



<b>Onderwerp</b> 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><b>Gemeente Haarlem</b> scoort hoog op de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De grootte en indeling van het vastgoed. Huurders vinden de grootte en indeling geschikt voor de activiteiten die georganiseerd worden in het pand.</li><li>• Bereikbaarheid en vindbaarheid van de afdeling Vastgoed. Huurders weten waar ze moeten zijn met een vraag, melding, klacht of storing.</li></ul> <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"><li>• De snelheid van afhandeling. De vraag of melding wordt niet altijd afgehandeld binnen een tijdsbestek dat voldoet aan de verwachting van de huurder.</li><li>• Transparantie tijdens de afhandeling. De huurder wordt niet voldoende op de hoogte gehouden van de afhandeling van een vraag of melding.</li></ul> <p><b>SRO</b> scoort hoog op de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accuratesse. Vragen worden snel en zorgvuldig in behandeling genomen.</li><li>• Snelheid waarmee een melding wordt afgehandeld. Meldingen worden afgehandeld binnen een tijdsbestek dat voldoet aan de verwachting van de huurder.</li></ul>		

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