

Woningcorporaties presteren even goed als vorig jaar.

Kleine corporaties presteren aanzienlijk beter dan grote corporaties

Rotterdam – 26 september 2008. De kwaliteit van de dienstverlening van de Nederlandse woningcorporaties is, volgens de Nederlandse huurders, op vrijwel alle aspecten gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Gezien de grote (vaak negatieve) media-aandacht voor corporaties in het afgelopen jaar, is dit een goede prestatie. Het meest tevreden zijn de huurders over de klantvriendelijkheid, de snelheid waarmee men aan de balie wordt geholpen en de telefonische bereikbaarheid. Opvallend is daarnaast dat kleinere corporaties over de hele linie beter presteren dan grote corporaties. Kleine corporatie gaan, volgens de huurders, onder andere beter om met gebreken aan de woningen. Een mogelijke oorzaak hiervoor is dat kleinere corporaties vaker nog een eigen onderhoudsdienst hebben. Ook ligt de tevredenheid omtrent de snelheid waarmee mee huurders aan de balie worden geholpen bij kleine corporaties opvallend hoger in vergelijking met grote corporaties. Dit blijkt uit het onderzoek 'de Bewonersscan' van USP Marketing Consultancy onder ruim 15.000 huurders.

Stabilisatie in tevredenheidscijfers ten opzichte van vorig jaar

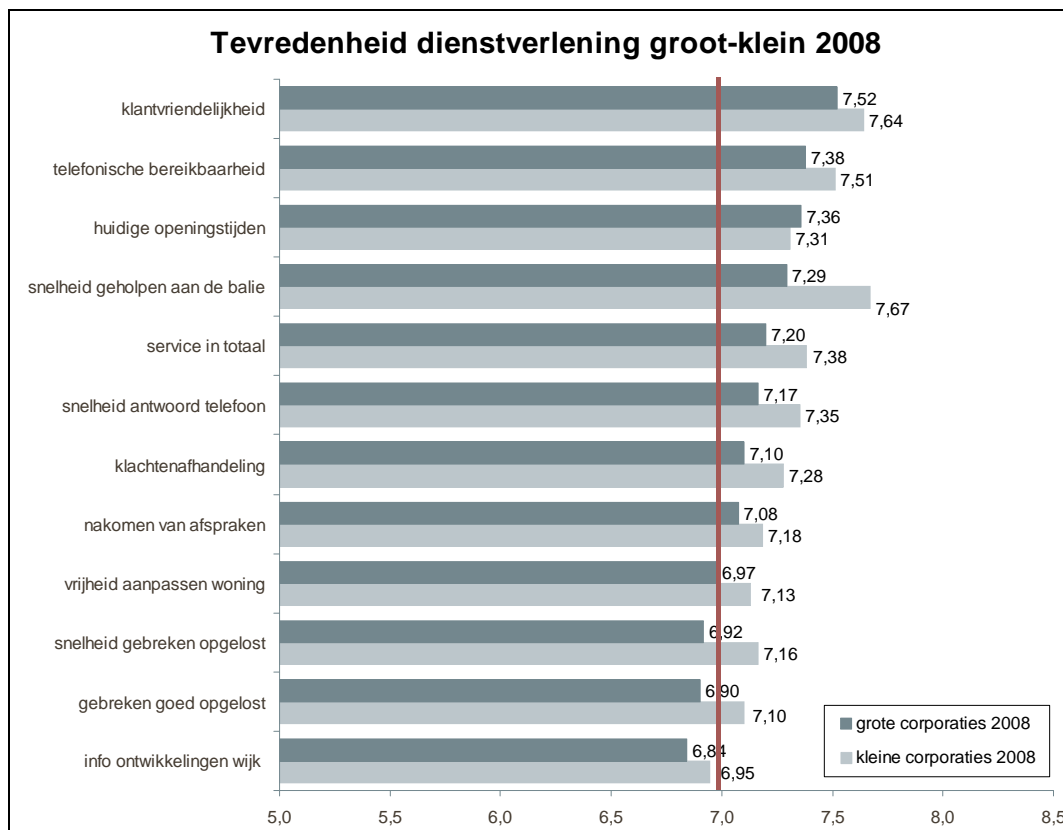
De landelijke tevredenheidscijfers zijn op de meeste elementen nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Er zijn nauwelijks noemenswaardige stijgingen ten opzichte van vorig jaar in kaart te brengen. Desondanks zijn de huidige cijfers (2008) te definiëren als een goede prestatie. Met name gezien de negatieve berichtgeving in de landelijke media omtrent de corporatiesector het afgelopen jaar. De top vijf van aspecten waar men het meest tevreden over is, is qua aspecten en ranking dan ook niet veranderd ten opzichte van 2007. De Nederlandse huurders zijn het meest tevreden over de klantvriendelijkheid, de snelheid waarmee men aan de balie wordt geholpen en de telefonische bereikbaarheid. De scores voor de vrijheid om zaken in de woning te veranderen (wet ZAV) en de informatie over ontwikkelingen in de wijk zijn heel licht gedaald (respectievelijk -0,07 en -0,06).



Kleinere corporaties behalen over de hele linie hogere prestatiecijfers dan grote corporaties

Hoewel de landelijke tevredenheidscijfers zich steeds meer stabiliseren, vertonen corporaties onderling nog wel behoorlijke verschillen. Een interessant onderscheid is het onderscheid tussen de kleinere (minder dan 5.000 woningen) en de grotere (meer dan 5.000 woningen) corporaties. Kleinere corporaties scoren op alle aspecten, behalve op de openingstijden, hoger dan de grotere corporaties. Met name op het gebied van de snelheid waarmee men geholpen wordt aan de balie (7,67) en de telefoon (7,35) scoren kleinere corporaties beduidend beter dan grotere corporaties (respectievelijk 7,29 en 7,17). Ook de snelheid waarmee gebreken aan de woning worden opgelost (7,16) en de mate waarin gebreken aan de woning goed worden opgelost (7,10) verloopt bij kleinere corporaties naar grotere tevredenheid dan bij grote corporaties (respectievelijk 6,92 en 6,90). Een mogelijke oorzaak hiervoor is dat kleinere corporaties vaker nog een eigen onderhoudsdienst hebben. Uit andere onderzoeken van USP is bekend dat eigen onderhoudsdiensten hogere scores behalen dan extern ingehuurde aannemers.

Let wel; deze cijfers beweren niet dat fusies geen toegevoegde waarde hebben. Naast de dienstverlening spelen bijvoorbeeld ook zaken omtrent tevredenheid met de woning en de omgeving een belangrijke rol. Deze zaken zijn in dit persbericht niet meegenomen. Daarnaast zijn de cijfers van de grote corporaties als voldoende tot goed te bestempelen.



Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

USP Marketing Consultancy

Drs. Claudie Wels

Telefoon: 010-2066900

E-mail: wels@usp-mc.nl Internet : www.usp-mc.nl



Marketing Consultancy bv

Over USP Bewonersscan/technische verantwoording

De cijfers uit dit persbericht uit de Bewonersscan 2008. De Bewonersscan is een continu onderzoek waar corporaties zich het hele jaar op kunnen inschrijven. De landelijke cijfers zijn gebaseerd op ruim 15.000 enquêtes. Op jaarbasis nemen ongeveer 50 corporaties deel aan de Bewonersscan.

De tevredenheid van de bewoners met de woning, dienstverlening en omgeving wordt door de bewoners uitgedrukt in een rapportcijfer (minimale score 1 en maximale score 10) en brengt concrete verbeterpunten aan het licht. Doordat deze verbeterpunten direct en heel concreet zijn, kan vervolgens door de corporatie goed en snel op deze punten worden ingespeeld. De tevredenheid van de bewoners is middels dit onderzoek ook heel goed te volgen in de tijd doordat de vraagstelling steeds gelijk blijft. Zo kunnen eventueel uitgevoerde aanpassingen/verbeteringen goed geëvalueerd worden.

Definities

Kleine corporaties: corporaties met minder dan 5.000 woningen.

Grote corporaties: corporaties met meer dan 5.000 woningen.