



# Resultaten bewonerstevredenheidonderzoek

USP Marketing consultancy - Monique van Camerijk  
Oktober 2019



## Doel van het onderzoek:



In hoeverre zijn de huurders van Cocon Wonen **tevreden** met de **woning**, het **woongebouw** en de **dienstverlening**?

Waar liggen voor Cocon Wonen kansen ter verbetering op deze vlakken?

## Doelgroep



Bewoners van de woongebouwen De Vijverhof,  
Honsbergen en De Drie Eiken.

**313** geslaagde enquêtes

Respons De Vijverhof: **71%** (110 van de 155 bewoners)

Hondbergen: 56%; De Drie Eiken: 89%

## Methodologie



Schriftelijk onderzoek onder de  
bewoners van de drie  
woongebouwen.

## Tijdslijn



Afstemming en opzet  
onderzoek: najaar 2018-  
voorjaar 2019

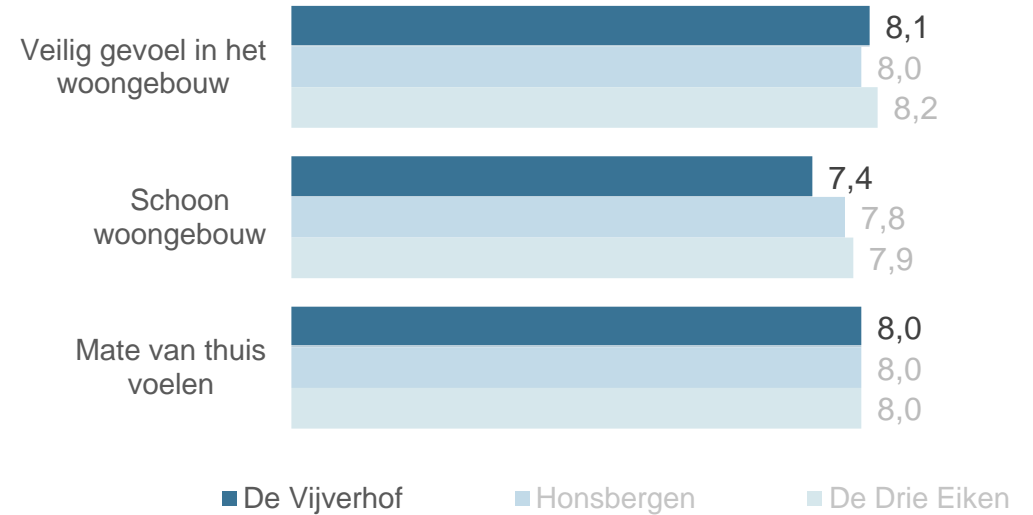
Schriftelijk onderzoek:  
Mei - juni 2019

Analyse & rapportage:  
Juli - September 2019

### Tevredenheid woning:

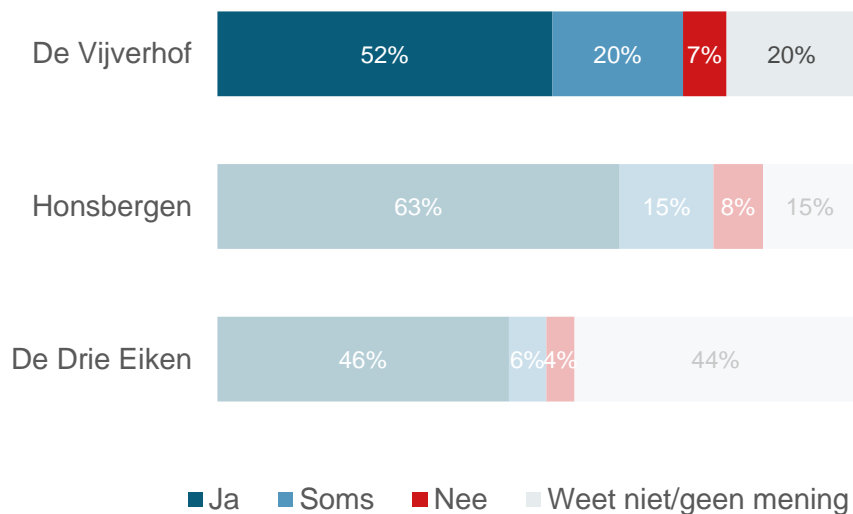


### Tevredenheid woongebouw:



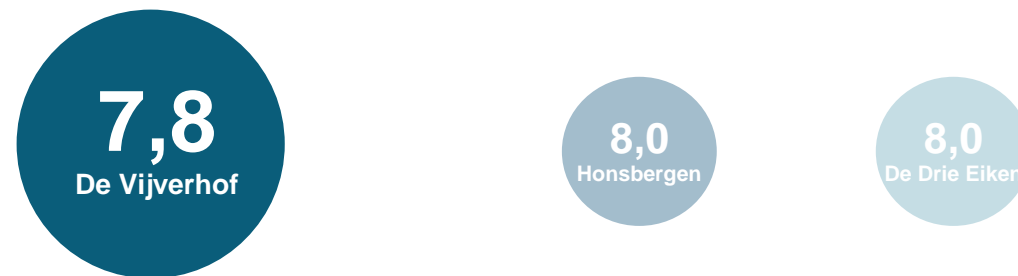
- De bewoners van Honsbergen zijn tevreden over hun woning. Het woongebouw stemt met een gemiddelde rapportcijfer van 7,7 iets minder tevreden. Beiden scoren net onder de streefnorm van 8,0 die Cocon aanhoudt.
- Bewoners voelen zich veilig in het woongebouw en men voelt zich er ook goed thuis. De tevredenheid over de mate waarin het woongebouw schoon is, ligt iets lager op een 7,4

### Voelt u zich serieus genomen in contact met Cocon Wonen?

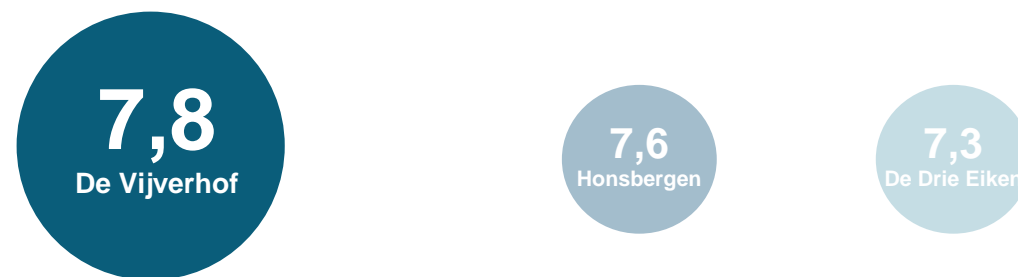


- De meerderheid van de bewoners van De Vijverhof voelt zich in het contact met Cocon Wonen serieus genomen. Er is een kleine groep die dat niet (altijd) zo voelt.
- De ervaring van de bewoners van de manier waarop ze door Cocon Wonen te woord worden gestaan is overwegend positief.
- In het algemeen wordt de bereikbaarheid van Cocon Wonen met een 7,8 beoordeeld als voldoende. De ervaring van de bewoners van De Drie Eiken zijn hier wat minder tevreden over.
- Een groot deel van de bewoners heeft geen ervaring met de website van Cocon. Van hen die dit wel hebben, ligt de tevredenheid over de website op een gemiddelde van 7,5. Het gemiddelde van de bewoners van De Vijverhof (7,3) is wat minder positief dan dat van beide andere woongebouwen.

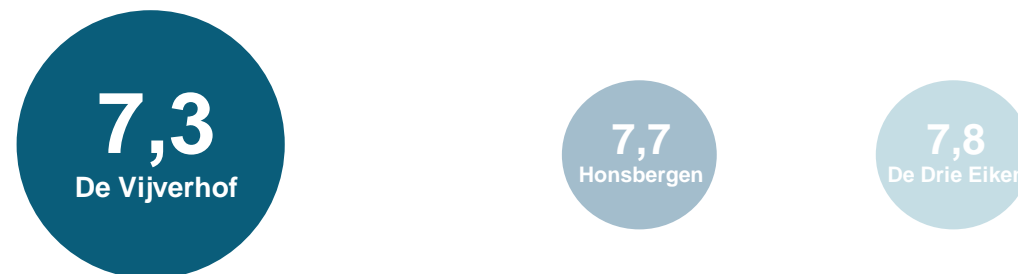
### Tevredenheid - vriendelijk te woord gestaan

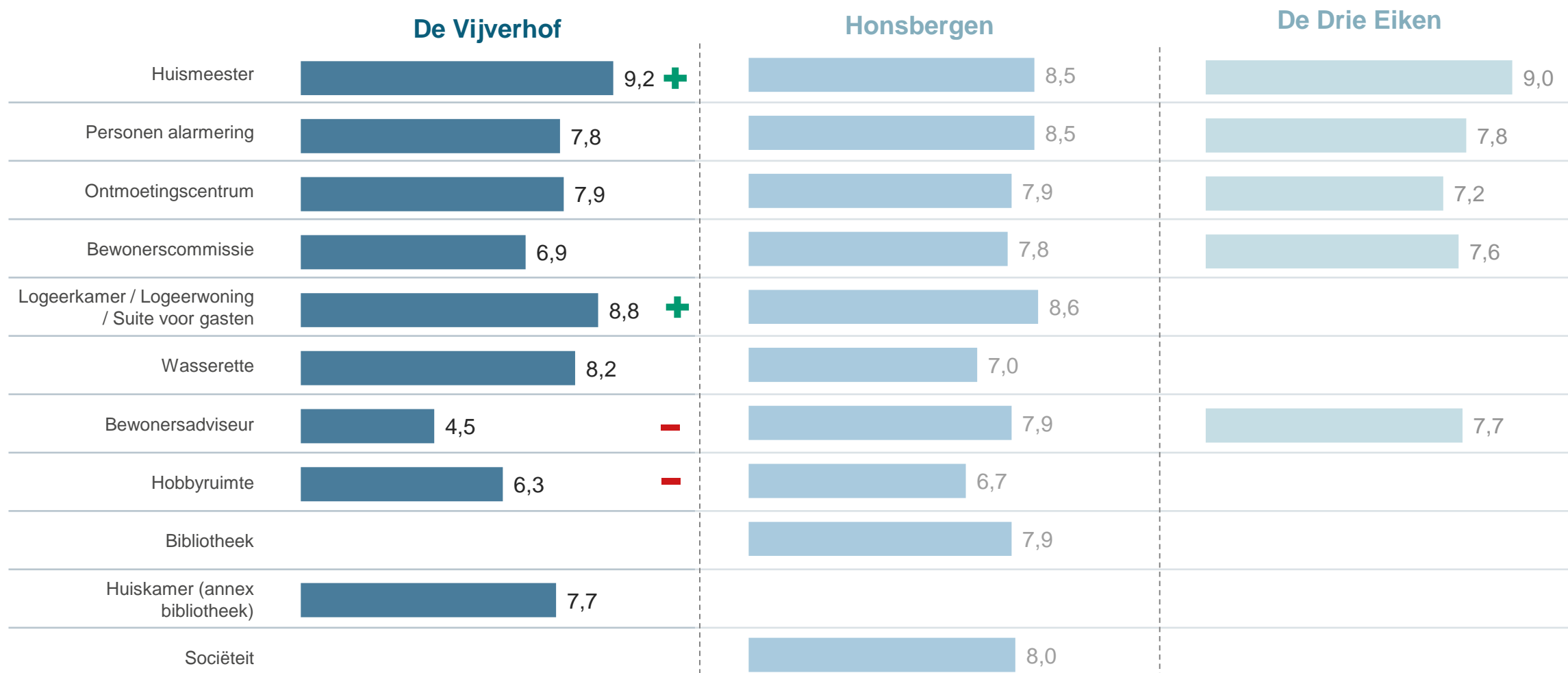


### Tevredenheid – bereikbaarheid kantoor



### Tevredenheid - website





- De bewoners van De Vijverhof zijn erg tevreden over de huismeester. In de andere woongebouwen ligt deze tevredenheid iets lager, maar alsnog erg hoog. Verder stemt de logeerkamer ook erg positief.
- Over de hobbyruimte is men minder enthousiast. Hier wordt ook slechts door weinig mensen gebruik van gemaakt.



	De Vijverhof		Honsbergen		De Drie Eiken	
	Moet zéker blijven	Overbodig	Moet zéker blijven	Overbodig	Moet zéker blijven	Overbodig
Huismeester	94%	4%	87%	5%	87%	4%
Personen alarmering	61%	5%	71%	5%	79%	6%
Ontmoetingscentrum	64%	4%	64%	6%	62%	3%
Bewonerscommissie	51%	4%	67%	6%	61%	8%
Logeerkamer / Logeerwoning / Suite voor gasten	69%	3%	56%	2%		
Wasserette	42%	7%	46%	7%		
Bewonersadviseur	25%	<b>18%</b>	42%	<b>15%</b>	6%	0%
Hobbyruimte	35%	12%	31%	12%		
Bibliotheek			60%	2%		
Huiskamer (annex bibliotheek)	45%	7%				
Sociëteit			42%	4%		

- Bij de bewonersadviseur is het aandeel bewoners dat zegt dat deze overbodig is, het grootst, gevolgd door de hobbyruimte. Over alle andere voorzieningen is er ten minste een derde die vindt dat deze zeker moeten blijven in de toekomst. Ook zegt ruim een derde van de bewoners hierover geen mening te hebben.
- Op de open vraag of de bewoners nog een voorziening missen in het aanbod, komt alleen een klusjesdienst meerdere keren naar voren. Dit is ook als voorbeeld gegeven in de vraagstelling, en komt dus niet onverwacht. Echter het aandeel bewoners dat deze voorziening op korte of lange termijn geïmplementeerd zou willen zien is alsnog klein.

### De Vijverhof

Bewoners van de Vijverhof zijn zeer tevreden over de woning (7,9) en het woongebouw (7,7). Wel scoort bij dit woongebouw de schoonheid van het woongebouw minder goed. Een belangrijk aandachtspunt. Bewoners voelen zich veilig en voelen zich thuis, belangrijke indicatoren voor tevreden bewoners.

In dit woongebouw worden de meeste voorzieningen goed beoordeeld. De huismeester scoort met een 9,2 zeer goed. Uitzonderingen zijn (het functioneren van) de bewonerscommissie (6,9) en de hobbyruimte (6,3). Weinig bewoners hebben ervaring met de bewonersadviseur, maar deze ervaringen zijn weinig positief (4,5).

Vooraf de huismeester en de logeerkamer worden door de meerderheid van de bewoners gezien als onmisbaar, deze moeten zeker blijven. Ook de personen alarmering en het ontmoetingscentrum moeten zeker blijven in de toekomst.

### Cocon Wonen (totaal)

De tevredenheid met de woningen (7,9) en het woongebouw (7,7) ligt boven het landelijk gemiddelde van 7,5, maar nog wel onder de streefnorm van Cocon Wonen van een 8.

Qua dienstverlening van Cocon Wonen in het algemeen is duidelijk dat men de 'afstand' soms wat te groot vindt. Men zegt niet altijd reactie te krijgen op e-mails en men weet soms niet goed met welke persoon contact op te nemen. De huismeesters die actief zijn in de woongebouwen worden overigens zeer goed beoordeeld en zijn daarmee een onmisbare schakel tussen bewoner en Cocon Wonen.

Het gebruik van de voorzieningen en de beoordelingen ervan zijn overwegend positief maar wisselend. In vergelijking tot andere onderzoeken zijn in dit onderzoek weinig suggesties voor nieuwe diensten naar voren gekomen. Afgezien van een klusjesdienst (die als voorbeeld in de vraagstelling was genoemd en alsnog door een minderheid als gewenst is teruggegeven) wordt er kennelijk weinig gemist in het aanbod.

### **Informereren (september – oktober)**

- Bewoners
- Huurdersorganisatie, bewonerscommissies.
- Kernteam binnen Cocon Wonen, Raad van Toezicht.

### **Bepalen vervolgstappen (november – december)**

- Klankbordbijeenkomst per woongebouw onder leiding van een onafhankelijk voorzitter
- Besluitvorming naar aanleiding van adviezen van medewerkers, klankbordgroepen, bewonerscommissies, huurdersorganisatie en Raad van Toezicht.
- Opstellen definitief plan van aanpak

### **Uitvoeren vervolgstappen en –acties (vanaf januari 2020)**

**Plannen 1-meting om resultaten van de vervolgstappen te kunnen bepalen.**