

Tevredenheidsenquête bij huurders

Op voorstel van het dagelijks bestuur werd tijdens RVB dd. 25/02/2014 beslist om een klantentevredenheidsbevraging te organiseren bij onze huurders. Hiervoor werd via een interimkantoor beroep gedaan op een jobstudente (→ UAntwerpen - TEW 3^{de} jaar - specialisatie: Marketing). Tijdens RVB dd. 16/09/2014 werd het rapport toegelicht aan de bestuurders. Samengevat:

Onderzoeksopzet: onze huurders bevragen betreffende de tevredenheid over hun wooneenheid en de dienstverlening/communicatie van de ZHM.

Onderzoekspopulatie: alle huurders per 31/12/2013 (met uitzondering van wijk Ter Locht en recentste toewijzingen) waarbij geen onderscheid werd gemaakt tussen oud of nieuw patrimonium en tussen jonge of oudere huurders.

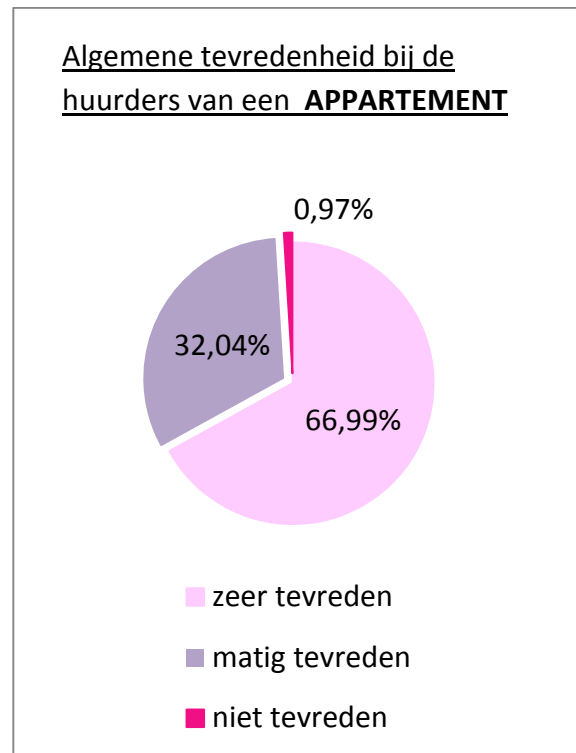
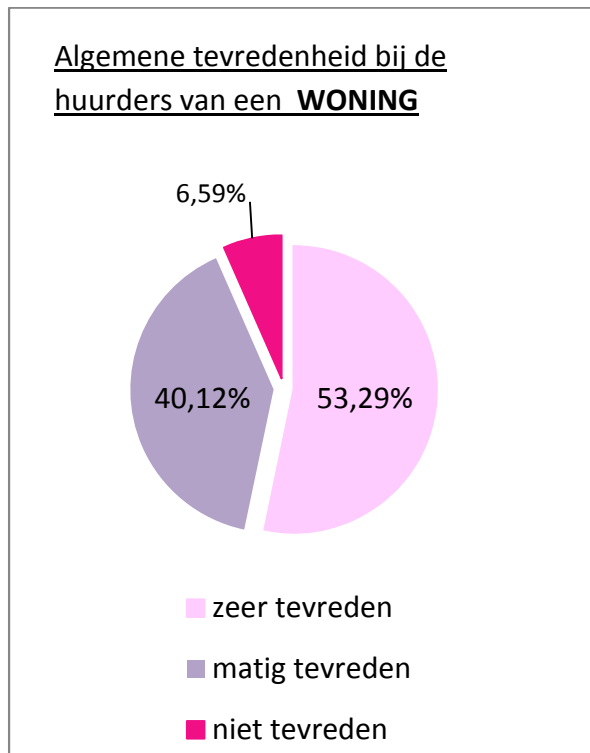
Steekproef en steekproeftrekking: de schriftelijke versie van de vragenlijst werd per post opgestuurd naar 593 huurders (uit het totaal van 622 bewoonde eenheden). Wij verwachtten een responsgraad van +/- 25% wat een steekproef van 148 respondenten opgeleverd zou hebben. In realiteit haalden we een responsgraad van 47,27% ofwel een steekproef van 283 respondenten.

Timing: de enquête werd op 25/04/2014 verzonden met uiterste invuldatum 08/05/2014. Alle vragenlijsten die na 23/05/2014 ontvangen werden, werden niet opgenomen in de analyse (aangezien het ingeven van de data op dat moment afgesloten was).

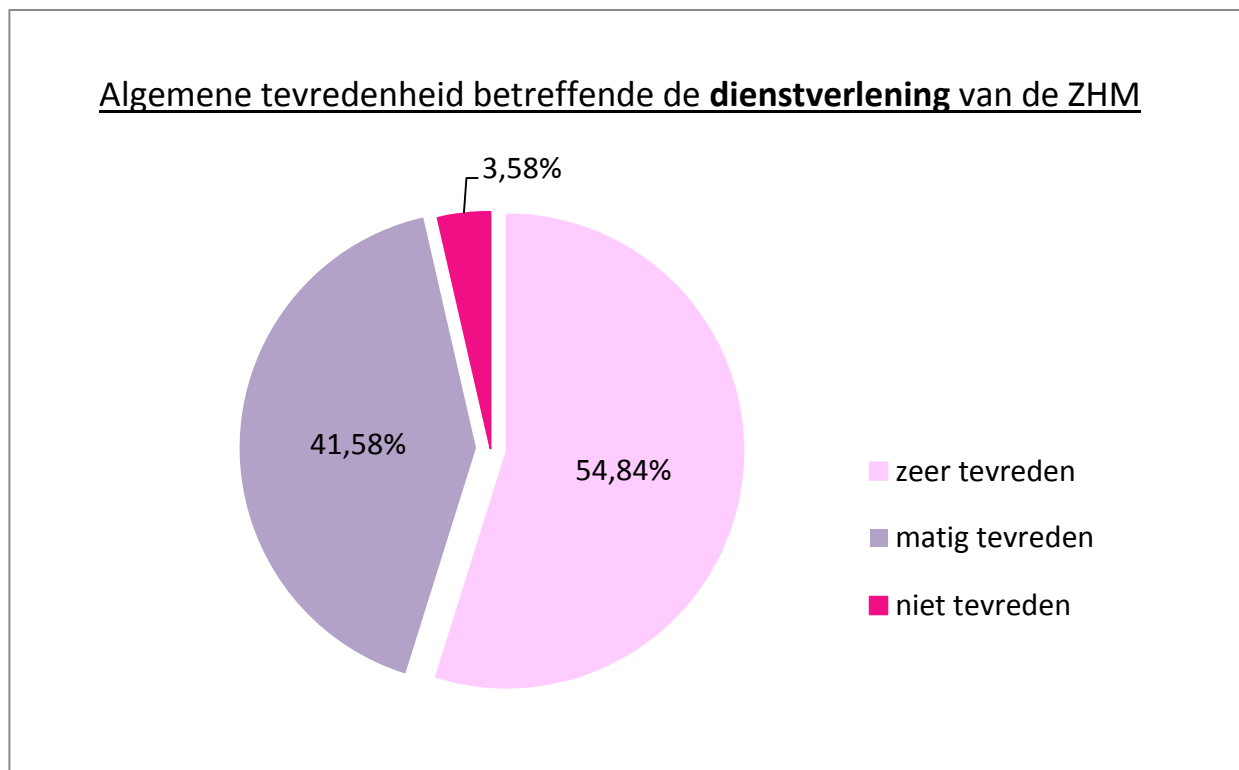
Verwerking: de voldoende ingevulde vragenlijsten werden handmatig ingevoerd in een databasebestand. Nadien werd een beschrijvend onderzoek gevoerd waarbij de gegevens geanalyseerd werden aan de hand van frequentietabellen en grafieken.

Analyse van de respondenten: er werd nagegaan of onze steekproef overeenkomt met de vooropgestelde populatie en of de steekproef ongeveer gelijk verdeeld is in functie van geslacht, leeftijd, beroep, gezinssituatie, opleidingsniveau en de taal die thuis wordt gesproken.

Analyse van de tevredenheid betreffende wonen bij de ZHM: er werd gepeild naar het type wooneenheid, de gebreken en de tevredenheid. M.b.t. de appartementen werden ook een aantal problemen gemeten die mogelijk zouden kunnen voorkomen en die de tevredenheid van huurders zouden kunnen beïnvloeden.



Analyse van de tevredenheid betreffende de dienstverlening van de ZHM:
hierbij werd gezocht naar de tevredenheid betreffende de medewerker, de bereikbaarheid van het secretariaat, de wachttijd, de communicatie en de facturatie.



Eindresultaat van de tevredenheidsenquête:

Onze huurders zijn over het algemeen tevreden over hun woning of appartement. 37,04% is tevreden en liefst 58,52% is zeer tevreden.

Slechts 4,44% is niet tevreden over zijn wooneenheid.

Het merendeel van onze appartementenbewoners gaf aan dat er zich bijna nooit problemen voordoen in onze complexen. Enkel geluidsoverlast zou bij 32% van de respondenten soms tot vaak voorkomen.

Wij kunnen over het algemeen stellen dat onze bewoners ook tevreden zijn over de dienstverlening van de ZHM.

Meer dan 95% van de respondenten uit het onderzoek gaven aan tevreden (41,58%) tot zeer tevreden (54,84%) te zijn over de dienstverlening van de ZHM.

Van de enquêtedeelnemers vindt 81,41% dat het personeel zijn job goed doet. Slechts 5,58% vindt dat dit niet het geval is.

Men is tevreden over de bereikbaarheid van het secretariaat.

Enkel de tevredenheid betreffende de openingsuren scoort het laagst: 73,36% tevreden, 6,20% geen mening en 20,44% niet tevreden.

Het secretariaat van onze SHM is open elke werkdag van 9 uur tot 11.30 uur en na afspraak in de namiddag.

Telefonisch zijn wij te bereiken van 9 uur tot 12 uur en van 13 uur tot 16.30 uur.

Deze openingsuren zijn sinds jaren ongewijzigd.

Op onze website en in onze brochures werd nu wel duidelijk vermeld dat het ook mogelijk is om in de namiddag een afspraak te maken.

Ongeveer 90% van onze huurders gaf aan de brieven (89,30%) zowel als de medewerkers (90,40%) van de ZHM goed te begrijpen.

Ongeveer 85% is tevreden over de informatie die ze ontvingen betreffende de huurprijsberekening (88,33%), correcte afrekening huurlasten (85,83%) en de facturatie in het algemeen (86,40%).

Conclusie: wij kunnen stellen dat onze vennootschap een goed rapport krijgt van haar bewoners. Daar waar nodig zullen wij trachten om bij te sturen. Het is de bedoeling om op termijn (minstens 1 om de 6 jaar) opnieuw klantentevredenheidsbevragingen te organiseren.

Rapport tevredenheidsbevraging ter inzage voor onze huurders na afspraak.

Tevredenheidsmeting bij nieuwe huurders

Vanaf 11/2015 bezorgt ZHM ook aan elke nieuwe huurder een tevredenheidsmeting. Nieuwe huurders worden bevraagd over o.a. klantvriendelijkheid, verstaanbaarheid van brieven, wachttijd tussen inschrijving en toewijzing van een sociale woning, plaatsbeschrijving,...