomgeving gelijk aan 2009

De rapportcijfers die huurders aan hun woonomgeving toekennen zijn over het algemeen vergelijkbaar met de cijfers van 2009. Alleen in Nieuwe Wetering geeft men de woning een wat lager cijfer 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 7,2 voor de woonomgeving op hetzelfde niveau ligt als het gemiddelde (7,1).

3.2 Tevredenheid aspecten woonomgeving

Over het geheel gezien wordt het aantal sportvoorzieningen het meest gewaardeerd door de huurders van Alkemade Wonen.

Tabel 3.2: Alkemade Wonen. Tevredenheid aspecten woonomgeving

	Roelofarends- veen-Zuid	Roelofarends- veen-Noord	Oude Wetering- Zuid	Oude Wetering- Noord	Kaag	Nieuwe Wetering	Oud Ade	Rijpwetering	Totaal
Aantal winkels voor dagelijkse boodschappen	8,2	8,0	7,7	7,5	4,7	5,5	4,4	3,7	7,2
Aantal bankfilialen / postkantoren	6,6	6,4	6,0	5,9	3,2	5,6	4,4	4,3	6,0
Aantal pinautomaten	7,2	6,9	7,5	6,8	2,6	5,4	5,3	7,3	6,9
Aantal zorgvoorzieningen en medische voorzieningen	7,8	7,7	7,7	7,6	5,3	6,4	6,3	7,1	7,5
Aanwezige openbare groen	7,5	7,1	7,3	6,9	6,0	7,4	7,0	7,6	7,2
Aanzien buurt	7,2	6,8	6,1	7,0	8,1	7,1	6,8	7,3	7,0
Verkeersveiligheid	7,0	7,0	6,6	7,1	6,6	7,1	7,1	7,1	7,0
Parkeergelegenheid	6,5	6,4	6,5	6,4	7,2	6,0	5,7	6,8	6,5
Bereikbaarheid met openbaar vervoer	7,3	7,2	7,7	7,5	4,9	5,4	6,4	6,9	7,2
Aanwezigheid ontmoetingsplekken voor ouderen	7,0	6,5	7,2	6,7	7,3	5,9	6,0	6,8	6,7
Aanwezigheid speelgelegenheid voor jonge kinderen (< 12)	7,2	7,3	6,3	7,3	7,8	6,4	7,9	6,7	7,2
Aanwezigheid speelvoorzieningen voor jeugd (12-15)	5,6	5,2	5,5	6,0	6,2	5,6	6,6	6,0	5,7
Ruimte en voorzieningen voor jongeren (> 15)	5,4	5,6	6,1	5,3	5,4	5,6	6,3	6,3	5,6
Onderhoud (speel)voorzieningen	7,0	7,0	6,2	6,7	6,6	5,8	7,1	6,6	6,8
Aantal sportvoorzieningen	7,8	8,2	8,1	7,5	6,9	5,2	8,0	8,1	7,9

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

De enige uitzondering hierop is Nieuwe Wetering, hier zijn de huurders juist ontevreden over de sportfaciliteiten. Andere aspecten waar men over het algemeen tevreden over is, zijn het aanwezige openbare groen en de speelgelegenheden voor kinderen tot 12 jaar.

Minste tevredenheid over voorzieningen voor jeugd vanaf 15 jaar

Over de hoeveelheid ruimte en voorzieningen voor jongeren vanaf 15 jaar bestaat de meeste ontevredenheid onder huurders. De tevredenheidsscores variëren tussen net onvoldoende en net voldoende. Een ander punt dat door de huurders uit bijna alle kernen gedeeld wordt, is de ontevredenheid over het aantal bankfilialen / postkantoren in de buurt.

Kritiek op voorzieningenniveau in Kaag, Nieuwe Wetering en Oud Ade

Over het aantal voorzieningen in de buurt heerst vooral ontevredenheid onder de huurders uit Kaag, Nieuwe Wetering en Oud Ade (en deels Rijpwetering). In Kaag en met name Nieuwe Wetering is men sowieso met veel aspecten van de woonomgeving ontevreden.

Tevredenheidsscores woonomgeving vergelijkbaar met 2009

Vergeleken met 2009 is de tevredenheid met de woonomgeving onder de huurders min of meer gelijk gebleven.

Tabel 3.3: Alkemade Wonen. Vergelijking tevredenheid aspecten woonomgeving met 2009

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

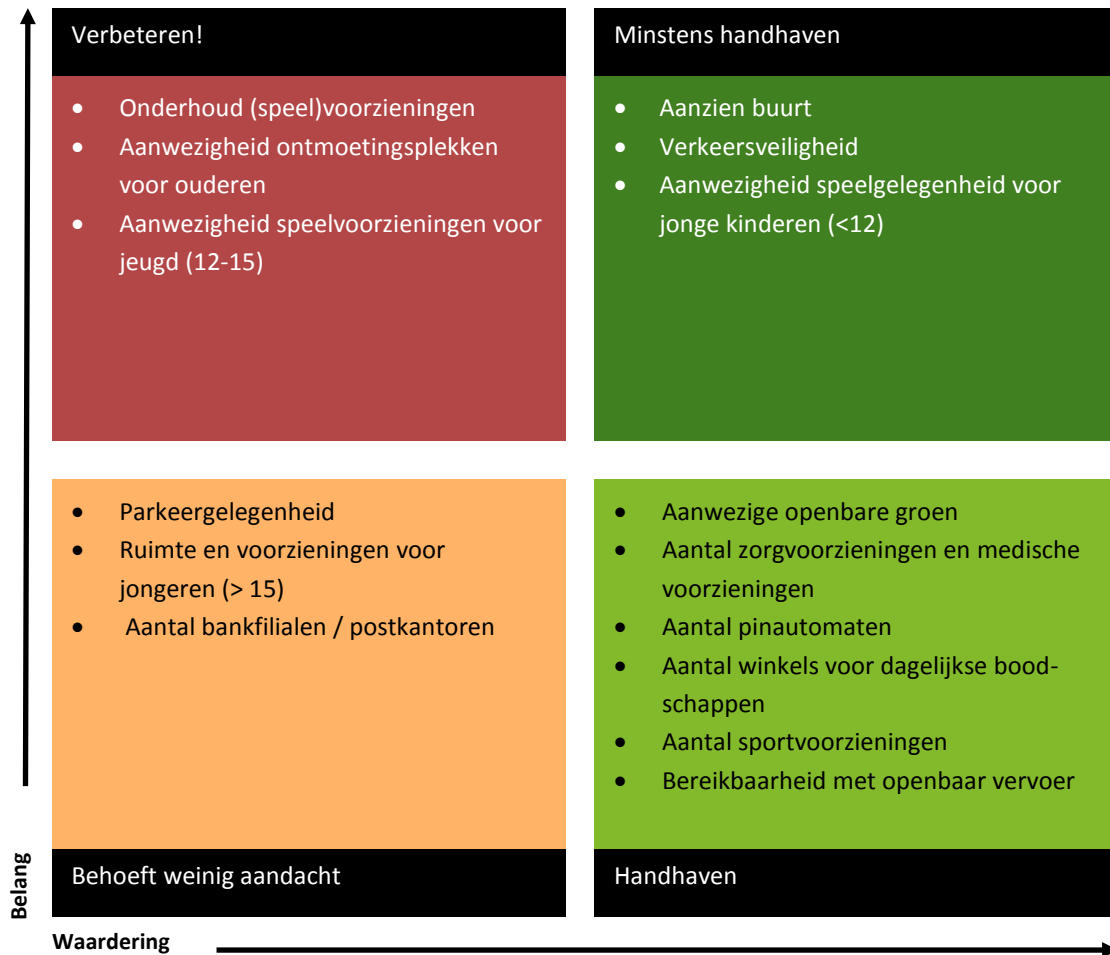
Op een paar punten is de tevredenheid zelfs iets toegenomen. Het aanwezige openbare groen, de bereikbaarheid met het openbaar vervoer en de aanwezigheid van speelgelegenheid voor jonge kinderen in de buurt stemmen de huurders meer tot tevredenheid dan in 2009.

3.3 Waardering versus belang: aspecten woonomgeving

In de volgende figuur is de waardering van de huurders van Alkemade Wonen voor een aantal aspecten van de woonomgeving afgezet tegen het belang dat men hecht aan die aspecten.

Onderstaande prioriteitenmatrix voor de woonomgeving laat zien dat de aspecten waarover huurders het meest tevreden zijn (minstens) op hetzelfde niveau moeten blijven.

Figuur 3.1: Alkemade Wonen. Tevredenheid en belang diverse aspecten van de woonomgeving



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Dit betekent dat het aantal sport-, zorg- en medische voorzieningen minimaal gehandhaafd moet worden. De aspecten waar huurders een lage waardering aan toekennen en eveneens belangrijk vinden, zijn: het onderhoud van (speel)voorzieningen, de aanwezigheid van ontmoetingsplekken voor ouderen en de aanwezigheid van speelvoorzieningen voor de jeugd van 12 tot 15 jaar. Deze aspecten vormen daarmee duidelijke verbeterpunten als het gaat om de woonomgeving.

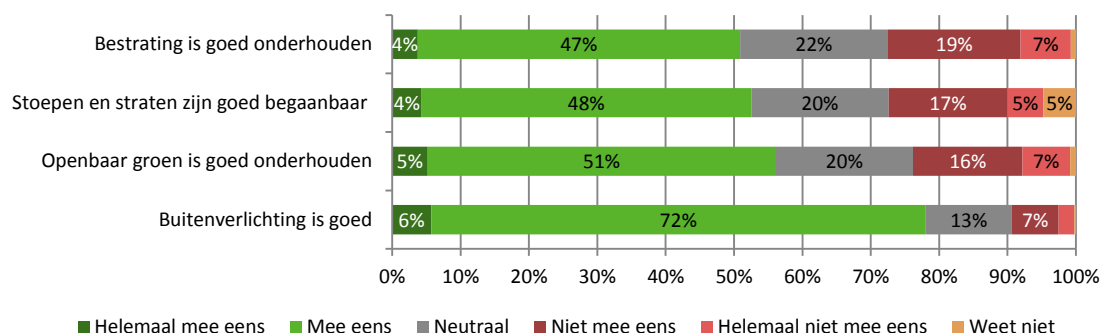
3.4 Leefbaarheid

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.

Goede buitenverlichting, kritiek op onderhoud bestrating

In figuur 3.2 is per stelling aangegeven in hoeverre de huurders het eens zijn met stellingen over het onderhoud van de woonomgeving.

Figuur 3.2: Alkemade Wonen. Mate waarin men het eens is met stellingen over onderhoud woonomgeving



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Iets meer dan de helft van de huurders is van mening dat het onderhoud van de verharde wegen, het onderhoud van het openbare groen en de begaanbaarheid van de stoepen en straten met kindwagens en scootmobielen goed is. Bijna 80% van de huurders vindt dat de buurt buiten goed verlicht is.

Huurders Roelofarendsveen-Zuid en Kaag kritisch over onderhoud en begaanbaarheid van stoepen en straten

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 stelling.

Tabel 3.4: Alkemade Wonen. Aandeel huurders per kern dat het niet eens is met stellingen over onderhoud

	Roelofarends-veen Zuid	Roelofarends-veen Noord	Oude Wetering Zuid	Oude Wetering Noord	Kaag	Nieuwe Wetering	Oud Ade	Rijpwetering	Totaal
Bestrating is goed onderhouden	35%	26%	39%	23%	6%	27%	16%	18%	27%
Stoepen en straten zijn goed begaanbaar	41%	16%	25%	18%	39%	14%	10%	15%	23%
Openbaar groen is goed onderhouden	25%	23%	23%	25%	19%	11%	20%	20%	23%
Buitenverlichting is goed	10%	12%	10%	7%	0%	18%	8%	4%	9%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

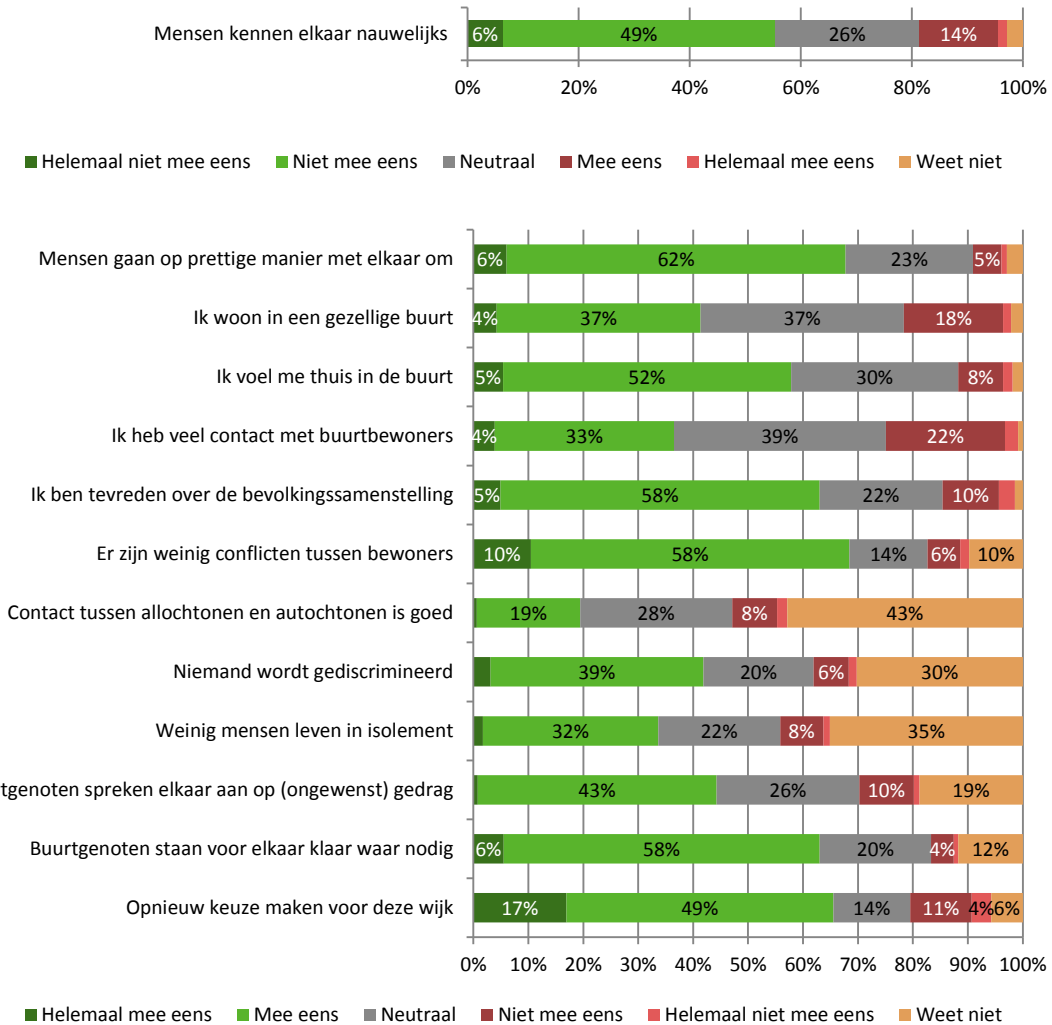
In Oud Ade en Rijpwetering vindt slechts een klein deel van de huurders dat het onderhoud, de begaanbaarheid van de stoepen en straten en de buitenverlichting niet goed is in hun buurt. Rond de 40% van de huurders uit Kaag en Roelofarendsveen-Zuid is van mening dat de stoepen en straten in hun

buurt niet goed begaanbaar zijn. Verder wordt volgens ruim een derde van de huurders in Oude Wetering-Zuid en Roelofarendsveen-Zuid de bestrating niet goed onderhouden in hun buurt.

Omgang bewoners over het algemeen goed

In de enquête zijn huurders stellingen voorgelegd over hoe men met elkaar samenleeft in de wijk.

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



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

- Circa twee derde van de huurders vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan en dat er weinig onderlinge conflicten zijn.
- Een ruime meerderheid geeft aan tevreden te zijn met de bevolkingssamenstelling in de buurt, zich thuis te voelen in de buurt, opnieuw te kiezen voor deze buurt en dat buurtgenoten voor elkaar klaar staan waar nodig.
- Toch zien we ook dat bijna een kwart van de huurders weinig contact heeft met andere buurtbewoners en dat bijna 20% de buurt waarin hij woont niet gezellig vindt.

Buurtbewoners in Oude Wetering-Zuid gaan weinig met elkaar om

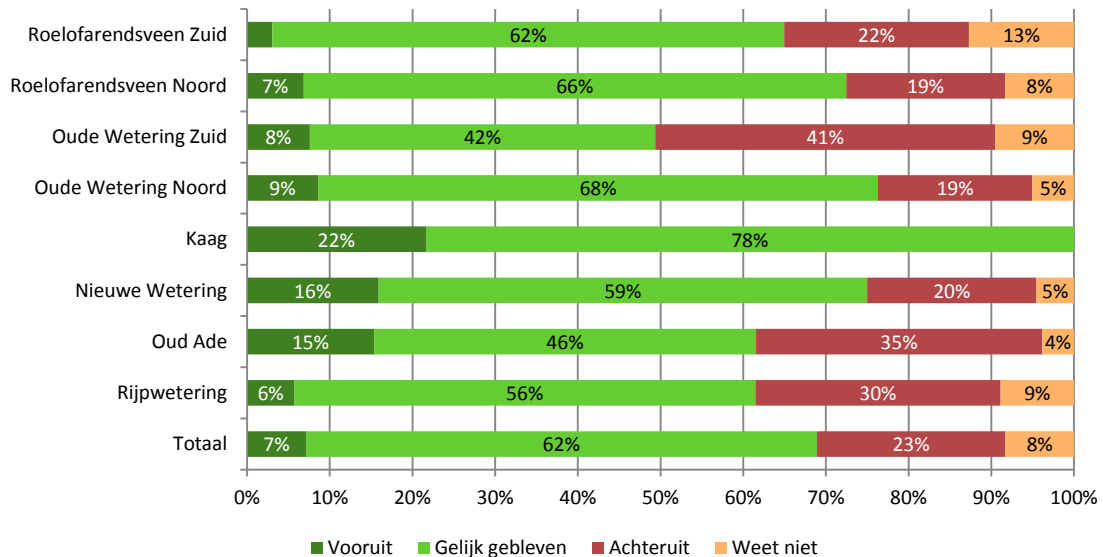
Er zijn flinke verschillen op te merken tussen de wijken, als het gaat om hoe bewoners met elkaar omgaan:

- In Oude Wetering-Zuid valt op dat men op bijna alle stellingen negatiever antwoordt dan in de andere wijken. Eén op de drie huurders vindt het geen gezellige wijk en een zelfde aandeel geeft aan dat buurtbewoners elkaar niet kennen. 40% van de huurders is niet tevreden over de bevolkingssamenstelling. En bij ongewenst gedrag spreekt men elkaar volgens 25% van de huurders hier niet op aan.
- In Kaag is men juist positief over de stellingen; men heeft daar blijkbaar veel contact met elkaar en dat verloopt op een prettige manier. Ook de andere kleine kernen scoren hoger op de samenlevingsaspecten.

Merendeel huurders vindt dat buurt gelijk is gebleven

Het grootste deel van de huurders heeft het idee dat de buurt gedurende de afgelopen twaalf maanden niet is veranderd.

Figuur 3.4: Alkemade Wonen. Ontwikkeling van de buurt in het afgelopen jaar



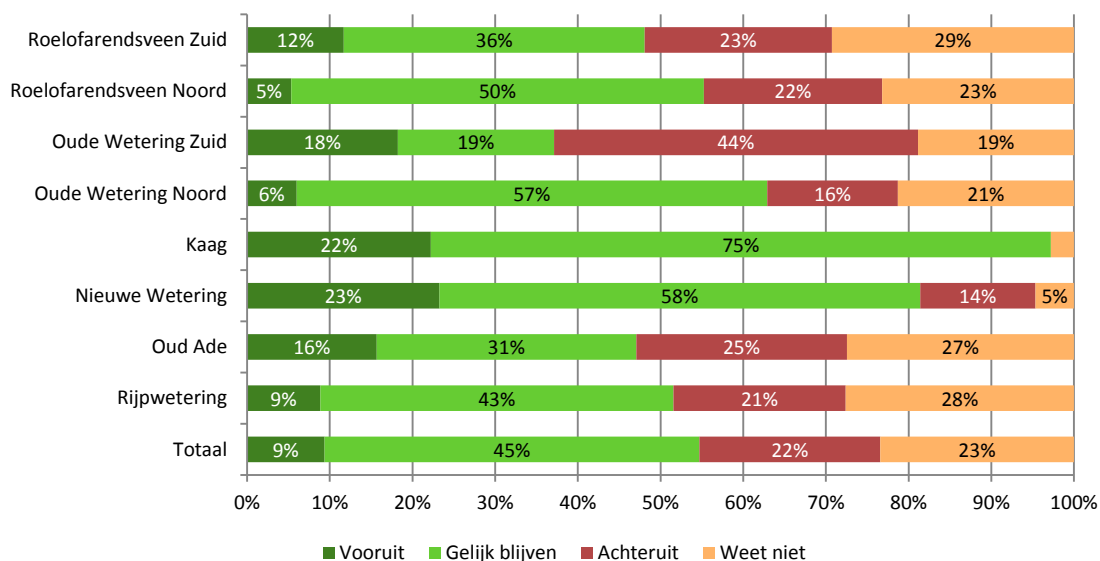
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

In Kaag, Nieuwe Wetering en Oud Ade is ongeveer 20% van mening dat de buurt het afgelopen jaar vooruit is gegaan. In Oude Wetering-Zuid vindt daarentegen ruim 40% van de huurders dat er sprake is van achteruitgang van de buurt.

Merendeel verwacht voortzetting huidige ontwikkeling in komende jaren

De ontwikkeling die huurders hebben geconstateerd in het afgelopen jaar komt grotendeels overeen met hoe men verwacht dat de buurt zich komende jaren zal gaan ontwikkelen.

Figuur 3.5: Alkemade Wonen. Verwachte ontwikkeling van de buurt in de komende jaren



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

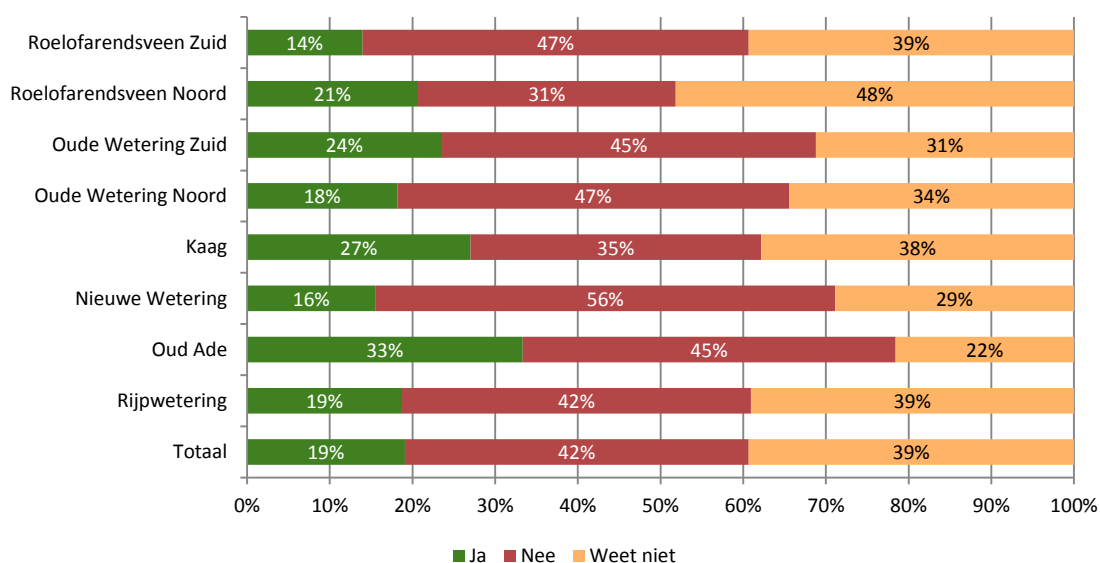
In Oude Wetering-Zuid was men kritisch op de ontwikkeling van de buurt in het afgelopen jaar. De verwachting voor de toekomst is bij 44% dat de buurt ook de komende jaren achteruit zal gaan.

Een kwart zet zich actief in voor de buurt

Een meerderheid van de huurders (59%) zegt zich verantwoordelijk te voelen voor de leefbaarheid in de buurt. Als het vervolgens gaat om of men een actieve bijdrage heeft geleverd aan de buurt, blijkt dat ongeveer een kwart van de huurders zich het afgelopen jaar heeft ingezet. Redenen van huurders om zich niet in te zetten zijn voornamelijk dat men er geen tijd voor heeft, het niet (meer) kan vanwege gezondheidsredenen en men vindt dat het een taak van de gemeente is.

Circa 20% van de huurders zou zich meer willen inzetten om de buurt te verbeteren.

Figuur 3.6: Alkemade Wonen. Meer inzetten om de leefbaarheid in de buurt te verbeteren?



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

In Roelofarendsveen-Zuid en Nieuwe Wetering ligt dit aandeel iets lager, terwijl er in Oud Ade, Kaag en Oude Wetering-Zuid juist meer huurders zijn die wel een bijdrage zouden willen leveren om de leefbaarheid in 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, zich te willen inzetten voor buurtpreventie en / of mee te helpen om de buurt te onderhouden.

3.5 Ervaring van overlast in de woonomgeving

De huurders van Alkemade Wonen ervaren doorgaans (nagenoeg) geen overlast in hun woonomgeving.

Tabel 3.5: Alkemade Wonen. Mate waarin overlast in de woonomgeving wordt ervaren*

	Roelofarends- veen-Zuid	Roelofarends- veen-Noord	Oude Wetering- Zuid	Oude Wetering- Noord	Kaag	Nieuwe Wetering	Oud Ade	Rijpwetering	Totaal
Gedrag van anderen	7,9	7,2	7,9	7,9	9,4	8,0	7,5	8,5	7,8
Vervuiling	7,9	7,5	7,0	7,8	8,2	8,4	8,6	8,1	7,8
Bepaalde activiteiten	9,2	9,2	9,1	9,7	9,4	9,9	9,6	9,4	9,3
Criminaliteit	8,0	7,4	8,4	8,2	9,9	9,4	7,9	8,8	8,1
Verkeer	7,5	8,0	7,4	7,8	7,6	7,9	8,6	7,9	7,8

* 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 voor de huurders die aangeven de overlast te ervaren. Gelet op het (beperkte) aantal huurders dat overlast ervaart in de woonomgeving, hebben we de resultaten niet uitgesplitst naar de kernen. In de volgende tabel staat steeds vetgedrukt welk percentage van de huurders een bepaalde vorm van overlast in enige mate, veel of zeer veel ervaart.

Vooral overlast van inbraak, hondenpoep en te hard rijden

Het aandeel respondenten dat aangeeft overlast te ervaren is vergelijkbaar met 2009.

Tabel 3.6: Alkemade Wonen. Aard van de ervaren overlast in de buurt vergeleken met 2009*

	2014		2009
Overlast gedrag van anderen	29% van alle respondenten	**	25% van alle respondenten
	Waarvan:		Waarvan:
Geluidsoverlast	62%		61%
Burenruzie	17%		16%
Rondhangende jongeren	39%	↓	52%
Zwerwers	0%		0%
Anders	24%	↑	19%
Weet niet	4%		3%
Overlast vervuiling	28% van alle respondenten	**	27% van alle respondenten
	Waarvan:		Waarvan:
Zwerfvuil	51%		50%
Hondenpoep	70%		72%
Graffiti	2%	↓	7%
Verkeerd geplaatst vuilnis	21%	↑	10%
Vervuilde portieken	9%	↑	4%
Anders	21%	↑	16%
Weet niet	5%		2%
Overlast bepaalde activiteiten	6% van alle respondenten	**	6% van alle respondenten
	Waarvan:		Waarvan:
Drugshandel	26%	↓	31%
Prostitutie	0%		0%
Overlastgevende horeca	28%	↓	47%
Anders	31%	↑	21%
Weet niet	24%	↑	12%
Overlast criminaliteit	24% van alle respondenten	**	17% van alle respondenten
	Waarvan:		Waarvan:
Inbraak	78%	↑	41%
Vandalisme / vernielingen	41%	↓	61%
Geweldpleging	2%		0%
Anders	5%		8%
Weet niet	6%		6%
Overlast verkeer	30% van alle respondenten	**	30% van alle respondenten
	Waarvan:		Waarvan:
Verkeerslawaaai	32%	↑	27%
Te hard rijden	65%		69%
Hinder door verkeerd parkeren	36%		32%
Onveilig rijgedrag	34%		32%
Anders	6%		10%
Weet niet	4%		2%

* 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.

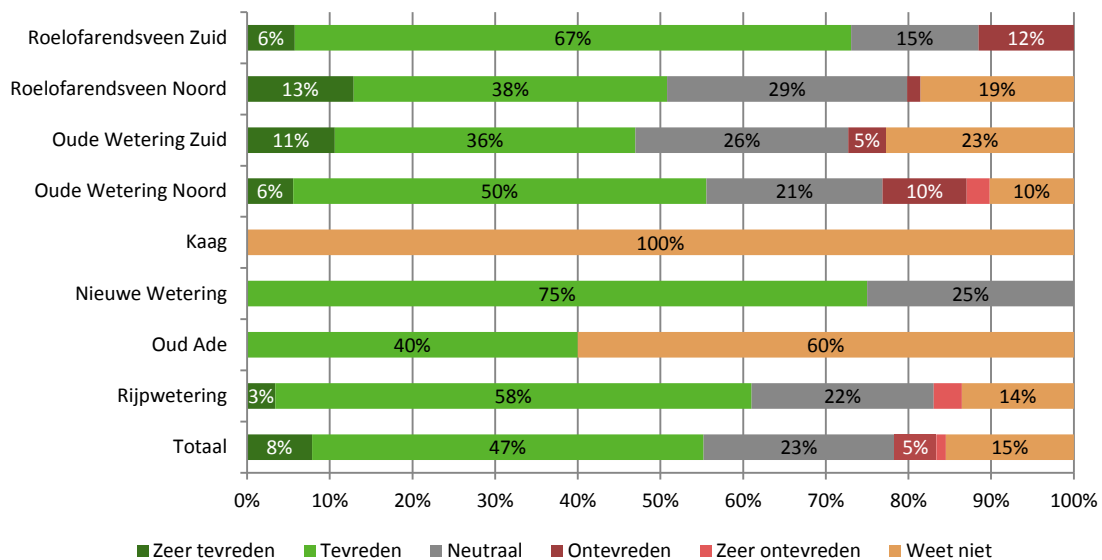
Bijna 30% van alle huurders ervaart overlast van gedrag van anderen. Het gaat hierbij voornamelijk om geluidsoverlast en overlast die veroorzaakt wordt door rondhangende jongeren. Nog eens 28% van alle respondenten ervaart overlast van vervuiling, voor 70% betreft dit hondenpoep en 51% vindt het zwerfvuil hinderlijk. Slechts 6% ervaart overlast van activiteiten als overlastgevende horeca en drugs-

handel. Een vierde van de huurders geeft aan overlast te ondervinden van criminaliteit. Opvallend is dat hiervan ruim driekwart inbraak aankaart, vergeleken met 2009 is dit aandeel nu veel groter. Tot slot geeft 30% van de huurders aan overlast te ervaren van verkeer. Met name te hard rijden en de hinder door verkeerd geparkeerde auto's zijn hierbij het probleem.

3.6 Wijkbeheerders

Het aandeel van de huurders dat bekend is met de wijkbeheerder varieert vrij sterk per kern. Over het geheel gezien, geeft ruim 60% aan te weten dat er een wijkbeheerder is en heeft ruim 20% ook daadwerkelijk wel eens contact met diegene gehad. In Nieuwe Wetering (circa 70%) en met name in Oude Wetering Zuid (circa 80%) is zowel het aandeel dat de wijkbeheerder kent (respectievelijk 70% en 80%) als het deel daarvan dat contact (ongeveer de helft) heeft gehad echter veel groter.

Figuur 3.7: Alkemade Wonen. Tevredenheid over de wijkbeheerder



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Van de huurders die de wijkbeheerder kennen of er contact mee hebben gehad, is ongeveer de helft tevreden met de dienstverlening die door hem of haar wordt verleend. In Roelofarendsveen-Zuid en Nieuwe Wetering is het aandeel tevreden het grootst. Men prijst de goede bereikbaarheid en de adequate reactie van de wijkbeheerder. Een paar huurders zijn niet tevreden; in dat geval is het probleem dat zij bij de wijkbeheerder aanklaarten niet naar wens opgelost.

4 Tevredenheid met de dienstverlening

Dit vierde hoofdstuk geeft een beeld van de tevredenheid van de huurders van Alkemade Wonen over de dienstverlening door de corporatie. Het hoofdstuk bestaat uit vier delen. Als eerste beschrijven we de rapportcijfers waarmee huurders hun tevredenheid over de dienstverlening van Alkemade Wonen hebben aangegeven. In het tweede deel gaan we in op de tevredenheid bij verschillende vormen van contact met de corporatie: telefonisch, schriftelijk (brief), via e-mail of de website en middels een bezoek aan het kantoor van de corporatie.

Het derde deel van het hoofdstuk gaat over de tevredenheid over de afhandeling van reparatieverzoeken en in het vierde en laatste deel staan we stil bij de waardering van de communicatie van Alkemade Wonen naar de huurders.

4.1 Rapportcijfer dienstverlening: 7,4

Zoals te zien is in tabel 4.1 beoordelen de huurders gemiddeld genomen de dienstverlening van Alkemade Wonen met een 7,4.

Tabel 4.1: Alkemade Wonen. Rapportcijfer dienstverlening vergeleken met 2009

	2014	*	2009
Roelofarendsveen	7,3		7,4
Oude Wetering	7,4		7,2
Kaag	7,3	↓	7,8
Nieuwe Wetering	7,3		7,4
Oud Ade	7,8	↑	7,3
Rijpwetering	7,5	↑	7,2
Totaal	7,4		7,3

* ↓ 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 verschillen tussen de kernen zijn niet groot. De huurders uit Oud Ade zijn het meest tevreden over de dienstverlening van de corporatie. De cijfers komen grotendeels overeen met de rapportcijfers van 2009.

Beoordeling dienstverlening vergelijkbaar met benchmark

Wanneer we het rapportcijfer voor de woning afzetten tegen andere klanttevredenheidsonderzoeken bij corporaties zien we dat een score van 7,4 voor de dienstverlening vergelijkbaar is met het gemiddelde cijfer (7,3).

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 Alkemade Wonen. 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 kernen.

Telefonisch contact (55% van de huurders) vooral over reparatieverzoek

Iets meer dan de helft van de huurders heeft het afgelopen jaar telefonisch contact opgenomen met Alkemade Wonen. Evenals in 2009 ging ruim de helft van de gesprekken over een reparatieverzoek. De overige huurders namen contact op vanwege een vraag of een klacht.

Tabel 4.2: Alkemade Wonen. Onderwerp van telefonisch contact

	2014	2009
Vraag	16%	17%
Reparatieverzoek	60%	60%
Klacht	11%	16%
Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland	2%	1%
Anders	10%	6%
Weet niet	1%	0%
Totaal	100%	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Grote tevredenheid over telefonische dienstverlening

De tevredenheidsscores voor de telefonische dienstverlening van Alkemade Wonen liggen wat hoger dan in 2009.

Tabel 4.3: Alkemade Wonen. Tevredenheid met telefonische dienstverlening

	2014	*	2009
Telefonische bereikbaarheid	8,0		7,9
Klantvriendelijkheid medewerker	8,0		7,9
Deskundigheid medewerker	7,7		7,6
Duidelijkheid informatie	7,7		7,6
Aantal maal doorverbinden	7,8		7,7
Nakomen van afspraken	7,8	↑	7,5
Snelheid terug bellen	7,7		7,5
Mate waarin vraag is beantwoord / probleem is opgelost	7,5		7,3
Snelheid waarmee vraag is beantwoord / probleem is opgelost	7,5	↑	7,2

* ↓ 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.

Voor alle aspecten geldt een score van 7,5 of hoger, wat betekent dat de huurders erg tevreden zijn. Vooral de telefonische bereikbaarheid en de klantvriendelijkheid van de medewerker wordt gewaardeerd.

Schriftelijk contact (6% van de huurders) vooral over klacht

Slechts 6% van de huurders heeft het afgelopen jaar via een brief contact opgenomen met Alkemade Wonen. Men nam schriftelijk contact op om een klacht voor te leggen of een vraag te stellen.

Tabel 4.4: Alkemade Wonen. Onderwerp van schriftelijk contact

	2014	2009
Vraag	23%	27%
Reparatieverzoek	13%	18%
Klacht	25%	33%
Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland	13%	0%
Anders	17%	15%
Weet niet	9%	6%
Totaal	100%	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Huurders meer tevreden over schriftelijke dienstverlening

Vergeleken met de vorige meting zijn de huurders voor de meeste aspecten meer tevreden over de schriftelijke dienstverlening.

Tabel 4.5: Alkemade Wonen. Tevredenheid met schriftelijke dienstverlening

	2014	*	2009
Klantvriendelijkheid medewerker	7,3		7,1
Deskundigheid medewerker	6,8		6,7
Nakomen van afspraken	7,3	↑	6,4
Snelheid reactie	7,5	↑	6,6
Duidelijkheid informatie	7,1	↑	6,4
Mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost	6,2	↑	5,7
Snelheid waarmee vraag is beantwoord / probleem is opgelost	6,5	↑	5,6

* ↓ 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 een brief hebben gestuurd, zijn het meest tevreden over de snelheid waarop er op de brief werd gereageerd vanuit de corporatie. Over (de snelheid van) het oplossen van de vraag of het probleem is men het minst tevreden. Wel moet gezegd worden dat de tevredenheidsscores op deze punten ruim hoger liggen dan in 2009.

Contact via email of website (14% van de huurders) vooral over reparatieverzoek

Ongeveer 15% van de huurders heeft via email of de website contact gezocht met Alkemade Wonen. De meerderheid van deze communicatie via internet betrof een reparatieverzoek.

Tabel 4.6: Alkemade Wonen. Onderwerp van contact via email of website

	2014	2009
Vraag	7%	24%
Reparatieverzoek	60%	28%
Klacht	13%	24%
Vraag / klacht over Woonzicht of Woningnet Holland Rijnland	6%	3%
Anders	13%	23%
Weet niet	1%	0%
Totaal	100%	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Deskundigheid medewerker en nakomen afspraken meest gewaardeerd

Wat het meest in het oog springt bij tabel 4.7 is dat de tevredenheidsscores voor alle aspecten hoger zijn dan in 2009. Men is het meest tevreden over de deskundigheid van de medewerker en het nakomen van de afspraken.

Tabel 4.7: Alkemade Wonen. Tevredenheid met dienstverlening via internet

	2014	*	2009
Klantvriendelijkheid medewerker	7,5	↑	6,9
Deskundigheid medewerker	7,7	↑	7,2
Nakomen van afspraken	7,7	↑	7,2
Snelheid reactie	7,3	↑	6,7
Duidelijkheid informatie	7,4	↑	6,5
Mate waarin vraag is beantwoord / probleem is opgelost	7,5	↑	6,2
Snelheid waarmee vraag is beantwoord / probleem is opgelost	7,6	↑	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.

Kantoorbezoek (24% van de huurders) vooral over reparatieverzoek

Iets minder dan een vierde van de huurders is het afgelopen jaar langs geweest op het kantoor van Alkemade Wonen. Voor ongeveer 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: Alkemade Wonen. 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%
Totaal	100%

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Grote tevredenheid over dienstverlening op kantoor Alkemade Wonen

Evenals voor de andere contactvormen geldt voor het kantoorbezoek dat de tevredenheidsscores voor alle aspecten hoger liggen dan in 2009.

Tabel 4.9: Alkemade Wonen. Tevredenheid met dienstverlening op kantoor

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

* ↓ 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.

De scores liggen bijna allemaal rond de 8,0 wat aangeeft dat de huurders erg tevreden zijn. De huurders zijn het minst tevreden over (de snelheid van) het oplossen van de vraag of het probleem, waarbij vermeld moet worden dat de scores ook voor deze aspecten nog goed zijn.

Tot slot enkele opmerkingen over de algemene bereikbaarheid van Alkemade Wonen:

- 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.
- Over het algemeen liggen de tevredenheidsscores vrij hoog, ook de aspecten waar huurders het minst tevreden over zijn worden met ruime voldoende beoordeeld.
- De huurders zijn over veel aspecten nog meer tevreden dan in 2009.

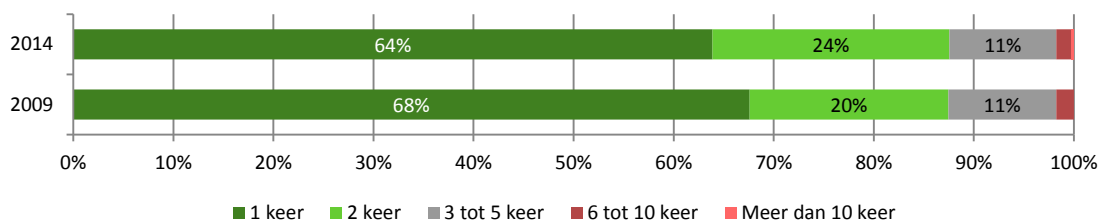
4.3 Afhandeling reparatieverzoeken

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

Gemiddeld twee keer contact voor afhandeling reparatieverzoek

Van de huurders van Alkemade Wonen heeft 37% het afgelopen jaar een reparatieverzoek ingediend bij de corporatie.

Figuur 4.1: Alkemade Wonen. Aantal keer contact voor afhandeling reparatieverzoek



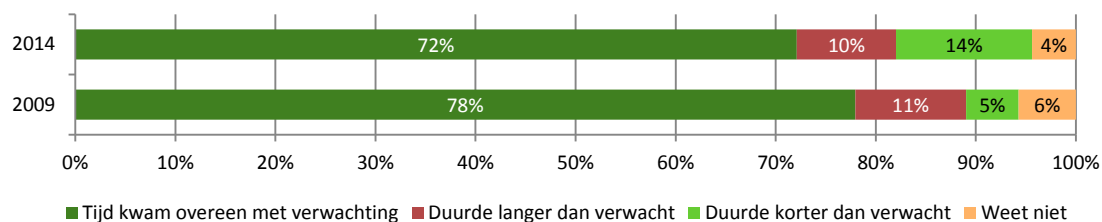
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Gemiddeld hadden deze huurders twee keer contact met Alkemade Wonen, voor het verzoek was afgehandeld. Bij bijna 90% van de huurders met een reparatieverzoek was twee keer contact voldoende. Slechts 2% had zes keer of vaker contact, voor het verzoek was afgehandeld. Dit is vergelijkbaar met de resultaten uit 2009.

Ruime meerderheid tevreden met reactietijd reparatieverzoek

Voor 72% van de huurders die een reparatieverzoek indiende afgelopen jaar, kwam de reactietijd overeen met de verwachting die zij van tevoren hadden.

Figuur 4.2: Alkemade Wonen. Reactietijd reparatieverzoek in verhouding tot verwachting vooraf



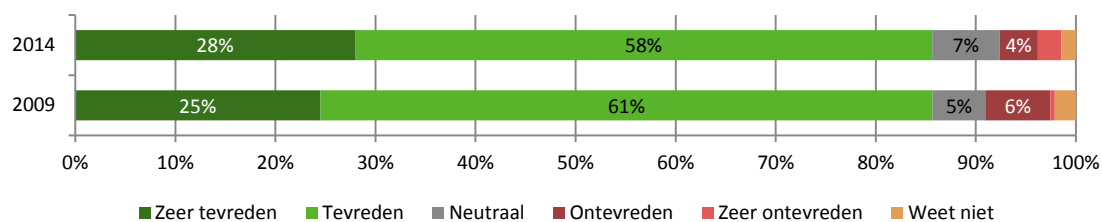
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Daarnaast gold voor 14% dat de reactie op het verzoek eerder kwam dan men had verwacht. Vergelijken met 2009 is dit aandeel flink toegenomen, wat kan worden gezien als een positief signaal. Slechts 10% is van mening dat de reactie te lang op zich laat wachten.

Informatie reparatieverzoek stemt 86% tot tevredenheid

Van de huurders die een reparatieverzoek hebben ingediend, is 86% (zeer) tevreden met de informatie die zij kregen over de behandeling van hun verzoek. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de meting van 2009.

Figuur 4.3: Alkemade Wonen. Tevredenheid informatie behandeling reparatieverzoek

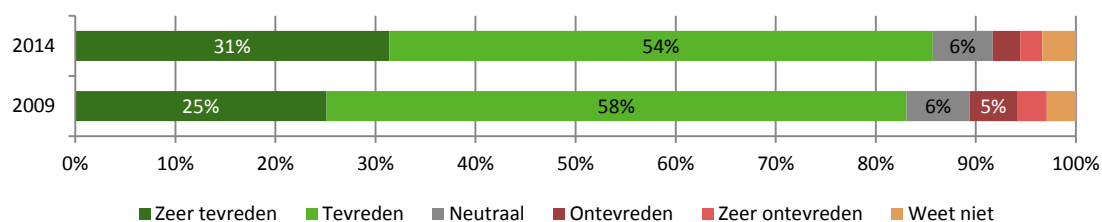


Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Ruime meerderheid tevreden over kwaliteit reparatie

Evenals in 2009 is ongeveer 70% van de reparaties uitgevoerd door de eigen dienst van Alkemade Wonen.

Figuur 4.4: Alkemade Wonen. Tevredenheid kwaliteit reparatie



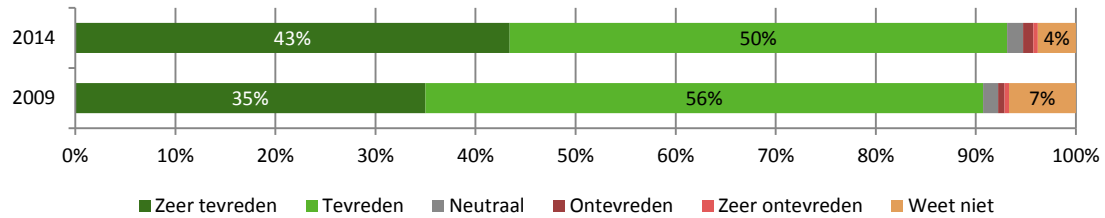
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Circa 85% van de huurders bij wie een reparatie is uitgevoerd geeft aan tevreden te zijn met de kwaliteit van de reparatie, daarmee is het aandeel tevreden wat groter dan in 2009. Onder de huurders die zijn geholpen door een externe partij ligt de tevredenheid over de kwaliteit van de reparatie lager dan bij degenen die zijn geholpen door de eigen dienst.

Bijna alle huurders tevreden over klantvriendelijkheid monteur

Ruim 90% van de huurders bij wie een reparatie is uitgevoerd geeft aan tevreden te zijn met de klantvriendelijkheid van de monteur, hiervan was 43% zeer tevreden.

Figuur 4.5: Alkemade Wonen. Tevredenheid klantvriendelijkheid monteur



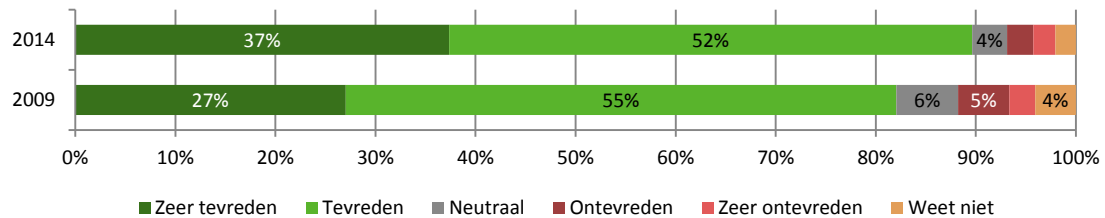
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Dit aandeel is nog iets groter dan in 2009, toen het ook al vrij groot was. Er zit geen duidelijk verschil in tevredenheid tussen of men geholpen is door een externe partij of de eigen dienst van Alkemade Wonen.

Bijna 90% tevreden over snelheid uitvoering reparatie

Ten opzichte van 2009 is het aandeel huurders dat tevreden is met de tijd tussen het moment waarop het reparatieverzoek is ingediend en het moment waarop het is afgerond, toegenomen naar 89%. Hoewel het aandeel tevredenen onder de huurders die geholpen zijn door een externe partij kleiner is dan degenen die geholpen zijn door de eigen dienst, is het aandeel ontevredenen niet groter.

Figuur 4.6: Alkemade Wonen. Tevredenheid tijd tussen indienen reparatieverzoek en afronding reparatie



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

4.4 Communicatie

In de laatste paragraaf van dit vierde hoofdstuk staan we stil bij de waardering van de communicatie van Alkemade Wonen met 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 kernen.

Huurders tevreden over communicatie

De huurders zijn over het geheel gezien tevreden over de communicatie van Alkemade Wonen.

Tabel 4.10: Alkemade Wonen. Tevredenheid aspecten communicatie via brieven, website en Facebook

	Roelofarends-veen-Zuid	Roelofarends-veen-Noord	Oude Wetering-Zuid	Oude Wetering-Noord	Kaag	Nieuwe Wetering	Oud Ade	Rijpwetering	Totaal
Duidelijkheid brieven	7,7	7,7	7,5	7,7	7,8	8,0	7,8	7,8	7,7
Duidelijkheid folders en brochures	7,7	7,8	7,5	7,6	7,8	7,9	7,6	7,8	7,7
Duidelijkheid informatie in bewonersblad	7,7	7,7	7,6	7,6	8,2	8,0	7,6	7,8	7,7
Hoeveelheid schriftelijke informatie	7,5	7,6	7,5	7,7	7,8	7,8	7,7	7,7	7,6
Duidelijkheid informatie over wijze vaststellen hoogte huur	7,0	7,0	7,1	7,0	6,8	7,3	7,1	7,3	7,0
Duidelijkheid informatie over servicekosten	7,4	7,1	7,5	7,2	6,3	7,5	7,8	7,6	7,3
Duidelijkheid informatie op website	7,4	7,4	7,0	7,5	7,5	7,1	7,8	7,3	7,4
Hoeveelheid informatie op website	7,3	7,5	6,9	7,4	7,5	6,2	7,8	7,2	7,4
Actualiteit informatie op website	7,3	6,9	6,8	7,1	7,5	6,2	7,8	7,0	7,0

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

De schriftelijke communicatie wordt het meest gewaardeerd vanwege de duidelijkheid van de informatie in brieven, folders, brochures en het bewonersblad. Bijna 30% 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 eveneens tevreden, alleen de actualiteit van de informatie op de website scoort wat lager. Slechts 2% van de huurders geeft aan de Facebook-pagina van Alkemade Wonen te hebben bezocht in het afgelopen jaar. Bij het bestuderen van de resultaten moet hier dan ook rekening mee gehouden worden. Het kleine deel van de huurders die er gebruik van hebben gemaakt is er wel tevreden over.

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: Alkemade Wonen. Vergelijking tevredenheid aspecten communicatie met 2009

	2014	*	2009
Duidelijkheid brieven	7,7		7,6
Duidelijkheid folders en brochures	7,7		7,8
Duidelijkheid informatie in bewonersblad	7,7		7,8
Hoeveelheid schriftelijke informatie	7,6		7,6
Duidelijkheid informatie over wijze vaststellen hoogte huur	7,0	↓	7,5
Duidelijkheid informatie over servicekosten	7,3		7,5
Duidelijkheid informatie op website	7,4		7,5
Hoeveelheid informatie op website	7,4		7,5
Actualiteit informatie op website	7,0	↓	7,3
Duidelijkheid informatie op Facebook-pagina	7,9		n.v.t
Frequentie berichten op Facebook-pagina	7,7		n.v.t

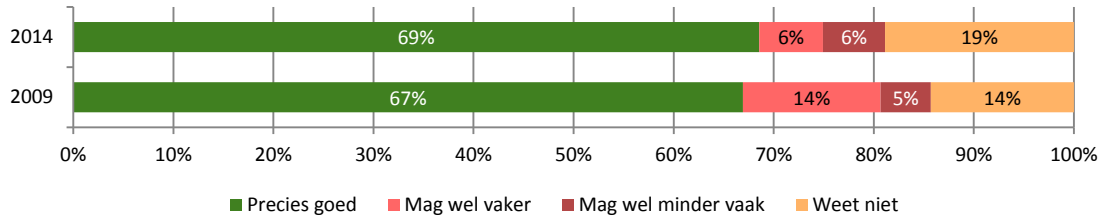
* ↓ daling van 0,3 of meer t.o.v. 2009 ↑ stijging van 0,3 of meer t.o.v. 2009

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Juiste verschijningsfrequentie bewonersblad

Evenals in 2009 is een grote meerderheid van de huurders van mening dat het goed is dat het bewonersblad van Alkemade Wonen vier keer per jaar verschijnt. Ongeveer 6% vindt dat het blad zelfs nog wel vaker op de mat zou mogen vallen.

Tabel 4.12: Alkemade Wonen. Tevredenheid frequentie bewonersblad

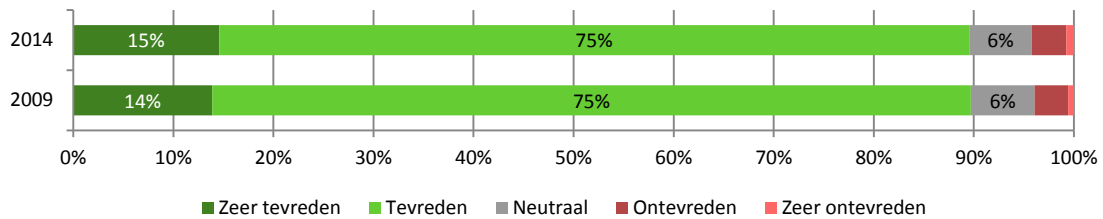


Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Grote tevredenheid over aankondigingsbrief onderhoud

In totaal heeft 65% van de huurders het afgelopen jaar een brief ontvangen waarin werd aangekondigd dat er onderhoud aan of om de woning zou gaan plaatsvinden.

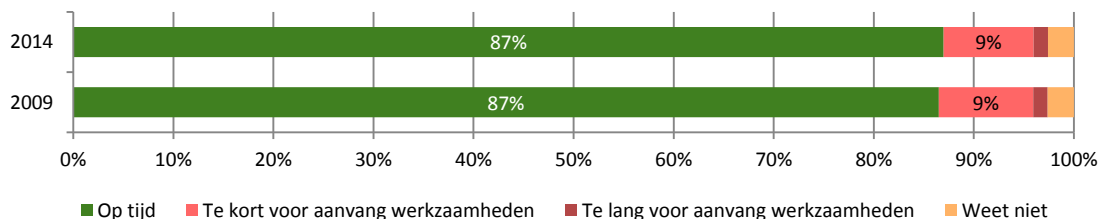
Tabel 4.13: Alkemade Wonen. Tevredenheid duidelijkheid informatie aankondigingsbrief



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Bijna 90% is tevreden met de duidelijkheid van de informatie die in deze brief te lezen was. Daarnaast vind ook bijna 90% dat de aankondigingsbrief tijdig voor aanvang van de werkzaamheden is aangekomen. 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.

Tabel 4.14: Alkemade Wonen. Tevredenheid tijdstip aankondigingsbrief



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

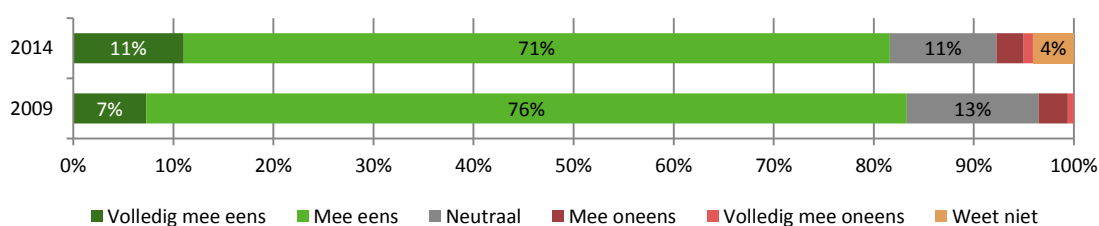
5 Beeld van de corporatie

In dit hoofdstuk beschrijven we het beeld dat huurders hebben van Alkemade Wonen. We doen dit aan de hand van een viertal stellingen over de klantvriendelijkheid, professionaliteit, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van de corporatie. Gezien de beperkte verschillen tussen de kernen hebben we ervoor gekozen om alleen de totalen van deze en vorige meting weer te geven.

Ruim 80% beoordeelt Alkemade Wonen als klantvriendelijk

Van alle huurders is 82% van mening dat Alkemade Wonen een klantvriendelijke organisatie is, blijkt uit figuur 5.1.

Figuur 5.1: Alkemade Wonen. Klantvriendelijke organisatie



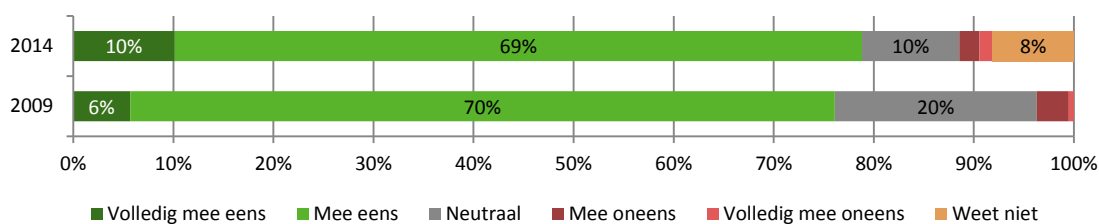
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Deze grote tevredenheid kwam ook al eerder naar voren uit de hoge tevredenheidsscores voor de klantvriendelijkheid van de medewerkers met betrekking tot de dienstverlening. Het totale resultaat is vergelijkbaar met dat van 2009.

Bijna 80% beoordeelt Alkemade Wonen als professioneel

Een ruime meerderheid van de huurders vindt dat Alkemade Wonen een professionele organisatie is.

Figuur 5.2: Alkemade Wonen. Professionele organisatie



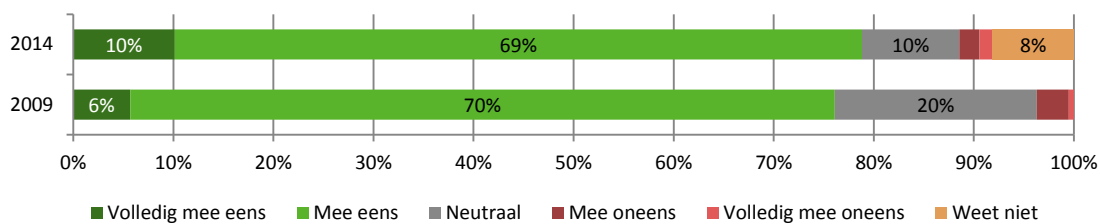
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

In 2009 deelde ook al een groot aandeel van de huurders het standpunt dat de corporatie professioneel te werk gaat.

Bijna 80% beoordeelt Alkemade Wonen als betrouwbaar

Zoals te zien is in figuur 5.2, geeft 79% van alle huurders aan dat ze Alkemade Wonen een betrouwbare organisatie vinden. Wederom is het aandeel huurders dat deze mening deelt vergelijkbaar met de uitkomsten van 2009.

Figuur 5.3: Alkemade Wonen. Betrouwbare organisatie

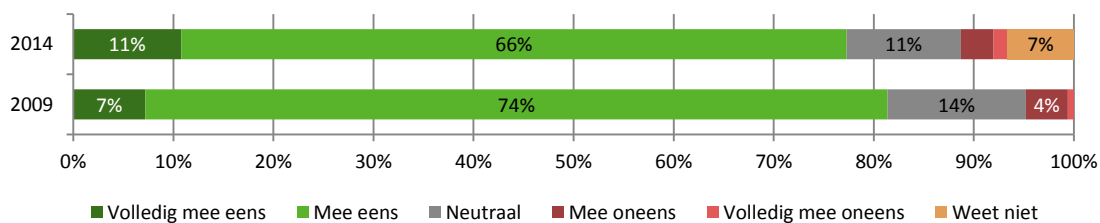


Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Ruim driekwart beoordeelt Alkemade Wonen als makkelijk toegankelijk

Ongeveer 77% van alle huurders is van mening dat Alkemade Wonen een makkelijk toegankelijke organisatie is. In 2009 was het aandeel huurders dat het hiermee eens was iets groter.

Figuur 5.4: Alkemade Wonen. Makkelijk toegankelijke organisatie



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

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 Roelofarendsveen-Zuid

7,1

Rapportcijfer woning

Woning

Positieve punten

- Grootte tuin / balkon
- Hoeveelheid daglicht

Aandachtspunten

- Geluidsisolatie
- Energiezuinigheid
- Warmte-isolatie

7,2

Rapportcijfer woonomgeving

Woonomgeving

Positieve punten

- Aantal winkels voor dagelijkse boodschappen
- Aantal sportvoorzieningen
- Aantal zorg- en medische voorzieningen
- Aanwezige openbare groen
- Omgang buurtbewoners en onderling contact

Aandachtspunten

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

Belangrijkste problemen in de buurt

1. Inbraak
2. Hondenpoep
3. Te hard rijden

Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Winkels (specialistisch) op loopafstand
2. Postkantoor
3. Speelgelegenheid voor kinderen

6.2 Roelofarendsveen-Noord

7,2

Rapportcijfer woning

Woning

Positieve punten

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

Aandachtspunten

- Woonlasten t.o.v. woonkwaliteit
- Geluidsisolatie

7,1

Rapportcijfer woonomgeving

Woonomgeving

Positieve punten

- Aantal sportvoorzieningen
- Aantal winkels voor dagelijkse boodschappen
- Aantal zorg- en medische voorzieningen

Aandachtspunten

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

Belangrijkste problemen in de buurt

1. Inbraak
2. Overlast gedrag burens
3. Hondenpoep

Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Hondenuitlaatterein inclusief afvalbakken en -zakjes
2. Speelgelegenheid voor kinderen
3. Winkels (goedkoper segment)

6.3 Oude Wetering Zuid

7,0

Rapportcijfer woning

Woning

Positieve punten

- Grootte tuin / balkon
- Aantal kamers
- Hoeveelheid daglicht

Aandachtspunten

- Energiezuinigheid
- Inbraakbeveiliging
- Warmte-isolatie

6,8

Rapportcijfer woonomgeving

Woonomgeving

Positieve punten

- Aantal sportvoorzieningen
- Aantal winkels voor dagelijkse boodschappen
- Aantal zorg- en medische voorzieningen
- Bereikbaarheid met openbaar vervoer
- Circa 30% van de huurders wil zich meer inzetten voor de leefbaarheid van de buurt

Aandachtspunten

- Aanwezigheid speelvoorzieningen voor jeugd (12-15)
- Omgang buurtbewoners en onderling contact

Belangrijkste problemen in de buurt

1. Te hard rijden
2. Hondenpoep
3. Burenruzie

Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Speelgelegenheid voor kinderen
2. Bankfiliaal
3. Winkels (specialistisch)

6.4 Oude Wetering Noord

7,4

Rapportcijfer woning

Woning

Positieve punten

- Grootte tuin / balkon
- Grootte woonkamer

Aandachtspunten

- Woonlasten t.o.v. woonkwaliteit

7,2

Rapportcijfer woonomgeving

Woonomgeving

Positieve punten

- Aantal zorg- en medische voorzieningen
- Aantal winkels voor dagelijkse boodschappen
- Bereikbaarheid met openbaar vervoer
- Aantal sportvoorzieningen

Aandachtspunten

- Ruimte en voorzieningen voor jongeren (>15)

Belangrijkste problemen in de buurt

1. Inbraak
2. Geluidsoverlast
3. Te hard rijden

Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Winkels (niet dagelijkse aankopen)
2. Hang- / ontmoetingsplekken voor jeugd
3. Hondenuitlaatterrein inclusief afvalbakken en -zakjes

6.5 Kaag

7,0

Rapportcijfer woning

Woning

Positieve punten

- Grootte tuin / balkon
- Privacy die woning biedt

Aandachtspunten

- Geluidsisolatie
- Warmte-isolatie
- Energiezuinigheid
- Grootte douche / balkon
- Onderhoud binnenshuis
- Overlast van lawaai vliegtuigen

8,1

Rapportcijfer woonomgeving

Woonomgeving

Positieve punten

- Aanzien buurt
- Aanwezigheid speelgelegenheid voor jonge kinderen (< 12)
- Omgang buurtbewoners en onderling contact
- Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaar en verwachting voor komende jaren positief

Aandachtspunten

- Aantal voorzieningen: pinautomaten, bankfilialen / postkantoren, winkels voor dagelijkse boodschappen en zorg- en medische voorzieningen
- Bereikbaarheid met openbaar vervoer
- Ruimte en voorzieningen voor jongeren (> 15)

Belangrijkste problemen in de buurt

1. Te hard rijden
2. Hondenpoep
3. Overlast van vervuiling

Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Pinautomaat
2. Winkels
3. Speelgelegenheid voor jeugd (>12)

6.6 Nieuwe Wetering

7,5

Rapportcijfer woning

Woning

Positieve punten

- Grootte woonkamer
- Kwaliteit verwarming
- Hoeveelheid daglicht

Aandachtspunten

- Kwaliteit keuken

7,2

Rapportcijfer woonomgeving

Woonomgeving

Positieve punten

- Aanwezige openbare groen
- Verkeersveiligheid
- Parkeergelegenheid
- Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaar en verwachting voor komende jaren positief

Aandachtspunten

- Aantal sportvoorzieningen
- Aantal pinautomaten
- Bereikbaarheid met openbaar vervoer

Belangrijkste problemen in de buurt

1. Geluidsoverlast
2. Burenruzie
3. Hondenpoep

Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Buurtbus
2. Buurtwinkel
3. Onderhoud bushaltes

6.7 Oud Ade

7,0

Rapportcijfer woning

Woning

Positieve punten

- Grootte tuin / balkon
- Aantal kamers

Aandachtspunten

- Energiezuinigheid
- Warmte-isolatie
- Woonlasten t.o.v. woonkwaliteit
- Overlast van vocht

7,3

Rapportcijfer woonomgeving

Woonomgeving

Positieve punten

- Aantal sportvoorzieningen
- Aanwezigheid speelgelegenheid voor jonge kinderen (<12)
- Een derde van de huurders wil zich meer inzetten voor de leefbaarheid van de buurt

Aandachtspunten

- Aantal voorzieningen: winkels voor dagelijkse boodschappen, bank-filialen / postkantoren en pin-automaten
- Parkeergelegenheid

Belangrijkste problemen in de buurt

1. Inbraak
2. Overlast rondhangende jongeren
3. Overlast van drag buren

Meest gemiste voorzieningen in buurt

1. Supermarkt
2. Pinautomaat
3. Winkels

6.8 Rijpwetering

Rapportcijfer woning

7,4

Woning

Positieve punten

- Grootte tuin / balkon
- Hoeveelheid daglicht

Aandachtspunten

- Warmte-isolatie
- Energiezuinigheid

Rapportcijfer woonomgeving

7,3

Woonomgeving

Positieve punten

- Aantal sportvoorzieningen
- Aanwezige openbare groen

Aandachtspunten

- Aantal voorzieningen: winkels voor dagelijkse boodschappen en bank-filialen / postkantoren

Belangrijkste problemen in de buurt

1. Te hard rijden
2. Hondenpoep
3. Overlast van gedrag burens

Meest gemiste voorzieningen in buurt

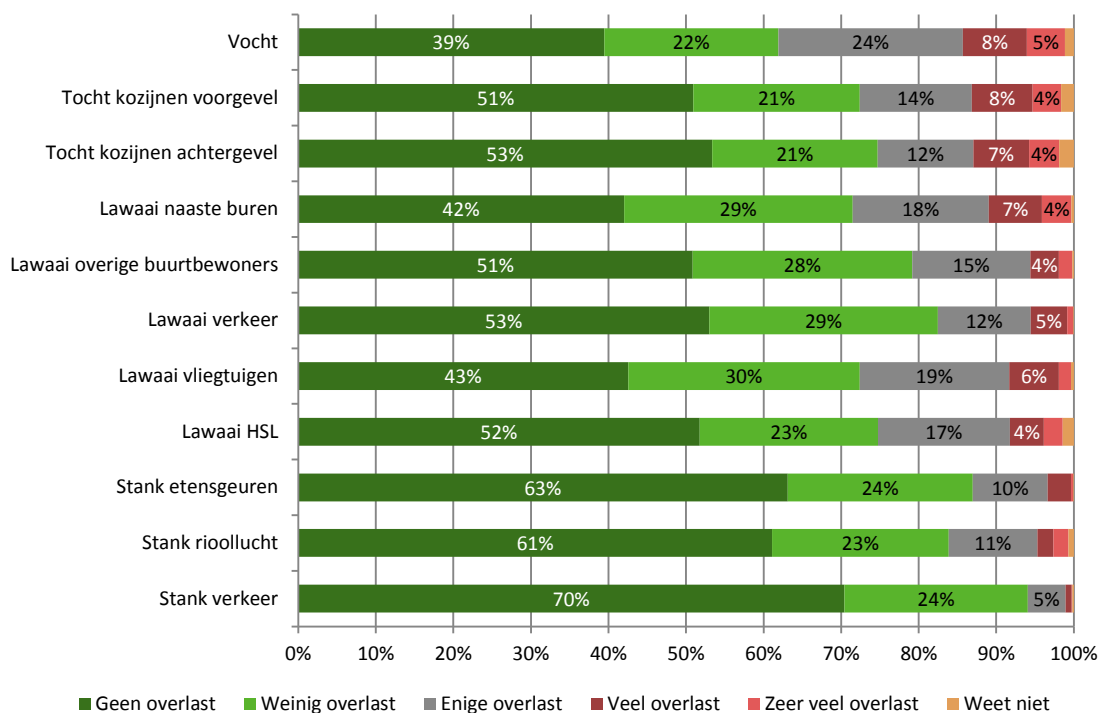
1. Supermarkt
2. Winkels
3. Speelgelegenheid voor kinderen

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: Alkemade Wonen. Mate waarin overlast in de woning wordt ervaren



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

2. Woonomgeving

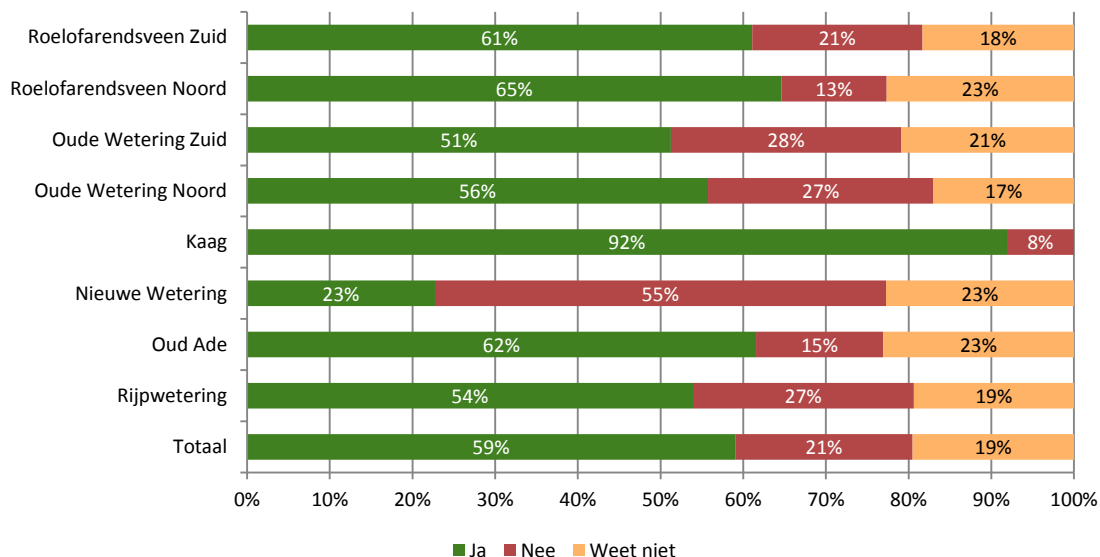
Tabel 6.1: Alkemade Wonen. Aandeel huurders per kern dat het **(helemaal) niet eens** is met stellingen over omgang tussen buurtbewoners onderling

	Roelofarends- veen Zuid	Roelofarends- veen Noord	Oude Wetering Zuid	Oude Wetering Noord	Kaag	Nieuwe Wetering	Oud Ade	Rijpwetering	Totaal
Mensen kennen elkaar nauwelijks*	14%	13%	34%	15%	6%	23%	10%	17%	16%
Mensen gaan op prettige manier met elkaar om	11%	4%	11%	4%	0%	0%	4%	8%	6%
Ik woon in een gezellige buurt	22%	18%	35%	18%	28%	7%	6%	15%	19%
Ik voel me thuis in de buurt	11%	10%	25%	8%	3%	0%	4%	6%	10%
Ik heb veel contact met buurtbewoners	26%	20%	27%	29%	0%	32%	22%	21%	24%
Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling	14%	9%	39%	10%	0%	0%	14%	16%	13%
Er zijn weinig conflicten tussen bewoners	7%	7%	15%	6%	3%	0%	4%	10%	7%
Contact tussen allochtonen en autochtonen is goed	9%	9%	22%	11%	0%	7%	6%	8%	10%
Niemand wordt gediscrimineerd	8%	12%	13%	5%	0%	0%	0%	1%	8%
Weinig mensen leven in isolement	6%	10%	12%	9%	22%	7%	4%	10%	9%
Buurtgenoten spreken elkaar aan op (ongewenst) gedrag	11%	11%	25%	10%	0%	7%	4%	9%	11%
Buurtgenoten staan voor elkaar klaar waar nodig	6%	3%	12%	5%	0%	0%	8%	3%	5%
Opnieuw keuze maken voor deze wijk	17%	10%	25%	16%	0%	14%	22%	14%	15%

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

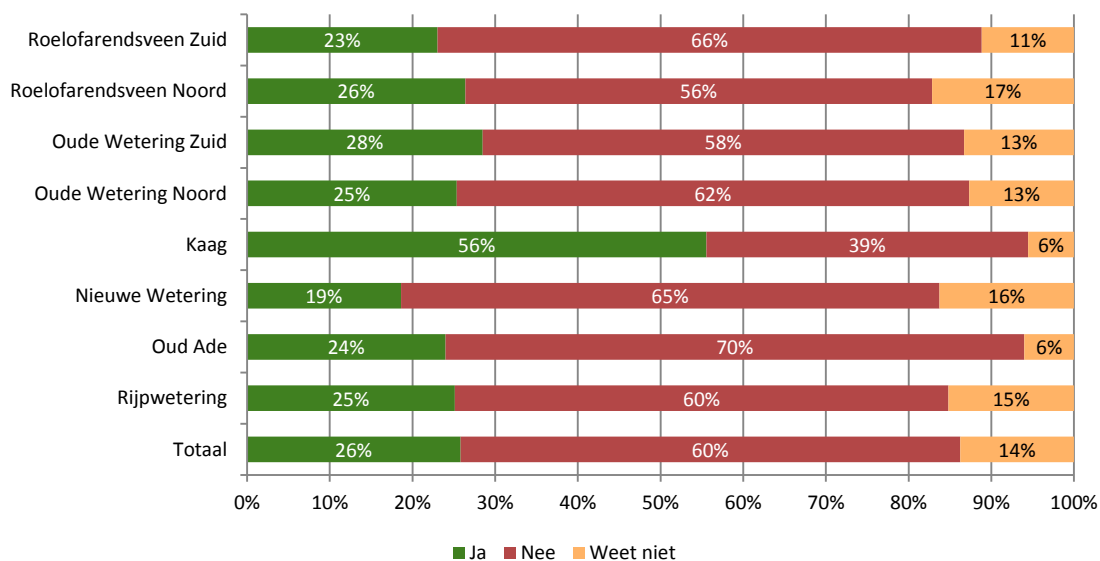
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Figuur 6.2: Alkemade Wonen. Voelt men zich verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt?



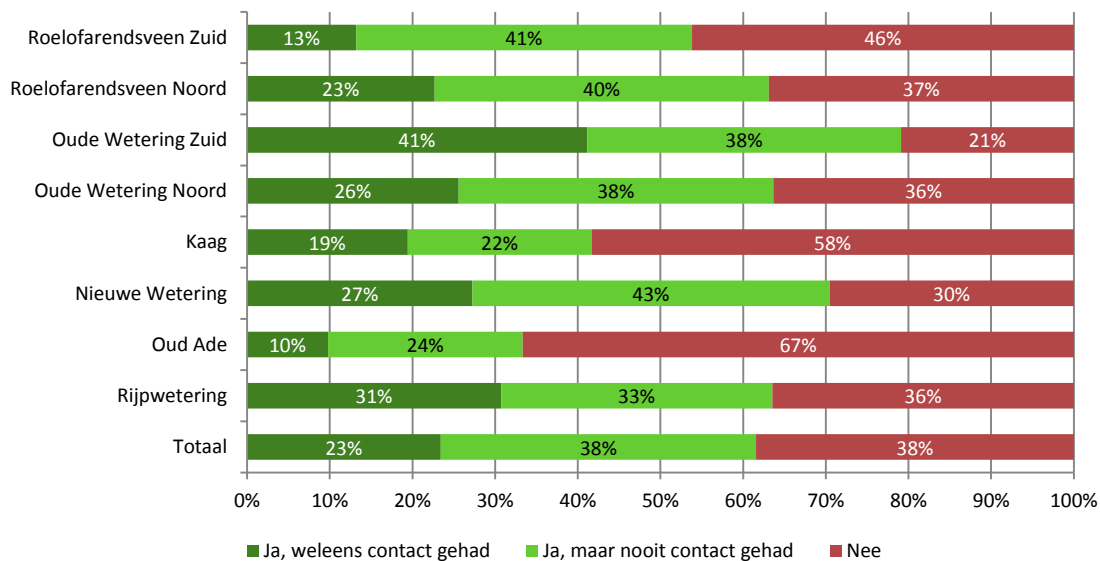
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

Figuur 6.3: Alkemade Wonen. Actief ingezet in afgelopen jaar om buurt te verbeteren?



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

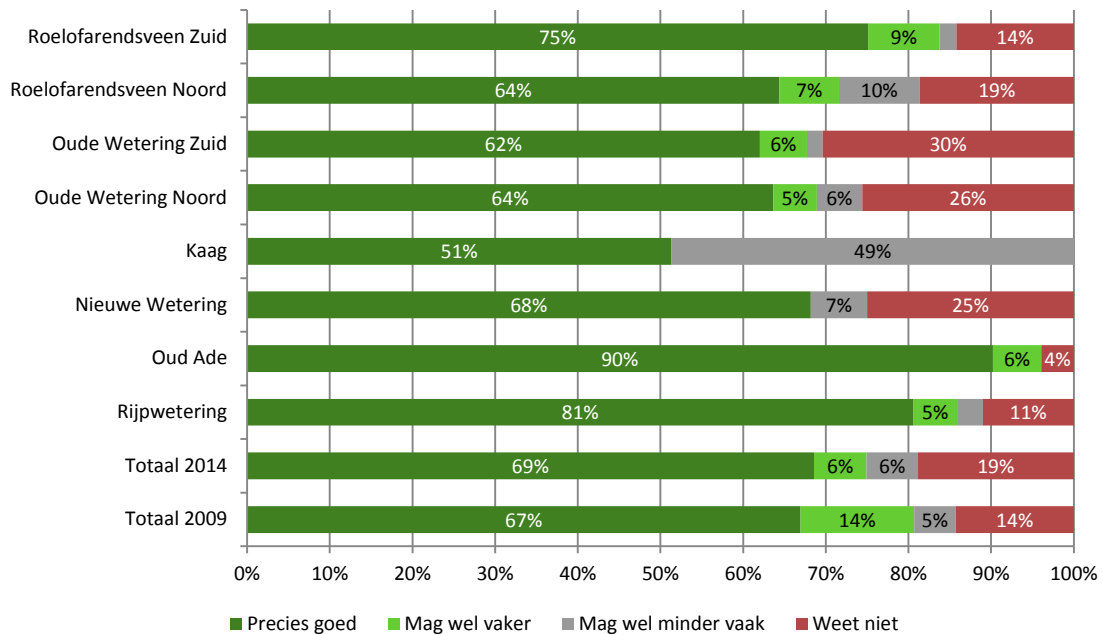
Figuur 6.4: Alkemade Wonen. Bekendheid met de wijkbeheerder



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2014.

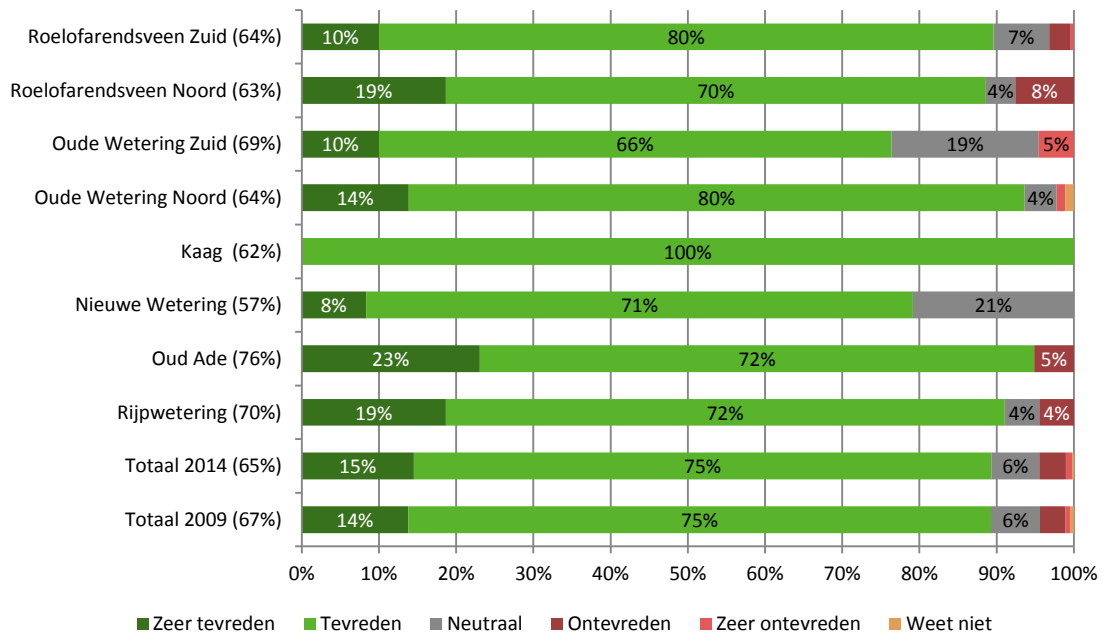
3. Dienstverlening

Tabel 6.2: Alkemade Wonen. Tevredenheid frequentie bewonersblad



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

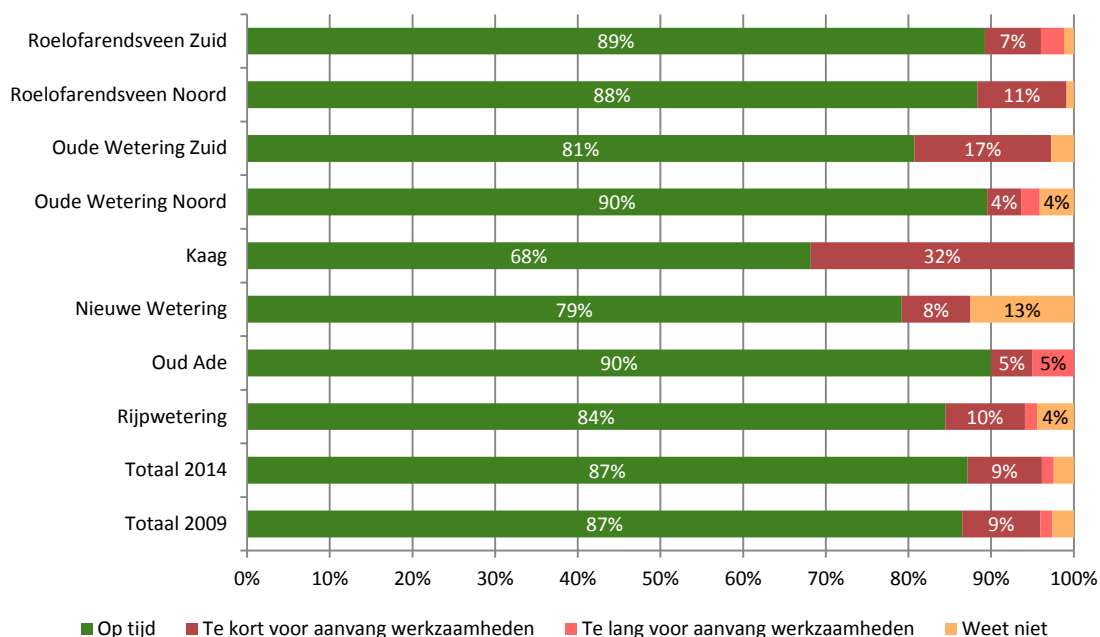
Tabel 6.3: Alkemade Wonen. Tevredenheid duidelijkheid informatie aankondigingsbrief groot onderhoud*



*Per kern is tussen haakjes weergegeven welk aandeel van de huurders de aankondigingsbrief hebben ontvangen

Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

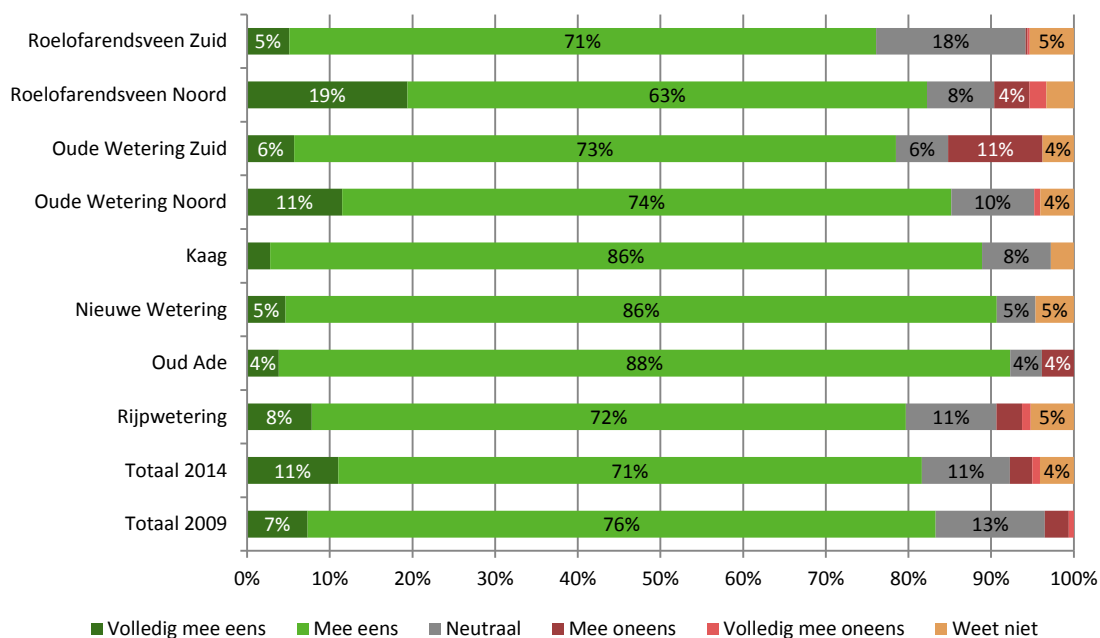
Tabel 6.4: Alkemade Wonen. Tevredenheid tijdstip aankondigingsbrief



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

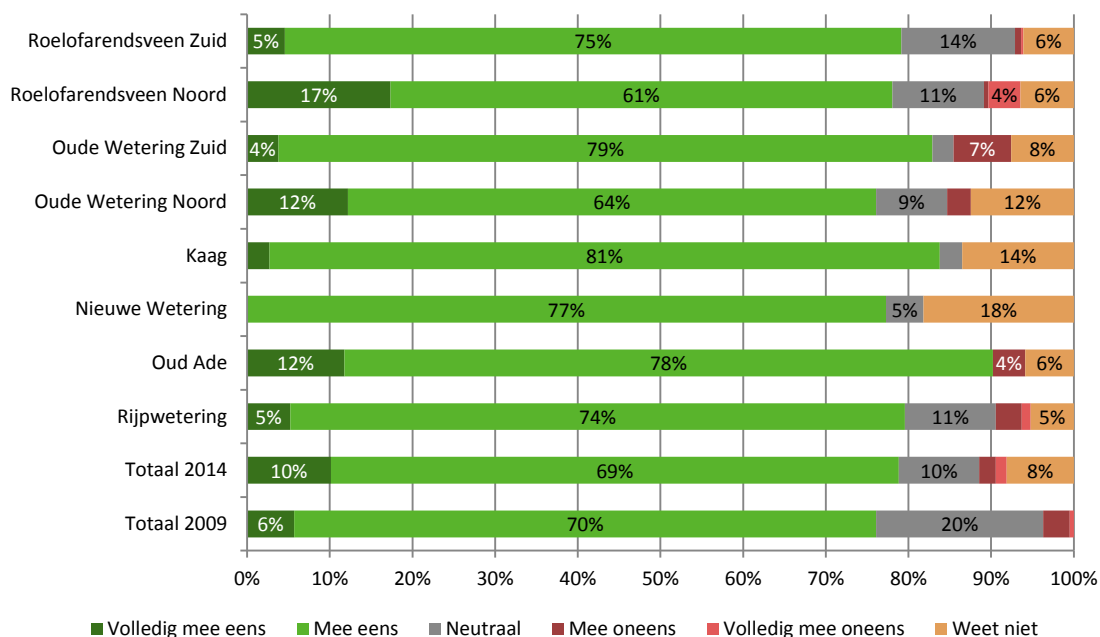
4. Beeld van de corporatie

Figuur 6.5: Alkemade Wonen. Klantvriendelijke organisatie



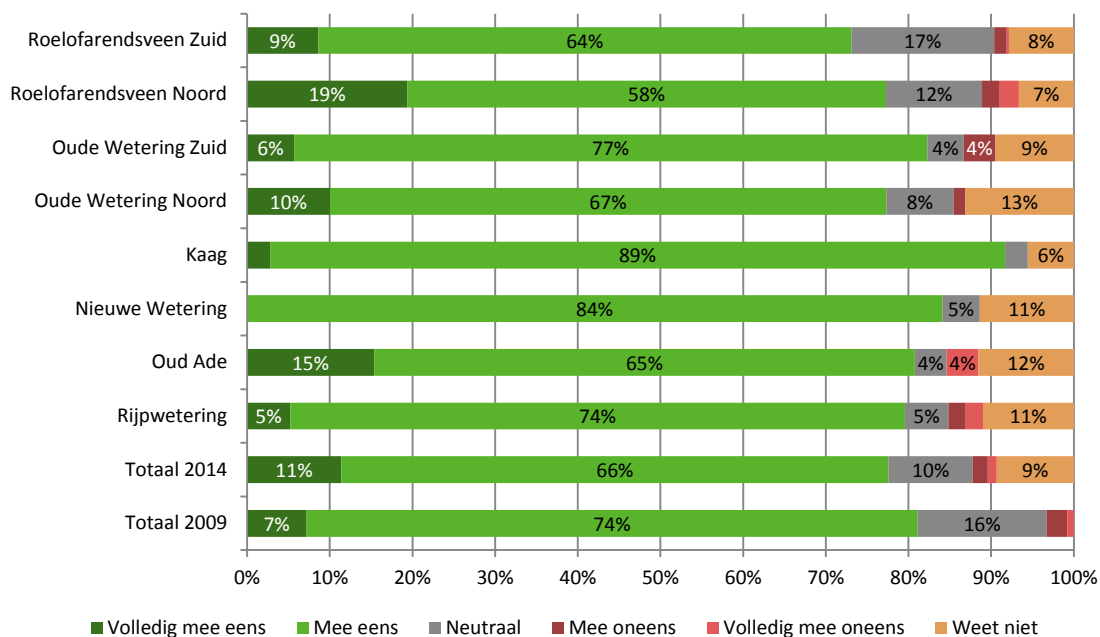
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Figuur 6.6: Alkemade Wonen. Professionele organisatie



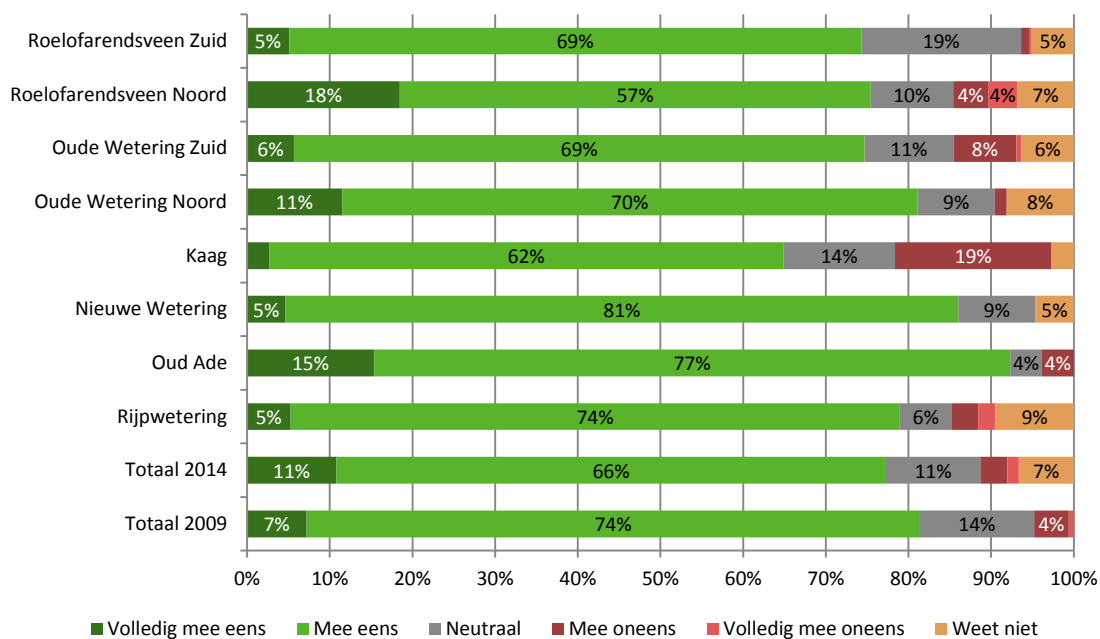
Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Figuur 6.7: Alkemade Wonen. Betrouwbare organisatie



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 2014.

Figuur 6.8: Alkemade Wonen. Makkelijk toegankelijke organisatie



Bron: Klanttevredenheidsonderzoek, Companen 2009 & 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 baliemedewerker 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 baliemedewerker 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 baliemedewerker 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.

Zeet ontevreden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Zeet tevreden
	<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	Onteveden	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.

