



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 Honsbergen,
De Vijverhof, en De Drie Eiken.

313 geslaagde enquêtes

Respons Honsbergen: **56%** (126 van de 225 bewoners)

De Vijverhof: 71%; De Drie Eiken: 89%

Methodologie



Schriftelijk onderzoek onder de
bewoners van de drie
woongebouwen.

Tijdslijn



Afstemming en opzet
onderzoek: najaar 2018-
voorjaar 2019

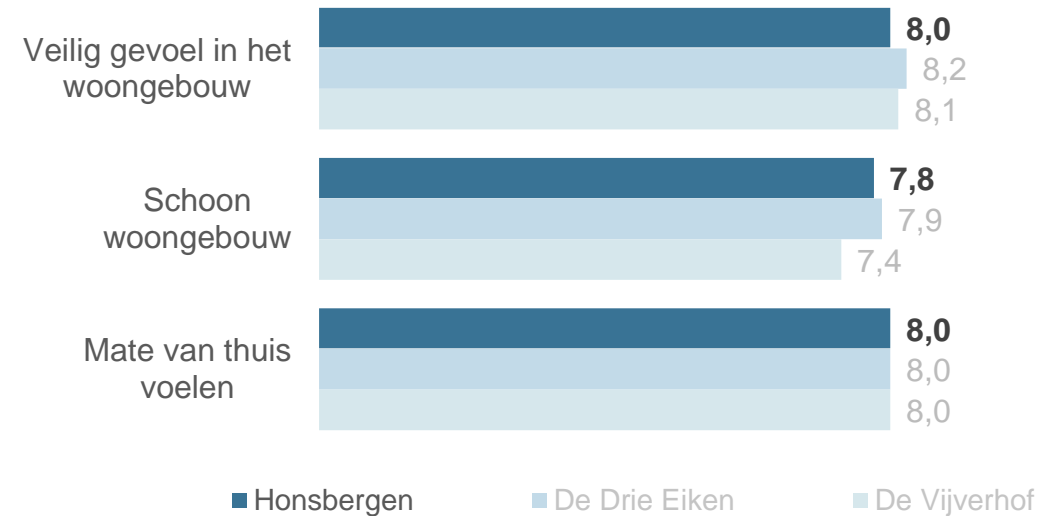
Schriftelijk onderzoek:
Mei - juni 2019

Analyse & rapportage:
Juli - September 2019

Tevredenheid woning:

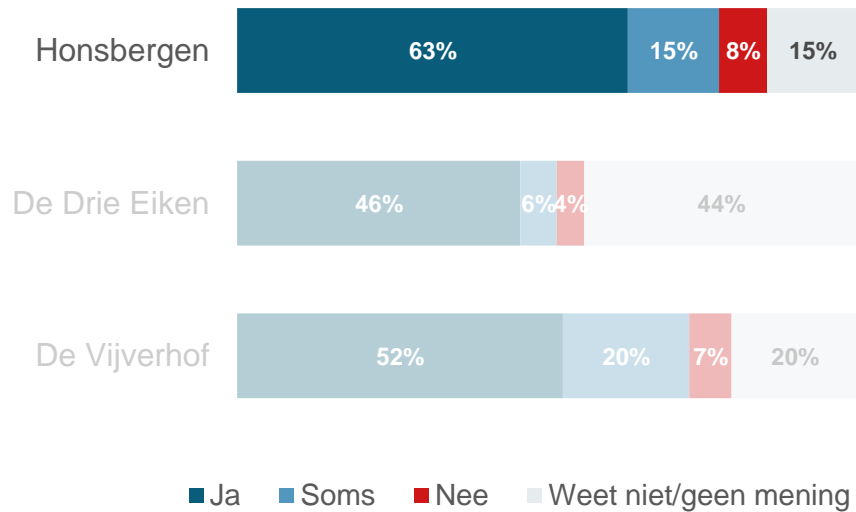


Tevredenheid woongebouw:



- De bewoners van Honsbergen zijn tevreden over hun woning. Het woongebouw stemt met een gemiddelde rapportcijfer van 7,7 iets minder tevreden en scoort 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, dit geldt in sterkere mate voor De Vijverhof.

Voelt u zich serieus genomen in contact met Cocon Wonen?



- De meerderheid van de bewoners van Honsbergen 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 7,6 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 Honsbergen (7,7) is nog iets positiever.

Tevredenheid - vriendelijk te woord gestaan

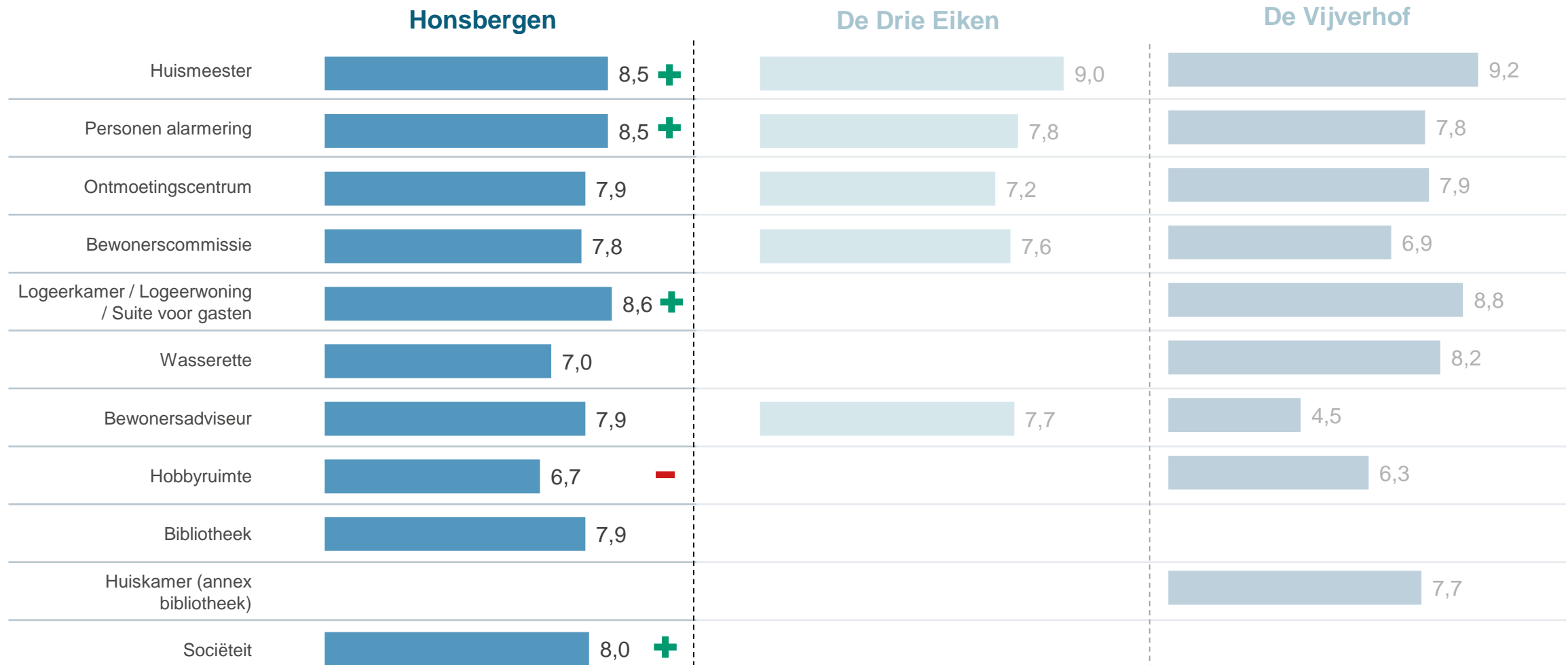


Tevredenheid – bereikbaarheid kantoor



Tevredenheid - website





- De bewoners van Honsbergen zijn erg tevreden over de huismeester. In de andere woongebouwen ligt deze tevredenheid zelfs nog iets hoger. Verder stemmen de personen alarmering, de logeerkamer en de sociëteit ook erg positief.
- Over de hobbyruimte is men minder enthousiast. Hier wordt ook slechts door weinig mensen gebruik van gemaakt.

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

Honsbergen

Bewoners van de Honsbergen zijn tevreden over hun woning (8,0) en woongebouw (7,7). Men voelt zich veilig en thuis in het woongebouw.

De tevredenheid over de voorzieningen is groot. De huismeester en de personen alarmering springen er bovenuit. Hoewel de logeerwoning ook een goede beoordeling krijgt, is deze door slechts een klein deel van de bewoners gebruikt. De wasserette en de hobbyruimte krijgen een minder positieve beoordeling, en worden door een klein aandeel van de huurders gebruikt.

Ook in Honsbergen zijn de bewonersadviseur en de hobbyruimte de voorzieningen waarvan het grootste aandeel bewoners aangeeft dat deze overbodig zijn. De huismeester, de personen alarmering, en de bewonerscommissie staan bovenaan de lijst met voorzieningen die zeker moeten blijven.

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.