



Onderwerp Huurderstevredenheid Gemeente Haarlem		
Nummer	2020/1074629	Datum college 1 december 2020
Portefeuillehouder	Botter, J.	
Programma/beleidsveld	5.3 Overige beheerstaken	
Afdeling	VG	
Auteur	M. Vos	
Telefoonnummer	023-5113166	
Email	martinvos@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Ontwikkeling.	
Bijlagen	- Huurderstevredenheid Haarlem - Huurders tevredenheid SRO	
<p>De afdeling Vastgoed heeft meegedaan aan de pilot 'Benchmark gemeentelijk vastgoed 2020, huurderstevredenheid'. De afdeling Vastgoed heeft meegedaan met als doel om haar dienstverlening te verbeteren oftewel: "Wat gaat goed en wat kan beter?". Bij het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen de portefeuille die de afdeling Vastgoed beheert middels raamcontractanten en de sportportefeuille die is uitbesteed aan SRO. Het college deelt de resultaten ter informatie. Wat valt op?</p> <p>Gemeente Haarlem scoort hoog op de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none">• De grootte en indeling van het vastgoed. Huurders vinden de grootte en indeling geschikt voor de activiteiten die georganiseerd worden in het pand.• Bereikbaarheid en vindbaarheid van de afdeling Vastgoed. Huurders weten waar ze moeten zijn met een vraag, melding, klacht of storing. <p>Op de volgende indicatoren scoort gemeente Haarlem lager dan het gemiddelde van de benchmark. Deze punten vragen aandacht:</p> <ul style="list-style-type: none">• De snelheid van afhandeling. De vraag of melding wordt niet altijd afgehandeld binnen een tijdsbestek dat voldoet aan de verwachting van de huurder.• Transparantie tijdens de afhandeling. De huurder wordt niet voldoende op de hoogte gehouden van de afhandeling van een vraag of melding. <p>SRO scoort hoog op de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Accuratesse. Vragen worden snel en zorgvuldig in behandeling genomen.• Snelheid waarmee een melding wordt afgehandeld. Meldingen worden afgehandeld binnen een tijdsbestek dat voldoet aan de verwachting van de huurder.		

Op de volgende indicatoren scoort SRO lager dan het gemiddelde van de benchmark. Deze punten vragen aandacht:

- Professionaliteit en transparantie. De huurder is niet altijd tevreden met hoe een vraag is afgehandeld, en in hoeverre hij of zij op de hoogte werd gehouden.
- De huurprijs. Deze staat vaak niet in verhouding met wat het pand de huurder te bieden heeft.

De afdeling Vastgoed ziet de resultaten als een nulmeting en is voornemens om in 2021 weer deel te nemen.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester



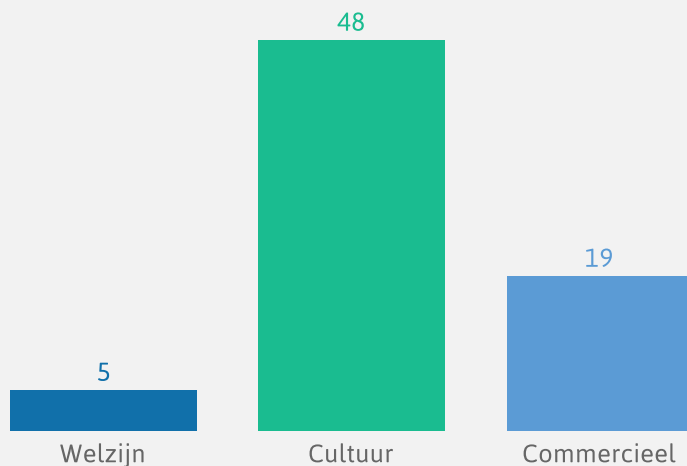
BENCHMARK GEMEENTELIJK VASTGOED 2020

Huurderstevredenheid **Gemeente Haarlem**

RESPONDENTEN

- 487** contracten in de benchmark
- 244** e-mailadressen aangeleverd
- 169** unieke huurders hebben een uitnodiging voor het onderzoek ontvangen
- 72** huurders hebben het onderzoek ingevuld
- 43%** respons
- 48** unieke panden beoordeeld

REACTIES PER DEELPORTEFEUILLE



Resultaat

SCORES

Tevredenheid dienstverlening: Het percentage respondenten dat aangeeft weinig of zeer weinig moeite te moeten doen om een vraag of melding afgehandeld te krijgen.



Tevredenheid vastgoed: Het percentage respondenten dat aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn met het pand dat hij of zij huurt.



- Haarlem
- Benchmark

WAT VALT OP?

Gemeente Haarlem scoort hoog op de volgende indicatoren:

- De grootte en indeling van het vastgoed. Huurders vinden de grootte en indeling geschikt voor de activiteiten die georganiseerd worden in het pand.
- Bereikbaarheid en vindbaarheid van de vastgoedafdeling. Huurders weten waar ze moeten zijn met een vraag, melding, klacht of storing.

Op de volgende indicatoren scoort gemeente Haarlem lager dan het gemiddelde van de benchmark. Deze punten vragen aandacht:

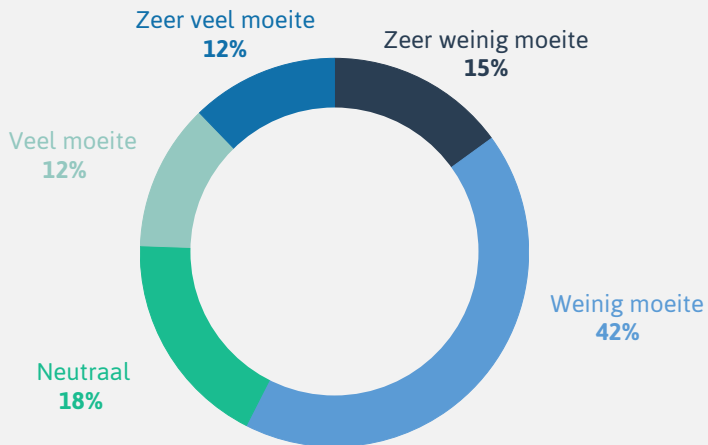
- De snelheid van afhandeling. De vraag of melding wordt niet altijd afgehandeld binnen een tijdsbestek dat voldoet aan de verwachting van de huurder.
- Transparantie tijdens de afhandeling. De huurder wordt niet voldoende op de hoogte gehouden van de afhandeling van een vraag of melding.



Dienstverlening - Huisvestingszaken

TEVREDENHEID DIENSTVERLENING

Van alle respondenten heeft 52% contact gehad met de vastgoedafdeling voor vragen over huisvestingszaken. Van deze vragen had 26% betrekking op de situatie rondom COVID-19. **57% van de respondenten geeft aan weinig of zeer weinig moeite** te hoeven doen om een vraag afgehandeld te krijgen.



INDICATOREN

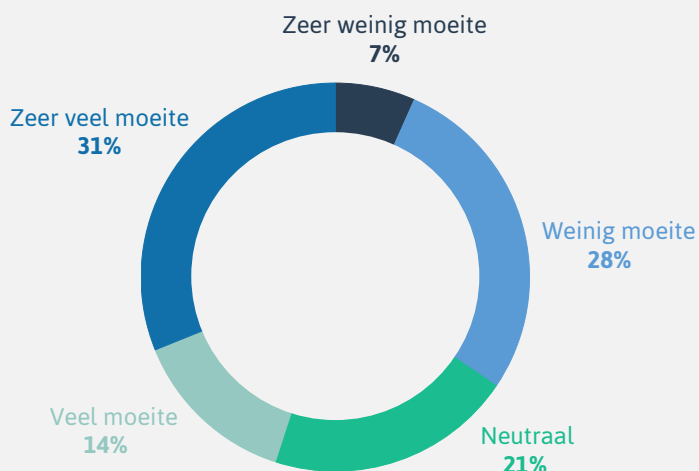
Deze figuur laat het percentage respondenten zien dat het eens of zeer eens is met de stelling:



Dienstverlening - Klacht, schade of storing

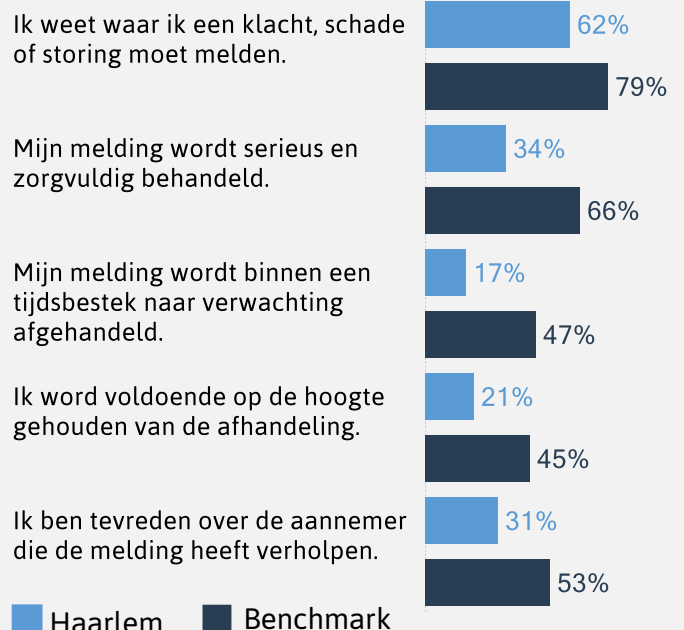
TEVREDENHEID DIENSTVERLENING

Van alle respondenten heeft 48% contact gehad met de vastgoedafdeling om een klacht, schade of storing te melden. Hiervan **geeft 35% aan weinig of zeer weinig moeite** te hoeven doen om een melding afgehandeld te krijgen.



INDICATOREN

Deze figuur laat het percentage respondenten zien dat het (zeer) eens is met de stelling:

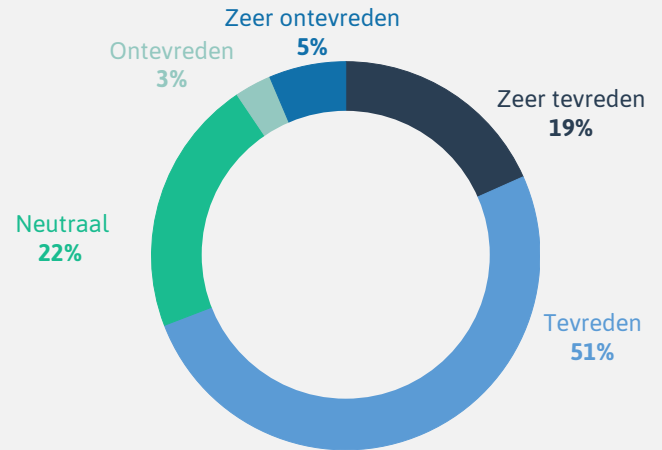




Vastgoed

TEVREDENHEID VASTGOED

Op de vraag 'Hoe tevreden bent u met het pand dat u huurt?' scoort gemeente Haarlem iets boven het gemiddelde van de benchmark. In totaal geeft **71 aan tevreden of zeer tevreden** te zijn. Het gemiddelde van benchmark ligt op 69%.



INDICATOREN

In onderstaande grafiek is voor verschillende stellingen weergegeven welk percentage van de respondenten aangeeft het eens of zeer eens te zijn.



■ Haarlem ■ Benchmark



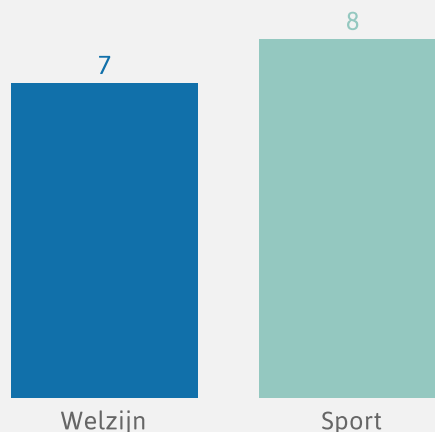
BENCHMARK GEMEENTELIJK VASTGOED 2020

Huurderstevredenheid SRO

RESPONDENTEN

- 45** contracten in de benchmark
- 45** e-mailadressen aangeleverd
- 36** unieke huurders hebben een uitnodiging voor het onderzoek ontvangen
- 15** huurders hebben het onderzoek ingevuld
- 42%** respons
- 15** unieke panden beoordeeld

REACTIES PER DEELPORTEFEUILLE



Resultaat

SCORES

Tevredenheid dienstverlening: Het percentage respondenten dat aangeeft weinig of zeer weinig moeite te moeten doen om een vraag of melding afgehandeld te krijgen.



Tevredenheid vastgoed: Het percentage respondenten dat aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn met het pand dat hij of zij huurt.



■ SRO
■ Benchmark

WAT VALT OP?

SRO scoort hoog op de volgende indicatoren:

- Accuratesse van de vastgoedafdeling. Vragen worden snel en zorgvuldig in behandeling genomen.
- Snelheid waarmee een melding wordt afgehandeld. Meldingen worden afgehandeld binnen een tijdsbestek dat voldoet aan de verwachting van de huurder.

Op de volgende indicatoren scoort SRO lager dan het gemiddelde van de benchmark. Deze punten vragen aandacht:

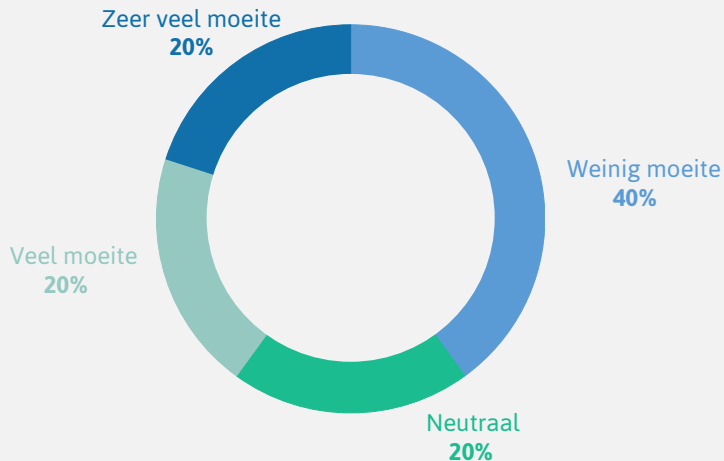
- Professionaliteit en transparantie van de vastgoedafdeling. De huurder is niet altijd tevreden met hoe een vraag is afgehandeld, en in hoeverre hij of zij op de hoogte werd gehouden.
- De huurprijs. Deze staat vaak niet in verhouding met wat het pand de huurder te bieden heeft.



Dienstverlening - Huisvestingszaken

TEVREDENHEID DIENSTVERLENING

Van alle respondenten heeft 40% contact gehad met de vastgoedafdeling voor vragen over huisvestingszaken. Van deze vragen had 17% betrekking op de situatie rondom COVID-19. **40% van de respondenten geeft aan weinig of zeer weinig moeite** te hoeven doen om een vraag afgehandeld te krijgen



INDICATOREN

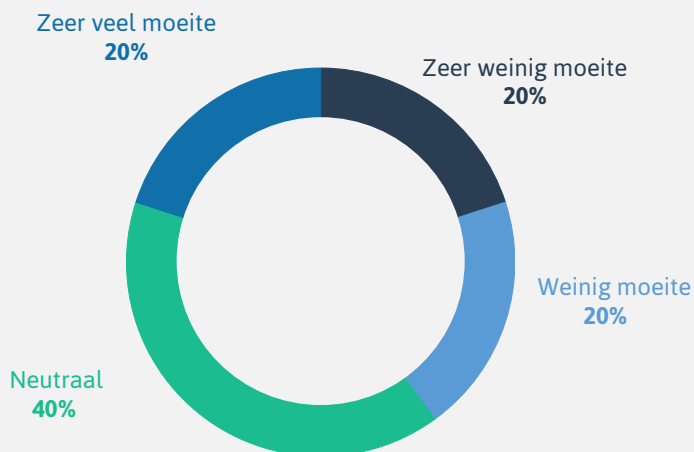
Deze figuur laat het percentage respondenten zien dat het eens of zeer eens is met de stelling:



Dienstverlening - Klacht, schade of storing

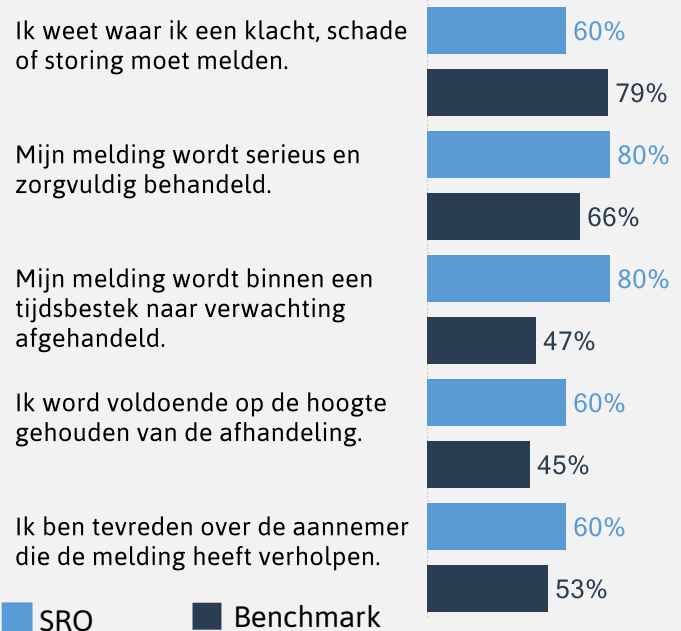
TEVREDENHEID DIENSTVERLENING

Van alle respondenten heeft 46% contact gehad met de vastgoedafdeling om een klacht, schade of storing te melden. Hiervan **geeft 40% aan weinig of zeer weinig moeite** te hoeven doen om een melding afgehandeld te krijgen.



INDICATOREN

Deze figuur laat het percentage respondenten zien dat het (zeer) eens is met de stelling:



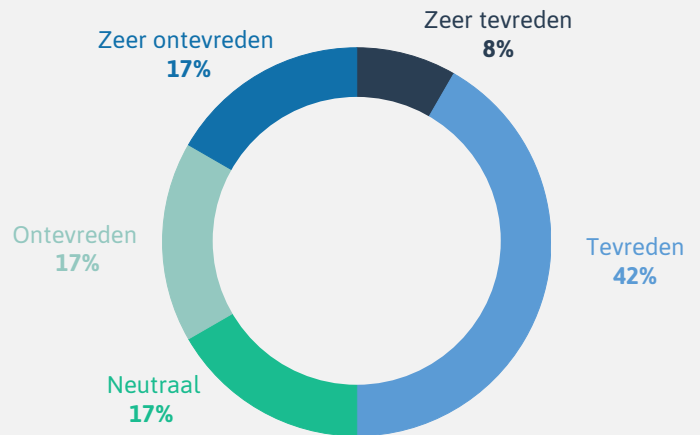


Vastgoed

TEVREDENHEID VASTGOED

Op de vraag 'Hoe tevreden bent u met het pand dat u huurt?' scoort SRO iets onder het gemiddelde van de benchmark. In totaal geeft **50% aan tevreden of zeer tevreden** te zijn.

Het gemiddelde van benchmark ligt op 69%.



INDICATOREN

In onderstaande grafiek is voor verschillende stellingen weergegeven welk percentage van de respondenten aangeeft het eens of zeer eens te zijn.



SRO

Benchmark