

# Rapportage

## Dienstverlening

Huurderspanel Bouwinvest  
DirectResearch

Amsterdam, augustus 2020

# Opzet van het onderzoek

## Doelstelling onderzoek

Bouwinvest heeft een onderzoek afgenomen naar de dienstverlening onder huurders. Hierbij is ingegaan op de dienstverlening tijdens de oplevering van de woning, tijdens de woonfase en voor financiële zaken. Voor de beoordeling van de dienstverlening zijn voor ieder aspect vragen gesteld m.b.t. de tevredenheid en gemak (customer effort), waarbij aansluitend open vragen zijn gesteld om diepte informatie te krijgen over deze aspecten. Op basis van de resultaten van dit onderzoek kunnen verbeterpunten worden geformuleerd waarmee Bouwinvest de dienstverlening verder kan aanscherpen.

## Onderzoeksvragen

- *In welke mate hebben huurders contact over verschillende aspecten van de dienstverlening?*
- *Hoe tevreden zijn huurders over dit contact? En waarom zijn huurders tevreden of ontevreden?*
- *Hoeveel moeite heeft het proces de huurders gekost? Indien veel moeite: waarom heeft het proces veel moeite gekost?*
- *Wat kan Bouwinvest of de vastgoedmanager doen om de dienstverlening te verbeteren?*

## Methode

Kwantitatief online onderzoek: de respondenten zijn uitgenodigd via e-mail.

## Periode veldwerk

5 augustus - 18 augustus 2020

## Doelgroep

Huurders van Bouwinvest via het Bouwinvest huurderspanel.

## Respons

Bron: Bouwinvest huurderspanel

- Bruto steekproef: n=1.308
- Netto steekproef: n=489 (37% respons)

## Weging

De resultaten van het onderzoek zijn gewogen naar een representatieve verdeling van het totale huurdersbestand, op basis van geslacht, leeftijd en woonduur.

# Samenvatting en conclusies

---

De mate van contact en van tevredenheid wisselt sterk per proces. Sterke punten in de dienstverlening zijn de afhandeling van algemene vragen en vragen rond het opleverrapport. Aandachtspunten zijn reparaties van schade in de opleverfase en afhandeling van klachten en meldingen van overlast in de woonfase. Omdat deze contacten veel voorkomen hebben ze veel impact op de totale huurderstevredenheid.

## Oplevering woning: huurders zijn positief over opleverrapport, maar reparatie van schade duurt soms erg lang

---

Bij de oplevering van de woning is er regelmatig contact, met name met de vastgoedmanager. Hoewel huurders tevreden zijn over vragen rond het opleverrapport, zijn ze minder tevreden over de afhandeling van geconstateerde gebreken of schade. Problemen worden pas laat of helemaal niet opgelost, het ontbreekt aan regie en afspraken worden niet nagekomen. Dit contact kost de huurder dan ook veel moeite.

## Woonfase: algemene vragen worden goed afgehandeld maar informatievoorziening rond klachten en overlast kan beter

---

In de woonfase is er veel contact rond reparaties, klachten, vragen rond onderhoud en algemene vragen. De vastgoedmanager is daarbij meestal de contactpersoon. Algemene vragen worden snel afgehandeld, maar afhandeling van klachten en meldingen van overlast gaan langzaam. Huurders missen hierbij een vast aanspreekpunt die de verantwoordelijkheid neemt en huurders informeert over de voortgang.

## Financiële zaken: contact is beperkt maar communicatie rond aanmaningen en huurverhoging kan zorgvuldiger

---

Huurders hebben relatief weinig contact over financiële zaken. Als er contact is loopt dit meestal via Bouwinvest. Vragen over de huurbetaling of betaalregelingen worden naar tevredenheid afgehandeld. In het geval van een aanmaning of huurverhoging is de helft ontevreden over het contact. De aanmaning blijkt soms niet terecht en de verhoging onverwacht.