

STAGEVERSLAG

DE REENSCHÉ COMPAGNIE



Student: Paulien Bloeming
Studentnummer: 375665
Opleiding: Facility Management
Hanzehogeschool Groningen

Bedrijfsbegeleider: Wim Kroeze
Bedrijfsbegeleider: Herman van der Til
Docentbegeleider: Gert Groenwold
Hanzehogeschool Groningen

Plaats: Hoogezand
Datum: 27-06-2022

Stageverslag

De Reenske Compagnie

Auteur:	Paulien Bloeming Stagiair Stichting de Reenske Compagnie Student Facility Management Voltijd Hanzehogeschool Groningen
Studentnummer:	375665
Opdrachtgever:	Stichting de Reenske Compagnie Tak van Poortvlietstraat 361 9602 PJ Hoogezand
Bedrijfsbegeleider:	Wim Kroeze Manager Algemene Zaken Stichting de Reenske Compagnie
Bedrijfsbegeleider:	Herman van der Til Voorzitter bestuur stichting de Reenske Compagnie
Docentbegeleider:	Gert Groenwold Hanzehogeschool Groningen
Periode:	14-02-2022 tot 08-07-2022
Datum:	27-06-2022
Versie:	1

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksverslag, die is geschreven naar aanleiding van mijn management stage binnen de opleiding Facility Management aan de Hanzehogeschool in Groningen. Mijn stage heb ik gelopen bij Stichting de Reensche Compagnie in Hoogezand, gemeente Midden-Groningen.

Ik wil graag mijn stagebegeleiders Wim Kroeze en Herman van der Til bedanken voor het begeleiden en het voorzien van feedback op mijn stukken. Daarnaast wil ik de rest van de medewerkers; Coriena, Narda, Anne Willem en Tjalling bedanken, zij hebben ervoor gezorgd dat ik een leuke en leerzame tijd heb gehad tijdens de gehele stageperiode.

Als laatste wil ik mijn docentbegeleider vanuit de Hanzehogeschool Groningen; Gert Groenwold bedanken voor de adviezen en de feedback die ik de afgelopen tijd heb gekregen.

Hoogezand-Sappemeer, 27-06-2022
Paulien Bloeming

Managementsamenvatting

Aanleiding

Dit onderzoek dat is uitgevoerd onder de bewoners van de Reensche Compagnie heeft als aanleiding dat in juni 2021 het eerste nieuwbouwcomplex, de Atlantaborg I, is opgeleverd. In april 2022 is Atlantaborg II opgeleverd, in totaal zijn dit 76 woningen in de vrije sector. Dit is een nieuwe stap voor de Reensche Compagnie aangezien zij vanaf de oprichting in 1967 alleen geopereerd hebben in de sociale verhuur. Deze stap heeft er dan ook voor gezorgd dat er een ander soort bewoner is gaan huren bij de Reensche Compagnie, dit komt omdat de leeftijdscategorie naar beneden is gegaan.

Deze ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat het bestuur en de medewerkers van Stichting de Reensche Compagnie graag in kaart willen hebben hoe de huurders van de Atlantaborg het wonen ervaren.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt als volgt: In welke mate zijn de huurders van de Atlantaborg I van de Reensche Compagnie tevreden/ontevreden over het wonen in de nieuwbouw en de daarbij horende dienstverlening?

Methode

Voor het verzamelen van resultaten op de hoofdvraag heeft er een onderzoek plaats gevonden. Er is in dit onderzoek gebruik gemaakt van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Een gedeelte van het onderzoek bestaat uit een Likertschaal met stellingen waar de bewoners antwoord moeten geven op stellingen, antwoorden variëren van zeer ontevreden tot zeer tevreden. Voor deze methode is gekozen om zo snel en duidelijk de meningen van bewoners te kunnen analyseren.

Het andere gedeelte van het onderzoek bestaat uit een vragenlijst. De vragenlijst is gevarieerd met open en gesloten vragen. De gesloten vragen zijn van tevoren vastgesteld, de open vragen zijn ook van tevoren vastgesteld maar hier kan op worden ingespeeld naar aanleiding van het antwoord van de respondent.

Conclusie

Uit de resultaten van het onderzoek is naar voren gekomen dat de bewoners van de Reensche Compagnie over het algemeen tevreden zijn over het wonen in de Atlantaborg en de bijbehorende dienstverlening. Er zijn wel verbeterpunten op het gebied van service en communicatie waardoor bewoners nog meer tevreden zullen zijn. Over de service van Vaanster zijn de bewoners niet tevreden.

Advies

Op basis van de resultaten is het advies om te kijken of er een bedrijf kan komen die eventueel de buiten ramen van het gebouw kan wassen. Qua veiligheid zijn er ook nog wel aanpassingen die doorgevoerd kunnen worden om de bewoners tevredener te laten zijn. Daarnaast zou er meer terugkoppeling naar bewoners moeten komen vanuit de medewerkers over bepaalde zaken. En wat betreft Vaanster is het advies om een medewerker(s) bij de bewoners langs te laten gaan voor een uitleg van het systeem.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Managementsamenvatting	4
<i>Inhoudsopgave</i>	<i>5</i>
Hoofdstuk 1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond van het onderzoek.....	7
1.2 Leeswijzer.....	7
Hoofdstuk 2 Onderzoeksopdracht	8
2.1 Aanleiding onderzoek.....	8
2.2 Probleemanalyse.....	8
2.3 Probleemstelling	8
2.4 Doelstelling	8
2.5 Afbakening.....	9
Hoofdstuk 3 Theoretisch kader	10
3.1 Begripsafbakening	10
3.2 Modellen	11
Hoofdstuk 4 Onderzoeksvragen	14
4.1 Onderzoeksvraag	14
4.2 Deelvragen.....	14
Hoofdstuk 5 Methodologie	15
5.1 Methodiek.....	15
5.2 Vragenlijst.....	16
5.3 Onderzoekskwaliteit.....	17
5.3.1 Betrouwbaarheid	17
5.3.2 Validiteit.....	17
Hoofdstuk 6 Resultaten	18
6.1 Servicekwaliteit de Reensche Compagnie.....	18
6.1.1 Positieve punten service de Reensche Compagnie	20
6.1.2 Mindere punten service de Reensche Compagnie	20
6.2 Veiligheid	22
6.3 Communicatie	24
6.4 Klachten	26
6.5 Vaanster	28
6.6 Resultaten in Servqual model.....	31

Hoofdstuk 7 Conclusies en advies.....	32
7.1 Conclusies	32
7.2 Advies.....	35
Literatuurlijst	37
Bijlagen	40
<i>Bijlage I Organogram</i>	<i>40</i>
<i>Bijlage II Klanttevredenheid model Thomassen.....</i>	<i>40</i>
<i>Bijlage III Klanttevredenheid model Zeithaml.....</i>	<i>41</i>
<i>Bijlage IV Klanttevredenheid model Noriaki Kano.....</i>	<i>41</i>
<i>Bijlage V – Dimensies Servqual model.....</i>	<i>41</i>
<i>Bijlage VI Methode per deelvraag</i>	<i>42</i>
<i>Bijlage VII Brief voor enquête</i>	<i>43</i>
<i>Bijlage VIII Interview vragen.....</i>	<i>44</i>
<i>Bijlage IX Uitwerking Likertschaal</i>	<i>50</i>
<i>Bijlage X Uitwerking interviews</i>	<i>54</i>
<i>Bijlage XI Uitwerking resultaten enquête</i>	<i>68</i>
<i>Bijlage XII Overige figuren</i>	<i>75</i>

Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van het onderzoek toegelicht.

1.1 Achtergrond van het onderzoek

Stichting de Reensche Compagnie houdt zich bezig met het verhuren van woningen in Hoogezand-Sappemeer, gemeente Midden-Groningen. Het doel was oorspronkelijk om alleen woningen te verhuren voor senioren in de sociale huur, maar tegenwoordig verhuurt de Reensche Compagnie ook in de vrije sector. De Reensche Compagnie is een organisatie zonder winstoogmerk, zij hebben een niet commercieel maatschappelijk doel waar zij mee werken. Op dit moment heeft de Reensche Compagnie twee appartementen in de sociale huur, totaal 180 woningen en in de vrije sector zijn dat 76 woningen (sinds 2021). De appartementen zijn gelegen op een A-locatie, het winkelcentrum, het medisch centrum en andere voorzieningen bevinden zich in een straal van 500 meter van de woningen.

“Samen wonen met een glimlach” is de visie van de Reensche Compagnie. Als uitgangspunt heeft de Reensche Compagnie dat de bewoners uit de gemeente Midden-Groningen in 2025 verschillende woonvormen voor ouderen moeten hebben. Daarnaast moet er in 2025 gekeken worden woningen in de sociale huur (oudbouw) op termijn aan vervanging toe zijn.

De Reensche Compagnie heeft een bestuur bestaande uit vier leden. Naast het bestuur hebben zij een team van vier medewerkers; hoofd Facilitaire zaken, secretariaat/verhuurmakelaar, financiële Administratie en de huismeester. De dagelijkse leiding valt onder de verantwoordelijkheid van de manager Algemene Zaken (*zie bijlage I voor organogram*).

Naast het verhuren van woningen houdt de Reensche Compagnie zich ook bezig met verschillende projecten. Zo wordt het steeds belangrijker dat de woningen verduurzaamd worden. Eén van de projecten die hiervoor loopt is gasvrij Gorecht. De Reensche Compagnie draagt hieraan bij doormiddel van workshops die gegeven worden in hun kantoor en boxen die elke bewoner van de Reensche Compagnie krijgt.

1.2 Leeswijzer

Het verslag van de managementstage bestaat uit acht hoofdstukken. Het tweede hoofdstuk bestaat uit de aanleiding, probleemanalyse, probleemstelling, doelstelling en afbakening van het onderzoek. Het derde hoofdstuk is het theoretische kader en bestaat uit de begripsafbakening van de belangrijke begrippen en uit enkele theorieën en modellen. Het vierde hoofdstuk bestaat uit de hoofd- en deelvragen. Dan komt het vijfde hoofdstuk, de methodologie, in dit hoofdstuk worden de methodes van onderzoek, de validiteit en betrouwbaarheid beschreven.

Het zesde hoofdstuk zullen de resultaten van het onderzoek te vinden zijn. Daarna, in hoofdstuk zeven zal er een conclusie beschreven worden en daaropvolgend een advies. In het laatste hoofdstuk zal de discussie beschreven worden.

Na de acht hoofdstukken volgt er een literatuurlijst en de bijlages. In de bijlage zullen eventuele tabellen die niet te zien zijn in het verslag, afbeeldingen van modellen, de enquêtes en interviews en de algemene opdrachten te vinden zijn.

Hoofdstuk 2 Onderzoeksopdracht

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de onderzoeksopdracht. De aanleiding, probleemstelling, doelstelling en afbakening van het onderzoek worden hier omschreven.

2.1 Aanleiding onderzoek

De Reensche Compagnie laat onderzoek doen naar de vraag hoe tevreden/ontevreden de huurders van de Atlantaborg zijn met het wonen in de nieuwbouw en de daarbij horende dienstverlening. De appartementen van Atlantaborg I worden sinds juni 2021 verhuurd en de appartementen in Atlantaborg II worden sinds april 2022 verhuurd in de vrije sector. De directe aanleiding van dit onderzoek is dat er bij het team van de Reensche Compagnie verschillende geluiden binnen komen over klachten, mankementen etc. en om deze klachten niet te verergeren is het van belang dat er een bewonerstevredenheid onderzoek komt.

2.2 Probleemanalyse

Er gaat onderzoek gedaan worden naar de bewonerstevredenheid van de huurders van Atlantaborg, dit is de nieuwbouw van de Reensche Compagnie. Sinds 2021 verhuurt de Reensche Compagnie woningen in de vrije sector en aangezien dit nieuw is voor de organisatie is er nog niet in kaart gebracht hoe tevreden of juist ontevreden de huurders zijn. Voorheen verhuurde de Reensche Compagnie alleen woningen in de sociale huur, maar nu ook in de vrije sector en dit betekent dus dat zij als organisatie ook te maken krijgen met een andere type huurder. De leeftijd waarop je mag huren in de vrije sector ligt rond de 35 jaar en bij de sociale huur is dat vanaf 60 jaar.

Doordat de leeftijden van de vrije sector een stuk lager liggen dan in de sociale huur is het van belang dat er opnieuw gekeken wordt naar de verwachtingen en wensen van de huurders. Wat verwachten zij van de Reensche Compagnie, hoe is het met de veiligheid gesteld, voelen de huurders zich veilig? Maar ook communicatie, is de communicatie vanuit de organisatie met de bewoners goed of moet dit anders? En hetzelfde met klachten die worden gemeld en met Vaanster die de warmtepomp levert in de Atlantaborg.

2.3 Probleemstelling

De Reensche Compagnie wil de bewonerstevredenheid verhogen om zo nog meer huurders bij zich te binden en te houden. Echter heeft de Reensche Compagnie op dit moment geen inzicht in hoe de huurders het wonen in de Atlantaborg en de bijbehorende services ervaren. Ook hebben zij geen inzicht in welke klachten/problemen er op dit moment spelen en wat de wensen van de huurders zijn.

2.4 Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om binnen de komende zes maanden inzicht te krijgen in de factoren die bijdragen aan de bewonerstevredenheid van de huurders van de Atlantaborg. Dit om het bestuur van de Reensche Compagnie inzicht te kunnen geven in de wensen en ervaringen van de huidige huurders en uiteindelijk een advies te vergaren over hoe de bewonerstevredenheid kan stijgen.

2.5 Afbakening

In dit onderzoek wordt er uitsluitend onderzoek gedaan naar de huurders van de nieuwbouw van de Reenske Compagnie. De huurders van de oudbouw worden in dit onderzoek niet meegenomen.

De nieuwbouw van de Reenske Compagnie bestaat uit Atlantaborg I & II en de huurders hiervan worden meegenomen met het onderzoek. In totaal zijn er 76 appartementen die allemaal verhuurd worden door verschillende doelgroepen, van 35 tot 90 jaar. Naast de verschillende doelgroepen zijn nog niet alle appartementen van Atlantaborg II bewoond.

Naast de Reenske Compagnie wordt ook Vaanster meegenomen in dit onderzoek. Vaanster is een onafhankelijk investeerder in collectieve duurzame energiesystemen. De Missie van Vaanster is om voor vastgoedprojecten de duurzame energievoorziening te ontwikkelen, te financieren en te exploiteren. Ze dragen hiermee bij aan de verduurzaming van Nederland en leveren zij een actieve bijdrage aan het terugbrengen van de uitstoot van CO₂ (Over Vaanster, sd).

Doordat de Reenske Compagnie nog niet in kaart heeft wat de verwachtingen/ervaringen en wensen zijn van de huurders van Atlantaborg hebben zij hun beleid qua communicatie en dienstverlening op dit moment nog niet aangepast. Het is dan ook belangrijk om te onderzoeken wat de huidige stand van zaken is van de verschillende aspecten die onderzocht worden.

Hoofdstuk 3 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de relevante begrippen die tijdens dit onderzoek gebruikt worden, beschreven. Naast de begrippen worden ook relevante theorieën en modellen toegelicht.

3.1 Begripsafbakening

Woongenot

Voor huurders van de Reensche Compagnie is het belangrijk dat zij met plezier in hun woning wonen. De definitie van woongenot volgens de website huurstunt is: “Het ongestoord bewonen van een huurwoning zoals de bewoner dat wenst”. Dit houdt in dat de verhuurder ervoor moet zorgen dat jij als bewoner geen overlast hebt van de omwonenden en dat dat huurwoning in goede staat verkeerd, en blijft verkeren (Woongenot).

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid zegt iets over in hoeverre de producten en diensten van een bedrijf aan de verwachtingen van de klant voldoen (Wat is klanttevredenheid, sd).

De definitie van klanttevredenheid volgens Encyclo is: “Klanttevredenheid geeft aan in hoeverre een klant in positieve zin te spreken is over een bepaalde onderneming” en “Tevredenheid bij klanten over een bepaald product of geleverde dienst” (Klanttevredenheid definities, sd).

Naast deze definitie zijn er nog een aantal verschillende definities van (klant)tevredenheid.

Zo omschrijft Kotler klanttevredenheid als: *“Klanttevredenheid is de mate waarin de waargenomen prestaties van een product voldoen aan de verwachten van een klant. Als de prestaties van het product niet aan de verwachtingen voldoen, is de koper ontevreden. Als de prestaties wel aan de verwachtingen voldoen, of die overtreffen, is de afnemer tevreden of zelfs opgetogen”* (Klanttevredenheid).

Volgens Thomassen is klanttevredenheid: *“De beleving van klanten die ontstaat door het vergelijken van de ervaringen met de onderneming met de wensen die men heeft”*. Dit houdt in dat wanneer de wensen en de beleving van de klant gelijk zijn, dat de klant tevreden is. Wanneer de wensen en de beleving niet overeenkomen zal de klant in zekere mate ontevreden zijn (Klanttevredenheid).

Zeithaml heeft een model gemaakt om de klanttevredenheid te meten, het SERVQUAL-model. Het belangrijkste uitgangspunt van dit model is de definitie van tevredenheid. De definitie luidt als volgt: *“Het verschil tussen wat de klant verwacht en de klant ervaart”*.

Uiteindelijk komen alle definities van klanttevredenheid op hetzelfde neer, namelijk of de klant tevreden is over de geleverde dienst en/of product en of dit overeenkomt met de wensen en/of verwachtingen die zij hebben.

Dienstverlening/ Service

Bij verschillende sectoren is het belangrijk dat zij service bieden en een goede dienstverlening hebben, zo ook bij de Reensche Compagnie.

Bij de Reensche Compagnie gaat dienstverlening voornamelijk over de communicatie met huurders over bijvoorbeeld het huren van een woning en hoe accuraat er wordt gehandeld op het moment dat er een klacht/reparatieverzoek wordt gemeld. Maar ook accuraat externe partijen reageren wanneer hun hulp wordt gewenst.

De Van Dale geeft als definitie van dienstverlening: *“Het al of niet tegen betaling verrichten van diensten”* (Dienstverlening, 2022).

Een ander woord voor dienstverlening is service. Volgens Ensie wordt service gedefinieerd als: *“Service is een andere benaming voor dienstverlening. Het woord is van toepassing op commerciële instellingen die hun klanten tevreden willen stellen”*.

Wanneer de dienstverlening/ service van de Reensche Compagnie goed zal zijn, leidt dit tot positieve aandacht voor de organisatie waardoor er meer mensen ingeschreven willen worden bij de Reensche Compagnie.

Warmte Koude Opslag

De WKO- systeem wordt gebruikt in de nieuwbouw van de Reensche Compagnie. Met een WKO-installatie wordt de woning verwarmt en gekoeld doormiddel van bodemenergie. Dit betekent dat er in de zomer koud water uit de bodem wordt gehaald en via een warmtewisselaar ingezet wordt om het gebouw te koelen en tegelijkertijd wordt de warmte uit het gebouw afgevoerd en in de bodem opgeslagen voor gebruik in de winter (WKO, sd).

3.2 Modellen

In de vorige paragraaf zijn drie definities van klanttevredenheid omschreven. De auteurs die klanttevredenheid een definitie hebben gegeven, hebben daar ook een model bij gemaakt om de tevredenheid van de klant te meten.

Klanttevredenheid model Thomassen

Eén van deze modellen is het klanttevredenheidsmodel van Thomassen (*zie bijlage I voor afbeelding model*). Met dit model kan gemeten worden hoe tevreden de klant, dus de huurder van de Reensche Compagnie is. De tevredenheid van de huurder wordt dan gemeten door de wensen en verwachtingen af te zetten tegenover de ervaring. De ervaring van de klant is gebaseerd uit het product/dienst, de service en de prijs.

De wensen en verwachtingen bestaan uit mond-tot-mond reclame, persoonlijke behoeften, ervaringen in het verleden en markering + public relations (Klanttevredenheid model Thomassen , sd).

Klanttevredenheid model Zeithaml

Naast het model van Thomassen heeft Zeithaml ook een model ontworpen die de tevredenheid van de klant meet, en dat is het SERVQUAL MODEL, staat voor service en quality (*zie bijlage II voor afbeelding model*). Wanneer een product/dienst in de ogen van de klant (huurder) niet aan de verwachtingen voldoet, dan heb je een ontevreden klant. Wanneer de verwachtingen worden overstegen, dan heb je een tevreden klant. Tussen deze twee factoren (verwachting en ervaring) kan nog verschil en dat verschil wordt een GAP (kloof) genoemd.

Het doel van SERVQUAL-model is om als organisatie zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klanten te voldoen zodat er geen kloven meer zitten tussen de verwachtingen en de ervaringen (Servqual model, sd).

Er zijn 5 GAPS in het SERVQUAL-model die onderscheiden worden:

1. De organisatie heeft een onjuiste beeldvorming van de verwachtingen van de klant.
2. Onjuiste vertaling van de waargenomen verwachtingen van de klant naar product- of dienstspecificaties.
3. Product of dienst wordt niet geleverd volgens specificaties.
4. Miscommunicatie van de organisatie zorgt voor opwekken van verkeerde verwachtingen.
5. Ontevredenheid.

Klanttevredenheid model Noriaki Kano

Een ander model om tevredenheid te meten is het Kano model. Dit model helpt om de verwachtingen, prioriteiten en de expliciete behoeften van de klant (huurder) in kaart te brengen (*zie bijlage III voor afbeelding model*).

Door twee indicatoren naast elkaar af te zetten; in welke mate een bepaalde klantbehoefte is ingevuld en in welke mate van tevredenheid dit met zich meebrengt voor de klant, ontstaan er factoren.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen 3 factoren, de basisfactoren, de prestatiefactoren en de WOW-factoren (Kano Model, sd).

- Basisfactoren zijn factoren die minimaal aanwezig moeten zijn. Als deze factoren niet aanwezig zijn is de klant ontevreden.
- Prestatie factoren zijn factoren die de tevredenheid bevorderen, hoe meer van deze factoren aanwezig zijn, hoe tevredener de huurder.
- WOW factoren zijn factoren die niet zorgen voor een ontevredenheid omdat deze niet gemist worden, maar als deze factoren wel aanwezig zijn, dat de tevredenheid positief wordt beïnvloed.

De bovengenoemde modellen hebben allemaal betrekking op de tevredenheid van de klant, en in dit geval de huurder(s).

De Reensche Compagnie heeft als organisatie wel een beeld van hoe de huurders het vinden in de nieuwbouw maar of dit klopt is niet duidelijk.

Daarom is gekozen om voor dit onderzoek het SERVQUAL-model te gebruiken. Dit omdat er met dit model zowel de verwachting van de organisatie in kaart gebracht kan worden, maar ook de verwachting en ervaring van de huurder(s). Daarnaast wordt met dit model de dienstverlening naar klanten gemeten, dan gaat het in dit onderzoek voornamelijk om de communicatie naar de klant, de veiligheid en hoe er om wordt gegaan met klachten.

Wanneer de verwachtingen/ervaringen van de Reensche Compagnie niet overeenkomen met die van de huurder(s) ontstaan er dus kloven. Door dit model toe te passen, kan er onderzocht worden waar de kloven zitten en hoe deze er in de toekomst niet meer zullen zijn.

Het RATER-model is voortgekomen uit het SERVQUAL-model. Met dit model kunnen bedrijven en organisaties de verwachting van klanten inschatten. Om dat te doen wordt er gebruik gemaakt van 5 dimensies in dit model. Om de servicekwaliteit van de Reensche Compagnie en Vaanster naar de huurders te meten, wordt ingegaan op vier dimensies (*zie bijlage V voor afbeelding*) (Gap model servqual, sd).

1. Betrouwbaarheid
 - Hier gaat het er om of de klant de dienst accuraat en eerlijk vindt.
2. Reactiesnelheid
 - Bij deze dimensie gaat het erom of er snel en goed gereageerd wordt op vragen en klachten.
3. Zekerheid
 - Bij deze derde dimensie die onderzocht wordt gaat het voornamelijk om of de huurders zeker kunnen zijn van de service en of ze daarmee verzekerd zijn van de juiste informatie.
4. Empathie
 - Bij deze laatste dimensie gaat het erom of de huurders persoonlijk worden benaderd en of de organisatie inspeelt op de wensen en behoeften.

De vijfde dimensie zijn tastbare zaken. Dit gaat voornamelijk over of het bedrijfspannend er netjes uit ziet, of de werkkleding van de medewerkers netjes is en hoe andere tastbare informatie over komt op de huurder. Deze dimensie wordt niet meegenomen met het onderzoek omdat de onderzoeker van mening is dat dit niet van toepassing is op de mate van tevredenheid van het wonen en de bijbehorende dienstverlening van de Reensche Compagnie.

Hoofdstuk 4 Onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk zullen de hoofd- en deelvragen van het onderzoek beschreven en toegelicht worden.

4.1 Onderzoeksvraag

Hoofdvraag van het onderzoek (onderzoeksvraag):

- In welke mate zijn de huurders van de Atlantaborg I & II van de Reensche Compagnie tevreden/ontevreden over het wonen in de nieuwbouw en de daarbij horende dienstverlening?

4.2 Deelvragen

Er zijn een aantal deelvragen opgesteld, die verschillende aspecten aankaarten waar antwoord op gegeven moet worden om een zo goed mogelijk resultaat te krijgen op de hoofdvraag.

De deelvragen zijn:

1. Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van de Reensche Compagnie volgens de huurders van de Atlantaborg?
2. Wat wordt er verstaan onder veiligheid binnen de Reensche Compagnie en onder de huurders en komt dit overeen met hoe de huurders de veiligheid ervaren?
3. Op welke wijze wordt er nu om gegaan met de service “communicatie” naar de huurders toe en op welke wijze kan dit eventueel anders?
4. Wat is de ervaring van de huurders hoe er om wordt gegaan met de klachten die zij hebben en melden bij de Reensche Compagnie?
5. Welke service biedt Vaanster aan de huurders van de Atlantaborg?
6. Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van Vaanster volgens de huurders van de Atlantaborg?

Hoofdstuk 5 Methodologie

In dit hoofdstuk wordt er beschreven welke methodes er gebruikt worden om de resultaten te verzamelen op de hoofd en deelvragen. Verder wordt ingegaan op de onderzoekskwaliteiten. Per deelvraag wordt de methodiek beschreven en in de bijlage staat een tabel die overzichtelijk de methodiek laat zien.

5.1 Methodiek

Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van de Reensche Compagnie volgens de huurders van de Atlantaborg?

Bij de eerste deelvraag wordt gebruik gemaakt van Fieldresearch. Er wordt gebruik gemaakt van enquêtes. De enquête zal de vorm van een Likertschaal hebben, een vijf punten schaal. Het is onderdeel van een kwantitatief onderzoek. Er wordt gebruik gemaakt van deze methode om duidelijk in beeld te krijgen wat de huurders van de huidige service vinden (Likertschalen, 2022). Door bij de huurders langs te gaan met deze enquête is de onderzoeker er zeker van dat de juiste doelgroep wordt bereikt.

Wat wordt er verstaan onder veiligheid binnen de Reensche Compagnie en onder de huurders? En komt dit overeen met hoe de huurders de veiligheid ervaren?

Bij deze deelvraag wordt er gebruik gemaakt van deskresearch. Hier is voor gekozen omdat er op de website al veel informatie bevat over wat de Reensche Compagnie doet om de veiligheid van de bewoners te waarborgen.

Bij het tweede gedeelte van deze deelvraag wordt er ook gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Ongestructureerde interviews met de huurders van de Atlantaborg moeten ervoor zorgen dat er duidelijk antwoord gegeven kan worden op deze deelvraag. Er wordt wederom gebruik gemaakt van deze interview structuur omdat de onderzoeker kan doorvragen op de antwoorden die de respondent geeft

Op welke wijze wordt er nu om gegaan met de service “communicatie” naar de huurders toe en op welke wijze kan dit eventueel anders?

Bij deze deelvraag gaat wordt er gebruik gemaakt van kwantitatief onderzoek. Door observaties en zelf te communiceren met bewoners krijgt de onderzoeker een goed en duidelijk beeld van de huidige situatie wat betreft de communicatie.

Wat is de ervaring van de huurders hoe er om wordt gegaan met de klachten die zij hebben en melden bij de Reensche Compagnie?

Deze deelvraag wordt beantwoord doormiddel van kwalitatief onderzoek. Er wordt gebruik gemaakt van een half-gestructureerd interview. Een half-gestructureerd is een interview met zowel open als gesloten vragen. Er worden enkele vragen vooraf vastgesteld om een leidraad te hebben in het interview, daarnaast is er ruimte voor extra inbreng van de respondent waar de interviewer weer op in kan gaan. Dit is dan ook de reden dat er voor dit type onderzoek is gekozen (Verhoeven, 2018).

Welke service biedt Vaanster aan de huurders van de Atlantaborg?

Doormiddel van deskresearch kan uitgezocht worden wat Vaanster voor bedrijf is en wat zij doen, in dit geval gaat het om literatuuronderzoek.

Naast deskresearch kan er ook gebruik gemaakt worden van fieldresearch.

Bij deze vraag wordt dan ook gebruik gemaakt van een kwalitatief onderzoek. Er wordt met de manager Algemene Zaken een ongestructureerd interview gehouden over het bedrijf Vaanster. Door de methode van een ongestructureerd interview te gebruiken is het mogelijk om duidelijk in kaart te krijgen wat Vaanster heeft beloofd aan de Reensche Compagnie.

Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van Vaanster volgens de huurders van de Atlantaborg?

Bij deze laatste deelvraag wordt gebruik gemaakt van een kwantitatief onderzoek. Aangezien het hier gaat om de servicekwaliteit van Vaanster, wordt hier gebruik gemaakt van een Likertschaal. Dit om zo een duidelijk beeld te krijgen van wat de huurders van de service van Vaanster vinden.

Naast deze vraag wordt er ook gebruik gemaakt van een interview met open vragen. Dit omdat dit de respondent de vrijheid geeft om antwoord te geven en het geeft de interviewer de vrijheid om door te vragen wanneer dat nodig is.

5.2 Vragenlijst

De vragenlijst zal bestaan uit twee gedeeltes die de vorm van een Likertschaal hebben. Hier wordt onder de bewoners de servicekwaliteit van de Reensche Compagnie en Vaanster gemeten. De rest van de vragenlijst zal bestaan uit open vragen en gesloten vragen.

De vragenlijst wordt onder andere afgenomen bij het bestuur en de medewerkers van de Reensche Compagnie, dit om in kaart te krijgen hoe zij denken over de verwachten/ervaringen van de bewoners.

Daarnaast wordt de vragenlijst afgenomen bij de bewoners. In totaal zijn er 76 appartementen. Niet alle appartementen van Atlantaborg II zijn al bewoond, daarom is het doel om tien tot twaalf bewoners (gehele Atlantacomplex) te interviewen om zo extra informatie te verzamelen. De rest van de bewoners wordt gevraagd of zij de vragenlijst zelf willen invullen, zodat elke bewoner toch zijn/haar mening kan geven over de service van de Reensche Compagnie en Vaanster.

5.3 Onderzoekskwaliteit

Voor het beoordelen van de onderzoekskwaliteit is zijn validiteit en betrouwbaarheid de belangrijkste criteria.

Bij betrouwbaarheid van de resultaten van je onderzoek wordt er nagegaan in welke mate er toevallige fouten voorkomen. Toevallige fouten zijn fouten door onverwachte en onberekenbare factoren in het onderzoek.

Bij validiteit wordt er gekeken naar de geldigheid en/of zuiverheid van je onderzoek. Er wordt dan gekeken naar de mate waarin systematische fouten worden gemaakt. Systematische fouten houdt in dat er een constante andere waarde wordt gemeten dan verwacht (Verhoeven, 2018).

5.3.1 Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te waarborgen, worden de huurders uitgekozen op basis van bepaalde kenmerken. Deze methode zorgt ervoor dat er alleen niet oudere huurders meegenomen met dit onderzoek maar ook de jongere generatie die in Atlantaborg is komen te wonen. Zo kan in kaart worden gebracht wat de behoeften zijn van verschillende leeftijdscategorieën.

In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van interviews en enquêtes. Wanneer de respondent toestemming geeft, worden deze interviews opgenomen. Dit zorgt er dan voor dat te allen tijde de interviews terug geluisterd kunnen worden. Hierdoor wordt de betrouwbaarheid van het onderzoek en de informatie verhoogd.

5.3.2 Validiteit

Om de validiteit van dit onderzoek te meten wordt er gebruik gemaakt van constructvaliditeit, ook wel begripsvaliditeit. Constructvaliditeit betekent: “de mate waarin je meet wat je meten wilt”. In de onderzoeksopzet zijn er definities van begrippen omschreven die belangrijk zijn voor het onderzoek. Deze definities worden omgezet in vragen (Verhoeven, 2018).

Hoofdstuk 6 Resultaten

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven op de deelvragen en uiteindelijk op de onderzoeksvraag. Hieronder volgt per deelvraag een beschrijving van de huidige situatie en daarop volgt een beschrijving van de resultaten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Algemeen

Om antwoord te kunnen geven op de onderstaande deelvragen zijn er interviews en enquêtes afgenomen. Er zijn zes interviews afgenomen en 21 enquêtes terug gekomen. De resultaten van de 27 bewoners vormen de resultaten van het onderzoek. Niet alle bewoners hebben elk onderdeel kunnen invullen met de reden dat zij er nog geen ervaringen mee hebben. Dit komt doordat een aantal bewoners er nog maar kort wonen. De gemiddelde leeftijd van het aantal respondenten is 75 jaar.

6.1 Servicekwaliteit de Reensche Compagnie

Bijbehorende deelvraag is: Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van de Reensche Compagnie volgens de huurders van de Atlantaborg?

De servicekwaliteit van de Reensche Compagnie is gemeten doormiddel van een Likertschaal. Er zijn vier onderwerpen die onderzocht zijn; de betrouwbaarheid, de reactiesnelheid, de zekerheid en de empathie. Deze enquête is afgenomen bij de medewerkers/bestuur om de verwachting te meten en bij de bewoners om de ervaring te meten.

In bijlage IX staat de uitwerking van de Likertschaal in grafiekvorm, in deze paragraaf wordt er een toelichting gegeven op de resultaten.

Medewerkers

Betrouwbaarheid

Over de betrouwbaarheid kan gezegd worden dat de Reensche Compagnie verwacht dat de bewoners enigszins tevreden zijn over de betrouwbaarheid. Enkele medewerkers of bestuursleden verwachten dat de bewoners ontevreden zullen zijn over bepaalde punten, en dan gaat dit voornamelijk over klachten melden en excuses door medewerkers als er een fout gemaakt wordt.

Reactiesnelheid

De reactiesnelheid bestaat uit een 7-tal stellingen over hoe de medewerkers omgaan met klachten en reparatieverzoeken die gemeld worden. Worden bewoners vriendelijk te woord gestaan, worden meldingen snel opgepakt en afgehandeld en wordt er aangegeven wanneer eventuele reparaties of aanpassingen uitgevoerd worden.

De verwachtingen van de Reensche Compagnie zijn bij dit onderwerp wel meer verdeeld. Het grootste gedeelte van de respondenten geeft aan te verwachten dat bewoners niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn of dat bewoners juist wel tevreden zijn. Een enkele medewerker/bestuurslid geeft aan te verwachten dat bewoners ontevreden zullen zijn over de stelling dat "De medewerkers komen hun afspraken na".

Zekerheid

De medewerkers en bestuursleden verwachten dat de bewoners enigszins tevreden of zelf zeer tevreden zijn over de stellingen die horen bij zekerheid. Deze stellingen gaan over hoe tevreden bewoners zijn over de communicatielijnen, of medewerkers de juiste kennis hebben en of de bewoners zich veilig/vertrouwd voelen in de communicatie met de medewerkers.

Empathie

Bij empathie wordt er gekeken naar of de Reensche Compagnie en de medewerkers zich kunnen inleven in de bewoners, of zij de specifieke behoefte begrijpen en of de bereikbaarheid goed is.

Uit de resultaten van de Likertschaal is af te lezen dat de medewerkers/bestuursleden verwachten dat de bewoners in het algemeen tevreden zijn over de stellingen die bij de empathie horen. Een klein gedeelte van de medewerkers of bestuursleden verwacht dat bewoners niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn.

Bewoners

Betrouwbaarheid

In het algemeen zijn de respondenten over de betrouwbaarheid van de service wel tevreden. Op alle stellingen zijn de meest gegeven antwoorden enigszins tevreden of zeer tevreden.

Bij de stelling; “Medewerkers van DRC bij bieden bij fouten of klachten hun excuses aan” is het grootste deel van de respondenten niet tevreden maar ook niet ontevreden.

In het figuur die in de bijlage IX staat kan ook worden afgelezen dat er een klein gedeelte van de respondenten ontevreden is over hoe de medewerkers verschillende punten aanpakken.

Reactiesnelheid

Door de Likertschaal af te lezen, kan er gezegd worden dat 100% van de respondenten tevreden is over het feit dat de medewerkers altijd bereid zijn om te helpen. Het grootste gedeelte van de respondenten zijn tevreden over de 7 stellingen die bij de reactiesnelheid horen. 17% van de respondenten geeft aan wel ontevreden te zijn over de stelling “Klachten/vragen/problemen adequaat worden afgehandeld”.

Zekerheid

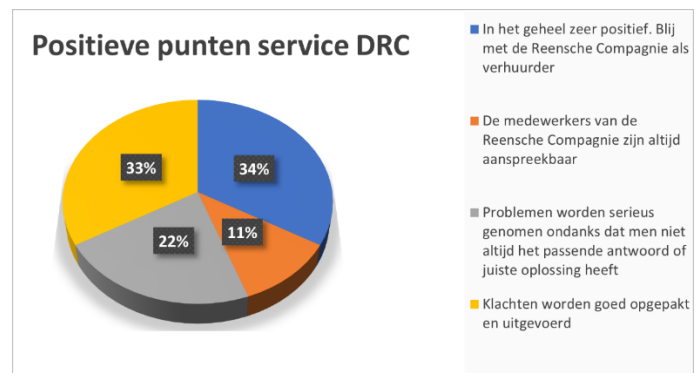
Op elke stelling die hieronder de zekerheid vallen, geeft gemiddeld 60% van de respondenten aan zeer tevreden te zijn, daarnaast geeft ongeveer 30% van de respondenten aan enigszins tevreden zijn over elke stelling. De overgebleven 10% geeft aan niet tevreden, maar ook niet ontevreden te zijn of zelf helemaal ontevreden te zijn. Enkele respondenten hebben aangegeven ontevreden te zijn over een bepaalde stelling.

Empathie

Uit de Likertschaal is af te lezen dat het grootste gedeelte van de respondenten aangeeft enigszins tevreden of zeer tevreden te zijn. 16% van de respondenten geeft aan enigszins ontevreden te zijn over de persoonlijke aandacht die ze krijgen en over de inzet die de Reensche Compagnie toont. Verder wordt er door een aantal respondenten aangegeven niet tevreden of ontevreden te zijn of juist enigszins ontevreden of zeer ontevreden te zijn over bepaalde stellingen.

6.1.1 Positieve punten service de Reensche Compagnie

Zoals u hiervoor kon lezen zijn de respondenten over het algemeen tevreden over de servicekwaliteit van de Reensche Compagnie die gemeten is aan de hand van de vier indicatoren. Naast de Likertschaal is er bij de bewoners ook nog een enquête afgenomen waarin zij de positieve punten die zij hebben ervaren konden noteren.



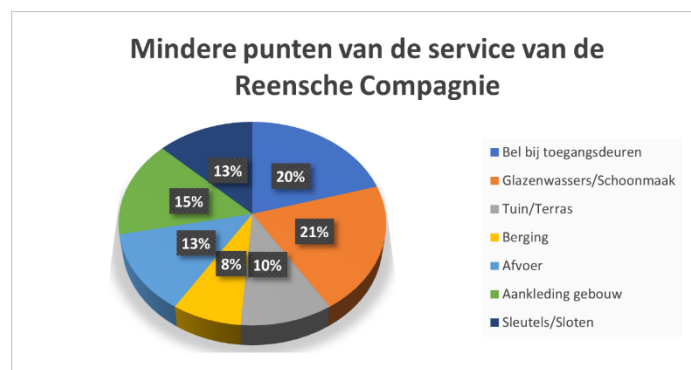
Figuur 6.1.1 Positieve punten

Zo is in figuur 6.1.1 te zien wat de meest voorgekomen positieve punten zijn. Voor 34% van de opmerkingen geldt dat de respondenten zeer blij zijn met de Reensche Compagnie als verhuurder. Daarnaast gaat 33% van de opmerkingen over hoe goed klachten worden opgepakt door de medewerkers en vervolgens worden uitgevoerd door de huismeester. Dit is in lijn met de 22% van de opmerkingen die aangeeft dat de respondenten tevreden zijn over hoe problemen, klachten en verzoeken serieus genomen worden. Wel wordt hierbij aangegeven dat de medewerkers niet altijd het passende antwoord of de juiste oplossing hebben.

Als laatste is af te lezen dat 11% van de genoemde positieve punten gaat over dat de medewerkers van de Reensche Compagnie altijd aanspreekbaar zijn. Wat hier mee bedoeld wordt is dat de medewerkers de bewoners vriendelijk te woord staan en altijd even snel aangesproken kunnen worden wanneer dit nodig is.

6.1.2 Mindere punten service de Reensche Compagnie

In figuur 6.2.1 ziet u dat de respondenten wel mindere punten ervaren aan het wonen of de service van de Reensche Compagnie. Zo klaagt 20% van de respondenten over de bel bij de toegangsdeuren, de bezoekers van de bewoners vinden het lastig om het juiste huisnummer tevoorschijn te krijgen waardoor er vaak bij de verkeerde bewoner wordt aangebeld. Daarnaast is zowel de bel bij de intercom beneden als de bel bij de voordeur van de woning hetzelfde waardoor bewoners verwarring ervaren waar er op dat moment wordt aangebeld.



Figuur 6.1.2.1 Mindere punten

In het figuur is te zien dat er geklaagd wordt over glazenwassers en de schoonmaak. Uit het onderzoek is gebleken dat er beloofd is dat er een bedrijf zou komen die de glazen zou wassen. De respondenten vragen zich af of dit nog steeds zo is of dat dit bedrijf niet meer komt, daar krijgen zij geen duidelijk antwoord op. Daarnaast kunnen bewoners van een hoekwoning de zijramen niet zelf wassen aangezien dit geen draai-kiepramen zijn. Zij vragen zich daarom ook af hoe zij de ramen moeten wassen en waarom dit niet voor hen wordt gedaan.

De respondenten zijn daarnaast ontevreden over de schoonmaak van het appartement, er wordt aangegeven dat na het schoonmaken de vloeren te nat zijn en gevlekt opdrogen en dat het trappenhuis niet goed schoongemaakt wordt waardoor het vies blijft.

Ook is in figuur 6.1.2.1 te zien dat 10% van opmerkingen gaat over het aangelegde tuin/terras.

Bewoners zijn niet tevreden over de tuin/terras en dit komt doordat zij vinden dat er een te kleine buiten plaatst is, dit geldt alleen bij de woningen op de begane grond. Er wordt ook gesproken over het feit dat de respondenten geen keuze hebben gekregen om de tuin zelf aan te leggen of te laten bestraten. Hierbij wordt ook genoemd dat er aan de Kerkstraat kant veel afval in de tuinen ligt door weggebruikers, volgens de respondenten wordt dit nu opgeruimd door een bewoner.

8% van de respondenten geeft aan dat zij vinden dat er te weinig opbergplekken zijn en dat zij een berging missen waar zij eventueel gebruik van kunnen maken.

Daarnaast gaat 13% van de opmerkingen over de afvoer. Doordat de balkons niet beschikken over een afvoer, hebben bewoners problemen met wateroverlast bij slecht weer of wanneer een bewoner boven bezig is met water. Door het hebben van geen afvoer klettert er volgens bewoners veel water naar beneden.

Verder vinden bewoners dat de aankleding van het gebouw wel wat beter kan, zij vinden het op dit moment op een ziekenhuis lijken en zouden het wel aangenamer aangekleed willen zien en daarbij zouden zij graag een zitgedeelte willen hebben in de hal om te wachten op een taxi bijvoorbeeld, die mogelijkheid is er op dit moment niet.

Het laatste punt wat genoemd door de respondenten waar zij niet tevreden over zijn gaat over de sleutels en sloten. Er is aangegeven door respondenten dat de zijdeur bij de parkeerplaats (Atlantaborg II) vaak wordt opengelaten waardoor er wel eens vreemde mensen naar binnen zijn gekomen. Daarnaast is aangegeven dat bewoners het vervelend vinden dat ze zijdeur bij het trappenhuis niet toegankelijk is voor bewoners.

6.2 Veiligheid

Bijbehorende deelvraag is: Wat wordt er verstaan onder veiligheid binnen de Reensche Compagnie en onder de huurders? En komt dit overeen met hoe de huurders de veiligheid ervaren?

Om antwoord te geven op deze deelvraag is er onderzocht wat veiligheid voor de Reensche Compagnie betekent en wat zij nu al doen om de veiligheid van de huurders te garanderen. Daarnaast is er onderzocht hoe de huurders de veiligheid ervaren en of dit overeenkomt met hoe de Reensche Compagnie dit zou willen.

Wat betekent veiligheid voor de organisatie de Reensche Compagnie?

Veiligheid is voor de Reensche Compagnie erg belangrijk. Bewoners moeten zich veilig voelen in hun woning. Moeten zonder overlast kunnen wonen en moeten zich veilig voelen en vertrouwd voelen bij de medewerkers om hun hart te kunnen luchten. Doormiddel van verschillende aspecten is de Reensche Compagnie bezig om de veiligheid van de bewoners te waarborgen.

Zo zijn de hoofdentrees van de gebouwen niet publiekelijk toegankelijk, deze zijn alleen toegankelijk voor de huurders zelf, de hulpverlening en voor de medewerkers van de Reensche Compagnie. Ook zijn de hoofdentrees uitgerust met een SOS-systeem zodat de toegangsdeuren altijd vanuit een ambulance of brandweer geopend kunnen worden. In het appartementencomplex zijn alle verdiepingen met de lift bereikbaar en deze zijn dan ook voorzien met een 24 uurs storing beveiliging.

Daarnaast is er ook gedacht aan veiligheid in de appartementen, zo beschikt elke woning over een rookmelder. Ook heeft elke woning een deurdranger bij de voordeur zitten. Deze zorgt ervoor dat de deur automatisch sluit en dit kan ervoor zorgen dat wanneer er brand uitbreekt, dat deze zich niet zo snel kan verspreiden omdat de deur automatisch sluit.

In de directe omgeving bevindt zich thuiszorg die in noodsituaties snel aanwezig kunnen zijn. Door sleutelkluisjes die in de voorgevel zijn gemaakt, is het voor thuiszorginstanties mogelijk om binnen bij huurders te komen zonder eerst aan te bellen.

Deze instanties kunnen dan alleen naar binnen bij huurders die een sleutelkluisje hebben aangevraagd en die gebruik maken van thuiszorginstanties.

Daarnaast beschikt elke medewerker van de Reensche Compagnie over een BHV certificaat (bedrijfshulpverlening, brandbestrijding, en reanimatie).

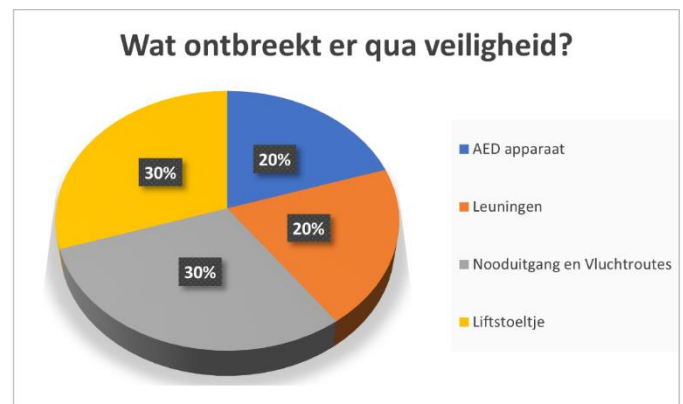
Hoe wordt de veiligheid van de huurders van de Reensche Compagnie ervaren?

In bijlage XIII, figuur 6.2.1 is te zien dat veel van de bewoners zich veilig voelen in de Atlantaborg. 100% van de respondenten heeft aangegeven dat zij zich in het algemeen erg veilig voelen. Dit komt voornamelijk doordat de toegangsdeuren niet voor iedereen toegankelijk zijn waardoor er in principe geen vreemde mensen in het gebouw kunnen komen.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat bewoners wel een stukje geborgenheid missen. De ene bewoner heeft meer contact met een ander, komt bij elkaar op de koffie of maken alleen een praatje op de galerij terwijl er ook bewoners zijn die geen idee hebben bij wie zij nou in het appartement wonen.

Naast de geborgenheid is er aangegeven wat de respondenten nog meer missen qua veiligheid.

Zo is in figuur 6.2.2 te zien dat 20% van de opmerkingen gaat over een AED-apparaat. De bewoners ervaren dit als een stukje veiligheid als er wat met een van hen gebeurt en er zit wel een Automatische Externe Defibrillator in het gebouw. Daarnaast is te zien dat er leuningen ontbreken, zowel op de galerij als in het trappenhuis tussen de begane grond en de eerste verdieping. Hierdoor kunnen oudere bewoners zich daar niet aan vast houden als dat nodig zou zijn. Ook is te zien dat 30% van de opmerkingen gaat over nooduitgangen en vluchtroutes, deze worden op dit moment in het gebouw niet aangegeven. Verder missen de respondenten een liftstoeltje in de lift voor oudere bewoners die willen gaan zitten. Dit kan handig zijn wanneer er een liftstoring is en er zit een bewoner/bezoeker in die niet goed ter been is.



Figuur 6.2.2 Ontbrekingen veiligheid

6.3 Communicatie

Bijbehorende deelvraag is: Op welke wijze wordt er nu om gegaan met de service “communicatie” naar de huurders toe en op welke wijze kan dit eventueel anders?

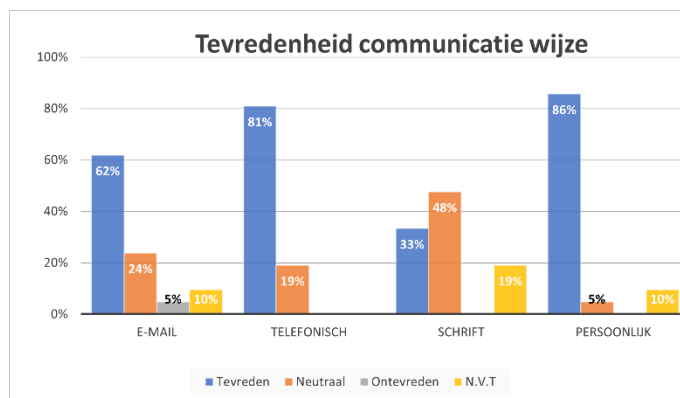
Hoe verloopt de communicatie met de bewoners van de Atlantaborg op dit moment?

De communicatie met de bewoners verloopt op dit moment op verschillende manieren. Wanneer er iets belangrijk gemeld moet worden en dat geldt voor alle bewoners van de Atlantaborg, dan gaat er een brief in de brievenbus. Andere minder belangrijke informatie wordt voornamelijk via de e-mail gedaan.

Als er iets besproken of gemeld moet worden aan een bewoner en dat geldt niet voor alle andere bewoners, dan gaat dit telefonisch.

Wat zijn de wensen van de huurders met betrekking tot de communicatie?

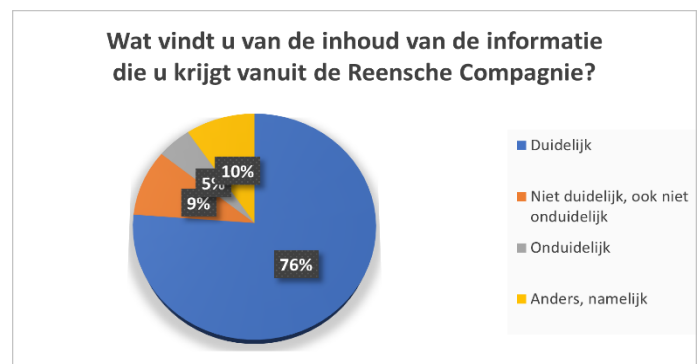
In figuur 6.3.1 is te af te lezen hoe tevreden de respondenten zijn over de wijze van communicatie. In het algemeen zijn de respondenten zeer tevreden over de wijze waarop zij met de Reensche Compagnie kunnen communiceren. Over de communicatiewijze ‘schrift’ is de kleinste groep tevreden, zo’n 33%.



Figuur 6.3.1 Tevredenheid communicatiewijze

In bijlage XIII, figuur 6.3.2 staat is te zien wat de keuzes zijn van de respondenten wat hun keuze zou zijn om te kunnen communiceren. Af te lezen in het figuur is dat bellen voor de meeste respondenten de eerste keus is om contact te krijgen met de Reensche Compagnie. Dit omdat de bewoners het gevoel hebben dat er echt naar ze wordt geluisterd. Het mailen naar de Reensche Compagnie is voor veel respondenten de tweede keus van communiceren. Het langskomen bij de Reensche Compagnie is de laatste keus van de respondenten, dat zouden ze dan ook niet zo snel doen, alleen wanneer dat echt nodig is.

76% van de respondenten heeft aangegeven tevreden te zijn over de informatie die zij krijgen vanuit de Reensche Compagnie. 14% van de respondenten vindt de informatiestrekking niet duidelijk of is niet op de manier waarop zij dat graag zouden willen. Deze groep vindt de informatie spaarzaam en vinden dat zij af en toe nog wel eens worden overvallen met de informatie die zij krijgen.

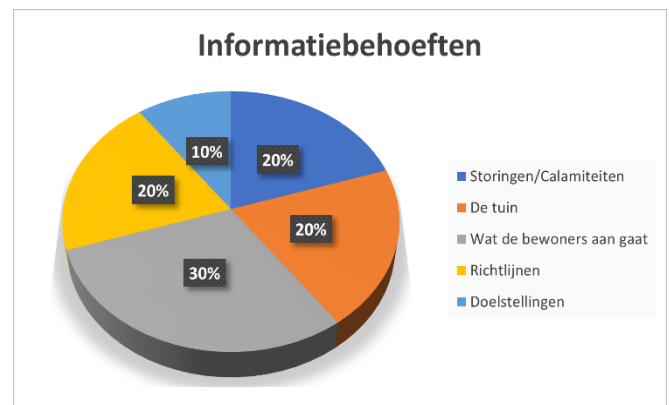


Figuur 6.3.3 Duidelijkheid informatie

Naast de onduidelijkheid die deze groep respondenten ervaren, is er in het onderzoek naar voren gekomen dat er door de respondenten mindere punten aan de communicatie ervaren. In bijlage XIII, figuur 6.3.4 is af te lezen dat 20% van de opmerkingen gaat over de beperkte bereikbaarheid, hiermee wordt bedoeld dat het kantoor telefonisch alleen bereikbaar is in de ochtend. Daarnaast gaat 40% van de opmerkingen over het feit dat beloftes niet worden waargemaakt, deze beloftes gaan volgens de respondenten voornamelijk over de glazenwassers die zouden komen, dingen die eerst wel op de gang mochten staan en nu niet meer (rolstoel, rollator, scootmobiel).

De rest van de opmerkingen gaat over dat er niet goed gecommuniceerd wordt met bewoners. De respondenten geven aan dat wanneer zij iets melden, het niet adequaat wordt opgepakt, ze krijgen geen terugkoppeling wanneer zij iets melden waardoor zij er steeds achteraan moeten bellen of er wordt überhaupt niet gereageerd.

Aan de bewoners is ook gevraagd waar zij meer informatie over zouden willen. In figuur 6.3.5 is af te lezen waar de bewoners behoefte aan hebben qua informatie. 30% van de opmerkingen gaat over het feit dat bewoners graag op de hoogte gehouden willen worden met dingen die hen aan gaat, zoals de lampen die minder zijn gaan branden, dingen die gezamenlijk aangeschaft kunnen worden zoals hordeuren en balkonafschermers of wat er te doen is in de Reensche Compagnie. Daarnaast willen de respondenten meer informatie over de tuin, wie dit bijhoudt zoals onkruid weghalen en hoe vaak de tuin gedaan wordt. Verder willen de respondenten weten waar ze terecht kunnen bij storingen en calamiteiten buiten de kantooruren van de Reensche Compagnie. Tijdens het onderzoek is wel naar voren gekomen dat bewoners niet altijd goed weten bij wie ze terecht kunnen.



Figuur 6.3.5 Informatiebehoeften

De laatste 20% van de opmerkingen geeft aan dat er behoefte is aan informatie over bepaalde richtlijnen zoals, wat mag wel en niet aan het balkon, hoe vaak wordt er schoongemaakt en andere richtlijnen die gesteld voor de woningen vanuit de Reensche Compagnie. En een klein gedeelte van de respondenten zou graag informatie willen ontvangen over doelstellingen, missie en visie van de Reensche Compagnie.

Door de respondenten is aangegeven dat zij deze informatie voornamelijk via de post (52%) en via de e-mail (44%) willen ontvangen. Daarnaast is aangegeven dat het grootste gedeelte van de respondenten deze informatie één keer wil ontvangen zodat het duidelijk is of anders enkele keren per jaar of wanneer het nodig is, zie bijlage XIII, figuur 6.3.6.

6.4 Klachten

Bijbehorende deelvraag is: Wat is de ervaring van de huurders hoe er om wordt gegaan met de klachten die zij hebben en melden bij de Reensche Compagnie?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden wordt er eerst gekeken naar of de Reensche Compagnie een officiële klachtenprocedure heeft en wat de termijn is van het afhandelen van klachten.

Op dit moment is er geen officiële klachtenprocedure voor zowel klachten die bewoners kunnen indienen over bijvoorbeeld de werkwijze van werknemers als voor reparatieverzoeken. Het melden van klachten over bijvoorbeeld de werkwijze van werknemers gaat op dit moment via de bewonersbelangen en het bestuur. Die nemen alle binnen gekomen klachten onder de loep en gaan vanuit dat punt kijken wat de beste manier van afhandeling is.

Het melden van reparatieverzoeken gebeurt op dit moment vaak telefonisch. De bewoners kunnen een reparatieverzoek melden telefonisch of het formulier in te vullen op de website. Als dit telefonisch gemeld wordt, dan wordt er een reparatieformulier geschreven en wordt dit doorgegeven aan de huismeester. De huismeester gaat dezelfde dag nog naar de desbetreffende woning om het probleem op te lossen, en als hij niet in staat is om dit op te lossen dan gaat dit naar een derde partij. Wanneer de reparatie zo urgent is komt de ingeschakelde partij ook dezelfde dag om het probleem op te lossen. Als dit niet mogelijk is dan komt het bedrijf de eerste volgende werkdag of wordt er een afspraak gemaakt met de bewoner(s).

Wanneer de bewoners van de Atlantaborg een reparatieverzoek hebben of een ander verzoek aan de huismeester wordt er een afspraak gemaakt met deze bewoner. Dit omdat de huismeester altijd aanwezig is in de oudbouw dus niet elk moment naar de Atlantaborg kan. Daarnaast werken veel bewoners van de Atlantaborg nog dus kan de huismeester niet elk moment onaangekondigd langskomen.

Doordat er geen officiële klachtenprocedure is, is het voor de bewoners ook niet duidelijk hoe er wordt omgegaan met gemelde klachten. De Woningwet heeft woningcorporaties wel verplicht gesteld om voor de afhandeling van klachten een reglement op te stellen voor huurders zodat het ook voor hen duidelijk is waar zij een klacht kunnen indienen (Klachtenreglement Aedes verplicht, sd). Op dit moment zijn de medewerkers wel bezig met het maken van de klachtenprocedures. Deze worden door het bestuur beoordeeld en uiteindelijk zal dit een leidraad vormen voor klachten en reparatieverzoeken.

Wat is de ervaring van huurders hoe er om wordt gegaan het melden van klachten etc.?

100% van de respondenten geeft aan altijd vriendelijk te woord te worden gestaan door de medewerkers van de Reensche Compagnie. Geen een van de respondenten heeft aangegeven dat er problemen zijn met hoe zij te woord worden gestaan door de medewerkers.

In figuur 6.4.1 is te zien op welke wijze de respondenten op dit moment een klacht of reparatieverzoek indienen. Het grootste gedeelte van de respondenten dient dit telefonisch of via de e-mail in.

Uit het onderzoek zie bijlage XIII, figuur 6.4.2 is naar voren gekomen dat 85% van de respondenten de wijze waarop zij een klacht of reparatieverzoek inleveren niet zouden willen veranderen en dat ze telefonisch of via de e-mail een prima manier vinden om zulke gevallen te melden.

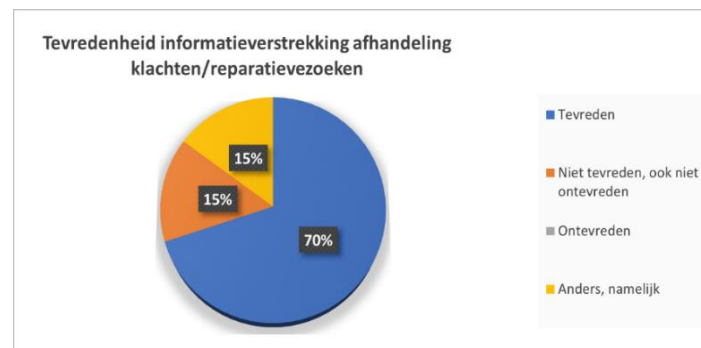
In figuur 6.4.3 is af te lezen dat 70% van de respondenten tevreden is over de afhandeling van klachten/reparatieverzoeken. De andere 30% van de respondenten is niet tevreden en ook niet ontevreden of hebben hier nog geen ervaring mee gehad. Dit heeft dan ook te maken met wat al eerder genoemd is, het feit dat er niet altijd een terugkoppeling is aan de bewoners vanuit de Reensche Compagnie als er iets gemeld wordt.

Over de termijn van het afhandelen van reparatieverzoeken is 71% van de respondenten algemeen tevreden. De huismeester probeert zo snel mogelijk alles te verhelpen. Daarnaast vinden de respondenten het niet erg als de afhandeling wat langer zou duren. 57% van de respondenten geeft aan dat ze geen termijn verwachten, maar dat het wel afhankelijk is van het verzoek wat ze hebben. Urgente klachten moeten wel dezelfde dag opgelost worden en desnoods de volgende dag.

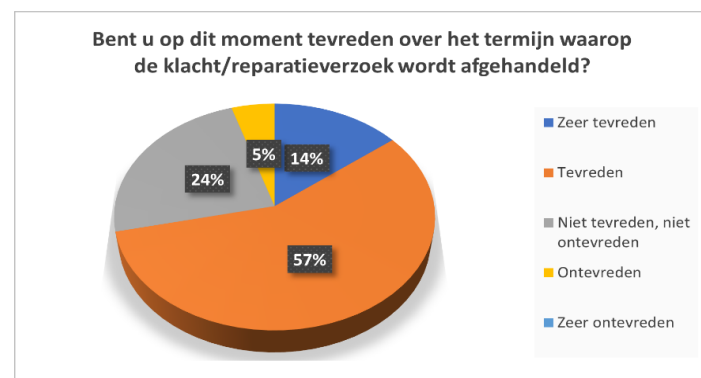
Verder geeft 24% van de respondenten aan dat zij 3 tot 4 dagen een redelijk termijn vinden voor de afhandeling bijlage XIII, figuur 6.4.5.



Figuur 6.4.1 Wijze van indienen klacht/reparatieverzoek



Figuur 6.4.3 Tevredenheid afhandeling klacht/reparatieverzoek



Figuur 6.4.4 Tevredenheid termijn van afhandeling

6.5 Vaanster

*Bijbehorende deelvraag is: Welke service biedt Vaanster aan de huurders van de Atlantaborg?
+ Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van Vaanster volgens de huurders van de Atlantaborg?*

Als eerst wordt er antwoord gegeven op de vraag welke service Vaanster biedt? Vaanster is een onafhankelijk investeerder in collectieve duurzame energiesystemen.

Tijdens de bouw van de woningen heeft Vaanster samen met de ontwikkelaar van de woningen de woningen voorzien van een lucht/water warmtepomp met daarbij een boiler van 230 liter (bruto) en zonnepanelen op het dak. Vanaf de oplevering van de woningen hoeft de huurder het systeem enkel aan te zetten en vanaf dat moment gaat alles vanzelf.

Bij het sluiten van de overeenkomst met Vaanster wordt er een 25-jarig huurovereenkomst afgesloten. De onderhoud en het verhelpen van storingen zit bij de huurprijs inbegrepen. De huurders zijn na het tekenen van de overeenkomst all-in service verzekerd. Dat betekent dat de service 7 dagen per week, 24 uur is en dat het hele jaar door. Het systeem wordt door Vaanster onderhouden en wanneer er een storing voorkomt dan kan de huurder, of de verhuurder (Reensche Compagnie) contact opnemen met Vaanster en wordt dit verholpen/gerepareerd. Alle kosten voor de service, onderhoud en noodzakelijke vervanging zijn voor Vaanster, net zoals de kosten zoals arbeidsloon en voorrijkosten. Dit geldt niet wanneer er sprake is van vernieling van het product of schade die door buitenstaanders is aangebracht. Wanneer er een storing is en dit niet aan het systeem van Vaanster te wijten is of als er met de huurder een afspraak is gemaakt en op hij/zij op het moment van de afspraak niet thuis is, worden er kosten in rekening gebracht.

De vraag vanuit de Reensche Compagnie is of de bewoners wel tevreden zijn over de service die Vaanster biedt. Dezelfde stellingen als bij de Likertschaal over de service van de Reensche Compagnie zijn hierbij gebruikt. De uitkomsten staan in bijlage IX en hier zal een toelichting gegeven worden op de resultaten

Medewerkers

Betrouwbaarheid

Uit de resultaten is af te lezen dat 50% van de medewerkers en het bestuur verwacht dat de bewoners ontevreden zijn over het aanbieden van excuses bij fouten. Ook is er af te lezen dat er een klein deel van de medewerkers en het bestuur verwacht dat de bewoners zeer tevreden zijn over dat er een centraal punt is waar klachten gemeld kunnen worden.

Reactiesnelheid

Als er wordt gekeken naar de verwachtingen van de medewerkers en bestuur kan er worden afgelezen dat er verwacht wordt dat de bewoners in het algemeen ontevreden zullen zijn over die reactiesnelheid van Vaanster. Verder wordt er verwacht dat veel bewoners niet tevreden maar ook niet ontevreden zullen zijn en een klein gedeelte van de respondenten verwacht dat enkele bewoners enigszins tevreden zullen zijn.

Zekerheid

De verwachting van de medewerkers en bestuursleden over de zekerheid van Vaanster, zijn wisselend. Aan de ene kant wordt er verwacht dat bewoners ontevreden zullen zijn over de beleefdheid, vertrouwen en communicatielijnen van Vaanster. Aan de andere kant wordt vanuit de Reensche Compagnie verwacht dat de bewoners tevreden zullen zijn hierover.

Empathie

Over de empathie van Vaanster kan gezegd worden dat de Reensche Compagnie verwacht dat een groot deel van de bewoners hier ontevreden over zullen zijn en dat er door Vaanster niet ingezet wordt voor het belang van de Bewoners en dat er niet ingespeeld wordt op de specifieke behoefte van de bewoners. Enkele respondenten geven aan dat bewoners hier niet tevreden maar ook niet ontevreden of enigszins tevreden over zullen zijn.

Bewoners

Betrouwbaarheid

Uit de resultaten kan afgelezen worden dat de respondenten verschillende ervaringen hebben met Vaanster. Er kan afgelezen worden dat er meer respondenten ontevreden zijn over de betrouwbaarheid, maar er zijn ook respondenten die tevreden zijn over de service. 67% van de respondenten geeft aan op de stelling “Medewerkers van Vaanster bieden bij fouten of klachten hun excuses aan” niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn.

Reactiesnelheid

Als er in het algemeen gekeken wordt naar de resultaten van het kopje reactiesnelheid is er te zien dat het meerderdeel van aangeeft zeer ontevreden en enigszins ontevreden te zijn. Bij een aantal stellingen zoals “Klachten/vragen/problemen worden adequaat afgehandeld is 31% van de respondenten enigszins tevreden. Er is maar een klein deel van de respondenten die zeer tevreden is over de reactiesnelheid.

Zekerheid

Op de stelling “Medewerkers van Vaanster zijn altijd beleefd tegen u” geeft 60% aan enigszins tevreden hierover te zijn. 33% van de respondent geeft aan zeer ontevreden te zijn over het vertrouwen dat de medewerkers van Vaanster moeten wekken. Verder geeft het overgrote gedeelte van de respondenten aan niet tevreden te zijn, maar ook niet ontevreden.

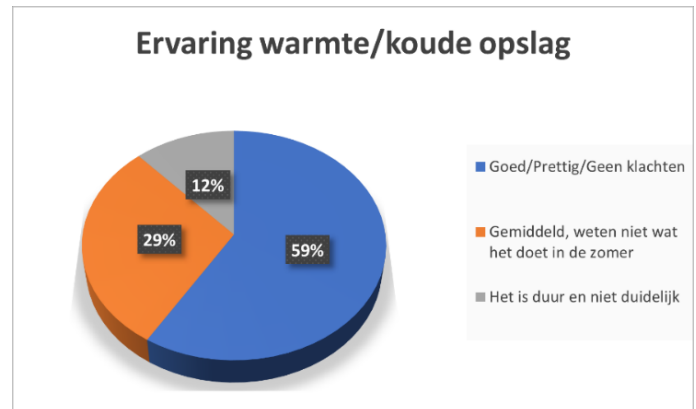
Empathie

Bij empathie wordt er gekeken naar of de Reensche Compagnie en de medewerkers zich kan inleven in de bewoners, begrijpen van specifieke behoefte en of de bereikbaarheid goed is.

Als er wordt gekeken naar de resultaten, is er af te lezen dat het grootste gedeelte van de respondenten als antwoord heeft gegeven dat ze niet tevreden maar ook niet ontevreden te zijn over de aangegeven stellingen. Bij alle vier de stellingen geeft 13% van de respondenten zeer tevreden te zijn over het empathisch vermogen van Vaanster

Naast de service van Vaanster die onderzocht is doormiddel van de Likertschaal, is door het stellen van open vragen nog meer informatie verzameld.

Ten eerste is onderzocht hoe tevreden de bewoners zijn over het warmte koude-systeem van Vaanster. Zoals af te lezen in figuur 6.5.1 ervaart 59% van de respondenten het systeem als prettig en hebben tot nu toe geen klachten gehad. 29% van de respondenten geeft aan het systeem tot nu toe goed te ervaren, maar die weten niet wat het gaat doen als de zomer er is. De rest van de respondenten vindt het systeem of te duur of hebben geen idee hoe het werkt.



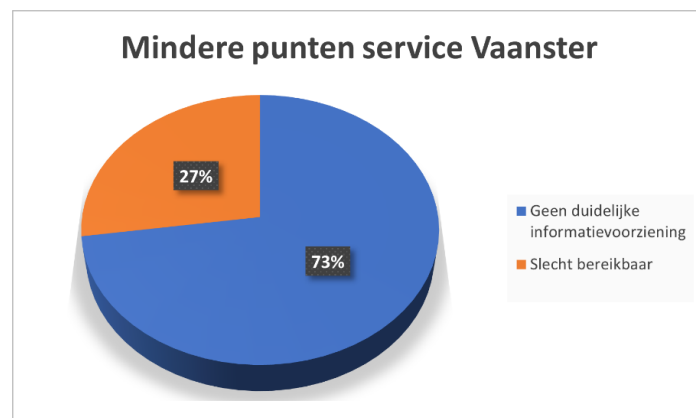
Figuur 6.5.1 Ervaring systeem Vaanster

Doordat 88% het systeem goed ervaart, hebben de respondenten nog weinig last gehad van storingen van het systeem zie bijlage XIII figuur 6.5.2.

Het kleine gedeelte wat heeft aangegeven af en toe een storing te hebben, geeft daarbij ook aan dat dat te maken heeft met de zonnepanelen en niet met het systeem van Vaanster zelf.

Verder is er aan de bewoners gevraagd wat zij ervaren als positieve punten van de service van Vaanster. Hier is weinig respons op gekomen, in totaal zijn er 3 bewoners die antwoord hebben kunnen geven op deze vraag. Hier is naar voren gekomen dat zij goed bereikbaar (telefonisch) zijn en dat er een goede informatievoorziening is.

In figuur 6.5.3 is af te lezen dat 73% van het aantal respondenten vindt dat Vaanster geen duidelijke informatievoorziening heeft. De bewoners krijgen geen duidelijke antwoorden op vragen die ze hebben of krijgen te maken met een derde partij. 29% van het aantal respondenten vindt dat Vaanster slecht bereikbaar is, dat ze de klantenservice niet goed te pakken krijgen en dat ze veel te lang moeten wachten op bepaalde zaken die zijn beloofd.



Figuur 6.5.3 Mindere punten Vaanster

Voor 46% van de respondenten is de informatievoorziening van Vaanster slecht, dit komt doordat er weinig tot geen contact is met Vaanster, of alleen contact via de mail en dat ze weinig tot niet telefonisch bereikbaar zijn.

Aangegeven in bijlage XIII, figuur 6.5.5 is dat 50% respondenten niet goed wordt geholpen wanneer zij een klacht melden. 31% van de respondenten heeft wel goede ervaringen met het melden van een klacht en 19% van de respondenten geeft aan dat deze vraag niet van toepassing is omdat zij nog geen melding hebben hoeven maken.



Figuur 6.5.4 Informatievoorziening Vaanster

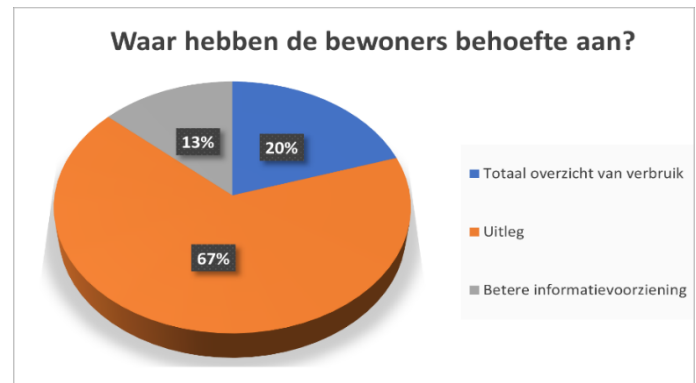
Aangegeven is door de respondenten die een klacht melden dat zij lang moeten wachten tot dit wordt opgepakt. Uit figuur 6.5.6 in bijlage XIII is af te lezen dat 43% van de respondenten aangeeft dat een afhandeling van een klacht bij Vaanster geen termijn heeft en dat het afhankelijk is van de klacht die je hebt. Verder geeft 28% aan 3 tot 7 dagen te moeten wachten op een afhandeling. Verder zijn er ook bewoners die nog geen klacht hebben hoeven melden dus hier ook geen ervaring mee hebben, daarom geeft 22 % aan dat deze vraag niet van toepassing is.

De bewoners is gevraagd wat er vanuit Vaanster moet veranderen om nog meer aan hun wensen en/of verwachtingen te voldoen?

Van de respondenten geeft 67% aan een uitleg van het systeem te willen. Uit de interviews en enquêtes is naar voren gekomen dat er vanuit Vaanster is beloofd dat er iemand van het bedrijf langs zou komen om uitleg te geven over het systeem. Tot op heden is er nog niemand van Vaanster langs geweest terwijl daar wel behoefte aan is.

Daarnaast wil 13% van de respondenten een betere informatievoorziening vanuit Vaanster.

Dan gaat het bijvoorbeeld om een betere klantenservice of tenminste dat ze weten waar ze terecht kunnen met vragen, rekeningen (wanneer er een verhoging komt) en andere zaken die de bewoner aangaat aangezien zij wel een contract hebben met Vaanster. Verder geeft 20% van de respondenten aan geen overzicht te krijgen van wat zij verbruiken. Hier is volgens respondenten wel behoefte aan aangezien bewoners nu geen idee hebben van wat er verbruikt wordt en wat er terug geleverd wordt.



Figuur 6.5.7 Informatiebehoefte Vaanster

6.6 Resultaten in Servqual model

De verwachting die de Algemeen Manager en het bestuur hebben uitgesproken voorafgaand aan het onderzoek komen in het algemeen zeer overeen met de resultaten uit het onderzoek. De veiligheid wordt als zeer positief ervaren door de bewoners. Daarnaast was de verwachting van de Reensche Compagnie dat de bewoners minder positief waren over de communicatie en Vaanster. Dit is uit het onderzoek ook naar voren gekomen.

Als wordt gekeken naar de resultaten en het servqual model, kan worden gezegd dat er tussen de management perceptie van consumenten verwachting en de verwachte/ervaren service geen noemenswaardige kloof is gemeten. Dit komt omdat de verwachting van de Algemeen Manager en het bestuur overeenkomt met de ervaring die de bewoners tot nu toe hebben. Wel zijn er enkele punten aan de service, veiligheid, communicatie en klachtenafhandeling die verbeterd kunnen worden om ervoor te zorgen dat er helemaal geen kloof meer bestaat. Kloof twee en drie zijn niet gemeten in het onderzoek. Uit het onderzoek is wel gemeten dat er een kloof staat tussen de dienstverlening en de externe communicatie naar klanten toe, kloof vier. Dit komt doordat weinig tot geen terugkoppeling plaats vindt met de bewoners waardoor de bewoners de communicatie en klachtenafhandeling soms als ontevreden ervaren.

Kloof vijf, de verwachte service en de ervaren service is ook niet gemeten in het onderzoek aangezien weinig bewoners van tevoren verwachtingen hadden.

Hoofdstuk 7 Conclusies en advies

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken. Uit deze resultaten zullen conclusies en adviezen naar voren komen die in dit hoofdstuk aan bod komen.

7.1 Conclusies

Service de Reensche Compagnie

Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van de Reensche Compagnie volgens de huurders van de Atlantaborg?

De servicekwaliteit is gemeten aan de hand van een Likertschaal. Gemeten is de betrouwbaarheid, de reactiesnelheid, de zekerheid die de medewerkers kunnen geven en de empathie van de medewerkers. Het grootste gedeelte van de respondenten heeft dan ook aangegeven enigszins tevreden of zeer tevreden te zijn over deze indicatoren.

Er wordt door de bewoners wel geklaagd over bepaalde punten. Zo wordt aangegeven door bewoners dat bezoekers moeilijkheden ervaren met de deurbel, het is lastig in gebruik. Verder wordt door de bewoners aangegeven het jammer te vinden dat er geen glazenwassers komen. Over een ander min punt, de aankleding van het gebouw, is vanuit de Reensche Compagnie al actie ondernomen.

Geconcludeerd kan worden dat over het algemeen de bewoners tevreden zijn over het wonen bij de Reensche Compagnie en de service daarvan. En dat de resultaten overeenkomen met de verwachtingen die de Reensche Compagnie heeft.

Veiligheid

Wat wordt er verstaan onder veiligheid binnen de Reensche Compagnie en onder de huurders en komt dit overeen met hoe de huurders de veiligheid ervaren?

Voor de Reensche Compagnie is veiligheid erg belangrijk, ze doen er dan ook zoveel mogelijk aan om de bewoners zich veilig laten te voelen in het gebouw. Zo zijn de toegangsdeuren niet voor iedereen toegankelijk, wordt er gebruik gemaakt van deurdrangers in de woning en is er camera beveiliging.

Voor de bewoners is veiligheid ook zeer belangrijk. 100% van de respondenten heeft ook aangegeven dat zij zich hier veilig voelen.

Bewoners missen nog wel een aantal dingen qua veiligheid zoals vluchtroutes/nooduitgangen en een liftstoeltje voor ouderen bij eventuele storingen.

Ook wordt er geklaagd over de toegankelijkheid van deuren, dat deze open worden gelaten en door vreemden gebruikt worden. Daarnaast geven zij aan dat de zijdeur bij het trappenhuis toegankelijk zou moeten worden voor iedere bewoners. Hiernaast missen bewoners het contact met medebewoners.

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat hoe de Reensche Compagnie denkt over veiligheid, dat dit ook zo wordt ervaren bij de bewoners en dat zij zeer tevreden zijn over de veiligheid. Wel zijn er nog een aantal kleine aanpassingen waardoor de veiligheid nog beter ervaren kan worden.

Communicatie

Op welke wijze wordt er nu om gegaan met de service “communicatie” naar de huurders toe en op welke wijze kan dit eventueel anders?

De wijze waarop de Reensche Compagnie nu met de bewoners van de Atlantaborg communiceert is via brief, mail en telefonisch. Belangrijke mededelingen worden of via brief of mail gedaan, de rest wordt voornamelijk telefonisch gedaan.

Uit het onderzoek is gebleken dat de bewoners tevreden zijn over verschillende communicatiemiddelen. Het meest tevreden zijn ze over het telefonisch contact wat ze hebben en zijn ze ook tevreden over de informatie die ze vanuit de Reensche Compagnie krijgen. Door de respondenten is wel aangegeven dat er meer behoefte is aan informatie, zoals; informatie over waar ze heen moeten met storingen en calamiteiten en wie de tuin onderhoudt. Deze informatie zouden zij via post of e-mail willen ontvangen.

Ook ervaren respondenten mindere punten aan de communicatie zoals beperkte bereikbaarheid en dat beloftes die niet worden nagekomen, mede doordat er geen terugkoppeling plaatsvindt met de bewoners.

Geconcludeerd is dat de bewoners meer behoefte naar terugkoppeling van bepaalde zaken hebben en dit komt ook overeen met de verwachting die de Reensche Compagnie heeft. Daarnaast zouden de bewoners meer informatie willen ontvangen vanuit de Reensche Compagnie. Over het algemeen zijn de bewoners wel tevreden waarop de Reensche Compagnie met de bewoners communiceert en hoeft dit voor de bewoners niet anders.

Klachten/reparatieverzoeken

Wat is de ervaring van de huurders hoe er om wordt gegaan met de klachten die zij hebben en melden bij de Reensche Compagnie?

Voor de meeste bewoners geldt dat zij hun reparatieverzoeken en klachten telefonisch of via e-mail melden. Ook geeft 100% van de bewoners aan altijd vriendelijk te woord worden gestaan door de medewerkers en dat ze vaak meedenken in oplossingen. Daarnaast geven de bewoners aan tevreden te zijn over de wijze waarop zij nu een reparatieverzoek of klacht indienen en dit niet zouden willen veranderen.

Ook is door de bewoners aangegeven dat zij tevreden zijn over de termijn van afhandeling van een reparatieverzoek. Daarnaast hebben de bewoners aangegeven dat zij geen termijn verwachten voor het afhandelen van een klacht, maar het is wel afhankelijk van de urgentie van het verzoek. Wanneer het urgent is moet het dezelfde dag al verholpen zijn en anders kan het eventueel wel een week wachten.

Uit het onderzoek is wel naar voren gekomen dat bewoners over het algemeen ook tevreden zijn over de informatieverstrekking over het afhandelen van een klacht. Er is wel door de bewoners aangegeven dat er vaak geen terugkoppeling komt vanuit de Reensche Compagnie over of bepaalde zaken al zijn afgehandeld dit komt ook weer overeen met de verwachting van het bestuur en de medewerkers.

Vaanster

Welke service biedt Vaanster aan de huurders van de Atlantaborg? & Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van Vaanster volgens de huurders van de Atlantaborg?

Vaanster biedt als service dat zij tijdens het lopende huurcontract onderhoud plegen en storingen verhelpen en dat 7 dagen per week, 24 uur lang.

De servicekwaliteit van Vaanster is gemeten aan de hand van dezelfde indicatoren als de servicekwaliteit van de Reensche Compagnie. De resultaten zijn over het algemeen hetzelfde. Een klein gedeelte van de respondenten heeft aangegeven enigszins of zeer tevreden te zijn over de indicatoren. De rest van de respondenten heeft aangegeven niet tevreden of ontevreden te zijn of juist enigszins of zeer ontevreden.

Over het systeem dat Vaanster biedt zijn de respondenten wel tevreden. Verder ervaren de bewoners weinig positieve punten aan de service. De meeste genoemde minpunten gaan over dat er beloofd zou zijn dat er bij elke bewoner iemand langs zou komen om uitleg te geven, dit is nog niet gebeurd waardoor bewoners geen idee hebben hoe het systeem werkt en hoe er zo snel mogelijk contact met Vaanster opgenomen kan worden. Ook geven de respondenten aan dat de informatievoorziening erg slecht is, er is weinig tot geen contact met Vaanster en als de bewoners wel contact krijgen dan geven de medewerkers van Vaanster vage antwoorden waar bewoners niks mee kunnen.

Vanuit het bestuur en de medewerkers is verwacht dat de bewoners ontevreden zijn over Vaanster en dan met name over communicatie/informatieverstrekking. Een groot deel van de respondenten heeft nog geen ervaring gehad met Vaanster maar uit de resultaten van de respondenten die wel ervaring hebben met Vaanster kan geconcludeerd worden dat zij over het algemeen ontevreden zijn over Vaanster en de service die zij bieden.

Beantwoording hoofdvraag

In welke mate zijn de huurders van de Atlantaborg I & II van de Reensche Compagnie tevreden/ontevreden over het wonen in de nieuwbouw en de daarbij horende dienstverlening?

De respondenten zijn in het algemeen zeer tevreden over het wonen in de Atlantaborg. De respondenten voelen zich over het algemeen zeer veilig in de Atlantaborg. Op het gebied van communicatie, reparatieverzoeken en klachten zijn de bewoners ook tevreden. Ze geven wel aan dat er op die punten verbeterd kan worden om als bewoner nog tevredener te zijn. Wat het meest naar voren is gekomen is dat er weinig terugkoppeling is vanuit de Reensche Compagnie.

Over het systeem van Vaanster zijn de respondenten tot nu toe wel tevreden. Over de service van Vaanster zijn de respondenten niet tevreden. Wat het meest naar voren is gekomen is dat de bewoners geen idee hebben hoe het systeem werkt. Daarnaast geven ze aan dat de informatievoorziening ook niet goed is en ze moeilijk te bereiken zijn.

Uit het onderzoek is gebleken dat de huurders over het algemeen erg tevreden zijn over het wonen in de nieuwbouw en ook tevreden zijn over de bijbehorende dienstverlening. Over de dienstverlening van Vaanster zijn de bewoners wel ontevreden. Dit komt overeen met de verwachting vanuit de Reensche Compagnie.

7.2 Advies

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er geklaagd wordt over dat er geen glazenwassers zijn en dat bewoners niet altijd zelf hun ramen durven te wassen door bepaalde redenen. Het advies zou zijn om te kijken of er een mogelijkheid is om een bedrijf in te schakelen die zo'n twee keer per jaar de ramen bij het gebouw komt wassen om ervoor te zorgen dat hier niet meer over wordt geklaagd. Dit zal waarschijnlijk wel financiële consequenties hebben maar hierdoor zullen bewoners wel tevredener worden over de service.

Ook wordt er geklaagd over dat er deuren worden opengelaten aan de zijkant waardoor er eventueel vreemde mensen binnen kunnen komen. Dit geldt dan voornamelijk voor Atlantaborg II, het advies voor de deuren die opengelaten worden zou zijn om in deze deuren andere sloten te laten plaatsen zodat de deur automatisch in het slot valt. Zo gaat de deur altijd op slot en kunnen er geen onbevoegde mensen naar binnen komen. Hierdoor kan er toch weer een stukje veiligheid gewaarborgd worden.

Wat betreft de veiligheid, missen de bewoners nog wel wat dingen zoals vluchtroutes die niet in het gebouw zijn aangegeven en een liftstoeltje. Betreft de vluchtroutes en nooduitgangen is het advies om te informeren bij de brandweer of dit verplicht is en wanneer dit niet verplicht is gesteld moet dit ook gemeld worden bij de bewoners zodat zij ook op de hoogte zijn van dit feit. Betreft het liftstoeltje, informeer over wat de mogelijkheden zijn hiervoor, dit zal financieel wel een uitgave zijn maar dan zullen bewoners tevreden zijn en zullen bewoners die niet goed ter been zijn, zich veiliger voelen wanneer er een storing in de lift zou komen. Verder is er ook aangegeven dat bewoners behoefte hebben aan meer contact met medebewoners. Er is door een aantal bewoners aangegeven dat er een bijeenkomst zou komen voor de bewoners van Atlantaborg I & II, en die is er nog niet geweest. Het advies hiervoor zou zijn om dit alsnog te organiseren voor de bewoners om toch een stukje geborgenheid te waarborgen. Dit zou eventueel georganiseerd kunnen worden bij de oudbouw van de Reensche Compagnie.

Uit het onderzoek is gebleken dat bewoners tevreden zijn over de communicatie en het melden van klachten/reparatieverzoeken en dat ze dit niet zo snel willen veranderen. Wat wel naar voren is gekomen is dat er weinig tot geen terugkoppeling is van de medewerkers van de Reensche Compagnie naar de bewoners toe wanneer zij iets melden. Bewoners weten niet wat de status is van bepaalde zaken. Het advies hiervoor zou zijn om de bewoners om de aantal weken op de hoogte te stellen van de stand van zaken. Hierdoor weten bewoners waar zij aan toe zijn en zullen zij tevredener worden over dit feit.

Daarnaast is uit het onderzoek naar voren gekomen dat de bewoners weinig informatie hebben over het systeem van Vaanster en geven daarbij aan dat zij daar wel behoefte aan hebben. Om ervoor te zorgen dat bewoners hier meer informatie over krijgen is het advies om een medewerker(s) van Vaanster bij alle bewoners langs te gaan te sturen die over het systeem uitleg geeft en informatie geeft over hoe zij zo goed mogelijk geholpen kunnen worden als er wel een storing of iets plaatsvindt.

Hoofdstuk 8 Discussie

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe dit onderzoek is verlopen en of de betrouwbaarheid en validiteit gewaarborgd is tijdens het onderzoek. Als laatst wordt er nog aangegeven of er nog vervolgonderzoek moet worden gedaan.

Methodiek

Tijdens dit onderzoek is er gebruik gemaakt van enquêtes en half gestructureerde interviews. De interviews zijn verwerkt door het interview uit te werken en het coderen van de resultaten. In de interviews zijn de antwoorden die van toepassing zijn voor het onderzoek gemarkeerd. De uitgewerkte interviews staan in de bijlage. Daarnaast zijn de enquêtes naar de bewoners gestuurd, de resultaten van de enquêtes zijn verwerkt en gegroepeerd om een duidelijk overzicht te krijgen van de antwoorden die gegeven zijn. Vervolgens is al deze informatie verwerkt in cirkel en staafdiagrammen om de resultaten te verduidelijken.

Er is gekozen voor interviews en enquêtes om zo meer informatie te vergaren van de bewoners. Wanneer dit onderzoek opnieuw zou plaats vinden, zal de onderzoeker een aantal dingen anders doen. Zo zou de onderzoeker meer interviews houden en minder enquêtes versturen. Dit omdat bij interviewen er meer doorgevraagd kan worden waardoor er meer informatie vrijkomt. Bij enquêtes is deze mogelijkheid er niet waardoor er ook niet antwoord wordt gegeven op bepaalde vragen.

Validiteit & betrouwbaarheid

Tijdens dit onderzoek is er gestreefd om de validiteit en de betrouwbaarheid zo aanzienlijk mogelijk te waarborgen. Voor de interviews en enquêtes hebben plaats gevonden is er een topiclijst vastgesteld waardoor de structuur van het onderzoek al deels was vastgesteld. De bewoners die voor een interview zijn gevraagd, zijn gekozen doormiddel van een selecte steekproef. De interviews zijn gehouden bij bewoners van de Atlantaborg I & II.

In eerste instantie werd er voor het onderzoek gestreefd naar 10 tot 12 interviews met bewoners. Dit is beperkt gebleven tot 6 bewoners. De rest van de bewoners hebben een enquête thuis mogen ontvangen waarbij er 21 bewoners gereageerd hebben op de enquête. De onderzoeker was op zoek naar de mate van tevredenheid van de Reensche Compagnie en de bijhorende services. Er is gemeten wat de onderzoeker wilde weten en daarbij is het onderzoek vrij van systematische meetfouten.

Vervolgonderzoek

Aan de hand van de resultaten van het onderzoek en het aantal respondenten dat heeft aangegeven nu nog geen antwoord te kunnen geven op bepaalde vragen omdat zij daar nog geen ervaring mee hebben gehad is het aanbevolen om over een jaar of twee nader onderzoek te doen naar de tevredenheid van de huurders.

Literatuurlijst

- 10 trends voor woningmarkt.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van Vastgoed actueel:
<https://vastgoedactueel.nl/10-trends-voor-woningmarkt-en-leefomgeving-in-2021-volgens-companen/>
- 5 belangrijke ontwikkelingen voor corporaties.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van fmconsultants: <https://fmconsultants.nl/5-belangrijke-ontwikkelingen-voor-corporaties-in-2019/>
- Actuele economische vraagstukken.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van DNB:
<https://www.dnb.nl/actuele-economische-vraagstukken/woningmarkt/>
- De toekomst van ons wonen.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van wbs:
<https://www.wbs.nl/publicaties/de-toekomst-van-ons-wonen>
- Dienstverlening.* (2022, april 25). Opgeroepen op April 25, 2022, van Van Dale:
<https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/dienstverlening#.YmZPUdpByUk>
- Digitalisering.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van Scrive:
<https://www.scrive.com/nl/digitalisering/>
- Doelstellingen.* (sd). Opgeroepen op Februari 2022, van de Reensche Compagnie:
<https://www.reenschecompanie.nl/doelstellingen>
- Duurzaamheid.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van de Reensche Compagnie:
<https://www.reenschecompanie.nl/huren/vrije-sector-verhuur/duurzaamheid>
- Duurzaamheid.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van Reensche Compagnie:
<https://www.reenschecompanie.nl/huren/sociale-verhuur/duurzaamheid>
- Energiesystemen.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van Vaanster:
<https://vaanster.nl/energiesystemen/wko>
- Gap model servqual.* (sd). Opgeroepen op Mei 4, 2022, van Scribbr:
<https://www.scribbr.nl/modellen/gap-model-servqual/>
- Het team.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van de Reensche Compagnie:
<https://www.reenschecompanie.nl/het-team>
- Huurverhoginig.* (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van AD: <https://www.ad.nl/wonen/dit-zijn-de-regels-voor-huurverhogingen-in-2022~aa6f091b/>

Jaarverslag 2020. (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van de Reensche Compagnie:
<https://user-7543145601.cld.bz/Jaarverslag-2020-De-Reensche-Compagnie/2/>

Jaarverslag 2020. (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van de Reensche Compagnie:
<https://user-7543145601.cld.bz/Jaarverslag-2020-De-Reensche-Compagnie/2/>

Kano Model. (sd). Opgeroepen op April 25, 2022, van Managementmodellensite:
<https://managementmodellensite.nl/kano-model/>

Klachtenreglement Aedes verplicht. (sd). Opgeroepen op Mei 30, 2022, van Aedes:
<https://aedes.nl/huurbeleid-en-betalbaarheid/klachtenreglement-aedes-verplicht>

Klanttevredenehid model Thomassen . (sd). Opgeroepen op April 25, 2022, van Managementmodellensite: <https://managementmodellensite.nl/klanttevredenehid-model-thomassen/#.YmZYXdpByUk>

Klanttevredenehid. (sd). Opgeroepen op april 22 , 2022, van HBO Kennisbank: <https://hbo-kennisbank.nl/resolve/utrechthogeschool/eyJ1IjogImh0dHBzOi8vc3VyZnNoYXJla2l0Lm5sL29iamVjdHN0b3JlZQ5M2EwZjZlZWVIMTktNGVjNC05ZGZiLWQ4NjI0YTgxMTViMylsICJoljogImRjOTFIYmY0YWMM3MmViNGViYWYzZTFhZGZiOWEYzWlWYzE5ZGY0YmZhMDJjNTVhZTI5OTkwZTkzYjIwZmZiOGI>

Klanttevredenehid. (sd). Opgeroepen op april 22, 2022, van Studiemeesters:
<https://www.studiemeesters.nl/scriptie/klanttevredenehid-en-klantverwachtingen/>

Klanttevredenehid definities. (sd). Opgeroepen op april 22, 2022, van Encyclo:
<https://www.encyclo.nl/begrip/Klanttevredenehid#:~:text=Klanttevredenehid%20geeft%20aan%20in%20hoeverre,problemen%20een%20belangrijke%20rol%20spelen.>

Leiderschapsmodel. (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van Houseofcontrol:
<https://www.house-of-control.nl/situationeel-leiderschap-taakbekwaamheid-hersey-blanchard.html>

Likertschalen. (2022, April 26). Opgehaald van Scribbr.

Managementrollen Quinn. (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van Projectmanagementsite:
<https://projectmanagementsite.nl/managementrollen-quinn/#.YicoRi-iFQI>

Over aedes. (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van AEDES: <https://aedes.nl/over-aedes>

Over Vaanster. (sd). Opgeroepen op Mei 13, 2022, van Vaanster: <https://vaanster.nl/over-vaanster>

Servqual model. (sd). Opgeroepen op April 25, 2022, van Bureau tromp:
<https://bureautromp.nl/servqual-model/>

Vastgoed actueel. (sd). Opgeroepen op Maart 2022, van 10 trends voor woningmarkt:
<https://vastgoedactueel.nl/10-trends-voor-woningmarkt-en-leefomgeving-in-2021-volgens-companen/>

Verhoeven, N. (2018). *Wat is onderzoek?* Amsterdam: Boom uitgevers.

Visie. (sd). Opgeroepen op Februari 2022, van de Reensche Compagnie: <https://user-7543145601.cld.bz/De-Reensche-Compagnie-Visie-2025>

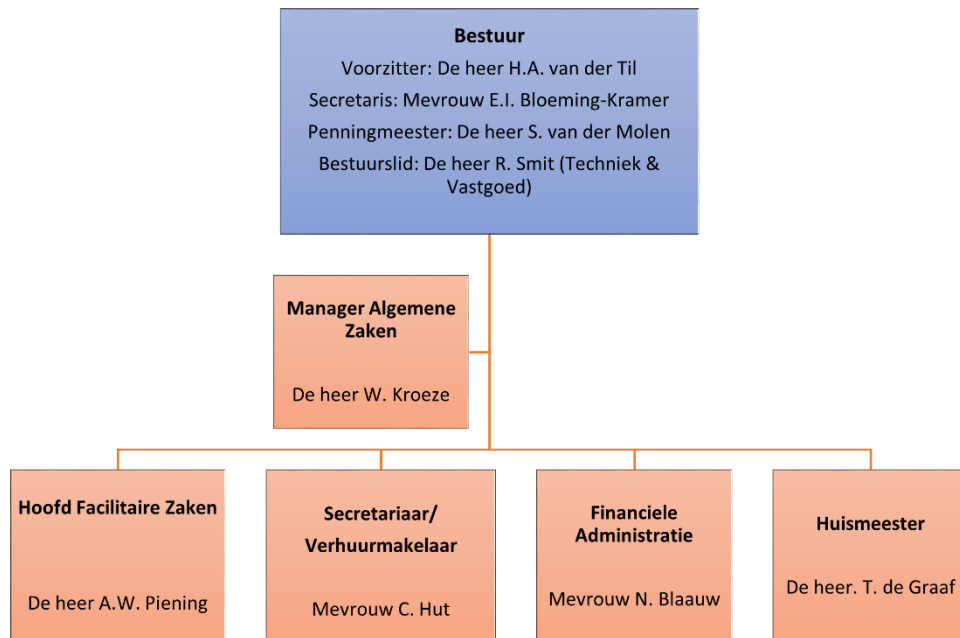
Wat is klanttevredenheid. (sd). Opgeroepen op april 22, 2022, van Teamloyalty:
<https://teamloyalty.nl/wat-is-klanttevredenheid/>

WKO. (sd). Opgeroepen op april 22, 2022, van Kuijpers:
[https://www.kuijpers.nl/wko#:~:text=Warmte%2Den%20koudeopslag%20\(WKO\),op%20energie%20en%20CO2%2Duitstoot.](https://www.kuijpers.nl/wko#:~:text=Warmte%2Den%20koudeopslag%20(WKO),op%20energie%20en%20CO2%2Duitstoot.)

Woongenot. (sd). Opgeroepen op april 22 , 2022, van Huurstunt:
<https://www.huurstunt.nl/begrippen/woongenot#:~:text=Onder%20woongenot%20verstaan%20we%20het,in%20goede%20staat%20blijft%20verkeren.>

Bijlagen

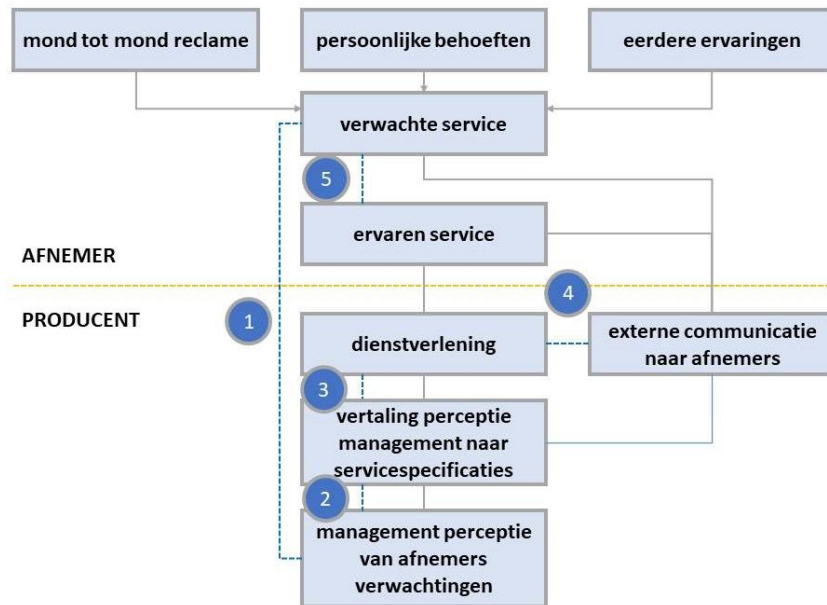
Bijlage I Organogram



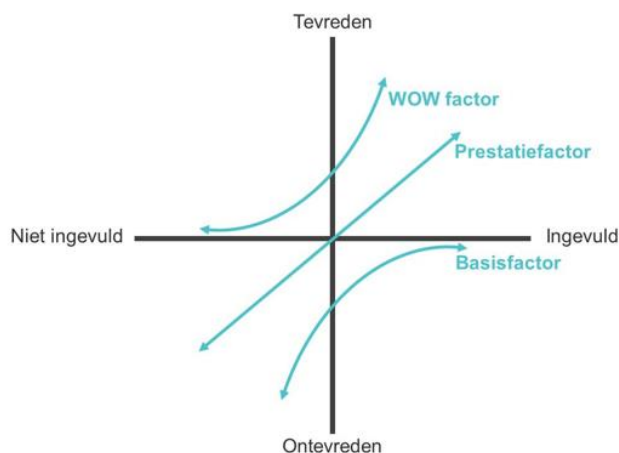
Bijlage II Klanttevredenheid model Thomassen



Bijlage III Klanttevredenheid model Zeithaml



Bijlage IV Klanttevredenheid model Noriaki Kano



Bijlage V – Dimensies Servqual model

SERVQUAL-model



Bijlage VI Methode per deelvraag

Vraag	Aantal Respondenten	Onderzoek methode	Soort onderzoek	Modellen
Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van de Reensche Compagnie volgens de huurders van de Atlantaborg?		Likertschaal enquête	Kwantitatief onderzoek	Servqual Model
Wat wordt er verstaan onder veiligheid binnen de Reensche Compagnie en onder de huurders? En komt dit overeen met hoe de huurders de veiligheid ervaren?	Eén	Deskresearch	Kwalitatief onderzoek	-
Op welke wijze wordt er nu om gegaan met de service "communicatie" naar de huurders toe en op welke wijze kan dit eventueel anders?	Drie	Deskresearch	Kwalitatief	-
Wat is de ervaring van de huurders hoe er om wordt gegaan met de klachten die zij hebben en melden bij de Reensche Compagnie?		Half-gestructureerd interview	Kwalitatief onderzoek	-
Welke service biedt Vaanster aan de huurders van de Atlantaborg?	Twee	Literatuuronderzoek Ongestructureerd interview	Kwalitatief onderzoek	-
Hoe zit het op dit moment met de huidige servicekwaliteit van Vaanster volgens de huurders van de Atlantaborg?		Likertschaal enquête Interview met open vragen	Kwantitatief onderzoek Kwalitatief onderzoek	Servqual Model

Bijlage VII Brief voor enquête

Aan de bewoners van de Atlantaborg I & II

Hoogezand, 25-05-2022

Geachte bewoner(s),

Graag wil ik mijzelf doormiddel van deze brief aan u voorstellen.

Mijn naam is Paulien Bloeming, ik ben 22 jaar oud en woon in Hoogezand. Momenteel zit ik in het derde jaar van de opleiding Facility Management aan de Hanzehogeschool in Groningen. Voor deze opleiding is het van belang dat ik een managementstage loop en deze stage loop ik met veel plezier bij Stichting de Reensche Compagnie.

Tijdens mijn stage ga ik onderzoek doen naar de bewonerstevredenheid van de bewoners van de Atlantaborg. Hierdoor zal De Reensche Compagnie een beter beeld krijgen van wat er op dit moment goed gaat en wat er nog verbeterd kan worden voor in de toekomst.

Middels deze brief zou ik u willen vragen of u wilt meewerken aan mijn onderzoek door de bijgevoegde enquête en vragenlijst in te vullen en vervolgens terug te sturen met de bijgeleverde retourenveloppe of in te leveren bij het kantoor van de Reensche Compagnie.

Het inleveren van de enquête en vragenlijst kan tot **donderdag 2 Juni**.

Er zal betrouwbaar met uw antwoorden worden omgegaan en de resultaten zullen geheel anoniem verwerkt worden.

Alvast dank voor het invullen van de enquête en vragenlijst.

Met vriendelijke groet,



Paulien Bloeming

Bijlage VIII Interview vragen

SERVICE KWALITEIT DE REENSCH COMPAGNIE					
Vraag	Mate van tevredenheid				
	Zeet ontevreden	Enigszins ontevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Enigszins tevreden	Zeet tevreden
Betrouwbaarheid					
Bij het optreden van problemen toont DRC oprechte belangstelling in het oplossen van problemen	1	2	3	4	5
De service van DRC is de eerste keer altijd goed	1	2	3	4	5
DRC verleent haar diensten op het beloofde tijdstip	1	2	3	4	5
Er is een centraal punt waar u vragen, klachten en problemen kan melden	1	2	3	4	5
Medewerkers van DRC bieden bij fouten of klachten hun excuses aan	1	2	3	4	5
Reactiesnelheid					
Medewerkers van DRC geven precies aan wanneer de dienst zal worden verricht	1	2	3	4	5
Medewerkers van DRC verlenen spoedig service	1	2	3	4	5
Medewerkers van DRC zijn altijd bereid om u te helpen	1	2	3	4	5
De medewerkers van DRC komen hun afspraken na	1	2	3	4	5
Medewerkers van DRC zijn nooit te druk om te reageren op uw verzoeken	1	2	3	4	5
Medewerkers van DRC vertellen duidelijk wanneer producten geleverd worden, service uitgevoerd wordt etc.	1	2	3	4	5
Klachten/vragen/problemen worden adequaat afgehandeld	1	2	3	4	5

Zekerheid	Zeet ontevreden	Enigszins ontevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Enigszins tevreden	Zeet tevreden
	1	2	3	4	5
Het gedrag van de medewerkers van DRC wekt vertrouwen bij mij op	1	2	3	4	5
U voelt zich veilig in uw transactie met DRC	1	2	3	4	5
Medewerkers van DRC zijn altijd beleefd tegen u	1	2	3	4	5
Medewerkers van DRC beschikken over de juiste kennis om uw vragen te beantwoorden	1	2	3	4	5
De communicatielijnen met DRC zijn kort, overzichtelijk en duidelijk	1	2	3	4	5
Empathie					
Medewerkers van DRC zijn altijd bereid om u te helpen	1	2	3	4	5
De openingstijden van DRC zijn passend voor alle bewoners + eventuele bezoekers	1	2	3	4	5
DRC is goed (telefonisch) bereikbaar wanneer ik iets nodig heb	1	2	3	4	5
Medewerkers van DRC geven u persoonlijke aandacht	1	2	3	4	5
DRC zet zich in voor uw belang	1	2	3	4	5
Medewerkers van DRC begrijpen uw specifieke behoeften	1	2	3	4	5

1. Wat ervaren jullie als bewoners als positieve punten van de service de Reensche Compagnie?
2. Wat zijn de mindere punten wat betreft de service van de Reensche Compagnie die jullie ervaren als bewoners?
3. Op welke manier voldoet de Reensche Compagnie op dit moment aan uw verwachtingen/wensen die u van tevoren had?
4. Op welke manier voldoet de Reensche Compagnie op dit moment NIET aan de verwachting/wensen die u van tevoren had?
5. Wat zou er volgens u moeten veranderen binnen de Reensche Compagnie om beter aan uw verwachtingen/wensen/behoeften te voldoen?
6. Als u nog op- of aanmerkingen heeft over één van voorgaande zaken, kunt u ze hier vermelden.

Veiligheid

1. Wat betekent veiligheid voor u als bewoner en hoe ervaart u dit bij de Reensche Compagnie?

Communicatie

1. Bent u tevreden over de wijze waarop u met de Reensche Compagnie kunt communiceren/contact heeft?
 - *Via e-mail*
 - Tevreden / neutraal / ontevreden
 - *Telefonisch*
 - Tevreden / neutraal / ontevreden
 - *Via schrift*
 - Tevreden / neutraal / ontevreden
 - *Persoonlijk*
 - Tevreden / neutraal / ontevreden
2. Wanneer u informatie zoekt of een vraag heeft, kunt u ons bellen, mailen en langskomen. Wat heeft hierin uw voorkeur
 - 1^e keuze =
 - 2^e keuze =
 - 3^e keuze =
 - Anders, namelijk
3. Wat vindt u van de inhoud van de informatie die u krijgt vanuit de Reensche Compagnie?
 - Duidelijk
 - Niet duidelijk, maar ook niet onduidelijk
 - Onduidelijk
 - Anders, namelijk
4. Over welke onderwerpen zou u meer informatie over willen ontvangen van de Reensche Compagnie?
5. Hoe zou u deze informatie willen ontvangen?
 - E-mail
 - Per post
 - Telefonisch
 - Op de website

6. Hoe vaak zou u deze informatie vanuit de Reensche Compagnie willen ontvangen?
- ☐ Wekelijks
 - ☐ Maandelijks
 - ☐ Enkele keren per jaar
 - ☐ Anders, namelijk
7. Worden er door de medewerkers van de Reensche Compagnie wel eens dingen beloofd, die zij achteraf niet hebben kunnen waarmaken?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
8. Waar gaan deze beloftes voornamelijk over?

Klachten/ Reparatieverzoeken

1. Bent u tevreden over de informatieverstrekking van de Reensche Compagnie over de afhandeling van klachten/reparatie verzoeken?
- ☐ Tevreden
 - ☐ Niet tevreden, maar ook niet ontevreden
 - ☐ Ontevreden
 - ☐ Anders, namelijk
2. Wat vindt u als bewoner het **belangrijkst** bij het melden van een klacht of reparatieverzoek? *(Kies 1 antwoord)*
- ☐ Dat dat de medewerker die de klacht/reparatieverzoek aanneemt mij begrijpt en oprechte belangstelling heeft in het oplossen van het probleem
 - ☐ Dat de uitvoerende medewerker netjes te werk gaat en rekening met mij houdt
 - ☐ Dat het resultaat van de reparatie goed is
 - ☐ Dat de reparatie wordt afgehandeld op een datum en tijdstip dat mij goed uitkomt
 - ☐ Dat de reparatie na het melden meteen wordt uitgevoerd
 - ☐ Anders, namelijk
3. Stelling: "Ik word altijd vriendelijk te woord gestaan wanneer ik een klacht of reparatieverzoek meldt".
- ☐ Eens
 - ☐ Niet eens, maar ook niet oneens
 - ☐ Oneens

4. Op welke wijze dient u op dit moment een klacht of reparatieverzoek in?
 - ☐ Telefonisch
 - ☐ Via de e-mail
 - ☐ Doormiddel van langskomen
 - ☐ Anders, namelijk

5. Zou u op een andere wijze uw klacht of reparatie verzoek indienen als dit mogelijk is?
 - ☐ Ja, namelijk
 - ☐ Nee, ik vind hoe het nu gaat prima

6. Bent u op dit moment tevreden over de termijn waarop de klacht/repartieverzoek wordt afgehandeld?
 - ☐ Zeer tevreden
 - ☐ Tevreden
 - ☐ Niet tevreden, ook niet ontevreden
 - ☐ Ontevreden
 - ☐ Zeer ontevreden

7. Wat vindt u een redelijk termijn voor het afhandelen van een klacht of reparatie?
 - ☐ Dezelfde dag nog
 - ☐ 1-2 werkdagen
 - ☐ 3-4 werkdagen
 - ☐ 5-7 werkdagen
 - ☐ Geen termijn, afhankelijk van de klacht of het reparatieverzoek

SERVICE KWALITEIT VAANSTER

Vraag	Mate van tevredenheid				
	Zeer ontevreden	Enigszins ontevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Enigszins tevreden	Zeetevreden
Betrouwbaarheid					
Bij het optreden van problemen toont VAANSTER oprechte belangstelling in het oplossen van problemen	1	2	3	4	5
De service van VAANSTER is de eerste keer altijd goed	1	2	3	4	5
VAANSTER verleent haar diensten op het beloofde tijdstip	1	2	3	4	5
Er is een centraal punt waar u vragen, klachten en problemen kan melden	1	2	3	4	5
Medewerkers van VAANSTER bieden bij fouten of klachten hun excuses aan	1	2	3	4	5
Reactiesnelheid	Zeetevreden	Enigszins ontevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Enigszins tevreden	Zeetevreden
Medewerkers van VAANSTER geven precies aan wanneer de dienst zal worden verricht	1	2	3	4	5
Medewerkers van VAANSTER verlenen spoedig service	1	2	3	4	5
Medewerkers van VAANSTER zijn altijd bereid om u te helpen	1	2	3	4	5
De medewerkers van VAANSTER komen hun afspraken na	1	2	3	4	5
Medewerkers van VAANSTER zijn nooit te druk om te reageren op uw verzoeken	1	2	3	4	5

Medewerkers van VAANSTER vertellen duidelijk wanneer producten geleverd worden, service uitgevoerd wordt etc.	1	2	3	4	5
Klachten/vragen/problemen worden adequaat afgehandeld	1	2	3	4	5
Zekerheid	Zeetevreden	Enigszins ontevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Enigszins tevreden	Zeetevreden
Het gedrag van de medewerkers van VAANSTER wekt vertrouwen bij mij op	1	2	3	4	5
U voelt zich veilig in uw transactie met VAANSTER	1	2	3	4	5
Medewerkers van VAANSTER zijn altijd beleefd tegen u	1	2	3	4	5
Medewerkers van VAANSTER beschikken over de juiste kennis om uw vragen te beantwoorden	1	2	3	4	5
De communicatielijnen met VAANSTER zijn kort, overzichtelijk en duidelijk	1	2	3	4	5
Empathie	Zeetevreden	Enigszins ontevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Enigszins tevreden	Zeetevreden
VAANSTER is goed (telefonisch) bereikbaar wanneer ik iets nodig heb	1	2	3	4	5
Medewerkers van VAANSTER geven u persoonlijke aandacht	1	2	3	4	5
VAANSTER zet zich in voor uw belang	1	2	3	4	5
Medewerkers van VAANSTER begrijpen uw specifieke behoeften	1	2	3	4	5

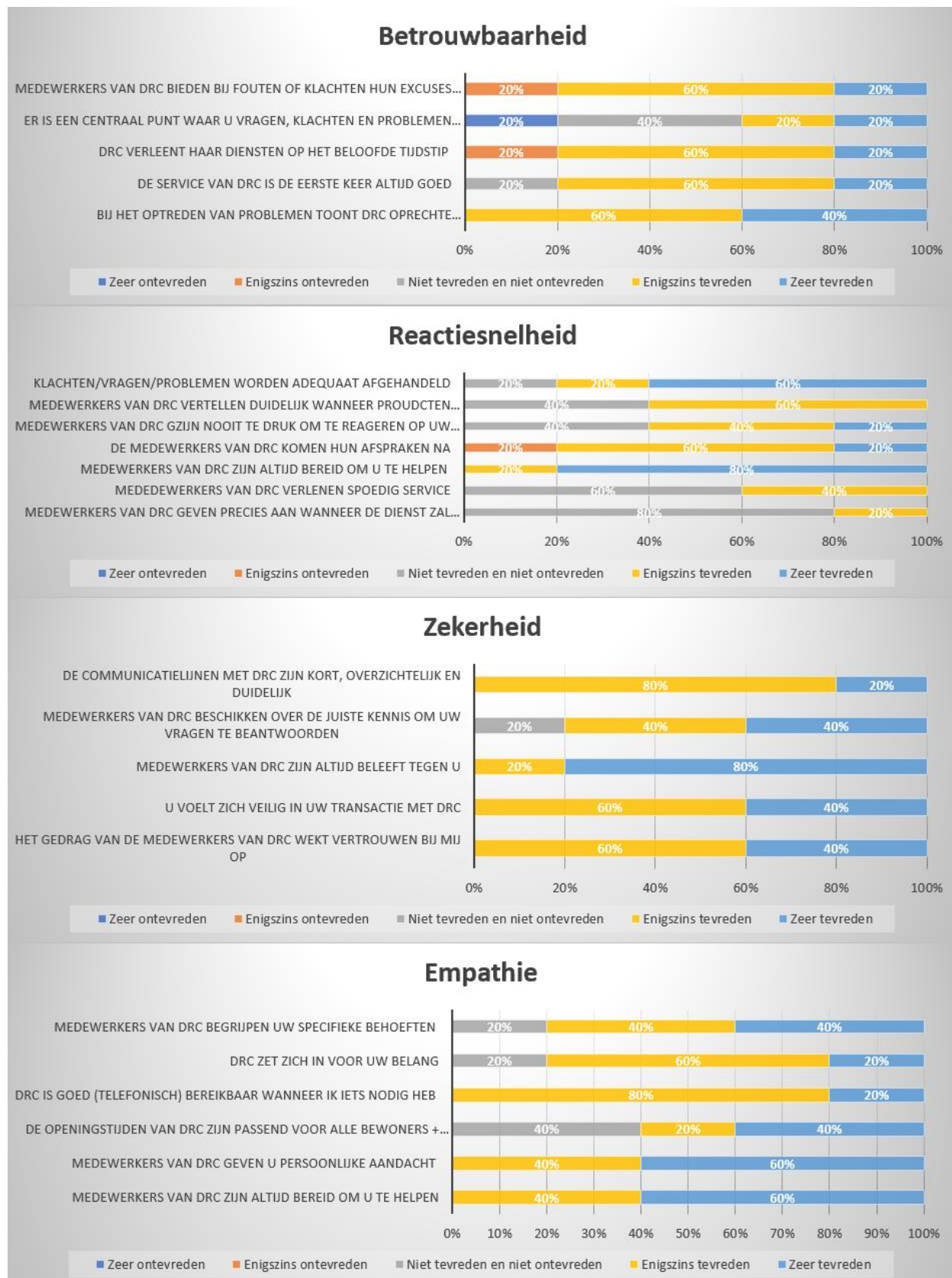
Vaanster

7. Hoe ervaart u het warmte/koude opslag systeem van Vaanster?
8. Heeft u wel eens een storing gehad met dit systeem?
 - Heel vaak
 - Vaak
 - Soms
 - Zelden
 - Nooit
9. Wanneer u een klacht meldt bij Vaanster, word u dan goed geholpen?
10. Hoelang duurt de afhandeling van een klacht bij Vaanster?
 - Dezelfde dag nog
 - 1-2 werkdagen
 - 3-4 werkdagen
 - 5-7 werkdagen
 - Geen termijn, afhankelijk van de klacht

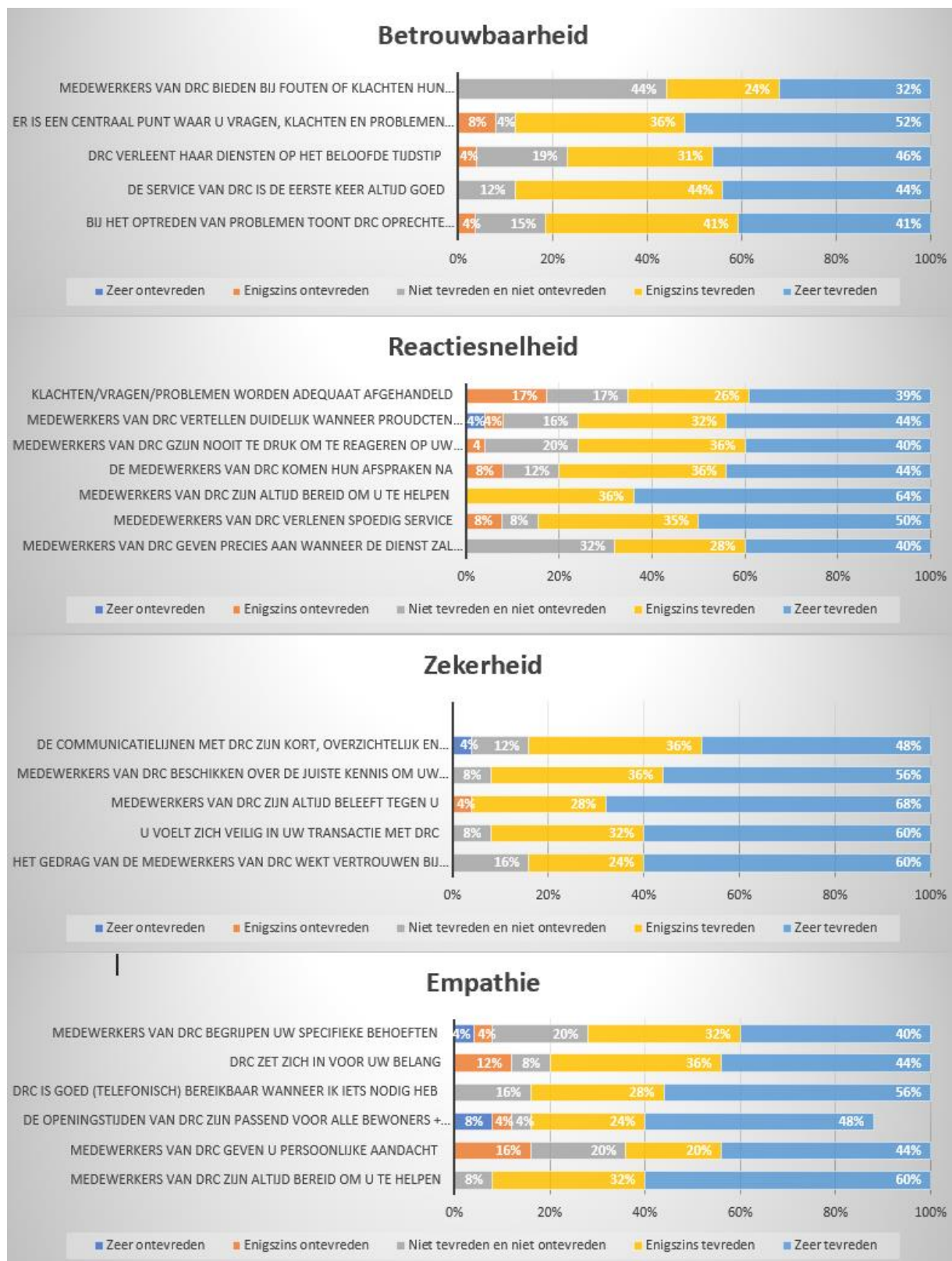
11. Hoe is de informatievoorziening van Vaanster?
12. Wat ervaren jullie als bewoners als positieve punten van de service Vaanster?
13. Wat zijn de mindere punten wat betreft de service van Vaanster die jullie ervaren als bewoners?
14. Wat zou u als bewoner van de Reensche Compagnie nog van Vaanster willen, wat zij op dit moment niet bieden?

Bijlage IX Uitwerking Likertschaal

De Reensche Compagnie Medewerkers

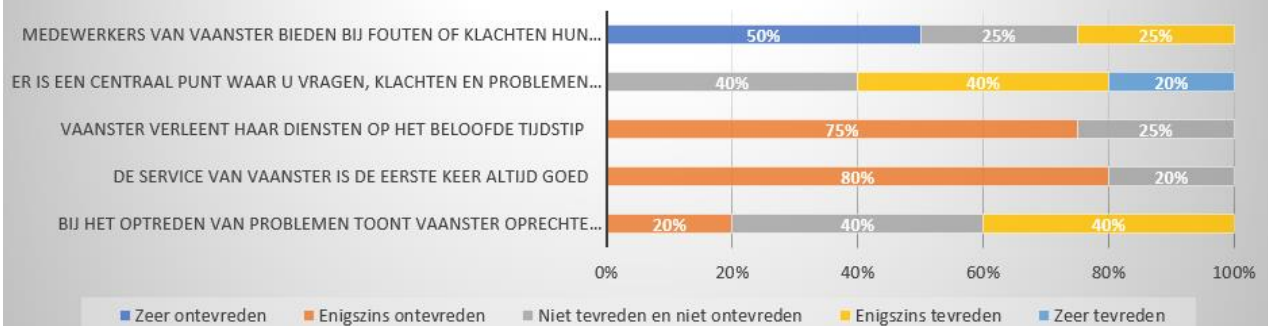


De Reensche Compagnie Bewoners

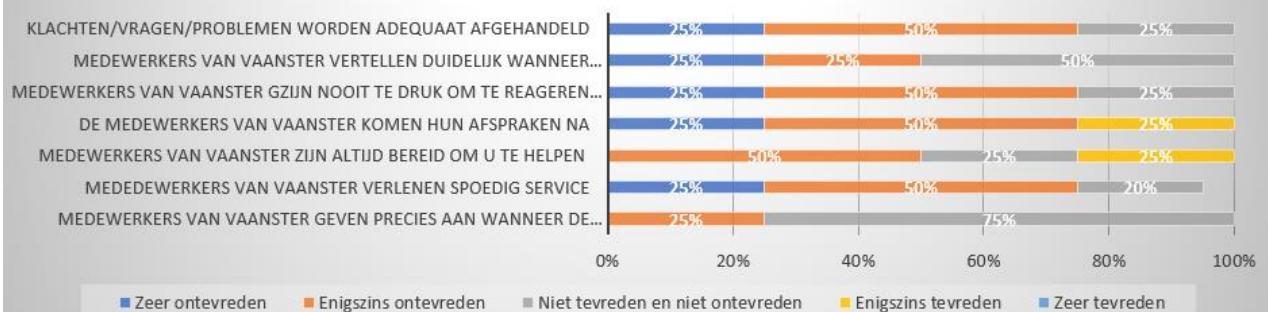


Vaanster Medewerkers

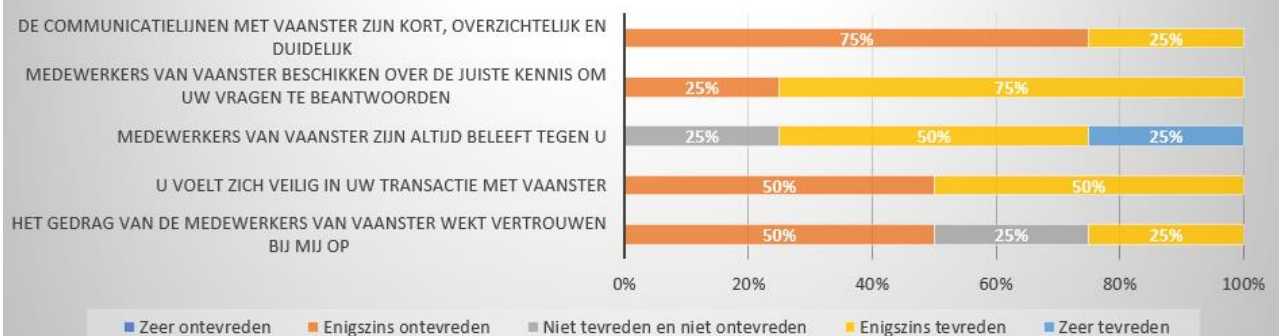
Betrouwbaarheid



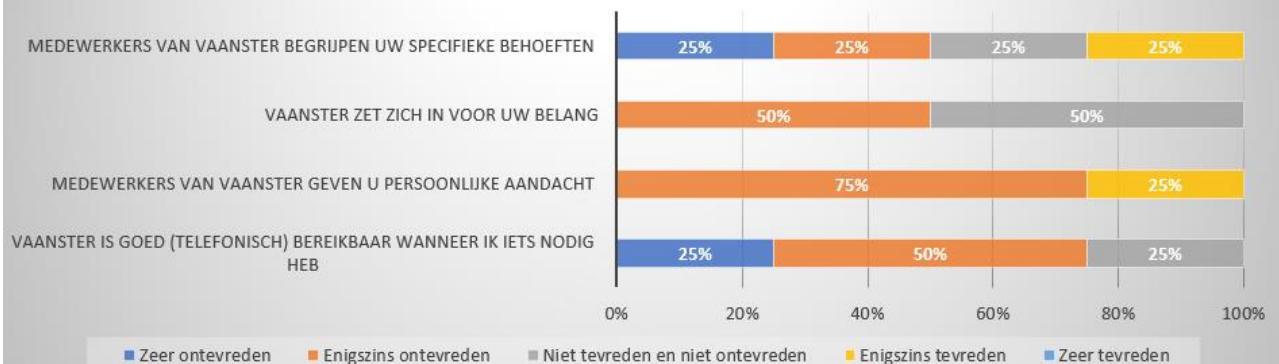
Reactiesnelheid



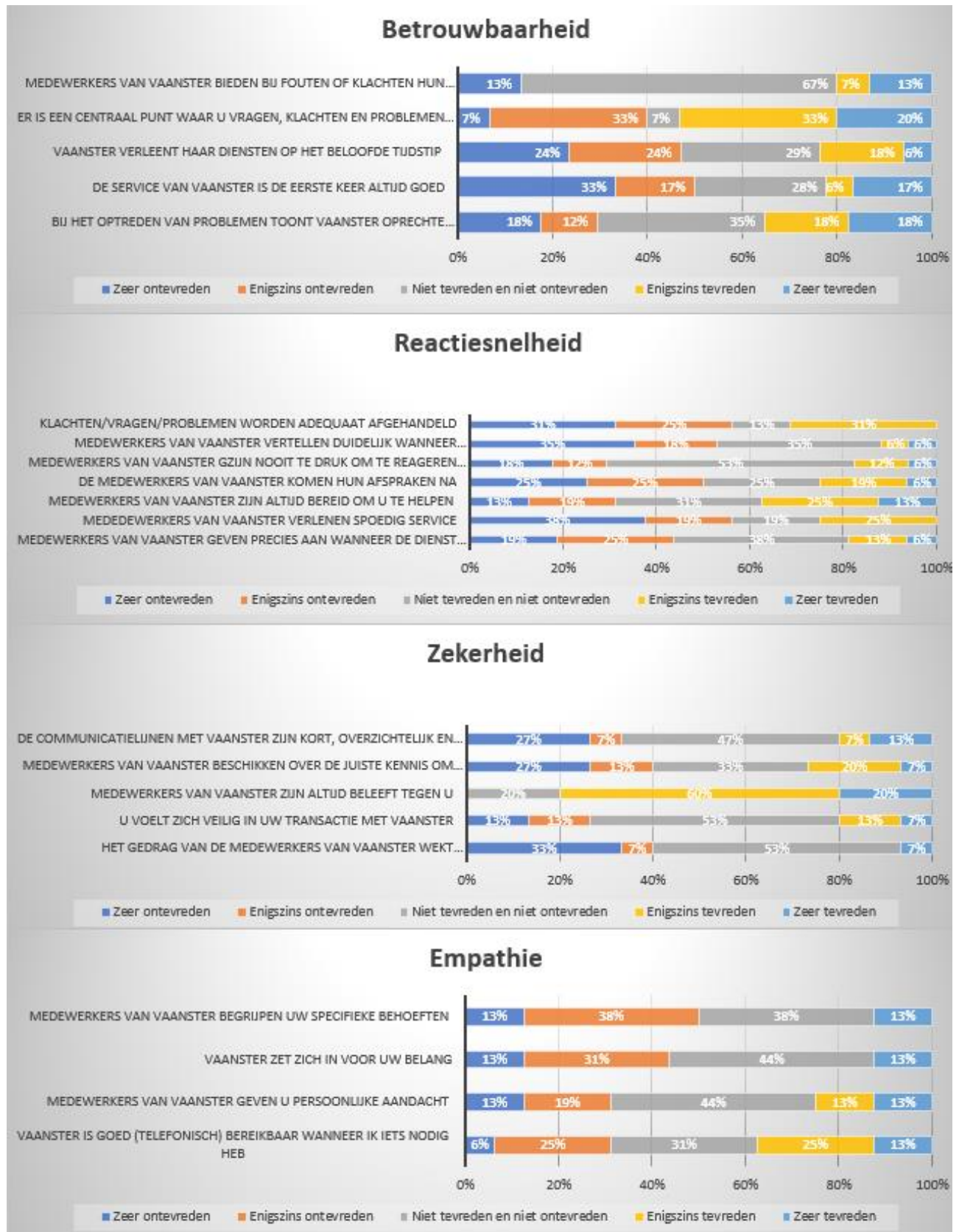
Zekerheid



Empathie



Vaanster Bewoners



Bijlage X Uitwerking interviews

Bewoner 1

UITWERKING INTERVIEW 1

Wat zijn de positieve punten die u ervaart aan de service van de Reensche Compagnie?

Tja, ik woon hier prettig. Het is wel wennen, want ik kom van een huis in Kolham en nu woon ik in een flatje en heb nog nooit in een flat gewoond. De medewerkers staan mij altijd vriendelijk te woord, maar een tijdje geleden had ik wel iets raars. **Oh ja wat dan?** De huismeester stond voor mijn deur en die hele goede man kende ik niet en er werd gebeld en er werd aan mij gevraagd of ik problemen had met de wc, ik zeg nee dat spoelt allemaal goed door. Toen heb ik dus naar de Reensche Compagnie gebeld en dat er iemand aan de deur kwam bij en dat vond ik heel vreemd. Die meneer zei dat dat de huismeester was. Ik vroeg direct aan de burens of die man daar ook was geweest. Maar die man aan de deur heeft zich ook helemaal niet voorgesteld. **Had hij van tevoren ook geen afspraak met u gemaakt of even gebeld dat hij langs zou komen?** Nee hij had helemaal geen afspraak gemaakt maar het bleek dus dat er in een woning boven mij een verstopping zat en dat hoorde ik van een ander, niet van hem. Want bij mij in de badkamer, ik wist niet wat ik daar moest doen, er hing altijd een hele rare lucht en zo erg dat mijn dochter zei dat ze niet graag bij mij kwam want het stinkt en ik wist niet wat ik daaraan moest doen. Toen die verstopping weg was, was de stank bij mij ook weg. **Maar heeft u daar wel een melding van gemaakt van die stank?** Nee over die stank heb ik niks gezegd, alleen over die huismeester dat ik die niet kende. Heel af en toe stinkt het nog wel eens en dan denk ik; wat gooien die mensen daar toch allemaal wel niet in. **Maar dan maakt u daar geen melding van?** Nee dat heb ik nog niet gedaan nee.

Wat zijn de mindere punten die u ervaart wat betreft de service van de Reensche Compagnie?

Ik zit nog met mijn ramen, dat moeten we dan zelf doen. Ik had begrepen dat hier zo'n bedrijf was die ramen kwam wassen. Ik heb twee ramen die buiten het balkon vallen, nou ik zei tegen 1 van de medewerkers; hoe moet ik dat schoonmaken dan, ik moet toch wel een beetje met water te kunnen soppen. De burens zullen ook niet blij zijn als ik met emmers water kom, dat klettert allemaal op hun balkon en ramen dan. Daar heb ik een keer over gebeld en toen zeiden ze dat ze er mee bezig waren en dat ik er wel meer van zou horen, dat is al een hele tijd geleden en ik heb er nog steeds niks van gehoord. Vervolgens heb ik zelf nog een keer gebeld en toen bleek dat er helemaal geen bedrijf kwam om de ramen te wassen, dat moest ik zelf doen. **En dat was toen wel gezegd dat er een bedrijf kwam?** Ja toen ik de eerste keer belde zeiden ze dat ze er mee bezig waren. Toen zei die man van als we daaraan beginnen, dan komt er wel wat bij in de servicekosten. **En bij welke ramen heeft u dat probleem dan?** Mijn schoonzoon helpt mij wel bij het raam naast het balkon, ik vind het zelf te link om over het balkon mijn raam schoon te maken, en mijn slaapkamerraam, daar zijn ze laatst voor geweest. Dat raam kon alleen maar zo scheef, maar ze hebben dat veranderd en nu kan dat raam helemaal open. **Ja nu kan je hem draaien dat klopt.** Maar ik ben niet zo groot en dat raam is wel hoog en dan moet ik een trap mee om helemaal schoon te maken en dat vind ik ook link. Maar ik heb dat raam nog helemaal niet open gehad want ik krijg hem niet open, ik zal wel iets verkeerd doen. Zo is er iedere keer wat en ik wil niet overal over zeuren dan en dan zeg ik maar niks maar ik vind het wel vervelend. **Maar als uw raam niet open krijgt, kunt u wel naar de Reensche Compagnie bellen om te vragen of er iemand een keer naar uw raam kan komen kijken.** Ja maar ik weet niet waar ik terecht kan voor de huis meester. Maar hoe ik het nou doe, zo vind ik het prima, als mijn schoonzoon en dochter mij helpen komt het ook wel weer klaar.

Wat zou er volgens u moeten veranderen binnen de Reensche Compagnie om beter aan uw verwachtingen/wensen/behoefte te voldoen?

Voor mij hoeven ze opzich niks te veranderen. Ze regelen wel eens wat dat er een avond is maar dan moet ik naar dat oude gedeelte en daar heb ik helemaal geen zin in om savonds in het donker weer terug te gaan. Misschien gaan er wel meer naar toe van dit gebouw, maar ik heb daar ook geen moeite mee met dat soort dingen. Ik zit nog bij twee groepen in Kolham. **Maar zou u wel naar het oude gedeelte willen als er overdag een keer iets wordt geregeld?** Overdag? Tja, ik kan ook heel goed thuis zijn, ik hoef niet overal naar toe, ik heb die twee groepen waar ik dan nog lid van ben en dat vind ik gezellig.

Wat betreft de veiligheid, wat betekent veiligheid voor u en vind u het hier veilig?

Ik voel mij hier wel veilig. **Dat is mooi om te horen, en waar komt dat door?** Nouja het is gewoon, daar heb ik het ook met mijn oude burens over (die wonen 1 hoger), toen zei ik een keer tegen haar, doe jij wel eens de deur op slot als je weg gaat en of boodschappen doen? Nee zegt de buurvrouw, die trek ik zo achter mij dicht, die draai ik niet op slot. Maar ik ben altijd gewend geweest om alles op slot te draaien en ze waarschuwen er nu ook steeds meer voor, op de tv. **Hebben de toegangsdeuren ook invloed op uw veiligheid?** Ja wij als bewoners kunnen de deur alleen maar opendoen met een sleutel dus principe kunnen er geen vreemde mensen binnen komen, alleen als iemand ze mee naar binnen laat.

Wel zijn er bezoekers van mij die het bedieningspaneel van de deurbel lastig vinden. Soms komt niet de juiste letter tevoorschijn en dan bellen ze per ongeluk wel bij een verkeerde aan. Misschien zou dat nog anders kunnen.

Over welke onderwerpen zou u meer informatie over willen ontvangen van de Reensche Compagnie?

Nou nee, ik heb verder geen vragen, het enigste waar ik op zit te wachten is dat er iemand komt die mij uitlegt van de verwarming, en dat zijn de meeste mensen denk ik. De meeste mensen weten niet hoe het werkt en ze durven ook nergens aan te komen want dan zijn ze bang dat alles in de war komt. **Maar er zijn geen onderwerpen waar u extra informatie over wil ontvangen vanuit de Reensche Compagnie?** Nou als de Reensche Compagnie dingen van plan zijn bij het gebouw, wil ik dat wel weten maar meestal krijgen we ook wel bericht hoor als er iets bijzonders is. **En hoe krijgt u deze informatie, via de mail of via de post?** Bij mij hoeven ze het niet te proberen via de mail want ik heb geen computer, dus ik krijg altijd wel een briefje in de bus. **En zou u vaak informatie vanuit de Reensche Compagnie willen ontvangen?** Nee, ik hoef niet maandelijks een brief, maar wanneer het nodig is wil ik die informatie wel.

Communicatie wat betreft reparatieverzoeken/klachten

Wat vindt u het belangrijkste wanneer er een reparatie wordt uitgevoerd?

Ik vind het wel belangrijk dat de medewerker die de klacht of reparatieverzoek aanneemt mij begrijpt en meedenkt in oplossingen voor het probleem, maar ik heb bijna nog nooit naar de Reensche Compagnie gebeld, alleen over het ramen wassen. Maar die ene keer dat ik heb gebeld, ze hebben mij altijd vriendelijk te woord gestaan en ze willen altijd helpen als dat nodig zou zijn.

En over vaanster? Heeft u daar wel eens problemen mee gehad?

Nou om heel eerlijk te weten heb ik daar eigenlijk nog nooit achteraan gebeld. Maar mijn oude burens dus wel en die kregen heel moeilijk contact met het bedrijf. Er is ons beloofd toen we hier kwamen wonen dat ze allemaal bij ons langs kwamen om ons uit te leggen hoe dat werkte, nou er is nog niemand geweest, bij helemaal niemand. Dus dat klopt niet, ik woon hier al bijna een jaar.

Ik snap dat het lastig kan zijn ja, en over de informatievoorziening dan, krijgt u wel eens brieven van Vaanster?

Nee, ik krijg eigenlijk helemaal niks van Vaanster, de factuur wordt automatisch afgeschreven. **En wat zou u dan wel willen qua informatievoorziening?**

Nou, ik wil gewoon dat er iemand langs komt die mij uitlegt hoe dit apparaat werkt en hoe ik bijvoorbeeld een zomerstand erop kan zetten, want die zit erop. **En een handleiding zodat u het later nog kan teruglezen als u de informatie eventjes kwijt bent?**

Ja dat zou wel fijn zijn inderdaad. Maar er zijn hier meer in het gebouw waarvan ik weet dat zij vinden dat Vaanster zich helemaal niet meldt. **Ik betaal er wel voor, dan vind ik ook dat ze een beetje service mogen geven.**

Heeft u nog verdere op-/aanmerkingen die mij verder kunnen helpen bij het onderzoek?

Nou vorige week had ik een tas vol kranten, papier etc. en ik wou dat wegbrengen, zat de container vol. Het karton van dozen en andere grote stukken stak uit de container dus ik kon mijn afval helemaal niet kwijt. Vervolgens kwam ik een andere bewoner tegen in de lift met mijn papier omdat de container vol zat en die vertelde dat andere mensen (niet van de Atlantaborg) ook hun papier etc.

daarin gooien. **En als bewoners zien dat de container vol is, wordt het er dan naast gezet?** Nee dat gebeurt gelukkig ook niet, dat zie ik wel bij het winkelcentrum, maar hier gebeurt dat gelukkig niet.

Heeft u verder nog op- of aanmerkingen? Je kan ook niet overal over zeuren he, als je in een ander huis gewend bent, dan is er ook wel eens wat maar mijn man en ik waren ook wel zo dat wij eerst zelf proberen op te lossen en daarna gaan wij pas bellen.

UITWERKING INTERVIEW 2

Wat zijn de positieve punten die u ervaart aan de service van de Reensche Compagnie?

Wij hadden ons in laten schrijven, en toen kwam mijn man in het ziekenhuis te liggen en wij wisten niet hoe hij eruit zou komen. Vervolgens werden wij gebeld door de Reensche Compagnie of wij nog belangstelling hadden voor de woning, maar ons hoofd stond er op dat moment niet naar en toen werden wij na een tijdje weer gebeld of wij nog interesse hadden. In die tussentijd hebben wij goed kunnen overwegen of wij wel of niet de woning wouden. Ja ik vond het zelf erg fijn dat daaraan werd gedacht want voor hetzelfde geld hadden ze de woning aan andere ingeschreven gegeven. Persoonlijk vonden wij dat zeer netjes.

En ook dat wij op het laatste moment konden uitkiezen wat voor laminaat wij in de woning wilden, welke gordijnen wij wilden, dat soort dingen en dat is allemaal zeer netjes gegaan en daar zijn wij zeer tevreden over. Ook is er tegen ons gezegd dat de levering van de vaatwasser wat langer zou duren, nou dat is aangegeven door de Reensche Compagnie dus dat is verder ook geen probleem dan.

Wat zijn de mindere punten die u ervaart wat betreft de service van de Reensche Compagnie?

Tot zover hebben wij geen mindere punten ervaren over de service van de Reensche Compagnie. Het enigste is die deur aan de zijkant. **Over welke deur gaat dit en wat is er met die deur aan de hand?** Ja, dit gaat over de deur bij de parkeerplaats, die wordt wel eens opgelaten en daar hebben wij geen sleutel van. En ook bij de deur bij het trappenhuis, die zou eigenlijk toegankelijk moeten blijven voor de bewoners, anders moeten wij helemaal omlopen. Er zijn sommige bewoners die draaien hem op het nachtslot, als je hem op het nachtslot draait, krijg je hem aan de buitenkant niet meer open.

Wat zou er volgens u moeten veranderen binnen de Reensche Compagnie om beter aan uw verwachtingen/wensen/behoefte te voldoen?

Tot zover voldoet de Reensche Compagnie aan onze verwachtingen. Wij hebben nog geen problemen gehad. Alleen je hoort weinig over wat er te doen is in de 'kantine' van de oudbouw. Dat zou misschien in verband met de corona wel op dit moment niks zijn. **Ja nou op dit moment is er niet erg veel te doen. Heel af en toe op de vrijdag avond dat er iets van muziek, of een voorstelling is. Maar u heeft daar dus behoefte aan?** Ja het zou wel fijn zijn als wij iets van een programmaboekje krijgen over wat er te doen is in de Reensche, je gaat daar nu niet zomaar even heen om te kijken wat er te doen is. **En hoe zou u deze informatie willen ontvangen?** Ja of dat het op het communicatiebord in de hal komt te hangen of via de email, dat zouden wij wel fijn vinden.

En misschien iets van een bankje in de hal voor bewoners die niet zo lang kunnen staan. **Of als we andere bewoners tegenkomen dat we daar even kunnen zitten voor een kort gesprekje.**

Wat betreft de veiligheid, wat betekent veiligheid voor u en vind u het hier veilig?

Ik voel mij hier erg veilig, behalve als die deuren aan de zijkant beneden open worden gelaten. Laatst was er een bezorgen met een boeket bloemen en die had bij ons aangebeld (voor deur). Toen heeft mijn man gevraagd via waar hij binnen kwam en het bleek dat hij via de zijdeur naar binnen is gekomen. En dat zijn van die dingen dat je denkt van ja er toch zomaar iemand binnen lopen die hier niet thuishoort. **Nee dat is inderdaad niet de bedoeling.** En dit is wel alleen als die zijdeur wordt opengelaten. **En hoe zou dit opgelost kunnen worden volgens u?** Nou ik weet niet of dat handig is maar misschien dat er een iemand uit het appartement een sleutel kan krijgen van die deuren en dat die de deur op slot draait wanneer hij/zij ziet dat deze deuren open zijn. Of dat er een ander handvat opkomt zodat de deur alleen met de sleutel opengemaakt kan worden.

Over welke onderwerpen zou u meer informatie over willen ontvangen van de Reensche Compagnie?

Ik zou het wel fijn vinden om wat extra informatie te krijgen over bepaalde richtlijnen die er zijn gesteld door de Reensche Compagnie. Wat mag wel in verband met het balkon afdekken en wat niet, we weten wel dat we niks in de gang mogen ophangen en dat we niks aan de buitenkant van het balkon mogen ophangen. **Daar is verder geen informatie over naar u toegestuurd?** Nou daar zouden ze mee bezig gaan maar daar hebben wij verder nog niks van gehoord. **Hoelang is dit geleden?** Nou toen de tuinen net klaar waren, waren ze bezig met foto's maken van het balkon, en ik had eigenlijk wel gedacht dat wij daar nu al wel bericht van zouden krijgen. En nu zijn we aan het wachten op de Reensche Compagnie tot dat we bericht hierover krijgen wat de mogelijkheden zijn. **Dus u zou het wel prettig vinden als u op de hoogte wordt gehouden van bepaalde onderwerpen.** Ja absoluut.

Het is ook lastig dat je niet even tussendoor kan van het eerste gebouw naar het tweede gebouw. Ik weet niet precies hoe dat zit met ambulances en waar zij langs gaan. Daar zouden wij als bewoners ook wat extra informatie over moeten hebben.

Communicatie wat betreft reparatieverzoeken/klachten

Ja wij zijn wel tevreden over de communicatie! **Welke communicatiemiddelen gebruiken jullie en zijn jullie daar tevreden over?** Vaak gebruik ik de e-mail en daar reageren ze altijd wel redelijk snel op dus dat is goed, verder bel ik ook wel eens en dan word ik altijd vriendelijk te woord te staan en geholpen. En soms loop ik ook wel eens langs, gebeurt niet heel vaak. **En als jullie een reparatieverzoek/klacht indienen, hoe doen jullie dat dan?** Nou eigenlijk doen we dat wel via de mail, ook wel telefonisch en soms gaan we ook wel gewoon langs. **Wat is jullie eerste keus hierin?** Nou het ligt er wel een beetje aan wat voor klacht het is. Er zijn erge klachten die moet je gelijk telefonisch kunnen afhandelen. Er zijn ook andere klachten en die kunnen wel gewoon via de e-mail afgehandeld worden. En de laatste keer hebben wij foto's gemaakt van de schade plekken en die ook naar de Reensche Compagnie gemaild zodat zij konden zien waar we het over hebben. **Ja dat in inderdaad wel handig.** Maar ik snap ook dat er meer bewoners zijn met klachten en de urgente problemen eerst worden opgelost en andere wat later worden afgehandeld. **Dus u vindt eigenlijk dat het termijn van de afhandeling ligt aan de ernst van de klacht?** Ja dat klopt en ik weet zeker dat ze er direct wat aan doen als ze het weten maar vanuit de buitenbedrijven weet je nooit hoelang het duurt.

En over vaenster? Heeft u daar wel eens problemen mee gehad?

Ik had in het begin wat vragen over het apparaat en daar heb ik contact met ze over opgenomen maar we krijgen geen contact. Ik heb een keer een onduidelijk e-mailtje gekregen van ze. En wij hadden gehoord dat ze hier een keer zouden langskomen om alles te controleren van die warmtepomp en dat is nog helemaal niet gebeurd. **Dus eigenlijk is de informatievoorziening van Vaenster niet goed?** Nee, die is er ook gewoon niet want we krijgen geen contact. **En hoe bevalt het apparaat?** Goed, voor ons gevoel werkt het allemaal en we hebben nog geen storing gehad. Met die warme dagen heb ik mijn vloer temperatuur lager gedaan en dan blijft het hier ook gewoon lekker koel in huis. **Maar ze reageren verder niet op mailtjes of telefoontjes. Telefonisch zijn ze helemaal niet bereikbaar.**

En ik zit nog steeds met het aansluiten. Je kan ze met twee kabels aansluiten op de wifi, en ik heb die kabeltjes er nog niet ingedrukt want ik wil gewoon weten hoe dat zit en daar hebben ze nog steeds niet op gereageerd. **En heeft u wel bij de oplevering van de woning een handleiding gekregen?** Geen duidelijke uitleg, en er zat ook geen handleiding bij. En gister had ik de ventilatie hoger gezet en opeens stopte die ermee. Ik had graag willen weten na hoeveel minuten die automatisch teruggaat en wanneer die er mee stopt.

Heeft u nog verdere op-/aanmerkingen die mij verder kunnen helpen bij het onderzoek?

Wat wij zelf ondervinden en wat verwarrend is dat de deurbel van de intercom en de deurbel bij de voordeur op de verdieping zelf, hetzelfde zijn. Als er dan iemand aanbelt, dan loop je altijd eerst naar de intercom aan de muur en als daar niks te zien is loop ik naar de voordeur. **En heeft het uw bezoek, ook gebruikslast bij de bel (intercom).** Ja, ze vinden het erg lastig om de juiste letter te vinden achter het juiste nummer. En wat ook lastig is, is dat wanneer je het juiste huisnummer hebt gevonden, dat je nog op een andere knop moet drukken voordat hij bij het desbetreffende nummer over gaat. Dat begrijpen veel mensen ook niet.

Een ander punt is dat er in de hobbykamer geen ventilatie of iets inzit. Ik weet niet of dat automatisch gaat of niet, maar ik vind dat een beetje vreemd.

En misschien is het ook handig dat er in het gebouw wordt aangegeven waar de nooduitgangen zijn, wat eventuele vluchtroutes zijn etc.

UITWERKING INTERVIEW 3

Wat zijn de positieve punten die u ervaart aan de service van de Reensche Compagnie?

Nou jawel, als je belt of mailt dan gaan ze er meestal wel op in. **Maar niet altijd?** Wat ik heel jammer vind is dat ik, ik ken hier praktisch iedereen hier al. Maar heel veel weten niet wie er allemaal in het gebouw wonen en dat is heel jammer, dat er niet eens een keer een bijeenkomst is geweest om elkaar allemaal te leren kennen. Maar verder woon ik hier met heel veel tevredenheid, het is een lekker plekje.

Wat zijn de mindere punten die u ervaart wat betreft de service van de Reensche Compagnie?

Wat ik een minder punt vind is dat er iets mis is met mijn vloer die er is ingelegd door het bedrijf die dat zou regelen en dat is via de Reensche Compagnie geregeld. Nu is er door de Reensche Compagnie gekeken en door het bedrijf dat de vloer heeft gelegd en is geconstateerd dat er niks mis is met de vloer. Ik heb een beetje het gevoel dat de bedrijven het op elkaar afschuiven.

Ik heb voor de rest geen klachten of andere dingen en ik zeur nooit, maar ik vind dit wel jammer dat ze mij niet exact kunnen zeggen wie hier nou verantwoordelijk voor is en wat de eventuele oplossingen hiervoor kunnen zijn. Maar verder ben ik hier erg tevreden.

Wat zou er volgens u moeten veranderen binnen de Reensche Compagnie om beter aan uw verwachtingen/wensen/behoefte te voldoen?

Nou de appartementen beneden, dat zijn dus 12 appartementen, dat ze die bosjes hiernaast gedaan hebben, want eigenlijk hebben wij daar helemaal niks aan. **Heeft u daar een brief of iets anders van gekregen dat ze dat zouden gaan aanleggen?** Nou dat weet ik eerlijk gezegd niet meer. Ze stonden hier ineens hoveniers maar in mijn ogen is daar nooit overleg in geweest. Want de Reensche Compagnie ontkent dat ze hebben gezegd dat de mensen een mooi tuintje krijgen en dat wij als bewoners zelf mogen weten wat wij er mee gaan doen.

En daarnaast vind ik ook dat ze het niet gezellig hebben gemaakt. Ik vind dat ze de aankleding wel wat mogen aanpakken, en dan zeggen ze wel; we zijn er mee bezig maar er gebeurt niks. **Bedoeld u dan de aankleding binnen of buiten?** Allebei, binnen lijkt het net op een ziekenhuis dus dat kan wel wat leuker en aan de buitenkant, er staan vaak mensen op een taxi te wachten, een bankje in de hal zodat ze niet de hele tijd hoeven te staan als ze zitten te wachten.

Nee buiten moet geen bankje staan en want dan krijg je hangjeugd die daar gebruik van gaat maken, en dan krijg je rommel. Ja dat heb je nu al voor bij de Kerkstraat kant, hoeveel rommel en troep daar altijd ligt. En er is een bewoner en die gaat elke ochtend daarbij langs om te kijken hoeveel troep er ligt en dan ruimt deze persoon dat op, dat vind ik heel knap hoe hij dat doet, maar dat heb je overal.

Wat ik ook wel mis, is een garage of een opberghok waar ik bepaalde spullen kan opslaan. Er is nu alleen een fietsenhok maar daar kunnen alleen fietsen staan, dus het zou wel fijn zijn als er ergens een soort garage achtig iets zou kunnen komen.

Wat betreft de veiligheid, wat betekent veiligheid voor u en vind u het hier veilig?

Ja ik voel mij hier wel veilig. Veel mensen om mij heen zeggen; hoe kom je erbij om beneden te gaan wonen. Ja als ze ergens willen komen, dan komen ze er wel dus dan maakt het niet uit of ik nou beneden of boven woon. En ik heb ook een paar goede vriendinnen gemaakt in dit appartement dus af en toe als ik wegga of zij, dan letten we op elkaars woning en dat geeft ook stukje veiligheid dat er wel op de woning gelet wordt.

Over welke onderwerpen zou u meer informatie over willen ontvangen van de Reensche Compagnie?

Geen, maar ik denk dat alles wat ze doen al een uitgemaakte zaak is dus daar hoeft je als bewoner zijnde niet op in te gaan.

Communicatie wat betreft reparatieverzoeken/klachten

Bent u tevreden over de wijze waarop de Reensche Compagnie met u communiceert? Jawel, ze reageren altijd snel en ze kunnen niet allemaal aan je eisen voldoen, dat snap ik ook wel. Ze behandelen mij nooit op een onrechtvaardige manier.

En als u een klacht meldt, hoe zou u dit dan doen? Nou dat is in principe nog niet voorgekomen. **En als u in de toekomst wel een iets wil melden bij de Reensche Compagnie, wat heeft dan uw voorkeur?**

Nou of ik bel of mail, mijn voorkeur heeft bellen als er iets is wat snel opgelost moet worden, ander mail ik gewoon. **En hoe snel zouden u een goed termijn vinden voor het afhandelen van een klacht?**

Nou als ik bijvoorbeeld lekkage heb, dezelfde dag en als ik een andere klacht/reparatieverzoek heb de volgende dag. Maar het hoeft geen week te duren, maar hangt ook af van de klacht. Alleen heb ik daar nog geen ervaringen mee.

En worden de bewoners wel op de hoogte gehouden van eventuele aanpassingen of andere dingen in en rondom het gebouw? Ja, dat doen ze wel.

En over vaanster? Heeft u daar wel eens problemen mee gehad?

Met het systeem heb ik nog nooit problemen gehad, het werkt volgens mij zoals het zou moeten werken. Verder heb ik tot nu toe geen ervaringen gehad met de service van Vaanster. Dus over dit onderwerp kan ik niet veel vertellen.

Heeft u nog verdere op-/aanmerkingen die mij verder kunnen helpen bij het onderzoek?

Als wij hier een stortbui hebben, is het hier net een tsunami beneden. **Hoezo?** Omdat er geen afvoeren zijn. Dat is erg heel vervelend. Het water stroomt van boven naar beneden en ik denk niet dat de bovenburen een idee hebben van hoeveel water er dan naar beneden stroomt als zij met water bezig zijn op het balkon. Het overkomt mij niet meer dat ik daar zeiknat word, dus ik zit daar niet meer.

En de deurbel beneden, mijn bezoek klaagt daar allemaal om. Ze krijgen het niet voor elkaar om het de juiste letter bij het juiste adres te krijgen dus nu komen ze eerst bij mij voor het raam staan en dan loop ik elke keer naar de voordeur. Het is hopeloos voor bezoekers.

UITWERKING INTERVIEW 4

Wat zijn de positieve punten die u ervaart aan de service van de Reensche Compagnie?

Nou, dat is erg moeilijk te zeggen, ik heb nog geen service nodig gehad eigenlijk. Dat iedereen een eigen parkeerplaats heeft is wel fijn.

Wat zijn de mindere punten die u ervaart wat betreft de service van de Reensche Compagnie?

Ik vind dat ze telefonisch erg moeilijk te bereiken zijn in de zin van alles moet via de mail en ik ben iemand die mijzelf beter kan verwoorden via de telefoon als via de mail en ik heb het idee dat dat niet gewaardeerd wordt. En vaak ben ik ook weg en dan denk ik van; ja ik moet nog even de Reensche Compagnie bellen of een klacht melden en dan ben ik niet thuis en dan kan je dus niks.

En ik had gevraagd of ik wat extra verf ofzo kon krijgen voor eventuele beschadigingen aan de muren zelf te kunnen wegwerken, maar ik heb daar nog geen antwoord op gekregen of dat wel of niet mogelijk is en dan moet ik daar weer achter aan bellen, dat is wel vervelend. En dan zou de huismeester contact met mij opnemen maar dat is ook nog niet gebeurd. En dan zou ik liever nog daarheen willen gaan naar kantoor om het te melden maar daar schroom je je dan weer voor.

Wat ik ook wat jammer vind is dat er niet zoveel voorzieningen voor bezoekers zijn. **En aan wat voor voorzieningen denkt u dan aan?** Parkeerplekken, dat is een best lastig item hier, waar moeten de auto's staan. **En het bezoek dat u krijgt, heeft die ook last van de bel aan de hoofdingang?** Jazeker, in het begin had ik zelf al problemen om aan te bellen bij de andere flat maar daar hebben heel veel problemen mee. En daar komt ook nog bij dat je naam bij de brievenbus staat en daarna moet je om de hoek en het juiste huisnummer intoetsen en als je dan het nummer vergeet moet je weer terug om te kijken en dan is het nadeel in Atlantaborg II dat je dat niet overdekt kan doen en dat is bij Atlantaborg I wel. Het is allemaal beetje half, onlogisch.

Wat zou er volgens u moeten veranderen binnen de Reensche Compagnie om beter aan uw verwachtingen/wensen/behoefte te voldoen?

Nou ik zou willen dat er meer telefonische bereikbaarheid is, ook bijvoorbeeld middags en niet alleen ochtends. Verder kan ik daar niet zoveel over zeggen want ik woon hier ook nog maar heel kort en ik kom van een koopappartement dus het is ook allemaal weer even wennen voor mij.

Wat ik wel nog een minder puntje vind en wat ik wel fijn zou vinden als dat er zou komen is een berging. Dat is een ramp, echt een ramp. Al had je beneden bij de fietsenhal of waar dan ook maar dat je een berging hebt, dat je gewoon je kerstspullen etc. kan opbergen.

Wat betreft de veiligheid, wat betekent veiligheid voor u en vind u het hier veilig?

De veiligheid is erg belangrijk voor mij. Ik ervaar dat dan ook erg positief. Ik heb ook geen last van de deuren die beneden af en toe worden opengelaten. Nee ik voel mij hier erg veilig en het is prettig wonen. Hier heb ik niks op te merken.

Over welke onderwerpen zou u meer informatie over willen ontvangen van de Reensche Compagnie?

Ik ben erg tevreden over de informatie die gegeven wordt. Daar heb ik niks op aan te merken en ik zou zo 1,2,3 niet weten waar ik extra informatie over zou willen ontvangen. Ze kondigen aan wat nodig is voor mijn idee dus dat is prima

Communicatie wat betreft reparatieverzoeken/klachten

Ik krijg de indruk dat ze dat liever via de mail willen hebben dan telefonisch. Maar ik vind het prettiger om dat telefonisch af te handelen omdat ik niet altijd bij mijn mail kan. En soms probeer ik wel een uur te bellen naar het kantoor maar kom ik er gewoon niet door heen, en als dat het probleem is dan moeten ze wat mij betreft meer mensen in dienst nemen als het te zwaar voor ze is.

En als uw een klacht of reparatieverzoek zou indienen, hoelang zou u willen dat het termijn is van oplossen? Nou dat ligt er heel erg aan, als het een urgente klacht is moet dat wel dezelfde dag opgelost worden natuurlijk en als het geen urgente klacht is, de meeste klachten/reparatieverzoeken kunnen wel een week, 14 dagen wachten hoor.

En over vaanstet? Heeft u daar wel eens problemen mee gehad?

Nee, ik heb daar nog nooit problemen mee gehad of iets want heb er ook weinig ervaring mee. Ik weet alleen wat ik betaal en verder weet ik niks. Ik ben A technisch dus ik heb geen er ook geen verstand van hoe alles werkt. **Zit er wel een handleiding bij waar u kunt lezen hoe alles werkt?** Volgens mij wel ja, maar die is zo groot, daar heb ik toch geen zin in. Ik moet gewoon iemand hebben die mij komt uitleggen in het echt hoe het werkt en het zal niet heel ingewikkeld zijn. Maar dan moet eerst iemand mij het wel gaan uitleggen.

En ik denk dat ik als ik problemen krijg dat ik bij de Reensche Compagnie moet zijn. **Dus dat stukje informatievoorziening over waar je heen zou moeten, is er niet geweest?** Nee dat is mij niet helemaal duidelijk.

Heeft u nog verdere op-/aanmerkingen die mij verder kunnen helpen bij het onderzoek?

Wat ik nog wel een nadeel vinden, dat wij hier in deze flat geen gebruik kunnen maken van de ingang van de parkeerplaats, de grote ingang en dat daar dan voor Atlantaborg II een groot raam zit in plaats van een deur, wij vinden dat zo onhandig.

En wat ik ook een nadeel vinden is dat als je de deur achter je dicht doet, dat hij niet direct in het slot valt maar dat je hem nog achter je op slot moet draaien. En ik heb begrepen dat ze dat in de andere flat wel hebben, dat als de deur dichtvalt dat de deur dan automatisch in het slot val.

Wat ik ook jammer vind is dat er weinig geborgenheid is. Ik ken in het complex alleen mijn buurman en wat mensen die ik van voor dat ik hier kwam wonen ook al kende, maar voor de rest heb ik geen contact met mensen. **En zou u iets van een bijeenkomst willen met alle bewoners?** Ja ik denk dat wel erg verstandig zou zijn, dat zou ook in principe de eerste stap zijn naar meer contact. Maar ik had wel verwacht dat er meer geborgenheid zou zijn, net zoals in mijn vorige appartement.

UITWERKING INTERVIEW 5

Wat zijn de positieve punten die u ervaart aan de service van de Reensche Compagnie?

Ja, de medewerkers reageren altijd wel als ik een vraag heb maar ik heb verder nog niet echt service nodig gehad.

Wat zijn de mindere punten die u ervaart wat betreft de service van de Reensche Compagnie?

Ik kan mij zo snel geen mindere punten bedenken over de service van de Reensche Compagnie.

Wel vind ik het een nadeel dat ik zelf de ramen moet wassen. **Is dat al bekend sinds dat u hier kwam wonen of is dat pas later besloten?** Nee, in het begin is er wel gezegd dat er een bedrijf kwam om de ramen te wassen maar dat bleek achteraf niet zo te zijn waardoor alle bewoners nu zelf de ramen moeten wassen.

Wat zou er volgens u moeten veranderen binnen de Reensche Compagnie om beter aan uw verwachtingen/wensen/behoefte te voldoen?

Voldoet de Reensche Compagnie ook aan uw verwachtingen? Ja, ik had van tevoren niet erg veel verwachtingen, daarom voldoet het wonen ook zeker in de Reensche Compagnie. Het is alleen een beetje wennen omdat ik hiervoor een koopwoning had, en nu huur bij een organisatie. Maar verder voldoet het zeker.

En is er ook nog iets waardoor de Reensche Compagnie nog beter kan voldoen aan uw verwachtingen? Nou misschien zou het wat zijn dat er een keer een bijeenkomst gepland wordt met alle bewoners uit het complex om zo elkaar (de mensen waar je geen contact mee hebt) ook beter te leren kennen en wat dingen uit te wisselen.

Wat betreft de veiligheid, wat betekent veiligheid voor u en vind u het hier veilig?

Veiligheid betekent voor mij dat ik hier ongestoord kan wonen. **En kunt u dat?** Ja, ik voel mij hier wel veilig ja. Komt mede door dat de toegangsdeuren niet voor iedereen toegankelijk zijn waardoor er in principe geen vreemde mensen binnen kunnen komen. **En dan achter en zijdeuren? Worden die wel eens opengelaten?** Ja ik heb wel het idee dat die wel eens open worden gelaten maar dat weet ik niet helemaal zeker. **Als die deuren open worden gelaten kan er dus een vreemde naar binnen gaan?** Ja als je dat zo zegt, kan dat inderdaad maar ik heb daar zelf nog geen last van gehad. En ik heb wel beetje contact met mensen uit het gebouw dus we letten wel een beetje op elkaar als dat nodig is.

Verder is mij opgevallen dat er in het gebouw geen vluchtroutes of iets staat aangegeven en dat er ook geen afdeling in het gebouw aanwezig is. Dit zou nog wel verbeterd kunnen worden aan de veiligheid.

Over welke onderwerpen zou u meer informatie over willen ontvangen van de Reensche Compagnie?

Ik zou graag meer informatie willen van de Reensche Compagnie over hoe dat met de balkons zit, wat je nou precies wel en niet mag, ook qua afschutting van het balkon. En verder zou ik wel wat meer informatie willen over wat er allemaal te doen is bij de oudbouw van de Reensche Compagnie en waar de medewerkers mee bezig zijn, dus aanpassingen of andere dingen in de flat. **En hoe zou u deze informatie willen ontvangen?** Bijvoorbeeld wat er te doen is in de Reensche Compagnie kan wel in het memobord hangen, maar over de wat er wel en niet mag op balkon en andere dingen zou ik liever via de post of email hebben.

Communicatie wat betreft reparatieverzoeken/klachten

Het is nog niet echt voorgekomen dat ik een klacht of iets heb gemeld. Maar ik ga ervan uit dat ze goed helpen en meezoeken naar de juiste oplossing. **En hoe zou u een klacht melden als dit voor zou komen?** Het liefst bel ik even en anders doe ik het via de mail. **En wat zou u een goed termijn vinden voor het afhandelen van een klacht?** Nou dat ligt er echt aan wat voor klacht of verzoek het is. Als het een probleem is wat erg storend is, dan zou ik willen dat ze dezelfde dag of andere de volgende langs komen. Als het geen urgente klacht is dan maakt het voor mij niet uit hoelang het duurt, als het maar opgelost wordt. En dit moet dan geen maanden duren, maar een week tot twee week maximaal.

En over vaanster? Heeft u daar wel eens problemen mee gehad?

Nee, ik heb nog geen problemen gehad met het bedrijf Vaaanster. Ook geen storing of iets tot zo ver dus ik kan daar nog niet zoveel over zeggen. **Weet u wel hoe alles van het systeem werkt en heeft u daar een uitleg over gekregen.** Nee, ik zou niet weten welke functies het apparaat allemaal heeft, en nee we hebben daar ook geen uitleg over kregen. Wel is er in het begin beloofd dat er iemand van Vaaanster zou langs komen om nog uitleg te geven maar ik woon hier inmiddels al een tijdje en er is nog steeds niemand langs gekomen.

Heeft u nog verdere op-/aanmerkingen die mij verder kunnen helpen bij het onderzoek?

Nee, ik heb verder geen op- of aanmerkingen. Alleen vinden we het dom dat er geen afvoer is, want als het regent hebben we veel last van wateroverlast.

UITWERKING INTERVIEW 6

Wat zijn de positieve punten die u ervaart aan de service van de Reensche Compagnie?

Ik woon hier nog niet zo lang en heb ook nog amper service nodig gehad maar wat ik wel merk is dat de medewerkers je altijd vriendelijk te woord staan. En daarnaast nemen ze meldingen die gemaakt worden altijd serieus. **En hoe merkt u dat?** Nou, ik heb een keer iets gemeld en toen dachten ze gelijk mee in oplossingen en hebben ze de huismeester gestuurd om te kijken hoe ernstig het was.

Wat zijn de mindere punten die u ervaart wat betreft de service van de Reensche Compagnie?

Zoals ik bij de vorige vraag al heb verteld, heb ik nog amper service nodig gehad. Dus kan niet zo snel mindere punten bedenken. Maar wat ik wel jammer vind is dat er niet een keer een bijeenkomst is georganiseerd voor de bewoners van de Atlantaborg. **Heeft u daar behoefte aan?** Nou ik zou het wel fijn/leuk vinden om alle bewoners een keer bij elkaar te zien. Je spreekt natuurlijk sommige bewoners wel, maar je hebt niet met iedereen contact.

Wat zou er volgens u moeten veranderen binnen de Reensche Compagnie om beter aan uw verwachtingen/wensen/behoefte te voldoen?

Tot nu toe voldoet de Reensche Compagnie wel naar mijn verwachtingen. **En hoe komt dat?** Ik had in het begin niet heel erg veel verwachtingen omdat ik van een koophuis kom en nu bij een verhuurder huur dus dat is altijd wennen, maar het valt reuze mee. Ik ben in het begin goed geholpen en als ik nu een vraag heb, kan ik de Reensche Compagnie goed bereiken. **En is er ook iets wat u wel mist?** Nee, missen is een groot woord, maar persoonlijk vind ik de aankleding van het gebouw een beetje saai, het lijkt een beetje op een ziekenhuis binnen, er mag wel wat sfeer in wat mij betreft. En misschien iets van een bankje in de gang voor mensen, om daar even te zitten. Ik weet natuurlijk ook niet of dat mag in verband met de veiligheid etc., aangezien we ook niks voor onze deuren mogen plaatsen.

Wat betreft de veiligheid, wat betekent veiligheid voor u en vind u het hier veilig?

Veiligheid betekent dat ik rustig kan wonen en zonder dat ik overlast ervaar. En Ja, ik vind het hier wel veilig. **En waar komt dat door?** Ik denk dat voornamelijk komt doordat de toegangsdeuren niet voor iedereen toegankelijk zijn, hierdoor kan er niet zo snel een vreemde naar binnen komen. **En wordt deur van de fietsenberging/zijdeur wel eens opengelaten?** Nou daar heb ik eigenlijk nog nooit wat van meegeregend dus daar heb ik geen last van en voel ik mij ook niet onveilig over.

Wat ik wel mis qua veiligheid zijn eventuele vluchtroutes, volgens mij hangen die er niet. En misschien in de lift een soort van zitje zodat ouderen kunnen zitten in de lift.

Over welke onderwerpen zou u meer informatie over willen ontvangen van de Reensche Compagnie?

Nou ik zou graag wel meer informatie willen over waar de Reensche Compagnie mee bezig is. Ook liggen er vraagstukken uit over hoe ik mijn balkon kan afschermen, ik krijg daar verder geen reactie op hoe dat er tot nu toe mee staat, daar zou ik wel wat meer informatie willen hebben.

Verder zou ik gewoon informatie willen ontvangen wat mij aangaat als bewoner. **En hoe vaak zou u deze informatie willen ontvangen?** Ik zou deze informatie enkele keren per jaar willen ontvangen, eigenlijk alleen wanneer het nodig is en als er echt iets belangrijks is wat wij moeten weten. **En hoe zou u deze informatie willen ontvangen?** Nou dat maakt mij niet heel veel uit, of via de post of via de e-mail. Als het alleen informatie is wat mij aan gaat, kan het via de mail maar als het alle bewoners aangaat dan zou ik dat via de post doen.

Communicatie wat betreft reparatieverzoeken/klachten

Op die ene keer na, heb ik nog nooit een reparatieverzoek of klacht gemeld. **En hoe heeft u die klacht gemeld?** Telefonisch, omdat ik dan toch het gevoel krijg dat er echt naar mij wordt geluisterd en het serieus wordt genomen. **Dus telefonisch een iets melden het dan ook uw voorkeur?** Ja, en als het niet dringend is dan mail ik wel. **En wat vindt u een redelijk termijn voor het afhandelen van een klacht of iets.** Nou als het iets ernstigs is, dan wel het liefst dezelfde dag of anders de eerstvolgende dag, maar als het niet ernstig is, kan het van mij betreft ook wel een week wachten.

En over vaanster? Heeft u daar wel eens problemen mee gehad?

Nou, ik zal je eerlijk zeggen dat ik weinig ervaring heb met Vaanster. Het systeem werkt volgens mij prima, ik heb nog geen storingen of iets anders gehad. **Begrijpt u het systeem?** Nou begrijpen is een groot woord, ik zit eigenlijk niet aan de knopjes, dan kan er ook niks fout gaan volgens mij haha. **Heeft u er behoefte aan als er iemand van Vaanster langs komt om het nog een keer duidelijk uit te leggen?** Ja, dat is in het begin ook wel gezegd dat er iemand langs zou komen, maar ik heb nog steeds niemand gezien. Verder kan ik geen positieve of negatieve punten van de service vertellen omdat ik er nog geen contact met ze heb gehad.

Heeft u nog verdere op-/aanmerkingen die mij verder kunnen helpen bij het onderzoek?

-

Bijlage XI Uitwerking resultaten enquête

1. Wat ervaren jullie als bewoners als positieve punten van de service de Reensche Compagnie?

- *In het geheel zeer positief. Blij met de Reensche Compagnie als verhuurder* **3x**
- *Ik vind het hier veilig* **1x**
- *De medewerkers van de Reensche Compagnie zijn altijd aanspreekbaar*
- *Problemen worden serieus genomen ondanks dat men niet altijd het passende antwoord of juiste oplossing heeft.* **2x**
- *Klachten worden goed opgepakt en uitgevoerd* **3x**
- *Over het algemeen goed contact* **5x**
- *Voor de rest zijn de reacties voornamelijk dat ze nog geen punten kunnen geven omdat ze er nog maar kort wonen en dus nog geen oordeel kunnen geven.*

2. Wat zijn de mindere punten wat betreft de service van de Reensche Compagnie die jullie ervaren als bewoners?

- *De bel wordt niet altijd goed gebruikt, een gebruiksaanwijzing waar ik ook om had gevraagd, wordt niet toegekend.*
- *Veel langslappende mensen, fietsers en automobilisten aan de Kerkstraat gooien helaas hun rommel op straat of in de tuin. Blikjes, plastic, papier mondkapjes etc. Mijn bovenbuurman van ruim 80 ruimt diverse malen per week de troep op! Maar is dat niet de taak van de Reensche Compagnie?*
- *Niet onmiddellijk reageren als er een mail wordt gestuurd*
- *Heb meerdere keren vragen gesteld over eventuele glazenwassers, maar krijg daar steeds geen bericht over* **3x**
- *Meer communicatie zou wenselijk zijn* **2x**
- *Problemen worden afgeschoven naar andere partijen en daarna wordt er niet meer gereageerd* **4X**
- *Tuintje, waarom de bewoners niet zelf keuze laten maken tussen zelf aanleggen of bestraten?*
- *Schoonmaken van de galerij en lift is niet goed. De vloeren zijn te nat en drogen gevlekt op. Ook blijft na het schoonmaken de lift nat, trappenhuis vies* **2x**
- *Beperkte bereikbaarheid* **3x**
- *Afvoer die er niet is*
- *De zijdeur wordt opengelaten (parkeerplaats) en zijdeur bij trappengang moet voor iedereen toegankelijk blijven (Atlantaborg II)* **2X**
- *Bijeenkomst voor alle bewoners* **3X**

3. Op welke manier voldoet de Reenske Compagnie op dit moment aan uw verwachtingen/wensen die u van tevoren had?

- *Voldoet aan mijn verwachtingen* **19 x**
- *Enigszins ontevreden* **1 x**
- *Geen verwachtingen* **1 x**

4. Op welke manier voldoet de Reenske Compagnie op dit moment NIET aan de verwachting/wensen die u van tevoren had?

- *Het schoonmaken van de hoofdgangen zou wat mij betreft 1 x per twee week mogen.*
- *De deurbel bij de hoofdingang geeft voor de meeste buitenstaanders veel problemen. Iedereen zou een eigen nummer moeten hebben* **5x**
- *Ik heb een benedenwoning met terras. Bij heftig regenweer gaan de planten in de potten kapot. Niet van het gat van het 1^e balkon maar van alle 5 balkons klettert het water naar beneden. Een afvoer zou de oplossing zijn maar ja dat kost natuurlijk een boel geld (REGENPIJP)* **3x**
- *Ik heb een windscherm gevraagd volgens, in overeenstemming met de oudere windschermen. Ik zit op de hoek en heb veel last van wind daar.*
- *Geen berging* **3x**
- *Te kleine plaatsje buiten, begane grond* **2x**
- *Beloften over spullen in de gang laten staan worden niet nagekomen*
- *Nog geen antwoord of glazenwasser komt* **2x**
- *Kleine slaapkamer (hobbykamer) zit maar 1 stopcontact*

5. Wat zou er volgens u moeten veranderen binnen de Reensche Compagnie om beter aan uw verwachtingen/wensen/behoefte te voldoen?

- Een groter terras
- Meer ruimte om zelf bloemen en planten neer te zetten
- Sleutel voor zijdeuren
- Regelmatig of direct contact met de huismeester
- Betere telefonische bereikbaarheid tijdens kantooruren, avond, weekend en feestdagen
2x
- Betere communicatie
- Betere voorlichting vanuit brandweer over lege gangen
- Meer communicatie (over wat er te doen is bij de Reensche Compagnie) 2x
- Onveilige openingen in vloeren van de gangen in Atlantaborg afdichten
- Bankje of stoeltje in lift voor ouderen in Atlantaborg (zeker bij een lifstoring) 3x
- Aankleding gebouw 2x

6. Als u nog op- of aanmerkingen heeft over één van voorgaande zaken, kunt u ze hier vermelden.

- Enquête over een jaar nog eens herhalen
- Ik zou graag een zitkrukje willen in de hal van Atlantaborg
- Iets meer betegeling op het terras
- We missen dat de zijdeuren niet open kunnen aan de buitenkant met de sleutel. Daarom moeten we ver omlopen en wat denk je van die zware boodschappen. Of voor omlopen of achterom door de fiets schuur, alleen daar past onze sleutel wel.
- We hebben begrepen dat de ramen van buiten zouden worden gewassen. Nu blijkt dat wij dat zelf moeten doen met geopende ramen, dat is geen probleem dus maar het raam naast het balkon kunnen wij niet bijkomen. Dit moet opgelost worden.
- Nu geen idee waar je kan buiten kantooruren bij calamiteiten terecht kunt en bij wie.
- Sloten achterdeur + zijdeur werken niet altijd naar behoren.

- *Belofte in de Atlantaborg is natuurlijk misleidend als je geen rollator, scootmobiel of rolstoel in de gang mag laten staan terwijl je vooral de scootmobiel niet binnen kwijt kan. Bovendien zijn fietskelders lastig toegankelijk voor ouderen i.v.m. zware deuren en strak afgestelde deurdrangers.*
- *Bij ieder balkon een spuwertje plaatsen*
- *Verzoek: vogelstickers op grote ramen in gangen plaatsen*

Veiligheid

- *Buitendeur terras is niet veilig*
- *AED-apparaat in het gebouw*
- *Wat er ontbreekt qua veiligheid is: leuningen op de galerij m.b.t. brandveiligheid, en leuning ontbreekt in het trappenhuis tussen begane grond en 1^e verdieping (AB1)*
- *Nooduitgangen + vluchtroutes zijn niet aanwezig* **3x**

Communicatie

1. Over welke onderwerpen zou u meer informatie over willen ontvangen vanuit de Reensche Compagnie?

- *Onderhoud parkeerplaatsen, wie haalt het onkruid weg etc.*
- *Of er nog een bewonersbijeenkomst komt* **2x**
- *Dingen die gezamenlijk aangeschaft kunnen worden zoals hordeuren*
- *Zonnepanelen + instellen GROWATT*
- *Ophalen verpakkingsmateriaal, in verband met opbergruimte zou ik willen dat het twee keer in de week wordt opgehaald.*
- *Aanpassingen die er gedaan worden bijvoorbeeld over de lampen die niet meer volledig branden.*
- *Graag zou ik meer willen weten over de doelstellingen van de Reensche Compagnie*
- *Wat te doen bij storingen, buiten gebruik, van afvalcontainer*
- *Werking en aansluiting apparatuur van Vaanster*
- *Alles wat ons als bewoners van Atlantaborg aangaat* **3x**
- *Wat er wel en niet aan balkon mag* **2X**
- *- De gaten c.q. afvoeren van de balkons*
- *De stukjes tuin naast het terras*
- *De deurbel bij de hoofdingang*
- *Het schoonmaken van de gangen*
- *Eventuele bankjes bij het gebouw* **2x**

2. Waar gaan deze beloftes voornamelijk over?

- *Windscherm is in behandeling, al 10 maand??*
- *Onder andere het toelaten van honden.*
- *Over dingen die in de woning vervangen zouden moeten worden, maar dat is nog steeds niet gebeurd. Wij krijgen hier ook geen informatie over verder, wat erg vervelend is. En het is al een jaar geleden.*
- *Zaken die in eerste instantie op de gang mochten staan en dat mocht opeens niet meer. Bij navragen wordt advies van de brandweer als stok achter de deur gebruikt om geen etalages te krijgen in de gangen.*

Klachten/reparatieverzoeken

Opmerkingen gesloten vragen

- *Algemeen wel tevreden maar ontevreden over de afhandeling van klachten*

Vaanster

1. Hoe ervaart u het warmte/koude opslag systeem van Vaanster?

- *Heel goed, dit is de juiste keuze geweest*
- *Goed*
- *Het systeem werkt wel goed ja.*
- *Heel prettig wordt het systeem ervaren*
- *Het apparaat zelf werkt goed*
- *Geen klachten*
- *Erg prettig*
- *Goed*
- *Bij geen storingen, goed!*
- *Positief*
- *Gemiddeld, het werkt!*
- *Prima bij kou. Niet goed als het buiten en binnen te warm is.*
- *Tot nu toe oké, het is afwachten hoe het in de zomer gaat tijdens de warme dagen*
- *Warm water is helemaal goed. Tempratuur in de woning is structureel te hoog. 22 graden en er is geen mogelijkheid om dit zelf aan te passen.*
- *Wennen, vooral de lange tijd dat het duurt voordat de beoogde tempratuur bereikt is.*
- *Ik vind vaanster te duur en verbruikt veel elektriciteit*
- *Niet zo goed, het regelen van de tempratuur is niet duidelijk vanuit de vestrekker. De thermosstaat op 21 graden terwijl de tempratuur 19 graden is.*

2. Wanneer u een klacht meldt bij Vaanster, word u dan goed geholpen?

- *N.V.T 2x*
- *Via een derde energiewacht 2x geholpen bij het betrekken van de woning*
- *In september 2021 geen warm water, kastje muur verhaal tussen vaanster, ittb en energiewacht. Duurde eindeloos voordat dit afgehandeld werd + gerepareerd. Heel veel telefoontjes van uit onze kant gepleegd en daarbij duurde het ook maanden voordat ik überhaupt contact kreeg.*
- *Ik heb nog geen klacht gehad dus ik weet het niet.*

3. Hoe is de informatievoorziening van Vaanster?

- *Alleen via de mail*
- *Er is niet veel contact, alleen moet ik 1 keer in de maand een factuur betalen*
- *Ik had liever een betere voorlichting gehad via schrift*
- *Normaal*

4. Wat ervaren jullie als bewoners als positieve punten van de service Vaanster?

- *Goed bereikbaar (telefonisch) 2x*
- *Goede informatievoorziening*

5. Wat zijn de mindere punten wat betreft de service van Vaanster die jullie ervaren als bewoners?

- *Antwoorden zijn beïnvloed door vraag over zonnepanelen. Ook de facturatie is onduidelijk (Btw en begeleidende brief) > op de brief staat jaarlijkse afrekening. Onterechte brief bij factuur*
- *Geen duidelijkheid qua apparaat*
- *Veel te lang moeten wachten op de eerste afrekening, ongeveer 5 maanden.*
- *- Slecht bereikbaar*
 - Geen idee hoe het verbruik wordt berekend.*
- *Lange wachttijden van toeleveringsbedrijven*
- *Het lijkt of ze zelf de ballen verstand hebben van het product dat ze in de markt hebben gebracht.*
- *Als je een vraag hebt, krijg je geen duidelijk antwoord. Ze beloven terug te bellen en doen dat niet.*
- *Geen duidelijke uitleg gekregen*

6. Wat zou u als bewoner van de Reensche Compagnie nog van Vaanster willen, wat zij op dit moment niet bieden?

- Totaaloverzicht van verbruik elektriciteit **2x**
- Goede service + duidelijke informatievoorziening over rekeningen **2x**
- Duidelijke uitleg door professioneel iemand van bedrijf **10x**

Opmerkingen Vaanster enquête

De huurders die de enquête hebben teruggestuurd, hebben niet altijd het gedeelte van Vaanster ingevuld aangezien ze daar nog geen ervaringen mee hebben gehad.

Termijn van afhandelen duurt TE LANG

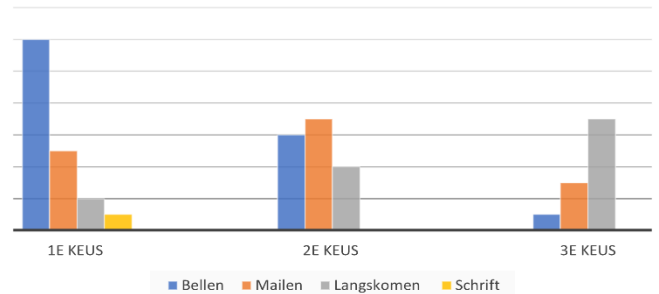
Bijlage XII Overige figuren

Voel ik mij als bewoner veilig in de Atlantaborg?



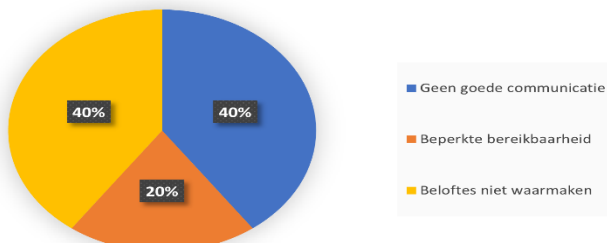
Figuur 6.2.1 Veiligheid

Keuze bewoners communiceren



Figuur 6.3.2 Keuze communiceren

Mindere punten communicatie



Figuur 6.3.4 Mindere punten communicatie

Hoe zou u deze informatie willen ontvangen?



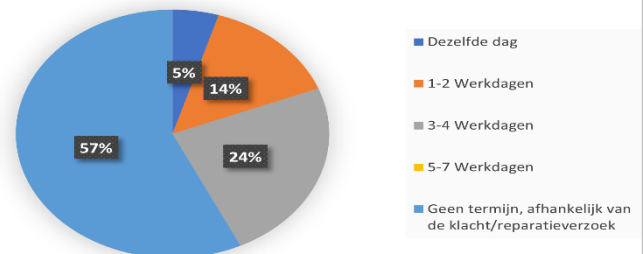
Figuur 6.3.6 Ontvangen van informatie

Zou u op een andere wijze uw klacht of reparatieverzoek indienen als dit mogelijk is?



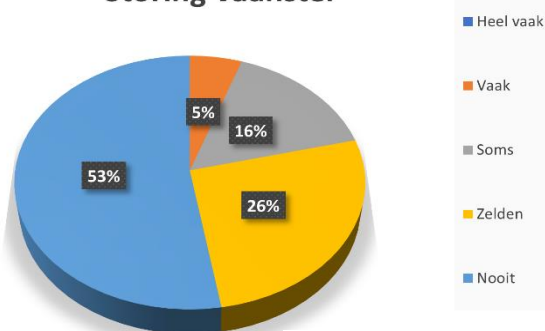
Figuur 6.4.2 Wijze communicatie

Redelijk termijn afhandeling klacht



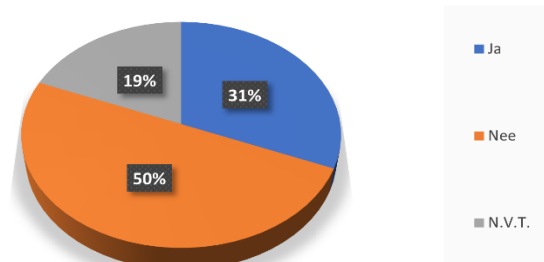
Figuur 6.4.5 Termijn afhandeling klacht

Storing Vaanster



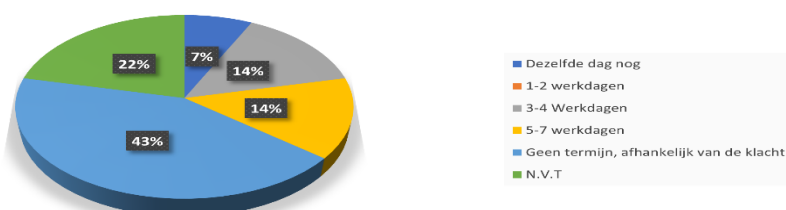
Figuur 6.5.2 Storing Vaanster

Wordt u goed geholpen wanneer u een klacht meldt?



Figuur 6.5.5 Klachten melden

Afhandelingstermijn klacht Vaanster



Figuur 6.5.6 Afhandelingstermijn Vaanster