

Vragenlijst Klantenscan-KRM

Uw woningcorporatie wil graag weten wat u als klant van haar verwacht en de manier waarop u wordt bediend.

Uw huidige woonsituatie

De volgende vragen gaan over uw huidige woonsituatie, uw tevredenheid daarmee en uw algemene interesse in wonen (graag per vraag slechts één antwoord aankruisen).

Vraag 1

Van uw huidige woning bent u...

- Hoofdhuurder
- Medehuurder
- Inwonend
- Anders, namelijk _____

Vraag 2

Hoe lang woont u al in uw huidige woning?

- Korter dan 1 jaar
- 1 tot 5 jaar
- 6 tot 10 jaar
- 11 tot 15 jaar
- 16 jaar of langer

Vraag 3

Bent u van plan binnen 3 jaar te gaan verhuizen?

- Ja, zeker
- Ja, waarschijnlijk
- Weet ik niet
- Nee, waarschijnlijk niet
- Nee, zeker niet

Vraag 4

Bent u ingeschreven als woningzoekende?

- Ja
- Nee



Vraag 5

Welke van de volgende zaken spelen rondom uw woning op dit moment of hebben in het recente verleden gespeeld? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Reparaties aan de woning door de corporatie
- Verbouwing door uzelf
- Groot onderhoud aan de woning door de corporatie
- Herstructurering van de wijk
- Geen van bovengenoemde zaken zijn voor mij van toepassing

Uw tevredenheid als bewoner

De volgende vragen gaan over uw tevredenheid met de geleverde prestaties van uw woningcorporatie. Telkens vragen we naar een specifiek aspect, zoals de woning zelf, de aanvullende diensten en de relatie met uw corporatie. Tot slot vragen we u naar uw tevredenheid met de totale woonbeleving.

Vraag 6

Geef onderstaand een rapportcijfer (1-10) aan voor uw tevredenheid met *uw huidige woning* *(het gaat dus niet om uw woningcorporatie, maar om de woning zelf!)*.

Vraag 7

Geef onderstaand een rapportcijfer (1-10) aan voor uw tevredenheid met *de woningcorporatie* *(het gaat dus niet om uw woning, maar om de woningcorporatie!)*.

Uw interesse in wonen in het algemeen

Vraag 8

Geef onderstaand aan in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen.

	Ze er oneens 1	2	Neutraal 3	4	Ze er eens 5
Ik lees regelmatig magazines over wonen of klussen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben graag met de inrichting van mijn huis of tuin bezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het leuk om nieuwe woonideeën op te doen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kijk graag naar programma's over wonen of klussen op tv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het leuk om regelmatig de inrichting van mijn woning te veranderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kijk als ik langs een makelaar loop altijd even in de etalage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben regelmatig te vinden in tuincentra of woonwinkels, zoals Ikea of de meubelboulevard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De klantgerichtheid van uw corporatie

De volgende vragen gaan over de mate waarin u als klant wordt behandeld of behandeld zou willen worden door uw corporatie.

Vraag 9

Geef onderstaand aan waar u vindt dat uw corporatie zich vooral op moet richten.

	Ze er oneens 1	2	Neutraal 3	4	Ze er eens 5
Het bieden van goede woonruimte tegen een betaalbare prijs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het zorgen dat haar huurders tevreden zijn over hun woning en woonomgeving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het zorgen dat wijken en buurten levendig en leefbaar zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het zorgen dat de lokale samenleving beter functioneert door oog te hebben voor maatschappelijke vraagstukken zoals huisvesting van dak- en thuislozen, integratie, werkgelegenheid, zorg en welzijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 10

Geef onderstaand aan wat u verwacht van de klantgerichtheid van uw corporatie.

(graag slechts één antwoord aankruisen)

- Ik verwacht dat de corporatie zich richt op bouwen en verhuren van woningen en zich helemaal niet zo druk maakt over klantgerichtheid
- Ik verwacht dat de corporatie al haar klanten even vriendelijk, goed en vooral gelijk behandelt en geen onderscheid maakt tussen groepen klanten
- Ik verwacht dat de corporatie inspeelt op de specifieke behoeften van groepen klanten en dus best wat extra mag doen voor speciale groepen (bijvoorbeeld voor ouderen, minima, jonge starters, jonge gezinnen en dergelijke)
- Ik verwacht dat de corporatie mij individueel maatwerk biedt en met iedere klant zoekt naar de best passende woonoplossing voor zijn individuele situatie

Vraag 11

Geef onderstaand aan in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen. Let op: alle stellingen hebben betrekking op de *huidige prestaties van uw woningcorporatie*.

	Zeeroeens 1	2	Neutraal 3	4	Zeereens 5
De corporatie heeft haar dienstverlening goed op orde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De corporatie staat mij altijd vriendelijk te woord als ik haar nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De corporatie behandelt mij net als iedere andere klant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De corporatie is flexibel als het gaat om het vinden van oplossingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De corporatie weet wat ik als klant van haar wil c.q. verwacht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De corporatie heeft oog voor de wensen van bijzondere groepen klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De corporatie luistert naar de wensen en verwachtingen van haar klanten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De corporatie houdt meestal vast aan haar eigen regels en systemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De corporatie is voor mij een partner die me helpt zo plezierig mogelijk te wonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De corporatie denkt echt met mij mee	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 12

Geef onderstaand aan welk niveau van klantgerichtheid u van uw corporatie verwacht. Het gaat dus om de *gewenste prestaties van uw corporatie in de toekomst!*

Ik verwacht dat	Zeker niet 1	2	Neutraal 3	4	Zeker wel 5
de corporatie mij als individuele klant goed kent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de corporatie mijn klantgegevens goed bijhoudt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mijn klantgegevens bij de corporatie in goede handen zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de corporatie de informatie en kennis van haar klanten op een nuttige manier gebruikt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de corporatie met mij communiceert op de manier die ik prettig vind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de corporatie 24 uur per dag te bereiken is, ook voor niet calamiteiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de corporatie mij individueel maatwerk biedt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de corporatie mij tijdig een nieuwe woning kan bieden als ik daaraan toe ben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 13

Geef onderstaand aan in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen.

	Zeer oneens 1	2	Neutraal 3	4	Zeer eens 5
Ik zou huren bij mijn corporatie aan mijn vrienden en bekenden aanbevelen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou de corporatie zeker vragen mee te denken over een volgende woning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou bereid zijn me voor de corporatie in te zetten als ze dat zou vragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 14

Geef onderstaand aan in welke mate u het eens bent met de volgende stellingen.

	Zeer oneens 1	2	Neutraal 3	4	Zeer eens 5
Ik zou als het even kan liever van een andere corporatie huren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou de corporatie zeker vragen mee te denken over een volgende (huur/koop)woning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou bereid zijn me voor de corporatie in te zetten als ze dat zou vragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Uw persoonsgegevens

Graag vragen wij u nog enkele persoonsgegevens in te vullen, zodat wij uw antwoorden kunnen analyseren. Alle verstrekte gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en slechts voor de analyse van dit onderzoek gebruikt.

Vraag 15

Wat is uw geboortejahr?

Jaartal (bijvoorbeeld 1971)

Vraag 16

Wat is de hoogste opleiding die u hebt afgerond?

- Lager onderwijs of lager beroepsonderwijs
- Middelbaar onderwijs of middelbaar beroepsonderwijs
- Hoger onderwijs of hoger beroepsonderwijs
- Wetenschappelijk onderwijs
- Anders, namelijk _____

Vraag 17

Met hoeveel personen, uzelf meegeteld, woont u in de woning?

personen

Vraag 18

Hebt u een inwonende partner?

- Ja
- Nee

Vraag 19

Hoeveel thuiswonende (pleeg/stief)kinderen heeft u?

thuiswonende kinderen

Vraag 20

Wat is het geboortejahr van uw oudste, thuiswonende kind?

Jaartal (bijvoorbeeld 1981)

Tot slot

Vraag 21

Hebt u nog vragen of opmerkingen die in dit onderzoek nog niet aan bod zijn gekomen? U kunt deze hieronder plaatsen.

Vraag 22

Uw woningcorporatie wil graag van uw woonwensen op de hoogte blijven en daarom met u in dialoog blijven. Om hier vorm aan te geven wil zij vaker onderzoek onder haar klanten houden.

Wilt u in de toekomst nog wel eens meewerken aan een onderzoek van uw corporatie, dan vragen wij u hieronder uw gegevens in te vullen.

- Ja
 Nee

Naam: _____

Adres: _____

E-mail: _____

Telefoon: _____

Wenst u meer informatie?

De resultaten van het onderzoek zullen binnenkort op onze website worden geplaatst. Hebt u vragen over deze vragenlijst, dan kunt u contact opnemen met [NAAM]. Hij/Zij is te bereiken op [dagen en tijden] via telefoonnummer [telefoon].