

# Resultaten enquête over dienstverlening

**Nijestee i**

oktober 2017

## Voorwoord

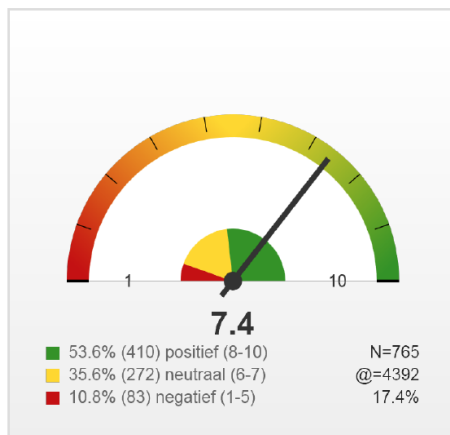
Bij Nijestee vinden we de stem van onze huurders belangrijk. Daarom hebben we een Participatieraad, een groep huurders die structureel met ons in gesprek is. Ook de mening van individuele bewoners is belangrijk. Om die reden vroegen we in de zomer van 2017 onze huurders of zij tevreden zijn over onze dienstverlening. Daarnaast waren we benieuwd wat ze van hun eigen woning en buurt vinden. We benaderden 4.392 willekeurige bewoners, in totaal ontvingen we 806 reacties (circa 18%).

In dit rapport leest u een samenvatting van alle antwoorden en reacties die de huurders aan ons door hebben gegeven.

### Tevredenheid over onze dienstverlening

De bewoners geven Nijestee gemiddeld een 7,4 als rapportcijfer voor onze dienstverlening. Bijna 90% is positief (6 of hoger). Sommigen spoorden ons enthousiast aan: 'Ga zo door!'. Maar dit betekent niet dat er niets te verbeteren is. Ongeveer 10% van de mensen die reageerden, geeft ons een onvoldoende. Nog eens bijna 10% geeft Nijestee een zes.

#### Tevredenheid dienstverlening



Verdeling	Cijfer	% totaal	N
<b>positief (8-10)</b> 53.6% (410)	10	8.2%	63
	9	13.5%	103
	8	31.9%	244
<b>neutraal (6-7)</b> 35.6% (272)	7	25.9%	198
	6	9.7%	74
<b>negatief (1-5)</b> 10.8% (83)	5	4.6%	35
	4	2.5%	19
	3	2.0%	15
	2	0.7%	5
	1	1.2%	9

### Verbetersuggesties

Gelukkig hebben bewoners veel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om opmerkingen, verbetersuggesties of complimenten toe te voegen. Op die manier hebben we aangrijpingspunten om te zien op welke terreinen verbeterpunten zitten en of we daar wat aan kunnen doen.

### Tevredenheid over buurt en woning

We vroegen ook wat huurders van hun buurt vinden. Gemiddeld geven ze hun eigen buurt een 6,9. De woning scoort iets lager met een gemiddelde van 6,8. 42% geeft een 8 of hoger, 19% vindt de kwaliteit onvoldoende. De meeste minpunten zijn bij ons bekend. Ieder jaar pakken we een aantal straten of complexen aan om die te verbeteren en energiezuinig te maken. Ook bouwen we nieuwe woningen en vervangen we verouderde woningen. We werken dus hard aan de verbetering van onze woningen, maar we kunnen niet alles tegelijk. We leggen de uitkomsten van dit

onderzoek naast onze planning om te kijken of we de goede volgorde hebben bepaald.

### **Verder doorpraten met bewoners**

Minpunten over onze organisatie pakken we op. Maar over een aantal onderwerpen willen we graag met huurders doorpraten. Onze (telefonische) bereikbaarheid scoort ruimvoldoende, maar we kregen ook suggesties om bijvoorbeeld langer open te zijn en buiten kantoor tijden langer telefonisch bereikbaar te zijn. Maar wat willen huurders dan regelen? En welke medewerkers zijn daarvoor nodig?

Ook geeft een deel van de huurders aan dat de woningen slecht zijn geïsoleerd of gehorig. Wij willen graag dat iedereen prettig woont. Kunnen wij bijvoorbeeld helpen om contacten tussen burens beter te laten verlopen?

Daarnaast legden we een serie vragen voor over onze dienstverlening: wat vinden bewoners belangrijk en hoe ervaren ze die punten in het contact met Nijestee. Daaruit blijkt dat huurders bijna alles even belangrijk vinden: snel geholpen worden, afspraken nakomen, vriendelijke en deskundige medewerkers, op de hoogte gehouden worden van de voortgang, enzovoorts. Maar wat vinden ze nu echt het allerbelangrijkste? Als we daar antwoord op hebben, kunnen we gericht werken aan verbetering van onze dienstverlening.

Bijna 100 huurders gaven aan om over de uitkomsten van dit onderzoek verder door te willen praten. Die mensen nodigen we graag uit om in het najaar deze drie onderwerpen verder uit te diepen.

### **Dank!**

We zijn blij dat zoveel huurders de moeite hebben genomen om hun mening te geven. Hartelijk dank hiervoor!

Carla Terhell  
*Directeur Woonzaken Nijestee*

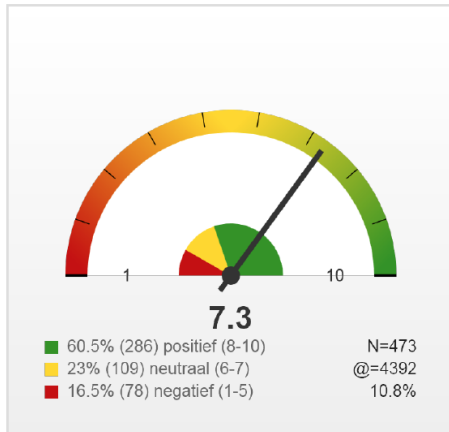
## Inhoud

<b>1 Contact</b> .....	5
<b>2 Wat is belangrijk in het contact?</b> .....	8
<b>3 Mening over Nijestee</b> .....	9
<b>4 Informatie</b> .....	10
<b>5 Openingstijden</b> .....	11
<b>6 Tevredenheid over de woning</b> .....	13
<b>7 Tevredenheid over de buurt</b> .....	14
<b>8 Woonsituatie en verhuisplannen</b> .....	15

## 1 Contact

We vroegen bewoners hoe tevreden ze zijn over het contact met Nijestee. Ook vroegen we naar de reden waarom er contact met ons is opgenomen en op welke manier ze het liefst contact met ons zoeken. Daarnaast waren we benieuwd naar hun voorkeuren voor eventueel andere manieren van contact in de toekomst.

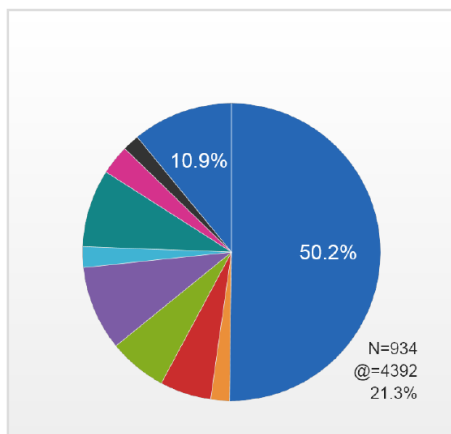
### Tevredenheid contact



Verdeling	Cijfer	%	N
<b>positief (8-10)</b>	10	15.4%	73
60.5% (286)	9	12.9%	61
	8	32.1%	152
<b>neutraal (6-7)</b>	7	14.4%	68
23.0% (109)	6	8.7%	41
<b>negatief (1-5)</b>	5	4.2%	20
16.5% (78)	4	2.1%	10
	3	3.2%	15
	2	1.9%	9
	1	5.1%	24

De totale waardering van het contact met Nijestee komt op een 7.3. We worden gezien als betrouwbaar en klantvriendelijk. Een aantal zaken waar Nijestee zich in kan verbeteren is afspraken nakomen, huurders op de hoogte houden van de voortgang en meer inleven in de wens van huurders.

### Reden contact

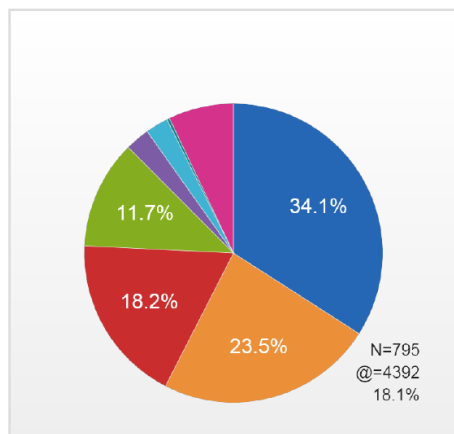


Antwoord	%	N
Reparatieverzoek	50.2%	469
Anders, namelijk:	10.9%	102
Verbetering woning	9.2%	86
Melden of bespreken overlast	8.5%	79
Betalen van de huur	6.3%	59
Betrekken nieuwe woning	5.6%	52
Woonomgeving	3.2%	30
Energiebesparing	2.2%	21
Inschrijving voor nieuwe woning	2.0%	19
Klacht over hoe Nijestee werkt	1.8%	17

Huurders nemen het meest contact met ons op voor een reparatieverzoek. Op de tweede plek volgt 'anders'. Dit gaat om heel veel diverse onderwerpen, zoals

informatie over een kapvergunning, de schoonmaak van de portiek, tijdelijke onderhuur, woningverbetering, afrekening van de blokverwarming, schimmelproblemen in de woning, het plaatsen van een naamplaatje, etc.

#### Voorkeur contact



Antwoord	% totaal	N
Telefonisch	34.1%	1354
E-mail	23.5%	933
Formulier op de website	18.2%	725
Bezoek kantoor Damsterplein	11.7%	467
Anders, namelijk:	7.1%	281
Brief op papier	2.6%	105
Bezoek aan huis	2.5%	98
Social media (Facebook, Twitter)	0.3%	12

De telefoon is nog steeds de meest gebruikte manier om in contact te komen met Nijestee. Er is een verschil in het onderwerp en de voorkeur om dat te melden.

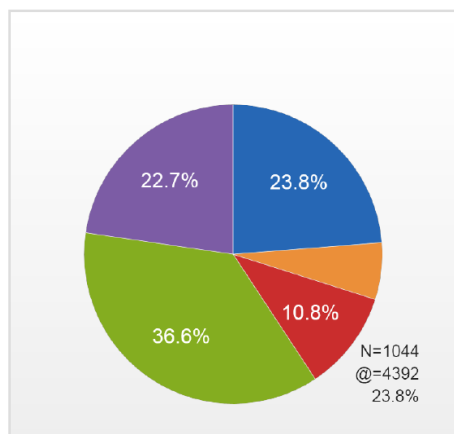
#### Onderwerp

Reparatieverzoek  
 Inschrijven nieuwe woning  
 Betrekken nieuwe woning  
 Betalen van de huur  
 Melden of bespreken overlast

#### Voorkeur

Telefonisch  
 Formulier op de website  
 Bezoek kantoor Damsterplein  
 E-mail  
 Telefonisch

#### Voorkeur contact toekomst



Antwoord	% totaal	N
Inloggen via de website en eigen gegevens beheren (Mijn Nijestee)	36.6%	382
Whatsapp	23.8%	248
Geen	22.7%	237
Chat	10.8%	113
SMS	6.1%	64

Huurders geven aan om in de toekomst gebruik te willen maken van de mogelijkheid om in te loggen via de website zodat eigen gegevens beheerd kunnen worden. Daarop volgt de mogelijkheid om contact op te nemen via Whatsapp. Beide opties gaan we onderzoeken.

## Reactietermijn

Nijestee hanteert momenteel de norm dat we binnen 5 werkdagen reageren op een vraag. We hebben gevraagd om aan te geven op welke termijn bewoners een reactie verwachten.

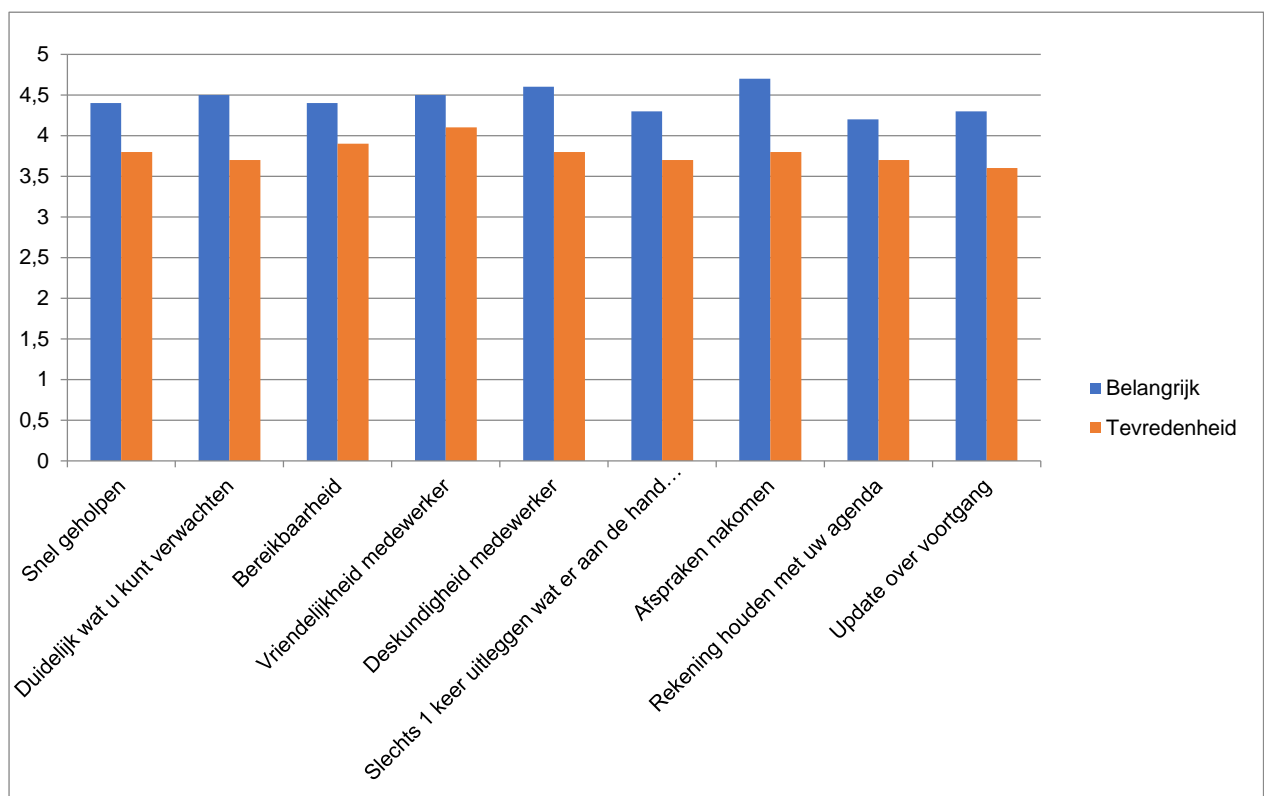
Dezelfde dag	20.1%
Binnen een werkdag	29.8%
Binnen twee werkdagen	25.7%
Binnen drie werkdagen	12.3%
Binnen vier werkdagen	1.1%
Binnen vijf werkdagen	6.5%
Anders	4,6%

De uitkomsten laten zien dat huurders hier andere verwachtingen over hebben: slechts 6,5% verwacht binnen vijf werkdagen een reactie. De meesten verwachten een snellere reactie. We gaan bekijken of we meer aan de verwachtingen van bewoners kunnen voldoen, maar we moeten wel realistisch zijn in de dingen die we beloven. Soms kost het tijd om zaken uit te zoeken om een goed antwoord te kunnen geven.

## 2 Wat is belangrijk in het contact?

We vroegen huurders welke zaken zij belangrijk vinden in het contact. Moeten onze medewerkers vooral vriendelijk zijn of alleen kennis van zaken hebben? En hoe belangrijk is het om snel te worden geholpen of is het fijner om iets langer te wachten op een duidelijk antwoord? Hoe belangrijk is het dat we rekening houden met de agenda van iemand of wil iemand wel een afspraak verzetten om geholpen te kunnen worden? We vroegen hoe bewoners die verschillende punten zelf ervaren. Uit de antwoorden blijkt dat alle punten die we hebben gevraagd belangrijk zijn. In de top 4 staan: afspraken nakomen, deskundigheid van de medewerker, vriendelijkheid van de medewerker en duidelijkheid over wat iemand kan verwachten.

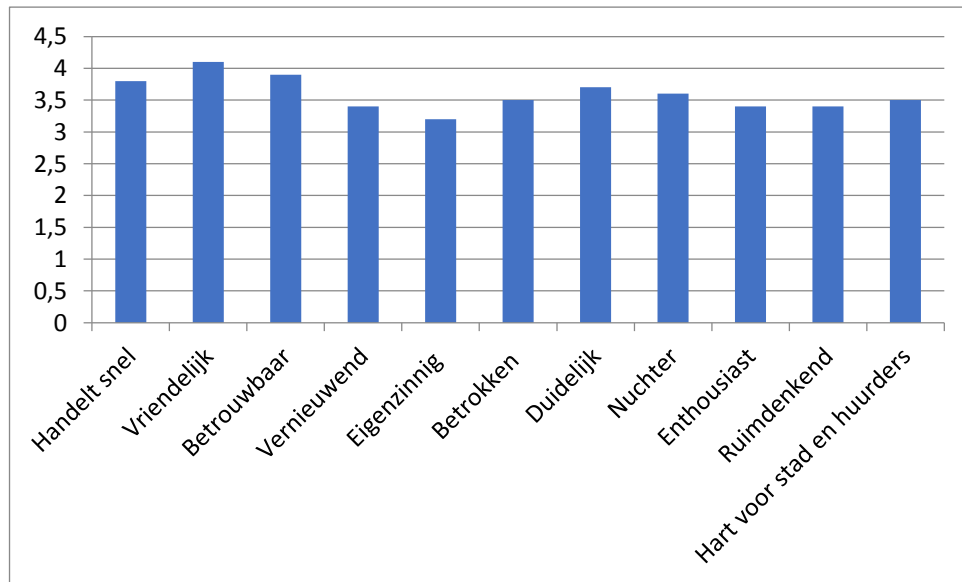
Daarnaast laten de scores zien dat we op alle punten lager scoren dan bewoners belangrijk vinden. De vriendelijkheid van de medewerker en onze bereikbaarheid springen daar het beste uit. Nakomen van afspraken is duidelijk een verbeterpunt, ook de deskundigheid van de medewerker moet volgens de huurders beter. We nemen deze verbeteringsuggesties ter harte!





### 3 Mening over Nijestee

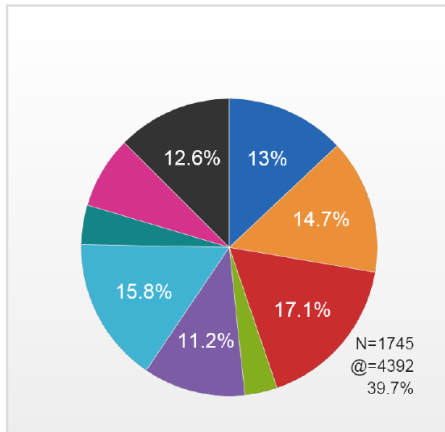
We vroegen huurders welke eigenschappen ze bij onze organisatie vinden passen en legden een aantal stellingen voor. Hieruit blijkt dat we over het algemeen vriendelijk reageren. Daarnaast vinden bewoners ons betrouwbaar, dat we redelijk snel handelen en dat we duidelijk zijn. Ze herkennen minder dat we eigenzinnig of vernieuwend zouden zijn.



## 4 Informatie

We brengen regelmatig berichten naar buiten, ook op onze website staat allerlei informatie. Iedere maand publiceren we nieuwsberichten in de Groninger Gezinsbode en iedereen kan zich abonneren op onze maandelijkse digitale nieuwsbrief. We vroegen over welke onderwerpen huurders geïnformeerd willen worden. Huurders willen vooral informatie ontvangen over onderhoudstips, energiebesparing, algemeen nieuws en over activiteiten in de buurt. Circa 13% wil geen informatie van ons ontvangen.

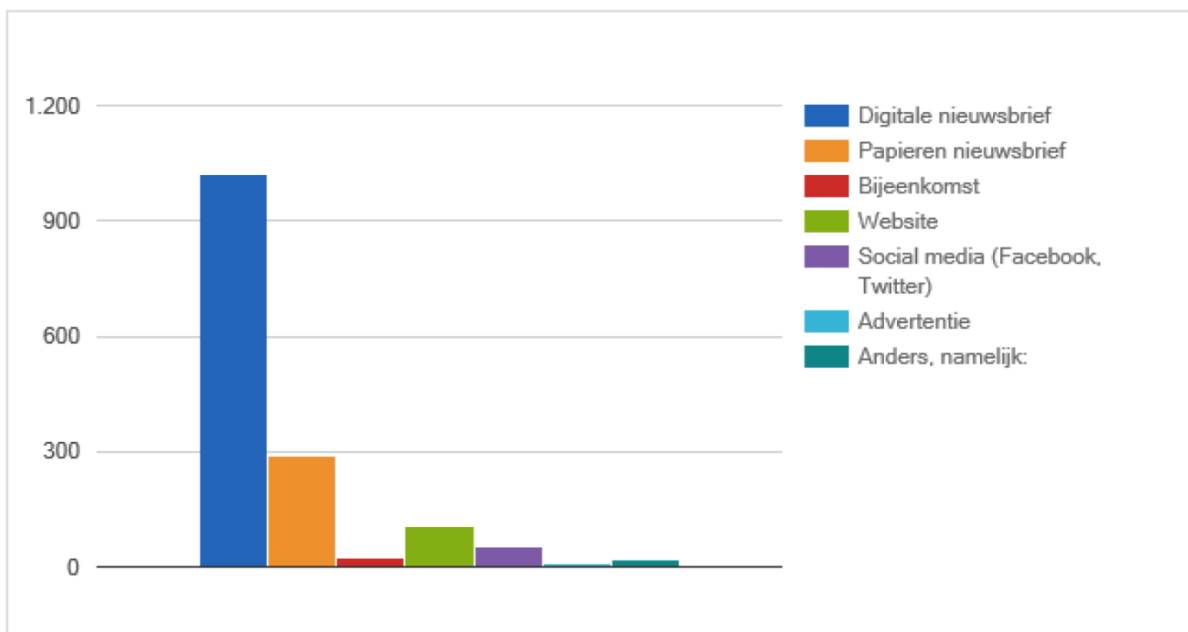
Onderwerpen waarover u informatie wilt ontvangen



Antwoord	% totaal	N
Onderhoudstips	17.1%	298
Energiebesparing	15.8%	276
Nieuwsberichten	14.7%	256
Activiteiten in de buurt	13.0%	227
Ik wil geen informatie ontvangen	12.6%	219
Nieuwbouw	11.2%	195
Tuinonderhoud	7.9%	137
Vacatures	4.3%	75
Verhalen van bewoners	3.6%	62

Huurders konden aangeven op welke manier ze de gewenste informatie willen ontvangen. Een meerderheid heeft voorkeur voor een digitale nieuwsbrief. Er is weinig belangstelling om nieuws te volgen via sociale media, zoals Facebook of Twitter.

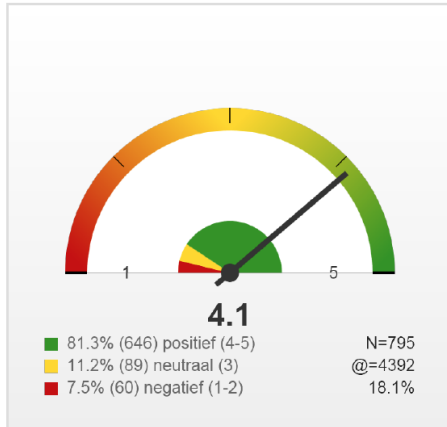
Wijze waarop u deze informatie wilt ontvangen



## 5 Openingstijden

Nijestee is op werkdagen telefonisch te bereiken tussen 8.00 en 17.00 uur. Onze balie is open van maandag tot en met vrijdag tussen 9.30 en 17.00 uur, iedereen kan dan binnen lopen zonder afspraak. We hebben gevraagd in hoeverre huurders tevreden zijn over deze openingstijden

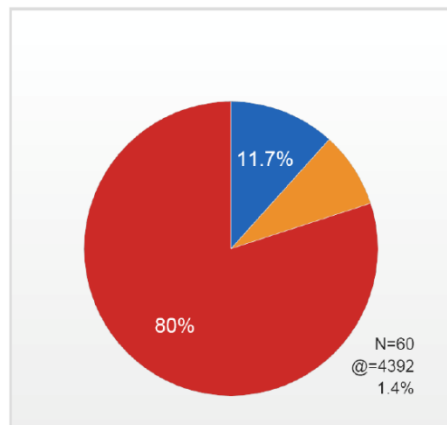
Telefonische bereikbaarheid



Verdeling	Cijfer	%	N
<b>positief (4-5)</b>	5	38.4%	305
81.3% (646)	4	42.9%	341
<b>neutraal (3)</b>	3	11.2%	89
11.2% (89)	2	5.5%	44
<b>negatief (1-2)</b>	2	5.5%	44
7.5% (60)	1	2.0%	16

Meer dan 80% van de huurders is positief over de telefonische bereikbaarheid van Nijestee. Uit de opmerkingen van huurders is op te maken dat we duidelijker moeten communiceren over onze telefonische bereikbaarheid buiten de openingstijden. We zijn voor spoedgevallen altijd bereikbaar.

Gewenste bereikbaarheid

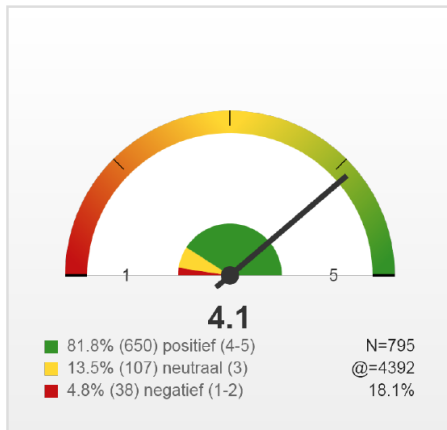


Antwoord	%	N
avond	80.0%	48
ochtend	11.7%	7
middag	8.3%	5

De 7,5% huurders die minder positief over de telefonische bereikbaarheid zijn, hebben een aantal suggesties gedaan om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Bijvoorbeeld één avond in de week bereikbaar, telefonisch bereikbaar zijn tot 18.00 uur en bereikbaar zijn op zaterdagochtend. We willen hier best op inspelen, maar dan willen we graag samen met bewoners bespreken welke zaken ze op die ruimere tijden zouden willen regelen.

Ruim 80% van de huurders is positief over de openingstijden van onze balie.

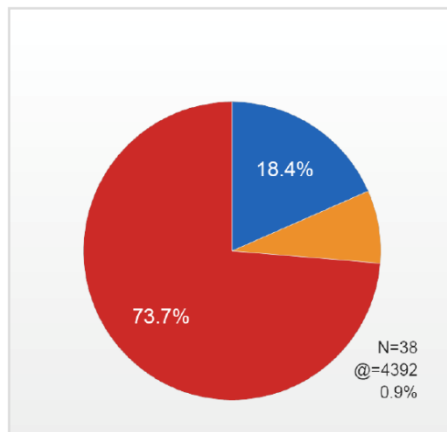
#### Openingstijden balie



Verdeling	Cijfer	% totaal	N
<b>positief (4-5)</b>	5	36.1%	287
81.8% (650)	4	45.7%	363
<b>neutraal (3)</b>	3	13.5%	107
13.5% (107)	2	3.4%	27
<b>negatief (1-2)</b>	2	3.4%	27
4.8% (38)	1	1.4%	11

Er zijn huurders (5%) die ruimere openingstijden van onze balie wensen. De suggesties die gedaan werden, zijn de openingstijden van de balie gelijk trekken aan de telefonische bereikbaarheid en het voor werkenden mogelijk maken om na werktijd terecht te kunnen. Hiervoor willen we met bewoners in gesprek om te zien wat hun wensen zijn.

#### Gewenste openingstijden

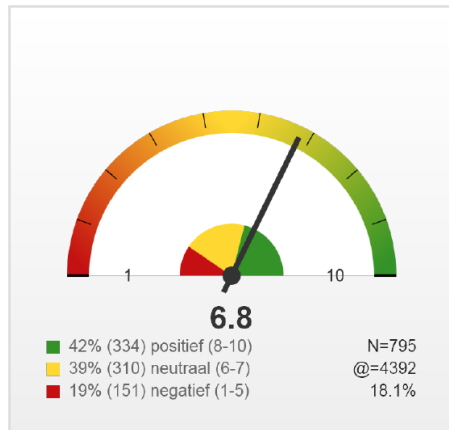


Antwoord	% totaal	N
avond	73.7%	28
ochtend	18.4%	7
middag	7.9%	3

## 6 Tevredenheid over de woning

We vroegen wat bewoners van hun woning vinden. Gemiddeld geven ze hun eigen huis een 6,8. 42% geeft een 8 of hoger en 19% vindt de kwaliteit onvoldoende.

Kwaliteit woning



Verdeling	Cijfer	% totaal	N
<b>positief (8-10)</b> 42.0% (334)	10	4.5%	36
	9	10.1%	80
	8	27.4%	218
<b>neutraal (6-7)</b> 39.0% (310)	7	24.0%	191
	6	15.0%	119
	5	7.9%	63
<b>negatief (1-5)</b> 19.0% (151)	4	3.8%	30
	3	3.3%	26
	2	1.9%	15
	1	2.1%	17

Bewoners konden een toelichting op hun cijfer geven. In die toelichtingen blijkt dat er verschillen zijn in de mate waarin ze hun huis kunnen waarderen. Als grootste pluspunten worden genoemd: mooie plek, voldoende ruimte, goed onderhouden of nieuw. Als grootste minpunten worden genoemd: vocht en tocht, gehorig, slecht onderhouden en verouderde badkamer, keuken of toilet.

In een eerste analyse van de antwoorden blijkt een aantal dingen met elkaar samen te hangen:

### **Woonduur / kwaliteit van de woning**

- Een bewoner die meer dan 20 jaar in de woning woont geeft de hoogste waardering aan de kwaliteit van de woning, een 7,1;
- Een bewoner die tussen de 5 en 10 jaar in de woning woont geeft de laagste waardering, 6,6.

### **Leeftijd huurder / kwaliteit woning**

- Huurders van 66 jaar of ouder geven de hoogste waardering, 7,5;
- Huurders tussen de 36 en 45 jaar geven de laagste waardering, 6,3.

### **Bouwjaar woning / kwaliteit woning**

- Huurders van een woning met bouwjaar 1991-2010 geven de hoogste waardering, 7,6;
- Huurders van een woning met bouwjaar 1910-1930 geven de laagste waardering, 6,2.

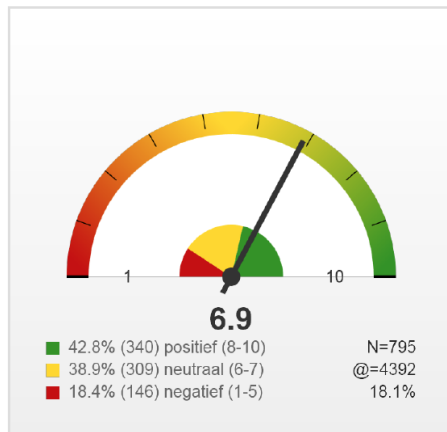
We werken aan een groot deel van de minpunten. Ieder jaar pakken we een aantal straten of complexen aan om die te verbeteren en energiezuinig te maken. Ook bouwen we nieuwe woningen en vervangen we verouderde woningen. We werken hard aan de verbetering van onze woningen, maar we kunnen niet alles tegelijk. We

gaan de uitkomsten van dit onderzoek verder analyseren om te zien of we onze planning voor bepaalde complexen aan moeten passen.

## 7 Tevredenheid over de buurt

Huurders konden hun mening geven over de buurt waarin ze wonen. Ze zijn gemiddeld meer tevreden over de buurt dan over hun huis, en geven hiervoor gemiddeld een 6,9.

Tevredenheid buurt



Verdeling	Cijfer	%	N
<b>positief (8-10)</b> 42.8% (340)	10	5.8%	46
	9	10.3%	82
	8	26.7%	212
<b>neutraal (6-7)</b> 38.9% (309)	7	23.5%	187
	6	15.3%	122
<b>negatief (1-5)</b> 18.4% (146)	5	7.9%	63
	4	4.2%	33
	3	3.0%	24
	2	1.6%	13
1	1.6%	13	

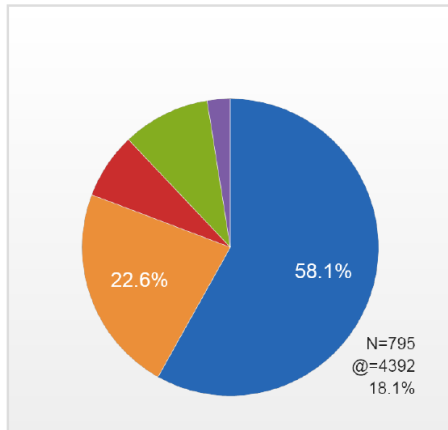
Ruim 42% is positief, 39% is neutraal en 18% is negatief over hun buurt. Ook hier valt op dat er grote verschillen zijn over de beleving van de buurt. Als pluspunten wordt genoemd: netheid, rustig, veilig en de aanwezigheid van groen. De grootste minpunten zijn: overlast van (nieuwe) burens, zwerf- of huisvuil en in een aantal buurten is drugsoverlast met 'vreemd volk' op straat.

In buurten werken we samen met andere organisaties om prettig en veilig in de buurt te kunnen wonen. Bij criminaliteit trekken we samen met de politie en de gemeente op. Daarnaast kunnen we bemiddelen bij overlast als burens er zelf niet uit komen. Als je je burens kent, kun je gemakkelijker afspraken met elkaar maken en rekening met elkaar houden. We organiseren daarom diverse activiteiten, zodat burens elkaar kunnen ontmoeten. Maar we weten uit ervaring dat we niet alle problemen kunnen oplossen.

## 8 Woonsituatie en verhuisplannen

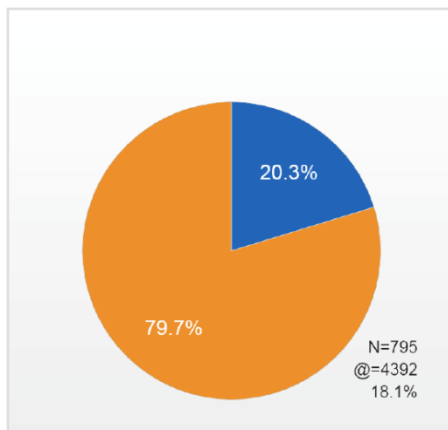
Wie hebben aan het onderzoek mee gewerkt? Bijna 60% woont alleen. 20% heeft plannen om binnen een jaar te verhuizen. Circa 20% daarvan is op zoek naar een grotere woning, ook circa 20% wil verhuizen naar een koopwoning. Bijna 20% wil graag een woning met een tuin.

Woonsituatie



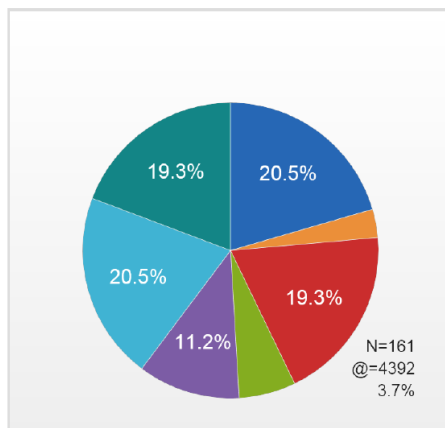
Antwoord	% totaal	N
Ik woon alleen	58.1%	462
Ik woon samen met mijn partner	22.6%	180
Ik woon met mijn kind(eren)	9.6%	76
Ik woon met mijn partner en kind(eren)	7.2%	57
Anders, namelijk:	2.5%	20

Verhuisplannen binnen één jaar?



Antwoord	% totaal	N
Nee	79.7%	634
Ja	20.3%	161

Wat voor soort woning zoekt u?



Antwoord	% totaal	N
Een grotere huurwoning	20.5%	33
Een koopwoning	20.5%	33
Een huurwoning met tuin	19.3%	31
Anders, namelijk:	19.3%	31
Een huurwoning in een andere wijk	11.2%	18
Een huurwoning met lift	6.2%	10
Een kleinere huurwoning	3.1%	5