



Resultaten onderzoek dienstverlening 'thuis

Mei 2023



'thuis is een lerende organisatie. Wij vinden het belangrijk om de goede dingen te doen en onze huurders zo goed mogelijk te helpen. Wij willen graag weten hoe wij ons werk nog beter kunnen doen. Daarom hebben we ons huurderspanel een vragenlijst gestuurd over wat ze van ons vinden en verwachten.

Respons

Deze vragenlijst is door **429** panelleden ingevuld. Dit is een respons van **58%**. Hier zijn we erg blij mee.



De meeste huurders zijn eigenlijk heel tevreden over **'thuis**. Minder fijne ervaringen zijn er soms ook. Gelukkig komen die minder vaak voor. Wat niet wegneemt, dat we er van kunnen leren.

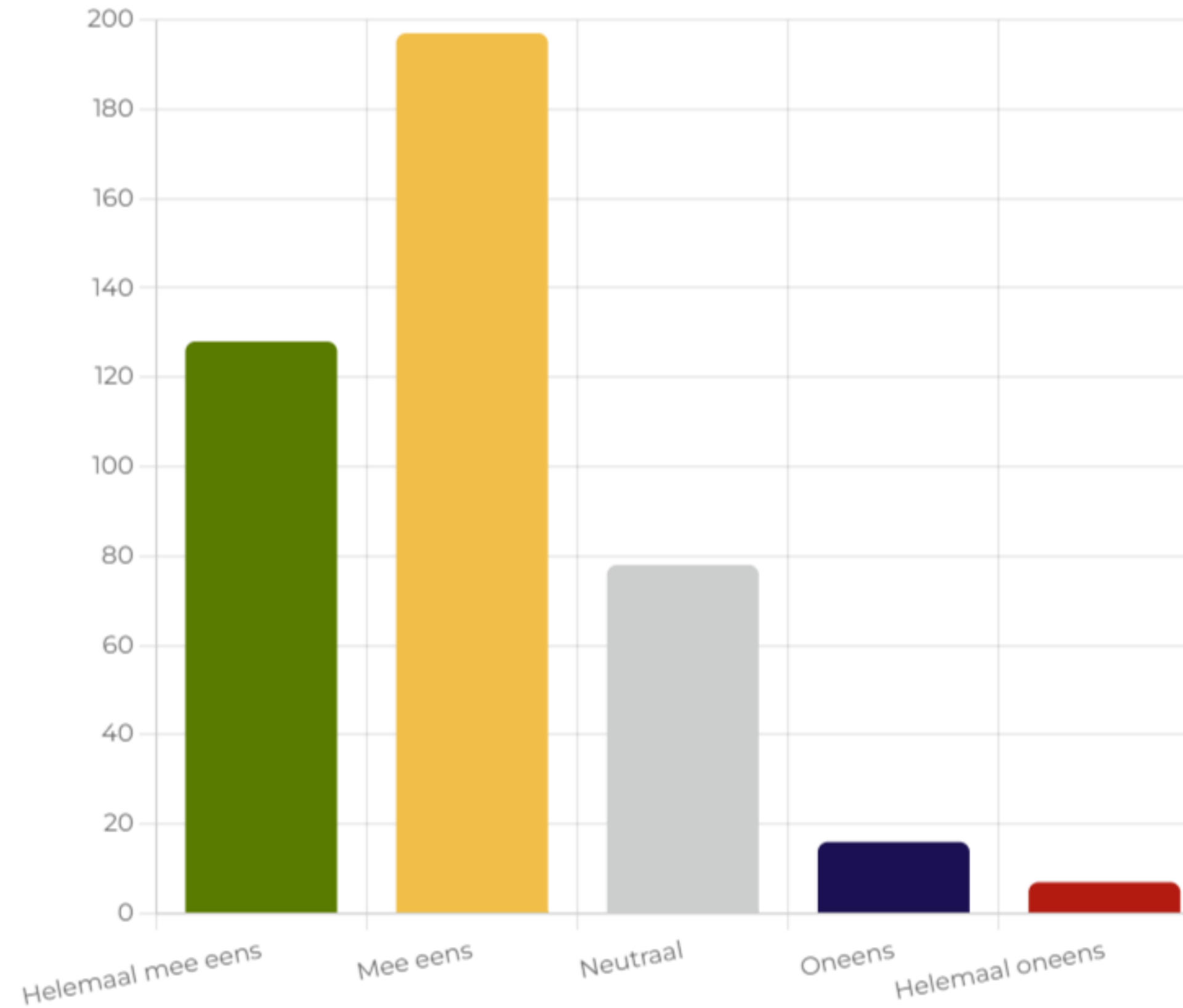
Wat valt op?

Minder goede en fijne ervaringen van huurders gaan meestal over hetzelfde. Al met al verwachten huurders geen gekke dingen van ons. Ze willen simpelweg op ons kunnen rekenen als er iets is. Hier willen we als **'thuis** ook écht voor staan. Samen **'thuis** is niet voor niets ons motto. Aan de hand van de uitkomsten van dit onderzoek gaan wij aan de slag met het verbeteren van onze dienstverlening.



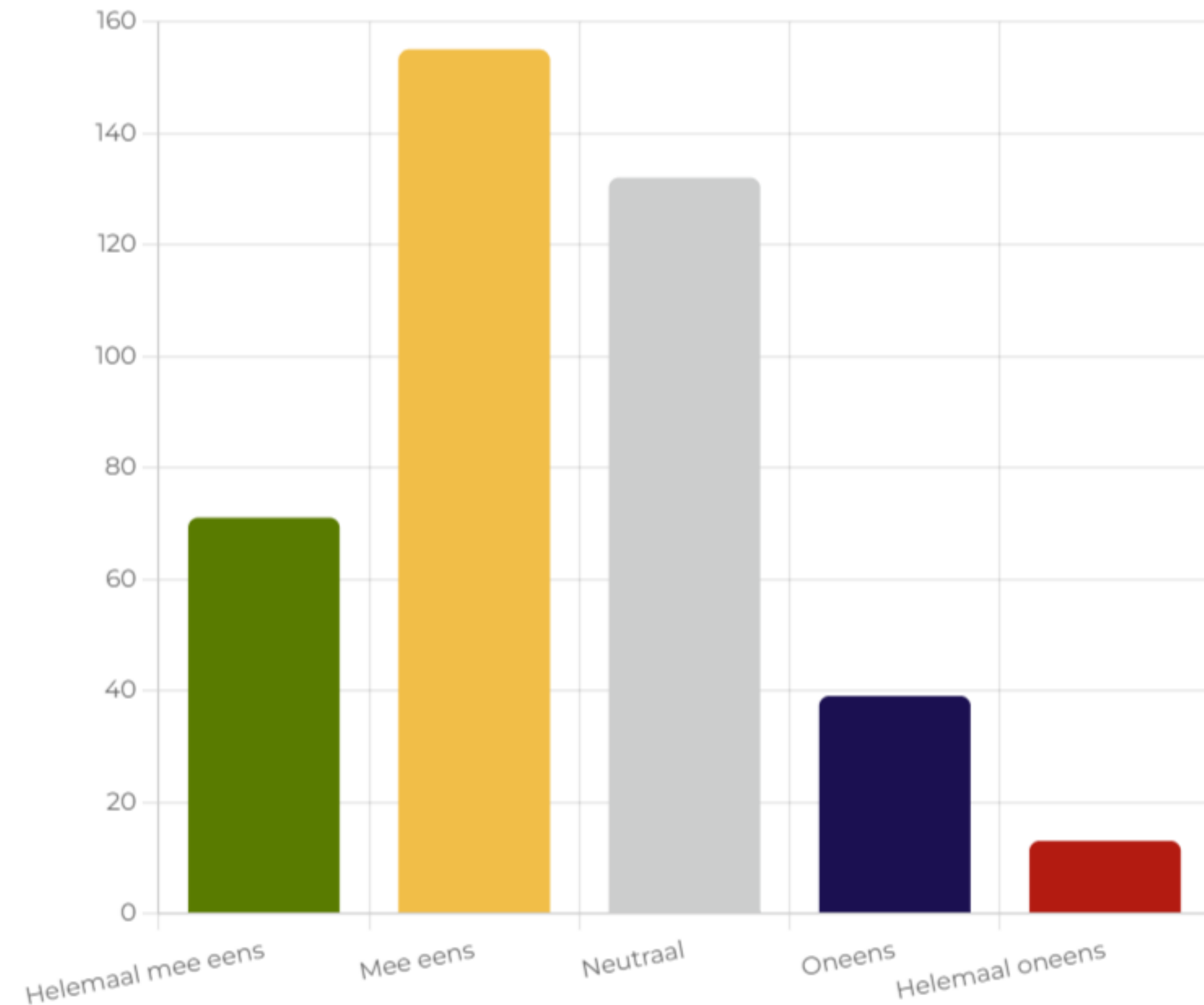
'thuis is respectvol in contacten met mij

# ▲	Antwoorden ▼	☰ ▼	% ▼
● #1	Helemaal mee eens	128	30,05%
● #2	Mee eens	197	46,24%
● #3	Neutraal	78	18,31%
● #4	Oneens	16	3,76%
● #5	Helemaal oneens	7	1,64%
	Totaal:	426	100%



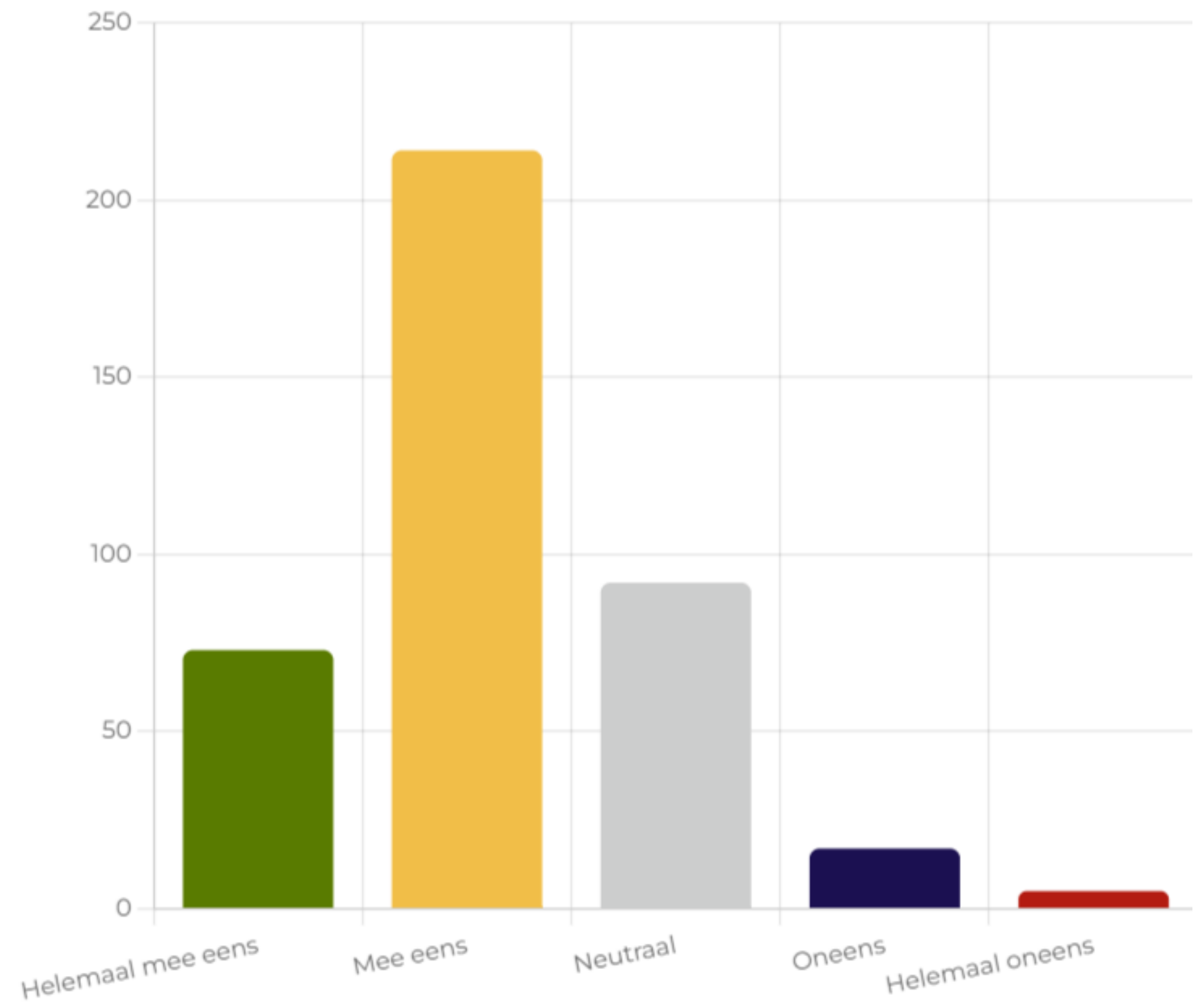
Ik voel me begrepen door 'thuis

#	Antwoorden		%
#1	Helemaal mee eens	71	17,32%
#2	Mee eens	155	37,80%
#3	Neutraal	132	32,20%
#4	Oneens	39	9,51%
#5	Helemaal oneens	13	3,17%
	Totaal:	410	100%



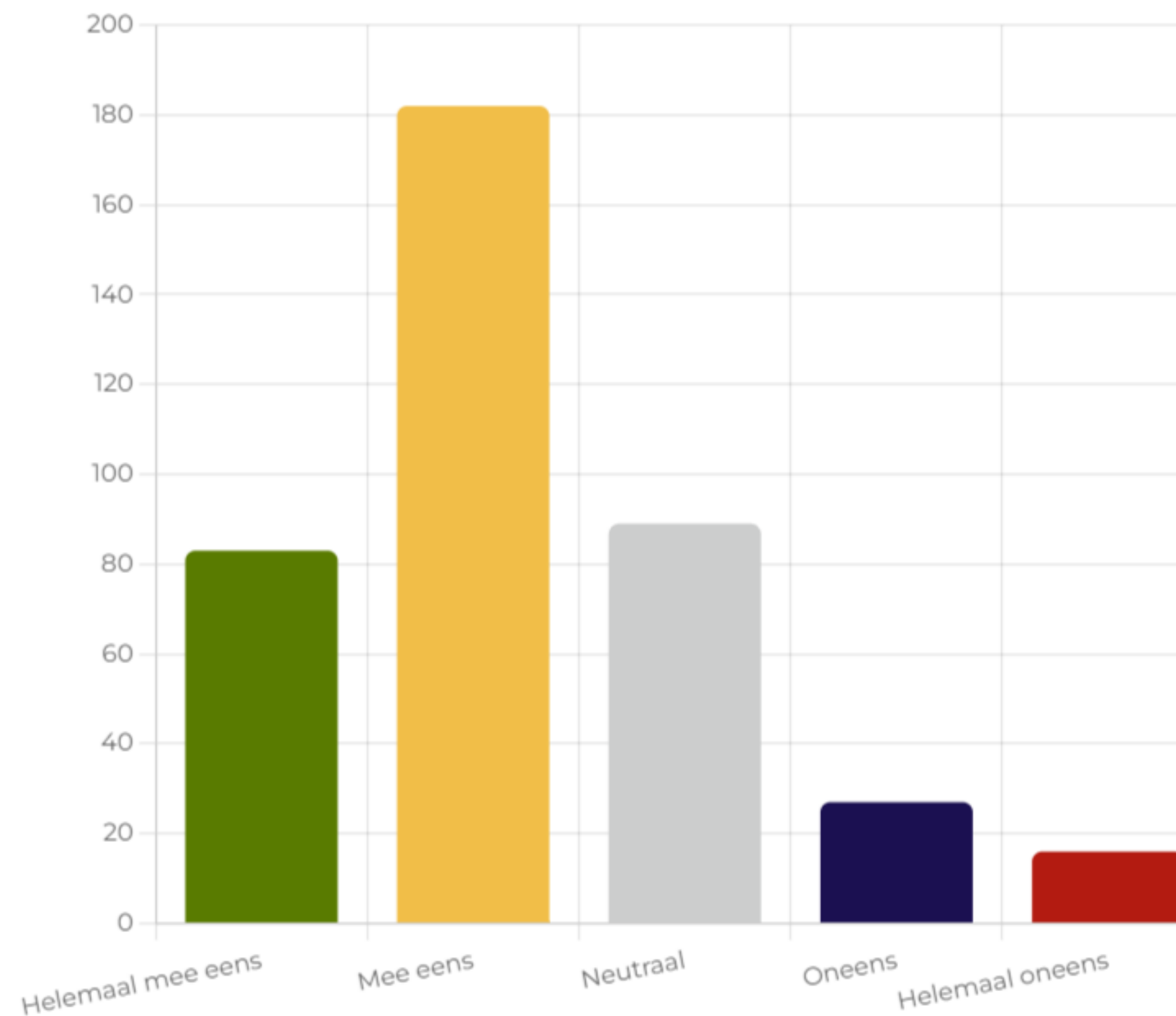
'thuis is een toegankelijke organisatie

# ▲	Antwoorden ▼	☰ ▼	% ▼
● #1	Helemaal mee eens	73	18,20%
● #2	Mee eens	214	53,37%
● #3	Neutraal	92	22,94%
● #4	Oneens	17	4,24%
● #5	Helemaal oneens	5	1,25%
	Totaal:	401	100%



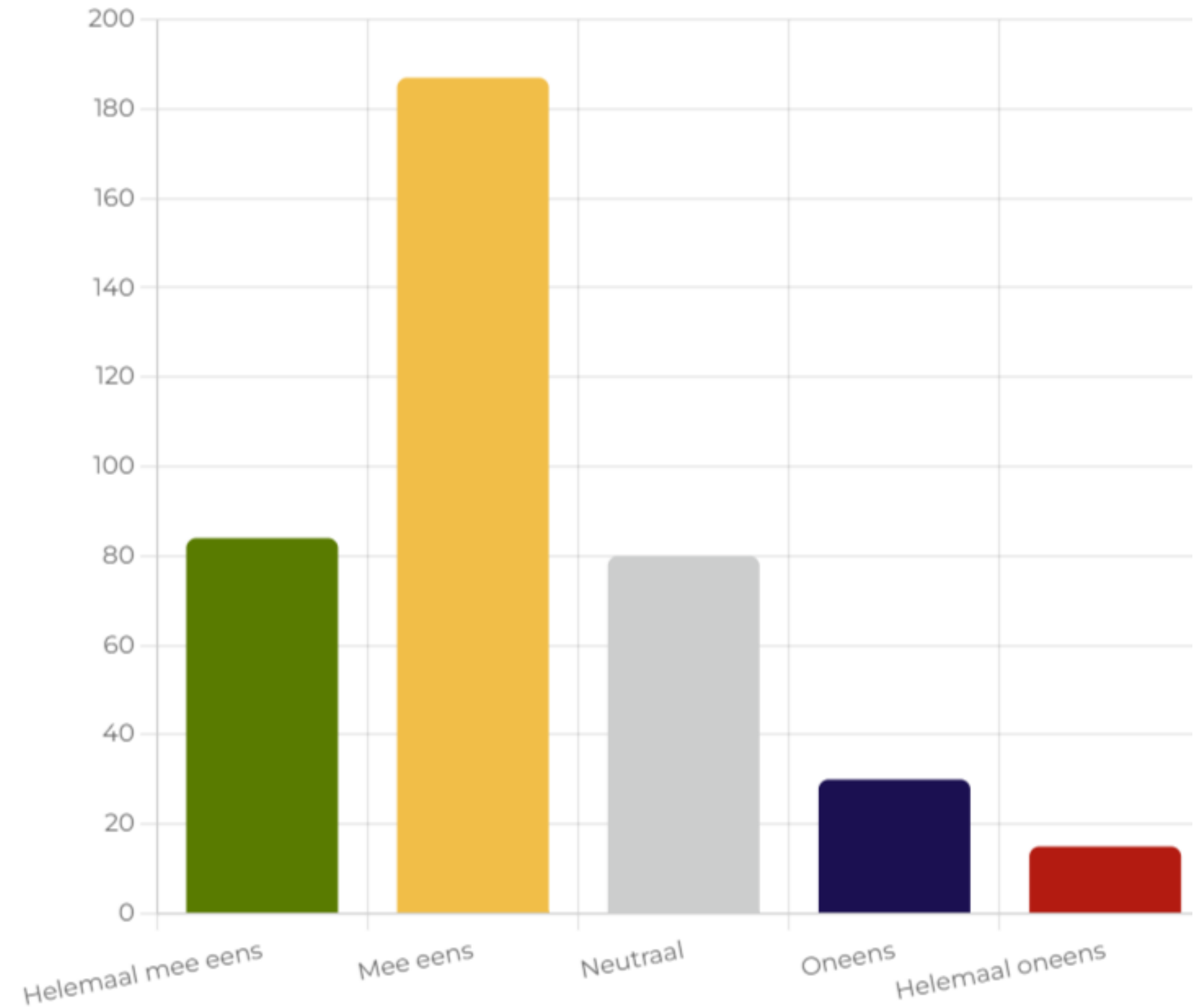
'thuis is duidelijk in de communicatie met mij

#	Antwoorden		%
#1	Helemaal mee eens	83	20,91%
#2	Mee eens	182	45,84%
#3	Neutraal	89	22,42%
#4	Oneens	27	6,80%
#5	Helemaal oneens	16	4,03%
	Totaal:	397	100%



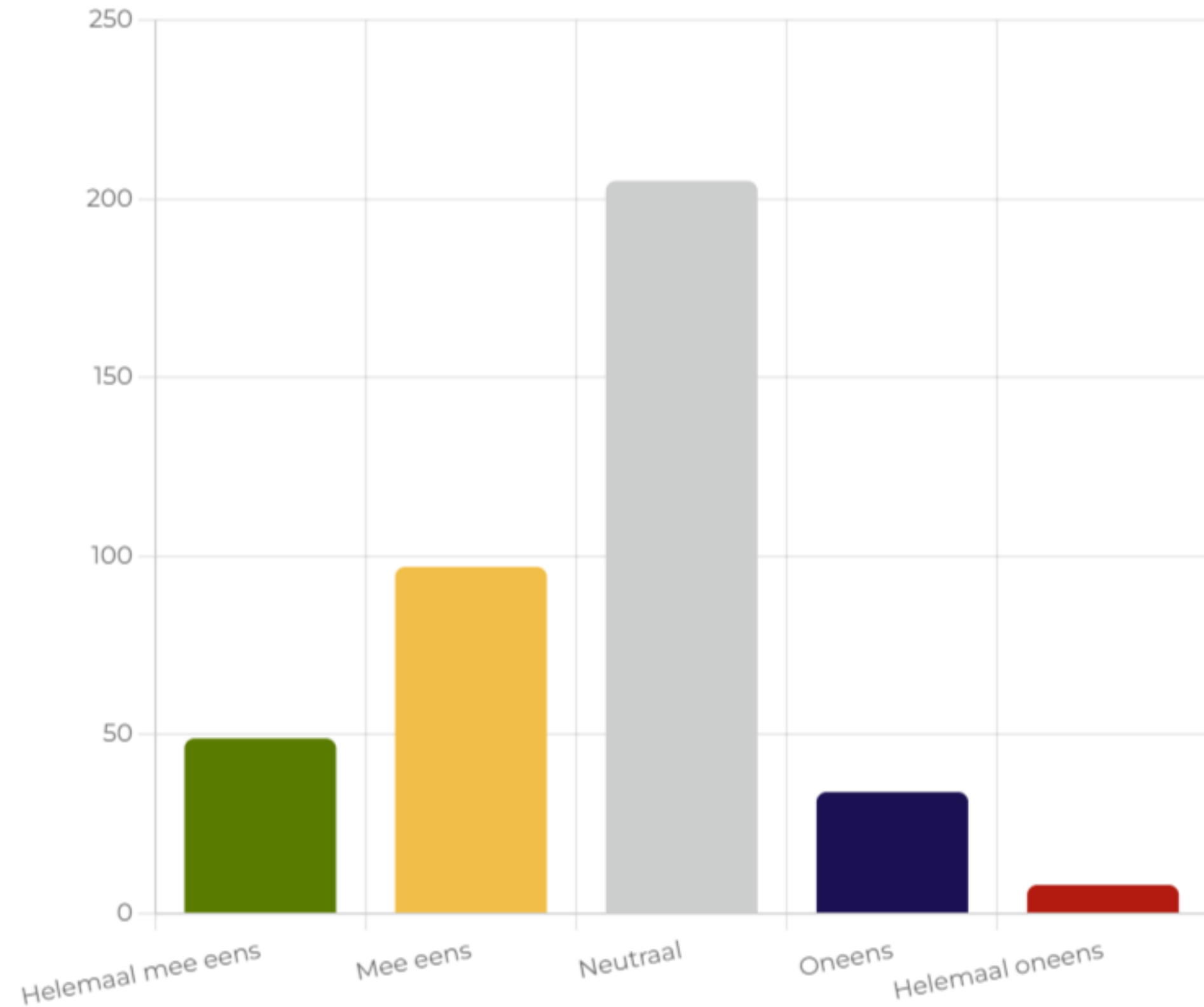
'thuis komt afspraken met mij na

#	Antwoorden		%
#1	Helemaal mee eens	84	21,21%
#2	Mee eens	187	47,22%
#3	Neutraal	80	20,20%
#4	Oneens	30	7,58%
#5	Helemaal oneens	15	3,79%
	Totaal:	396	100%



Medewerkers van 'thuis zijn ondernemend

# ▲	Antwoorden ▼	☰ ▼	% ▼
● #1	Helemaal mee eens	49	12,47%
● #2	Mee eens	97	24,68%
● #3	Neutraal	205	52,16%
● #4	Oneens	34	8,65%
● #5	Helemaal oneens	8	2,04%
	Totaal:	393	100%



Eens / oneens

Welke woorden gebruiken huurders als ze het eens zijn:

Luisterend oor. Vriendelijk. Persoonlijk. Behulpzaam. Bereikbaar. Iedereen welkom. Denken mee. Nemen je serieus. Netjes. Werken mee. Begrijpen je. Ze doen wat mogelijk is. Ze doen wat ze beloven. Komen afspraken na. Ze ondernemen actie. Ze zijn flexibel. De communicatie is genoeg, helder, duidelijk en begrijpelijk.

Welke woorden gebruiken huurders als ze het oneens zijn:

Niet goed geluisterd. Afstandelijk. Stroef. Zakelijk. Niet altijd behulpzaam. Niet serieus. Afspraken niet nakomen. Van het kastje naar de muur. Niet altijd gehoord en begrepen. Doen alleen het noodzakelijke en wijken er niet van af. Denken niet mee. Weinig en geen wederzijdse communicatie. Tegenstrijdig. Terugkoppeling ontbreekt / kan beter. Geen duidelijke communicatie.