

**Beantwoording vragen / melden stand van zaken toezeggingen/ acties uit commissie vergadering**

<b>Aan:</b>	de leden van de commissie Ontwikkeling
<b>Van:</b>	Hoofdafdeling Wijkzaken/ afdeling Gebiedsontwikkeling
<b>Contactpersoon:</b>	Willy Mense/Aad van Ake
<b>Doorkiesnummer:</b>	3363
<b>E-mailadres:</b>	w.mense@haarlem.nl
<b>Betreft:</b>	commissievergadering 24-01-2008
<b>Actielijstnummer:</b>	810
<b>Onderwerp:</b>	Zuidstrook Slachthuisbuurt
<b>Vraag gesteld door:</b>	fractie
<b>Inhoud vraag / toezegging / actie:</b>	Wethouder zegt toe dat de commissieleden de vragenlijst die Elan Wonen door bewoners laat invullen zal ontvangen.
<b>Stand van zaken / Antwoord:</b>	De vragenlijst van Elan is bijgevoegd.
<b>Namens de wethouder(s):</b>	Jan Nieuwenburg
<b>Datum akkoord wethouder:</b>	ANWEA 27 67
<b>Akkoord afdoen</b>	89

U bent onlangs naar een huurwoning van ons verhuisd. Wij willen graag uw mening over hoe u onze kwaliteit en dienstverlening heeft ervaren.

Elan Wonen heeft aan Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) de opdracht gegeven om haar dienstverlening te meten.

Met uw mening verbeteren wij onze kwaliteit. Het invullen van deze vragenlijst kost u ongeveer 5 minuten.

**De volgende vragen gaan over de woning die u recentelijk betrokken heeft**

1. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van uw corporatie bij het betrekken van uw woning?

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

2. Hoe tevreden bent u over de informatie die u over uw woning heeft ontvangen?

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

Kunt u dit toelichten?

3. Heeft de corporatiemedewerker met u besproken in welke staat de woning wordt opgeleverd?

- ja
- nee
- niet van toepassing, want het betreft een nieuwbouwwoning

4. Is de staat van onderhoud van de woning schriftelijk vastgelegd?

- ja
- nee
- niet van toepassing, want het betreft een nieuwbouwwoning

5. Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de medewerker(s) die betrokken was (waren) bij de oplevering van uw woning?

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

Kunt u dit toelichten?

12. Hoe tevreden bent u over het feit dat één persoon bij Elan Wonen (nl. de woonmakelaar) uw contactpersoon is bij de bezichtiging van de woning?

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

Kunt u dit toelichten?

13. Zijn alle afspraken die wij met u gemaakt hebben nagekomen?

- ja
- nee
- niet van toepassing

14. Geef hier uw leeftijd aan:

15. U bent .....

- man
- vrouw

16. Geef hier de 4 cijfers van uw postcode aan. (format: 1234)

Dan zijn we hiermee gekomen aan het einde van deze vragenlijst.

Wanneer u zelf nog vragen of opmerkingen heeft naar aanleiding van dit onderzoek kunt u deze hieronder noteren.

Wanneer u wilt dat wij contact met u opnemen, bijvoorbeeld omdat u ergens ontevreden over bent, stuur ons dan een e-mail: [mail@elanwonen.nl](mailto:mail@elanwonen.nl).

Beschrijf uw vraag en vergeet niet uw naam, adres en het telefoonnummer waarop wij u overdag kunnen bereiken, in te vullen. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op.

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking!

## Vragenlijst Algemeen

### Voorblad

*Deze vragenlijst gaat over de dienstverlening van uw corporatie*

*Deze vragenlijst wordt toegestuurd aan personen die een woning huren van een corporatie. Uw corporatie heeft KWH verzocht de kwaliteit van de dienstverlening van de corporatie vast te stellen door middel van een vragenlijst. De vragenlijst wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Alle gegevens worden uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt.*

*Per vraag vult u slechts één antwoord in, tenzij bij de vraag is aangegeven dat u meer antwoorden kunt geven. In deze vragenlijst wordt u onder meer gevraagd aan te geven hoe tevreden u bent. U kunt dan kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:*

**Voorbeeld:**

**Hoe tevreden bent u over de openingstijden van uw corporatie?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening/niet van toepassing

*Bent u zeer tevreden over de openingstijden van uw corporatie, kruis dan het blokje 'zeer tevreden' aan. Gebruik hiervoor een zwarte of blauwe pen.*

## Vragenlijst

### Algemeen

**1 Hoe tevreden bent u over de kwaliteit van de dienstverlening van uw corporatie?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

**2 Wat kan er volgens u beter als het gaat om de dienstverlening van uw corporatie?**

- 1
- 2

**3 Wordt u met respect behandeld door uw corporatie?**

- ja
- nee

### **Corporatie bezoeken**

*U kunt op verschillende manieren contact hebben met uw corporatie. U kunt bijvoorbeeld een bezoek brengen aan het kantoor van uw corporatie. De volgende vragen gaan hierover.*

**4 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van het kantoor van uw corporatie?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening/niet van toepassing

**5 Hoe tevreden bent u over de openingstijden van uw corporatie?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening/niet van toepassing

*De volgende vragen gaan over de ontvangstruimte van de corporatie. In deze ruimte ontvangt de corporatie bezoekers en kan de corporatie informatie aanbieden (schriftelijk en/of via een computer) over verschillende producten en diensten.*

**6 Hoe tevreden bent u over de inrichting van de ontvangstruimte?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening/niet van toepassing

**7 Hoe tevreden bent u over de informatie die in de ontvangstruimte te vinden is?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening/niet van toepassing

**8 Wat kan er volgens u beter als het gaat om het bezoeken van uw corporatie? Denk hierbij aan bereikbaarheid, openingstijden, inrichting ontvangstruimte en informatievoorziening.**

- 1
- 2

**9 Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stelling:  
Ik hoef bij een bezoek aan de corporatie niet lang te wachten voordat ik door een medewerker geholpen word.**

- geheel mee eens
- mee eens
- niet mee eens/niet oneens
- mee oneens
- geheel mee oneens
- geen mening/niet van toepassing

**10 Hoe tevreden bent u over de manier waarop de medewerker(s) u tijdens uw bezoek te woord heeft (hebben) gestaan? Denk hierbij aan vriendelijk, geduldig, behulpzaam, deskundig?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening/niet van toepassing

**11 Licht toe waarom u tevreden of ontevreden bent over de medewerker(s) die u tijdens uw bezoek te woord heeft (hebben) gestaan.**

**Website van uw corporatie**

*De volgende vragen gaan over de informatie die uw corporatie aanbiedt via de website.*

**12 Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen:**

**a De website van de corporatie is gebruikersvriendelijk (overzichtelijk, goed leesbaar).**

- geheel mee eens
- mee eens
- niet mee eens/niet oneens
- mee oneens
- geheel mee oneens
- geen mening/niet van toepassing

**b Informatie op de website is gemakkelijk te vinden.**

- geheel mee eens
- mee eens
- niet mee eens/niet oneens
- mee oneens
- geheel mee oneens
- geen mening/niet van toepassing

**c Ik ben tevreden over de informatie die te vinden is op de website.**

- geheel mee eens
- mee eens
- niet mee eens/niet oneens
- mee oneens
- geheel mee oneens
- geen mening/niet van toepassing

**13 Wat kan er volgens u beter als het gaat om de informatie die uw corporatie aanbiedt via de website?**

- 1
- 2

**Telefonisch contact**

*Voor vragen en/of opmerkingen kunt u telefonisch contact opnemen met uw corporatie. De volgende vragen gaan over dit telefonisch contact.*

**14 Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid van uw corporatie?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening/niet van toepassing

**15 Geef aan of u het eens of oneens bent met de volgende stellingen:**

**a Als ik bel, hoef ik niet lang te wachten tot ik de juiste persoon aan de telefoon krijg.**

- geheel mee eens
- mee eens
- niet mee eens/niet oneens
- mee oneens
- geheel mee oneens
- geen mening/niet van toepassing

**b Ik ben tevreden over de manier waarop ik aan de telefoon te woord word gestaan. Denk hierbij aan vriendelijk, geduldig, behulpzaam en deskundig.**

- geheel mee eens
- mee eens
- niet mee eens/niet oneens
- mee oneens
- geheel mee oneens
- geen mening/niet van toepassing

**c Ik krijg altijd antwoord op mijn vraag.**

- geheel mee eens
- mee eens
- niet mee eens/niet oneens
- mee oneens
- geheel mee oneens
- geen mening/niet van toepassing

**d Als wordt toegezegd dat ik word teruggebeld, gebeurt dit ook.**

- geheel mee eens
- mee eens
- niet mee eens/niet oneens
- mee oneens
- geheel mee oneens
- geen mening/niet van toepassing

**16 Wat kan er volgens u beter als het gaat om de telefonische bereikbaarheid van uw corporatie?**

- 1
- 2

**Woning veranderen/Klussen in de woning**

*De volgende vragen gaan over het zelf veranderingen aanbrengen in uw woning. U kunt hierbij denken aan het zelf plaatsen van een ligbad, een dakraam, een keuken of het leggen van plavuizen of laminaat.*

**17 Weet u dat u in uw woning zelf veranderingen mag aanbrengen?**

- ja
- nee

**18 Heeft u de afgelopen twaalf maanden zelf veranderingen aan uw woning aangebracht of bent u daar op dit moment mee bezig?**

- ja
- nee->ga door naar vraag 26

**19 Weet u of u zich bij het veranderen van uw woning moet houden aan bepaalde voorwaarden of kwaliteitseisen die de corporatie stelt?**

- ja, er zijn voorwaarden
- ja, maar er zijn geen voorwaarden
- dat weet ik niet

**20 Weet u of de verandering die u aan uw woning heeft aangebracht, mag blijven zitten als u verhuist?**

- ja, dit is met mijn corporatie zo afgesproken
- ik denk het wel
- ik weet het niet
- nee, behalve als iemand het overneemt
- nee, de veranderingen die ik aan mijn woning heb aangebracht mogen bij vertrek niet blijven zitten

**21 Hoe tevreden bent u over het advies en/of de begeleiding van uw corporatie bij het zelf veranderen van de woning?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening/niet van toepassing, want ik heb geen advies en/of begeleiding gevraagd

**22 Heeft uw corporatie u verteld of u wel of geen vergoeding ontvangt voor de verandering die u aan uw woning heeft aangebracht als u verhuist?**

- ja
- nee

**23 Heeft uw corporatie gecontroleerd of de door u aangebrachte verandering voldoet aan de voorwaarden die de corporatie heeft gesteld?**

- ja
- nee
- niet van toepassing, want er zijn geen voorwaarden

**24 Hoe tevreden bent u over de medewerker die heeft gecontroleerd of de verandering aan uw woning voldoet aan de voorwaarden? Denk hierbij aan vriendelijk, geduldig, deskundig en redelijk.**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- niet van toepassing

**25 Heeft de medewerker van de corporatie het resultaat van de controle schriftelijk vastgelegd?**

- ja
- nee
- niet van toepassing

#### **Betalen van de huur en huurprijs**

*Huurbetaling dient soepel te verlopen. Daarom is het belangrijk dat over het betalen van de huur, de huurprijs en eventuele huurachterstand duidelijke afspraken gemaakt worden. De volgende vragen gaan hier over.*

**26 Wordt u door uw corporatie voldoende geïnformeerd over de jaarlijkse huurverhoging?**

- ja
- nee

**27 Weet u op welke manieren u de huur kunt betalen?**

- ja
- nee

**28 Heeft u de afgelopen 12 maanden van uw corporatie een betalingsherinnering ontvangen in verband met een huurachterstand?**

- ja, ik heb een brief ontvangen
- ja, de corporatie heeft daarover gebeld
- niet van toepassing

**29 Heeft de corporatie u voldoende geïnformeerd over de gevolgen van een betalingsachterstand?**

- ja
- nee, maar dat zou ik wel graag willen weten
- nee, maar ik ben hierin ook niet geïnteresseerd

**30 Hoe tevreden bent u over de wijze waarop de medewerker(s) uw vragen over het betalen van de huur en/of de huurprijs heeft (hebben) beantwoord? Denk hierbij aan vriendelijk, geduldig, behulpzaam, deskundig en respectvol?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- niet van toepassing



### **Klachten afhandelen**

*De volgende vragen gaan over de manier waarop uw corporatie omgaat met klachten. Onder klachten wordt elke uiting van ontevredenheid verstaan die u kenbaar heeft gemaakt aan de corporatie. Onder klachten wordt hier niet verstaan reparatieverzoeken die u heeft doorgegeven aan de corporatie.*

**31 Bent u de afgelopen twaalf maanden wel eens ontevreden geweest over de dienstverlening van uw corporatie en/of heeft u bij uw corporatie een klacht ingediend?**

- ja
- nee -> ga door naar einde vragenlijst

**32 Waarover was u ontevreden / waar ging uw klacht over? (meer antwoorden mogelijk)**

- werkzaamheden zijn niet/niet goed uitgevoerd
- de wijze waarop ik te woord ben gestaan door een medewerker
- afspraken zijn niet nagekomen
- anders, namelijk

**33 Op welke manier heeft u uw ontevredenheid/klacht kenbaar gemaakt aan de corporatie?**

- ik heb een brief geschreven
- ik heb een e-mail gestuurd
- ik heb gebeld
- ik ben langs geweest
- ik heb het doorgegeven aan de huis/wijkmeester
- ik heb het doorgegeven aan een medewerker die langskwam voor een reparatie
- ik heb niets gedaan -> ga door naar het einde van de vragenlijst

**34 Hoe snel nadat u melding had gemaakt van uw ontevredenheid/klacht, heeft de corporatie contact met u opgenomen om uw klacht op te lossen?**

- direct bij melding
- binnen twee weken
- tussen twee en vier weken
- meer dan vier weken
- ik heb nog steeds niets gehoord en het is al langer dan vier weken geleden dat ik mijn klacht gemeld heb -> ga door naar het einde van de vragenlijst
- ik heb nog steeds niets gehoord, maar ik heb mijn klacht pas kort geleden gemeld -> ga door naar het einde van de vragenlijst
- dat weet ik niet meer

*De volgende vragen gaan over de wijze waarop uw corporatie met uw uiting van ontevredenheid is omgegaan. Gemakshalve praten we in het vervolg van deze vragenlijst over uw klacht.*

**35 Ontving u informatie (mondeling of schriftelijk) over wie (de persoon/de afdeling die) de klacht in behandeling zou nemen?**

- ja
- nee
- dat weet ik niet meer

**36 Is met u besproken welke mogelijkheden er zijn om de klacht op te lossen?**

- ja
- nee
- dat weet ik niet meer

**37 Hoe tevreden bent u over de oplossing die de corporatie u geboden heeft?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

**38 Zijn alle afspraken naar aanleiding van uw klacht schriftelijk vastgelegd?**

- ja
- nee
- niet van toepassing, klacht is direct verholpen

**39 Zijn alle afspraken ook nagekomen?**

- ja
- nee
- nog niet, loopt nog

**40 Heeft u het gevoel dat de medewerkers van uw corporatie zich voldoende hebben ingezet om de klacht te verhelpen?**

- ja
- nee

**41 Hoe tevreden bent u over de medewerker(s) die uw klacht behandelde(n)? Denk hierbij aan vriendelijk, geduldig, behulpzaam, deskundig en respectvol**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

**42 Als u ontevreden bent, wilt u dan toelichten waarom u ontevreden bent over de medewerker(s) die uw klacht behandelde(n)?**

**43 Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw corporatie uw klacht heeft afgehandeld?**

- zeer tevreden
- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden

**44 Wat kan er volgens u beter als het gaat om de klachtenafhandeling door uw corporatie?**

- 1
- 2

**45 Weet u waar u terecht zou kunnen, wanneer u er samen met uw corporatie niet meer uitkomt?**

- ja
- nee
- niet van toepassing

**Tot slot**

*Het kan zijn dat uw corporatie contact met u wil opnemen naar aanleiding van dit onderzoek. Wanneer u daartegen geen bezwaar heeft, wilt u dan hier uw gegevens invullen? Heeft u hiertegen wel bezwaar, dan vult u niets in en blijven uw gegevens anoniem.*

Naam :  
Adres :  
Postcode :  
Woonplaats :  
Telefoon (overdag) :  
E-mail :

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking. KWH verzoekt u vriendelijk de ingevulde vragenlijst te retourneren in de bijgevoegde antwoordenvolp. Een postzegel is niet nodig.