



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 Drie Eiken, De Vijverhof, en Honsbergen.

313 geslaagde enquêtes

Respons De Drie Eiken : **89%** (77 van de 87 bewoners)

Hondbergen: 56%; De Vijverhof : 71%

Methodologie



Schriftelijk onderzoek onder de bewoners van de drie woongebouwen.

Tijdslijn



Afstemming en opzet onderzoek: najaar 2018-voorjaar 2019

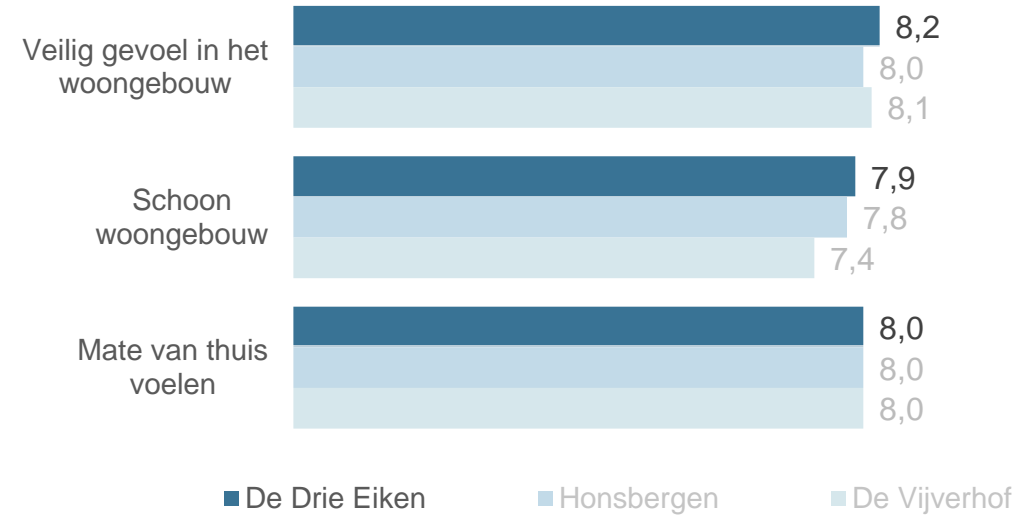
Schriftelijk onderzoek: Mei - juni 2019

Analyse & rapportage: Juli - September 2019

Tevredenheid woning:

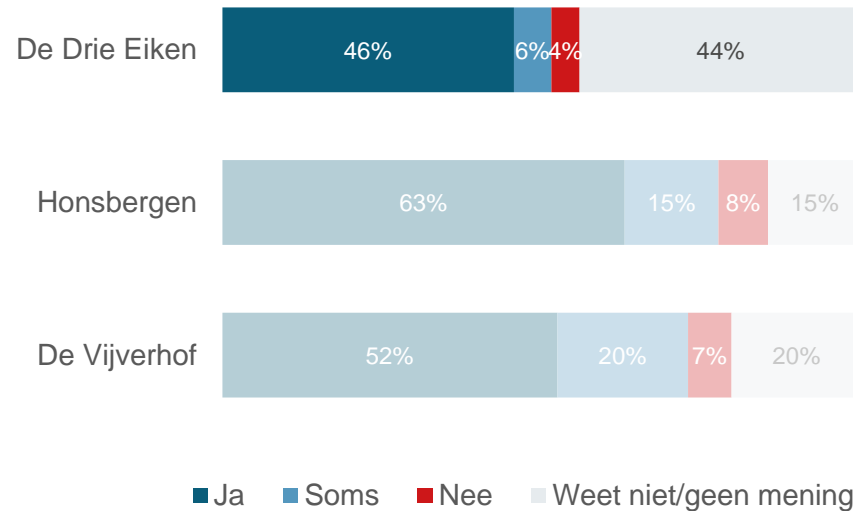


Tevredenheid woongebouw:



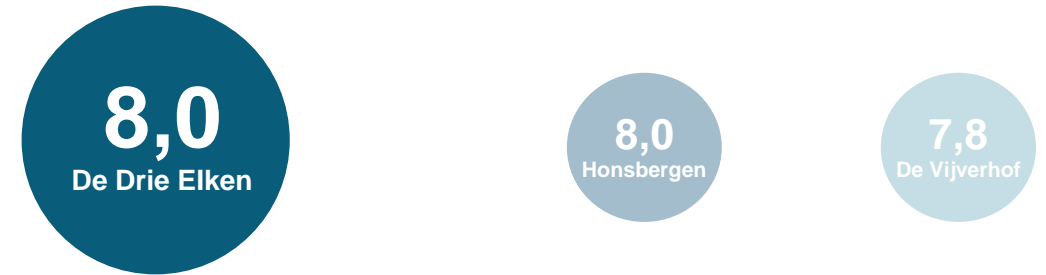
- De bewoners van De Drie Eiken zijn tevreden over hun woning en het woongebouw. Beiden scoren boven het landelijk gemiddelde maar net onder de streefnorm van 8,0 die Cocon aanhoudt.
- Bewoners voelen zich veilig in het woongebouw, het woongebouw wordt voldoende schoongehouden, en men voelt zich er ook goed thuis.

Voelt u zich serieus genomen in contact met Cocon Wonen?

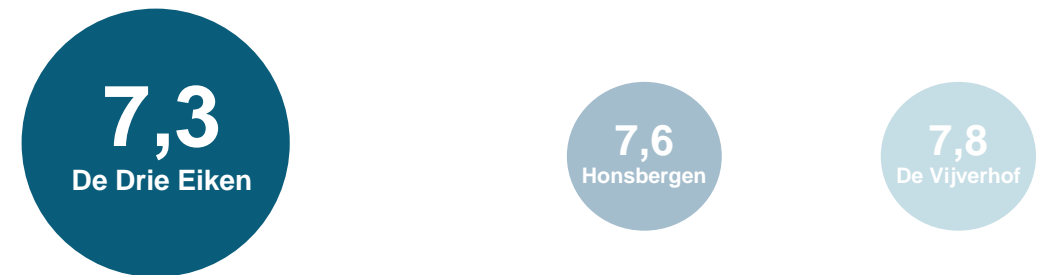


- Bijna de helft van de bewoners van De Drie Eiken voelt zich in het contact met Cocon Wonen serieus genomen. Er is een kleine groep die dat niet (altijd) zo voelt. Opvallend detail is ook dat een grote groep bewoners geen inschatting kan maken van de mate waarin ze zich serieus genomen voelen, vooral bij De Drie Eiken is deze groep groot.
- 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 7,3 beoordeeld als voldoende.
- 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 Drie Eiken (7,8) is wat minder positief dan dat van beide andere woongebouwen.

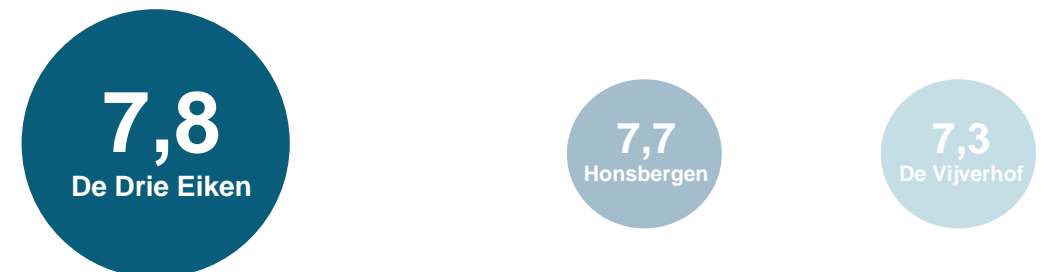
Tevredenheid - vriendelijk te woord gestaan

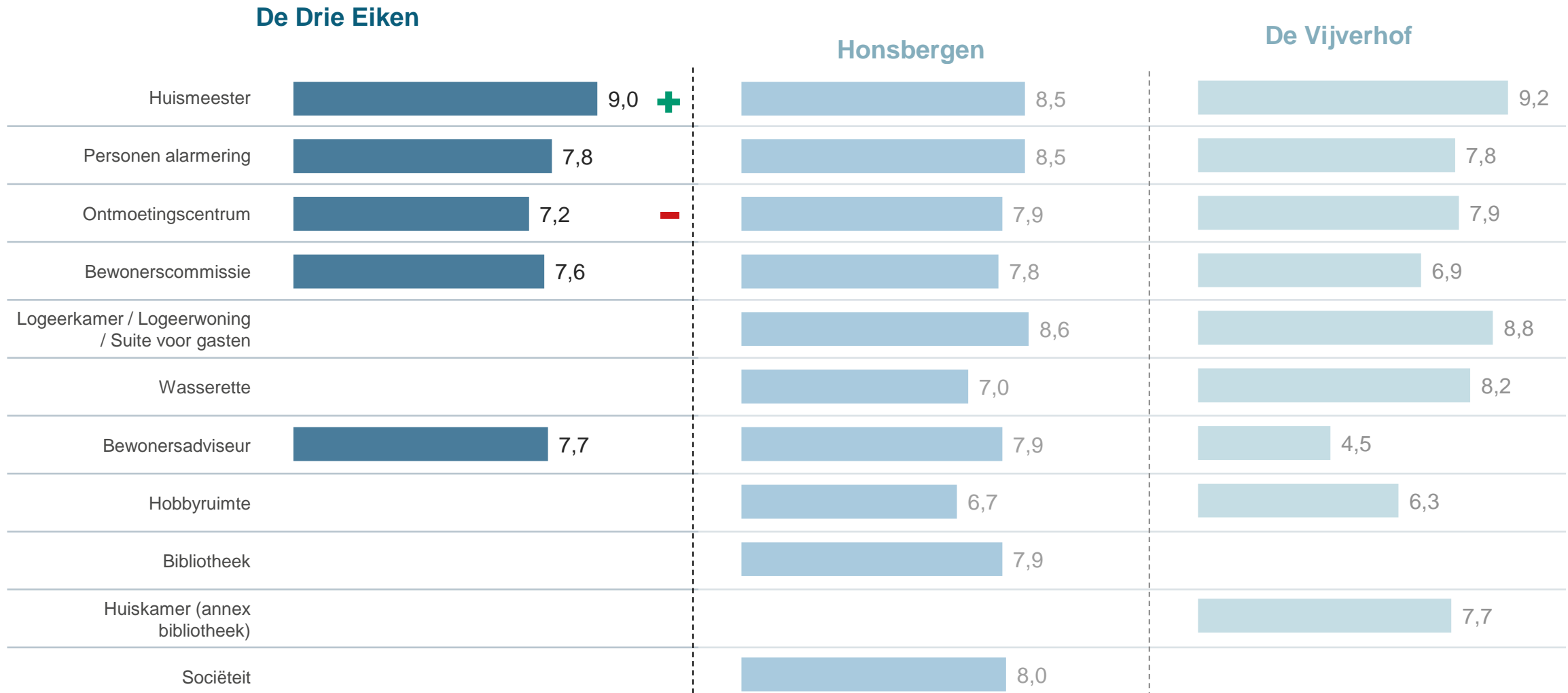


Tevredenheid – bereikbaarheid kantoor



Tevredenheid - website





- De bewoners van De Drie Eiken zijn erg tevreden over de huismeester. In alle woongebouwen ligt deze tevredenheid erg hoog.
- Over het ontmoetingscentrum is men minder enthousiast.

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

- Over de bewonersadviseur is het aandeel bewoners dat zegt dat deze zeker moet blijven, het kleinst. Er is echter niemand geweest die heeft aangegeven dat de bewonersadviseur overbodig is. Overbodig is, het grootst, gevolgd door de hobbyruimte.
- 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 Drie Eiken

Bewoners van de Drie Eiken geven hun woning en woongebouw allebei een 7,8, een goede score. Ook deze bewoners voelen zich veilig en thuis in het woongebouw.

Ook in De Drie Eiken is men zeer tevreden over de huismeester en de personen alarmering. Het ontmoetingscentrum stemt iets minder tevreden (7,2), wellicht zou het openstellen van de ruimte in het weekend in een hoger cijfer resulteren. Ook voelen enkele bewoners zich buitengesloten door een groepje vaste bezoekers van het ontmoetingscentrum. Is hier begeleiding mogelijk?

In de Drie Eiken zijn minder voorzieningen dan in de andere twee woongebouwen, de voorzieningen die er zijn worden wel door een groot deel van de bewoners als onmisbaar gezien.

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.