



Beste huurder,

U doet als huurder van een Bouwinvest woning samen met nog vele andere huurders regelmatig (of misschien pas sinds kort) mee aan onderzoeken via het Bouwinvestpanel. Hartelijk dank hiervoor! In deze nieuwsbrief vertellen we u over de resultaten van de onderzoeken van afgelopen jaar en wat Bouwinvest met de uitkomsten doet.

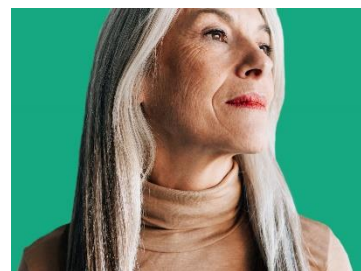
Wist u trouwens dat u de resultaten van onderzoeken en nieuwsbrieven ook kunt bekijken op de website van het Bouwinvest huurderspanel: www.bouwinvestpanel.nl. Hier vindt u ook meer informatie over Bouwinvest en waar wij voor staan.

Het afgelopen jaar heeft Bouwinvest twee onderzoeken afgenomen onder huurders van het Bouwinvestpanel, namelijk een onderzoek naar de levensloopbestendigheid van woningen en een onderzoek naar de dienstverlening van Bouwinvest. In deze nieuwsbrief zal onder meer worden ingegaan op de belangrijkste resultaten van deze onderzoeken.

Onderzoek naar levensloopbestendigheid woningen

Vorig jaar is een onderzoek over de levensloopbestendigheid van de woning afgenomen onder huurders van het Bouwinvestpanel. In dit onderzoek zijn vragen gesteld over het belang van de levensloopbestendigheid, de beoordeling van de levensloopbestendigheid van de eigen woning en suggesties voor Bouwinvest om de levensloopbestendigheid te verbeteren.

Uit de resultaten van het onderzoek komt naar voren dat de levensloopbestendigheid een belangrijk onderwerp is voor de meeste huurders, met name voor huurders van 56 jaar en ouder. De bereikbaarheid van de woning, het appartementencomplex en een veilige sociale omgeving zijn hierbij het meest belangrijk. De meeste huurders geven aan dat de woning levensloopbestendig is, met name de huurders van een appartement of maisonnette. Twee derde van de huurders noemt echter een verbetersuggestie voor Bouwinvest, waaronder het verruimen van de woning. Deze resultaten gebruikt Bouwinvest voor het ontwikkelen van een keurmerk voor 'zorgeloos



wonen'. Als u nu aanpassingen in uw woning wilt doen, kunt u hiervoor informatie vinden op Wijs met uw woning (www.wijsmetuwwoning.nl).

Onderzoek dienstverlening Bouwinvest

Bouwinvest heeft eind 2020 een onderzoek afgenomen naar de dienstverlening onder huurders. Hierbij is onderzocht in welke mate huurders contact hebben tijdens de oplevering van de woning, tijdens de woonfase en over financiële zaken. Aansluitend is onderzocht hoe tevreden huurders zijn over dit contact, hoeveel moeite het proces heeft gekost en wat Bouwinvest kan doen om de dienstverlening te verbeteren.

De resultaten van het onderzoek geven weer dat de mate van contact en tevredenheid sterk wisselt per proces. Sterke punten in de dienstverlening zijn de afhandeling van algemene vragen en vragen rond het opleverrapport. Aandachtspunten zijn reparaties van schade en afhandeling van klachten en meldingen van overlast. We nemen uw suggesties serieus. De resultaten van dit onderzoek vormen de basis voor het verbeteren van de dienstverlening van Bouwinvest en onze vastgoedmanagers: snelle, goede, persoonlijke service en goede bereikbaarheid.

We bieden voor steeds meer huurders een [persoonlijke online omgeving](#) aan om eenvoudig huurzaken te regelen. Hiermee willen we onze bereikbaarheid en service versnellen.



Welkomstonderzoek

Wij vinden het belangrijk dat nieuwe huurders de mogelijkheid krijgen om hun mening te geven. Via een welkomstonderzoek kunnen nieuwe panelleden hun ervaringen delen en aangeven welke onderwerpen zij belangrijk vinden, zodat Bouwinvest via een volgend onderzoek hierop in kan spelen.

Uit eerdere welkomstonderzoeken komt naar voren dat huurders thema's als wooncomfort, communicatie vanuit de vastgoedmanager / beheerder en mobiliteit belangrijk vinden. De komende onderzoeken gaan ook nader in op deze onderwerpen.



Beloning deelnemers

Onder de deelnemers van tenminste twee onderzoeken van het panel in 2020 werden 10 cadeaubonnen voor VTWonen t.w.v. 100 euro

verloot. Wij willen de winnaars hartelijk feliciteren met het gewonnen bedrag!

Dit jaar maakt u opnieuw kans op een van de 10 cadeaubonnen voor VTWonen t.w.v. 100 euro, wanneer u tenminste twee onderzoeken heeft afgerond.

Bouwinvest steunt [Stichting HomePlan](#)

Weten jullie dat Bouwinvest al jaren Stichting HomePlan steunt? Dit is een organisatie die huizen bouwt voor de allerarmsten in Zuid-Amerika en Zuidelijk Afrika. Uitgangspunt daarbij is dat beter wonen een begin is naar een beter leven.

In 2020 hebben er maar liefst 960 respondenten meegedaan aan onze onderzoeken. Dit betekent dat Stichting HomePlan € 960 heeft ontvangen, dankzij uw deelname!



Veel gestelde vragen

- Bent u uw wachtwoord vergeten? Via <https://www.bouwinvestpanel.nl/wachtwoord> kunt u eenvoudig een nieuw wachtwoord instellen.
- Bent u geen huurder meer bij Bouwinvest of wilt u zich afmelden als panellid? Dan kunt u een mail sturen naar info@bouwinvestpanel.nl en dan schrijven wij u uit van het panel.

