

Trivire
bewoners-
onderzoek

2015

Dordrecht, juli 2015

Onderzoeksrapportage
van het tweede Trivire
bewonersonderzoek

Inhoud

Tabellenlijst.....	3
1. Voorwoord	4
2. Inleiding	5
3. Het onderzoek	5
3.1 Doelstelling.....	5
3.2 Methode.....	5
3.3 Opzet verslaglegging.....	5
3.4 Procesevaluatie en verbeterpunten	5
4. Respons en betrouwbaarheid	7
4.1 Onderzoekspopulatie en respons	7
4.2 Betrouwbaarheid	7
5. Conclusies en aanbevelingen	8
5.1 Rapportcijfer	8
5.2 Conclusies.....	8
5.3 Aanbevelingen.....	9
6. Onderzoeksresultaten	10
6.1 Algemene kenmerken huurders	10
6.2 Inkomen en betaalbaarheid.....	11
6.3 Verhuiscijfer en woonvoorkeur	12
6.4 Wonen (productkwaliteit).....	13
6.5 Dienstverlening.....	14
6.6 Woonomgeving	16
6.7 Leefomgeving en leefbaarheid	17

Tabellenlijst

Tabel 1	Betrouwbaarheid	7
Tabel 2	Rapportcijfer	8
Tabel 3	Leeftijd	10
Tabel 4	Omvang huishouden	10
Tabel 5	Gezinssituatie	10
Tabel 6	Woningtype.....	10
Tabel 7	Aantal kamers.....	10
Tabel 8	Gezamenlijk bruto jaarinkomen.....	11
Tabel 9	Inkomensdoelgroepen	11
Tabel 10	Inkomen en subjectieve huurquote	11
Tabel 11	Verhuiscens	12
Tabel 12	Verhuiscens aantal naar wijk.....	12
Tabel 13	Reden verhuiscens	12
Tabel 14	Productkwaliteit	13
Tabel 15	Dienstverlening.....	14
Tabel 16	Dienstverlening bij mutatie	14
Tabel 17	Voorkeur communicatiekanaal bij klantvraag.....	15
Tabel 18	Woonomgeving.....	16
Tabel 19	Ontwikkelrichting	17

1. Voorwoord

Alle inspanningen van Trivire zijn erop gericht bewoners optimaal te bedienen bij goede en betaalbare huisvesting. De omstandigheden waarin Trivire aan deze opgave werkt, veranderen in snel tempo en beperken de ruimte die de organisatie heeft om de ambities te realiseren. Het vergt meer dan voorheen een continue inzet, scherpste en creativiteit hierin te blijven slagen.

Of, en in hoeverre we hierin daadwerkelijk slagen, hangt van veel verschillende zaken af. Trivire verantwoordt zich om deze reden meervoudig. Een belangrijk onderdeel hierbij is het oordeel en de opvattingen van klanten over de kwaliteit van onze diensten. Door dit systematisch te meten ontstaat een objectieve basis voor het beoordelen van de mate waarin we de klant van dienst zijn.

Dit document biedt een uitwerking van de belangrijkste onderzoeksresultaten en bevindingen van het tweede (jaarlijkse) bewonersonderzoek. Het rapport biedt inzicht bij de feiten over de opvattingen en tevredenheid van bewoners die een woning huren van Trivire.

Met plezier verantwoorden! Dit betekent dat de resultaten van dit onderzoek niet alleen gebruikt worden om de organisatie een kritische spiegel voor te houden, maar ook dat de resultaten gedeeld worden met onze omgeving en hopelijk inspireren om samen met ons te blijven werken aan de realisatie van gedeelde ambities.

2. Inleiding

Klanttevredenheid is een leidend principe in ons dagelijks werk. Kennis over bewoners en hun persoonlijke wensen zit voor een belangrijk deel in de hoofden van onszelf en collega's opgesloten. We gebruiken deze kennis elke dag bij het nemen van beslissingen en het aanbieden van onze diensten op een manier die zo goed mogelijk aansluit bij de wensen en mogelijkheden van bewoners enerzijds en de wensen en mogelijkheden van de organisatie anderzijds. De resultaten uit het bewonersonderzoek maken deze impliciete kennis en overtuigingen voor een deel expliciet en verifieerbaar.

3. Het onderzoek

3.1 Doelstelling

Doel van het Trivire bewonersonderzoek is inzicht krijgen in de meningen en opvattingen van bewoners over alle relevante aspecten van het werkveld van Trivire. Deze inzichten worden toegepast voor verbetering van de klanttevredenheid binnen de werkprocessen en als feitelijke onderlegger voor beleidsvorming in de organisatie. Een subdoel van het onderzoek is het stimuleren van bewonersparticipatie.

3.2 Methode

Het Trivire bewonersonderzoek is een 'survey-onderzoek'. Door middel van een vragenlijst zijn een groot aantal vragen gesteld aan alle huurders en medehuurders met een e-mailadres. Deze vragen meten meningen, motieven, gedrag of andere kenmerken van deze huurders over zaken rondom het wonen en huren van een huurwoning van Trivire. Op basis van de resultaten kunnen bevindingen en conclusies worden gedaan.

3.3 Opzet verslaglegging

In dit onderzoeksrapport wordt verslag gedaan van de onderzoekresultaten van het Trivire bewonersonderzoek. De onderzoeksresultaten zijn uitwerkt in de volgende hoofdonderwerpen:

1. Respons en betrouwbaarheid
2. Eigenschappen respondenten
3. Inkomen en betaalbaarheid
4. Verhuishwens en woonvoorkeur
5. Wonen (productkwaliteit)
6. Dienstverlening
7. Woonomgeving (fysieke kwaliteit van de woonomgeving)
8. Leefomgeving en leefbaarheid (sociale kwaliteit van de leefomgeving)

3.4 Procesevaluatie en verbeterpunten

Het Trivire bewonersonderzoek is in deze vorm voor de tweede maal uitgevoerd. Het proces wordt elke meting geëvalueerd. De belangrijkste verbeterpunten na deze meting zijn:

1. Opzet vragenlijst.

Er is nu twee keer met een relatief grote vragenlijst gewerkt. Deze uitgebreide meting wordt vanaf volgend jaar ingekort in een compactere jaarlijkse versie. De uitgebreide versie wordt vierjaarlijks uitgevoerd.

2. Standaardisatie van vraagstelling.

Binnen de corporatiesector wordt in toenemende mate gewerkt richting standaardisatie van prestatiegegevens. Door deze standaardisatie kunnen de prestaties tussen de corporaties met elkaar worden vergeleken. Ook op het vlak van 'huurdersopvattingen en klanttevredenheid' wordt dit nagestreefd. Komend jaar wordt bekeken in hoeverre de systematiek van Trivire kan worden aangepast, zodat deze conform de sector standaard kan worden uitgevoerd.

3. Dankmail.

Diverse bewoners hebben na het vorige bewonersonderzoek aangegeven geen enkele terugkoppeling te hebben gehad. Deze terugkoppeling heeft in het bewonersblad gestaan. Om de bereidheid van bewoners om mee te werken aan het onderzoek op peil te houden, wordt de terugkoppeling actiever. Er gaat onder andere een persoonlijke dankmail naar alle deelnemers. In deze mail is ook de mogelijkheid geboden het onderzoeksrapport te ontvangen.

4. Na bel actie.

In deze editie van het onderzoek is een specifieke vraag toegevoegd of bewoners naar aanleiding van het invullen van de enquête het op prijs stellen om door een medewerker van Trivire te worden gebeld. 547 bewoners hebben aangegeven dit wenselijk te vinden. Dit hoge aantal was niet voorzien. De afstemming over terugbellen moet strak(ker) geregisseerd worden.

4. Respons en betrouwbaarheid

4.1 Onderzoekspopulatie en respons

Het onderzoek heeft zich gericht op alle huurders van zelfstandige woonruimten van Trivire. Op 1 april 2015 ging het in totaal om 14.142 verhuureenheden zelfstandige woonruimten.

Het verzoek tot deelname aan het onderzoek is gedaan door een uitnodiging via e-mail te sturen naar alle huurders en medehuurders waarvan een e-mailadres bij Trivire bekend is. Op 1 april 2015 waren 4.414 emailadressen bekend. De directe benadering via e-mail heeft een fors hogere respons opgeleverd dan de vorige editie van het bewonersonderzoek waarbij een flyer als bijlage in het bewonersblad is verspreid.

47,5% van alle genodigden heeft de vragenlijst ingevuld. Dit is een zeer goed responspercentage.

4.2 Betrouwbaarheid

In onderstaand overzicht is te zien dat de respons (2.060) ten opzichte van de totale populatie (14.142) voldoende is voor het behalen van de 95% betrouwbaarheidsmarge. De foutmarge bij een betrouwbaarheidsmarge van 95% is slechts 2%.

Op lagere geografische gebieden worden de foutmarges hoger. Hier moet rekening mee gehouden worden bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten.

Wijk	Populatie (VHE)	Respons	Responspercentage	Foutmarge bij 95% betrouwbaarheid
Binnenstad	786	222	28%	6%
Centrum	505	87	17%	10%
Crabbehof/Zuidhoven	1099	139	13%	8%
Dubbeldam	654	125	19%	8%
Oudelands Ambacht	236	50	21%	12%
Het Reeland	326	46	14%	13%
Kort Ambacht	632	83	13%	10%
Nederhoven	368	51	14%	13%
Nieuw Krispijn	428	25	6%	19%
Noord	524	71	14%	11%
Noordflank	1351	149	11%	8%
Oud Krispijn	1112	90	8%	10%
Staart	43	11	26%	26%
Stadspolders	1747	295	17%	5%
Sterrenburg	3024	425	14%	4%
Volgerlanden	333	45	14%	14%
Walburg	974	136	14%	8%
Totaal	14142	2060	15%	2%

Tabel 1: Betrouwbaarheid

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Rapportcijfer

Hoewel de rapportcijfers over de gemeten onderdelen voldoende zijn, is er sprake van een relatief forse daling van de klantwaardering. Op het onderdeel woonomgeving en leefomgeving is het eindoordeel onder de 7 gezakt. De betekenis hiervan is na 2 metingen nog niet exact te bepalen, maar desalniettemin is een klantwaardering lager dan een 7 niet voldoende en aanleiding om de rol en betekenis van de klant in de organisatie weer scherp op de agenda te zetten.

	Woning en productkwaliteit		Woonomgeving		Leefomgeving	
Wijk	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Binnenstad	7,44	7,24	7,37	7,28	7,20	7,09
Centrum	7,35	7,18	6,84	6,59	6,76	6,60
Crabbehof	7,20	7,32	7,23	6,91	7,13	6,82
Dubbeldam	7,15	7,09	7,51	7,38	7,27	7,41
Oudelands Ambacht	7,44	7,18	7,41	7,02	7,31	7,14
Het Reeland	6,96	7,23	7,00	7,05	6,86	6,95
Kort Ambacht	6,94	6,63	6,73	6,28	6,53	6,24
Nederhoven	6,77	6,61	7,03	6,57	6,59	6,40
Nieuw Krispijn	7,18	6,67	7,47	6,57	7,00	6,65
Noord	6,56	6,09	6,56	6,15	6,08	6,02
Noordflank	7,25	7,06	6,79	6,71	6,69	6,41
Oud Krispijn	7,52	6,82	6,82	6,32	6,65	6,29
Staat	8,00	6,30	7,67	6,40	7,33	6,30
Stadspolders	7,34	7,18	7,21	7,03	7,03	6,87
Sterrenburg	7,16	7,10	7,26	7,21	7,06	7,10
Volgerlanden	7,91	7,68	7,56	7,46	7,44	7,34
Walburg	7,48	7,14	7,41	6,96	7,25	6,88
TOTAAL	7,26	7,07	7,20	6,96	7,01	6,85
Ontwikkeling		-0,24		-0,24		-0,16

Tabel 2: Rapportcijfer

5.2 Conclusies

- **Rapportcijfer:**
 - Het algemene eindoordeel is op alle gemeten onderdelen gemiddeld 0,22 punt lager dan in 2014. Achterliggende oorzaak hiervan is onduidelijk. Sentiment is overall minder positief dan voorgaand onderzoek.
- **Verhuishwens:**
 - Het aandeel huurders met een verhuishwens is toegenomen (+7,12%). De groei is het meest opvallend in de wijken Walburg en Staat. Meest genoemde reden voor de verhuishwens is de grootte van de woning.
- **Betaalbaarheid:**
 - 50% van de huurders geeft aan tussen de 30% en 50% van het totale besteedbare inkomen te spenderen aan het betalen van de huur. Lagere inkomens zijn een relatief groter deel van het inkomen kwijt aan de huurbetaling.
 - In Dubbeldam en Heer Oudelands Ambacht is relatief vaak sprake van goedkope schieffheid.
- **Woning en productkwaliteit:**
 - Productkwaliteit opvallend negatief: prijs-kwaliteit verhouding, energieverbruik, gehorigheid, schoonmaak en comfort.

- Productkwaliteit opvallend positief: indeling woning, grootte, toegankelijkheid, buitenruimte en aanzicht woongebouw.
- **Dienstverlening:**
 - Dienstverlening opvallend positief: klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en dienstverlening bij mutatie
 - Dienstverlening opvallend negatief: planmatig onderhoud, reparatie onderhoud en mutatieonderhoud.
- **Leefomgeving:**
 - Wijken die zich positief ontwikkelen: Crabbehof, Kort Ambacht en Nieuw Krispijn
 - Wijken die zich negatief ontwikkelen: Dubbeldam, Centrum, Reeland

5.3 Aanbevelingen

- Hoewel de exacte oorzaak van het negatievere sentiment onduidelijk is, is een klantoordeel lager dan een 7 onvoldoende en aanleiding de rol en positie van de klant binnen de klantprocessen grondig te evalueren.
- Organisatie bewust maken van daling van de klantwaardering en benutten van het verbeterpotentieel door:
 - Rondgang langs vakgroepen voor toelichting bij onderzoeksresultaten.
 - Opdracht: "Bepaal de kritische succesfactoren".
 - Opdracht: "Vind mogelijkheden voor het verbeteren van de klantwaardering en stel plan van aanpak op voor de uitvoer en realisatie binnen een jaar".
- De volgende onderwerpen verdienen extra aandacht bij het bepalen van interventies:
 - Productkwaliteit: schoonmaak, prijs-kwaliteit verhouding, energieverbruik, gehorigheid en comfort.
 - Dienstverlening: planmatig-, reparatie- en mutatieonderhoud.
- Nadere analyse op de toegenomen verhuiscens in de wijken Walburg en Staart.
- Blijvende inspanning voor het beperken van stijgende huurprijsontwikkeling.

6. Onderzoeksresultaten

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste onderzoeksresultaten verwerkt. De conclusies en aanbevelingen zijn in hoofdstuk 5 uitgewerkt.

6.1 Algemene kenmerken huurders

In deze paragraaf zijn een aantal algemene kenmerken van de onderzoeksgroep en hun woonsituatie beschreven. Onder algemene kenmerken vallen de feitelijke karakteristieken van de responsgroep.

Leeftijd

< 24 jaar	> 76 jaar	25 - 45 jaar	46 - 65 jaar	66 - 75 jaar
7,03%	8,11%	34,99%	32,63%	17,25%

Tabel 3: Leeftijd

Omvang huishouden

2 personen	3 personen	4 personen	5 personen	6 of meer personen	Alleenwonend
38,09%	9,89%	4,97%	1,92%	0,64%	44,49%

Tabel 4: Omvang huishouden

Gezinssituatie

Eénoudergezin met kind(eren) tot 18 jaar	Gezin met kind(eren) tot 18 jaar	Overig	Samenwonend/getrouwd, zonder kinderen
19,19%	16,18%	16,00%	48,63%

Tabel 5: Gezinssituatie

Woningtype

Eengezinswoning	Flat met lift	Flat zonder lift	Overig	Seniorenwoning/flat
28,92%	28,57%	16,66%	12,26%	13,59%

Tabel 6: Woningtype

Aantal kamers

1	2	3	4	5	6 of meer
2,08%	16,33%	39,95%	36,23%	4,17%	1,24%

Tabel 7: Aantal kamers

6.2 Inkomen en betaalbaarheid

In deze paragraaf zijn de belangrijkste onderzoeksresultaten op het gebied van inkomen en betaalbaarheid verwerkt.

Gezamenlijk bruto jaarinkomen	
1. Primaire doelgroep laag (tot € 21.950)	51,54%
2. Primaire doelgroep midden-laag (€ 21.951 tot € 29.825)	20,35%
3. Primaire doelgroep zonder HT (€ 29.826 tot € 34.911)	13,07%
4. Middengroep (€ 34.912 tot € 43.786)	9,65%
5. Hoge inkomens (€ 43.787 en meer)	5,38%
Totaal	100,00%

Tabel 8: Gezamenlijk bruto jaarinkomen

Wijk	Hoge inkomens	Midden inkomens	Primaire doelgroep
Binnenstad	8,00%	6,29%	85,71%
Centrum	6,56%	8,20%	85,25%
Crabbefhof	5,41%	5,41%	89,19%
Dubbeldam	13,10%	8,33%	78,57%
Oudelands Ambacht	17,24%	41,38%	41,38%
Het Reeland	3,33%	6,67%	90,00%
Kort Ambacht	2,99%	5,97%	91,04%
Nederhoven	9,30%	16,28%	74,42%
Nieuw Krispijn	0,00%	0,00%	100,00%
Noord	0,00%	7,14%	92,86%
Noordflank	5,04%	10,92%	84,03%
Oud Krispijn	1,49%	0,00%	98,51%
Staart	0,00%	20,00%	80,00%
Stadspolders	3,93%	10,04%	86,03%
Sterrenburg	4,18%	11,25%	84,57%
Volgerlanden	6,90%	27,59%	65,52%
Walburg	4,55%	10,23%	85,23%
Totaal	5,38%	9,65%	84,96%

Tabel 9: Inkomensdoelgroepen

Subjectieve huurquote	1. Primaire doelgroep laag (tot € 21.950)	2. Primaire doelgroep midden-laag (€ 21.951 tot € 29.825)	3. Primaire doelgroep zonder HT (€ 29.826 tot € 34.911)	4. Middengroep (€ 34.912 tot € 43.786)	5. Hoge inkomens (€ 43.787 en meer)	Totaal
0 tot 20%	0,91%	3,19%	2,52%	4,07%	12,70%	2,47%
21 tot 30%	8,93%	23,51%	29,56%	35,77%	46,03%	18,93%
31 tot 40 %	24,66%	38,25%	37,11%	36,59%	28,57%	30,31%
41 tot 50 %	27,53%	23,11%	20,13%	14,63%	9,52%	23,55%
50 tot 60 %	21,63%	7,57%	5,66%	5,69%	1,59%	14,24%
60 tot 70 %	8,93%	3,59%	4,40%	1,63%	0,00%	6,13%
70 % of meer	7,41%	0,80%	0,63%	1,63%	1,59%	4,38%

Tabel 10: Inkomen en subjectieve huurquote

6.3 Verhuiscens en woonvoorkeur

In deze paragraaf zijn de belangrijkste onderzoeksresultaten op het gebied van verhuiscens en woonvoorkeur verwerkt.

Verhuiscens	2014	2015
Verhuiscens geen mogelijkheden	8,90%	10,14%
Verhuiscens korte termijn	4,06%	7,51%
Verhuiscens lange termijn	16,77%	19,19%
Nee, ik heb geen verhuiscens.	70,27%	63,15%

Tabel 11: Verhuiscens

Wijk	VHE	2014	2015	2014%	2015%
Binnenstad	786	7	20	1%	3%
Centrum	505	4	2	1%	0%
Crabbefhof/Zuidhoven	1099	1	17	0%	2%
Dubbeldam	654	3	5	0%	1%
Oudelands Ambacht	236		2	0%	1%
Het Reeland	326		5	0%	2%
Kort Ambacht	632	2	4	0%	1%
Nederhoven	368	3	5	1%	1%
Nieuw Krispijn	428		1	0%	0%
Noord	524	1	6	0%	1%
Noordflank	1351	2	11	0%	1%
Oud Krispijn	1112	3	8	0%	1%
Staat	43	3	27	7%	63%
Stadspolders	1747	15	30	1%	2%
Sterrenburg	3024		3	0%	0%
Volgerlanden	333	3	5	1%	2%
Walburg	974	47	151	5%	16%
Totaal	14142	344	741	2%	5%

Tabel 12: Verhuiscens Aantal naar wijk

Reden verhuiscens	
de burens bevallen niet (meer)	5,70%
de woning is te duur	10,76%
de woning is te groot	4,22%
de woning is te klein	16,56%
de woning wordt slecht onderhouden	4,43%
de woonomgeving bevat niet (meer)	7,38%
het uitrustingsniveau (verouderde keuken, badkamer of toilet)	5,59%
ik wil dichter bij familie en vrienden wonen	4,01%
ik wil dichter bij mijn werk wonen	1,05%
ik wil een ander type woning (eengezinswoning, flat, en dergelijke)	19,41%
ik wil een andere woning i.v.m. mijn lichamelijke gezondheid	8,54%
ik wil een woning kopen	8,65%
ik wil verhuizen naar een aantrekkelijkere buurt	3,69%
Totaal	100,00%

Tabel 13: Reden verhuiscens

6.4 Wonen (productkwaliteit)

In deze paragraaf zijn de belangrijkste onderzoeksresultaten over de productkwaliteit verwerkt.

	Prijs- kwaliteit verhouding		Aanzicht woon- gebouw		Schoonmaak		Aanzicht algemene ruimten		Veiligheid algemene ruimten	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden	3%	6%	2%	3%	4%	6%	3%	5%	2%	4%
ontevreden	14%	21%	8%	9%	14%	15%	12%	13%	10%	10%
neutraal	38%	37%	26%	30%	31%	31%	36%	37%	38%	38%
tevreden	40%	31%	53%	48%	42%	40%	42%	39%	43%	43%
zeer tevreden	5%	6%	12%	9%	9%	8%	7%	7%	7%	7%

	Gehorigheid		Inbraak gevoeligheid		Buiten- ruimte		Toeganke- lijkheid	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden	9%	12%	3%	5%	3%	5%	1%	2%
ontevreden	22%	22%	10%	8%	9%	12%	3%	4%
neutraal	29%	30%	34%	36%	21%	24%	14%	17%
tevreden	33%	29%	45%	40%	52%	47%	64%	59%
zeer tevreden	7%	7%	8%	11%	14%	13%	18%	18%

	Grootte		Uitstraling		Woningtype		Indeling	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden	1%	2%	2%	3%	0%	1%	1%	2%
ontevreden	4%	7%	6%	8%	2%	4%	6%	8%
neutraal	12%	14%	24%	23%	15%	20%	18%	21%
tevreden	57%	51%	52%	51%	63%	58%	58%	55%
zeer tevreden	26%	25%	17%	15%	19%	17%	16%	15%

	Comfort		Bouw- kundige staat		Onder- houds- kwaliteit		Energie- verbruik	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden	6%	8%	2%	4%	4%	6%	7%	8%
ontevreden	23%	24%	12%	12%	13%	18%	20%	19%
neutraal	26%	25%	35%	38%	31%	31%	29%	31%
tevreden	35%	33%	42%	37%	43%	38%	35%	34%
zeer tevreden	10%	10%	8%	8%	9%	8%	8%	9%

Tabel 14: Productkwaliteit

6.5 Dienstverlening

In deze paragraaf zijn de belangrijkste onderzoeksresultaten over de dienstverlening van Trivire verwerkt.

	Snelheid		Bereikbaarheid		Klant-Vriendelijkheid		Ontvangst aan de balie		Reparatie onderhoud	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden	3%	3%	1%	1%	1%	2%	0%	1%	2%	3%
ontevreden	7%	7%	2%	3%	3%	4%	1%	1%	7%	8%
neutraal	17%	26%	14%	19%	13%	20%	31%	35%	23%	28%
tevreden	59%	49%	69%	62%	64%	57%	52%	48%	56%	51%
zeer tevreden	14%	14%	15%	15%	20%	17%	16%	15%	12%	10%

	Planmatig onderhoud		Sociaal beheer		Incasso		Klacht afdeling	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden	4%	6%	3%	3%	1%	2%	nb	4%
ontevreden	15%	17%	5%	8%	1%	3%	nb	7%
neutraal	30%	32%	51%	53%	74%	69%	nb	57%
tevreden	44%	39%	35%	30%	17%	20%	nb	26%
zeer tevreden	7%	7%	6%	6%	7%	7%	nb	6%

Tabel 15: Dienstverlening

	Technische werkzaamheden bij mutatie		Dienstverlening bij mutatie	
	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden	2%	3%	1%	3%
ontevreden	9%	9%	3%	4%
neutraal	18%	24%	14%	24%
tevreden	48%	43%	57%	47%
zeer tevreden	23%	20%	24%	22%

Tabel 16: Dienstverlening bij mutatie

	Balie	Wijkkantoor	Telefoon	Website	Social Media	E-mail	Schriftelijk	Persoonlijk gesprek
Informatievraag	5%	4%	53%	18%	1%	15%	1%	4%
Melden van klacht of reparatie	2%	2%	70%	8%	1%	13%	1%	3%
Huurbetaling	5%	1%	51%	14%	4%	15%	5%	5%
Huren van woning	9%	2%	28%	36%	3%	11%	2%	9%
Het melden van een idee	4%	5%	28%	21%	4%	28%	4%	6%
	5%	3%	46%	19%	3%	16%	3%	5%

Tabel 17: Voorkeur Communicatiekanaal bij klantvraag

6.6 Woonomgeving

In deze paragraaf zijn de belangrijkste onderzoeksresultaten over de kwaliteit van de woonomgeving verwerkt.

		Sport en recreatie		Speelmogelijkheden		Winkels		Ligging	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden		1%	2%	2%	3%	1%	1%	0%	1%
ontevreden		4%	7%	8%	10%	5%	5%	2%	3%
neutraal		46%	50%	50%	47%	12%	15%	17%	18%
tevreden		44%	37%	36%	34%	61%	58%	61%	58%
zeer tevreden		5%	5%	4%	6%	21%	21%	20%	21%

		Onderwijs		Culturele voorzieningen		Groen		Tuinonderhoud		Verkeersveiligheid	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden		0%	1%	1%	1%	1%	2%	3%	4%	4%	5%
ontevreden		1%	2%	7%	8%	7%	8%	11%	10%	14%	14%
neutraal		51%	51%	48%	51%	22%	25%	33%	35%	31%	33%
tevreden		41%	38%	37%	32%	59%	55%	47%	45%	47%	43%
zeer tevreden		7%	8%	7%	7%	10%	10%	6%	6%	4%	6%

		Beheer en onderhoud		Woningen		Milieusituatie		Openbaar vervoer		Parkeren	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
zeer ontevreden		2%	3%	1%	1%	5%	7%	2%	2%	6%	7%
ontevreden		10%	12%	4%	5%	17%	17%	4%	3%	15%	15%
neutraal		35%	38%	49%	54%	35%	38%	21%	21%	21%	23%
tevreden		48%	44%	43%	36%	39%	33%	59%	57%	47%	45%
zeer tevreden		5%	4%	3%	4%	4%	4%	14%	17%	11%	11%

Tabel 18: Woonomgeving

6.7 Leefomgeving en leefbaarheid

In deze paragraaf zijn de belangrijkste onderzoeksresultaten over de leefomgeving verwerkt.

Gelijk	Blijft gelijk		Gaat achteruit		Gaat vooruit	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
	%	%	%	%	%	%
Binnenstad	19,30%	47,02%	4,91%	12,98%	4,21%	11,58%
Centrum	17,39%	41,74%	13,04%	21,74%	1,74%	4,35%
Crabbehof	11,11%	39,68%	4,23%	7,94%	16,93%	20,11%
Dubbeldam	24,24%	37,88%	15,15%	17,68%	2,02%	3,03%
Oudelands Ambacht	34,21%	42,11%	5,26%	14,47%	2,63%	1,32%
Het Reeland	17,19%	40,63%	14,06%	20,31%	3,13%	4,69%
Kort Ambacht	20,00%	35,24%	5,71%	18,10%	2,86%	18,10%
Nederhoven	22,22%	24,69%	14,81%	17,28%	4,94%	16,05%
Nieuw Krispijn	12,50%	30,00%	12,50%	10,00%	17,50%	17,50%
Noord	13,48%	39,33%	13,48%	20,22%	1,12%	12,36%
Noordflank	22,97%	36,36%	5,74%	19,62%	4,78%	10,53%
Oud Krispijn	12,10%	32,26%	8,87%	12,90%	17,74%	16,13%
Staat	15,38%	38,46%	0,00%	30,77%	7,69%	7,69%
Stadspolders	21,46%	45,37%	9,51%	16,83%	1,22%	5,61%
Sterrenburg	24,04%	37,13%	12,17%	12,17%	4,47%	10,02%
Volgerlanden	31,51%	32,88%	5,48%	8,22%	6,85%	15,07%
Walburg	31,46%	40,38%	8,92%	14,08%	2,82%	2,35%
Eindtotaal	21,68%	39,28%	9,51%	14,87%	5,01%	9,65%

Tabel 19: Ontwikkelrichting