



Evaluatie Groot Onderhoud Bonnweg

Resultaten

In opdracht van:

Waterweg wonen en Era contour

Datum:

27 juni 2013



De resultaten

1. Het onderzoek
2. Voor het Groot Onderhoud
3. Medewerkers
4. Tijdens en na het Groot Onderhoud
5. Conclusies



1. Het onderzoek

Begin 2013 hebben ERA Contour en Waterweg Wonen gezamenlijk Groot Onderhoud gepleegd aan 88 woningen aan de Bonnweg in Vlaardingen. Beide partijen willen graag weten hoe de bewoners deze onderhoudsperiode hebben ervaren.

Gezien het grote aandeel senioren die wonen in de woningen is er gekozen voor de 'ouderwetse' methode, naar alle bewoners is een schriftelijke vragenlijst verzonden gezamenlijk met een antwoordenvolp. In totaal hebben 40 bewoners de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Een respons van 45%.

In de tabellen is te zien dat het merendeel van de bewoners inderdaad bestaat uit senioren. 70% van de respondenten is 65 jaar of ouder. De gemiddelde leeftijd is 68,3. 83% van de respondenten heeft een 1- of 2 persoonshuishouden.

Tijdens het invoeren van de vragenlijst is gebleken dat sommige senioren moeite hadden met de vragenlijst. Dit heeft er in geresulteerd dat zij bijvoorbeeld bij sommige vragenblokjes niet alle deelvragen hebben ingevuld. Hierdoor is de respons bij sommige deelvragen lager dan n=40. Ook hebben bewoners bij sommige vragen kunnen aangeven wanneer de vraag niet van toepassing was.

Leeftijd	%
28-54	17%
55-64	14%
65-74	31%
75+	39%
Gemiddelde leeftijd	68,3 jaar

Aantal personen huishouden	%
1 persoon	33%
2 personen	50%
3 personen	14%
4 personen	3%
Gemiddeld aantal personen	1,9

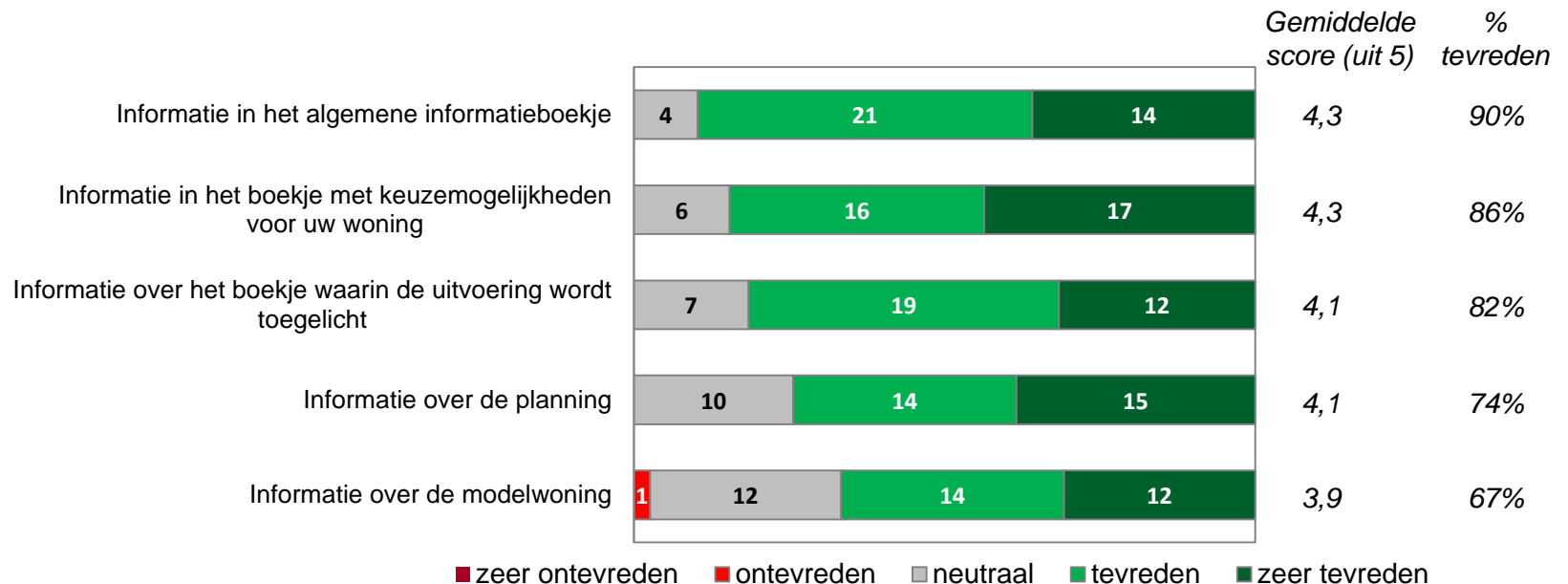
Samenstelling huishouden	%
Alleen volwassenen	97%
Huishouden met kinderen (18-)	3%



2. Voor het groot onderhoud



Tevredenheid informatieverstrekking



Het meest tevreden wat betreft de informatieverstrekking zijn de bewoners over de informatie in het algemene informatieboekje. 90% van de bewoners is hier tevreden over. Het informatieboekje over de uitvoering scoort van de drie boekjes het laagst, maar ook van dit boekje geeft 82% van de bewoners aan er tevreden over te zijn. Gemiddeld is 85% van de bewoners tevreden over de informatie in de drie informatieboekjes. Over de informatie wat betreft de modelwoning is slechts 67% van de bewoners tevreden, dit is dus ook stuk lager.

In vergelijking met de evaluatie van het Groot Onderhoud aan de Lissabonweg scoort de tevredenheid over de informatieboekjes gemiddeld iets lager, dit was aan de Lissabonweg gemiddeld 90%. Terwijl de informatie over de modelwoning juist iets hoger scoort, 67% op de Bonnweg tegenover 64% op de Lissabonweg. De tevredenheid over de informatie over de planning scoort 8% hoger bij de Bonnweg dan bij de Lissabonweg.



Informatief koffie-uurtje

Ongeveer 90% van de respondenten is aanwezig geweest bij het koffieuurtje voorafgaand aan het Groot Onderhoud. Van de aanwezigen vond ongeveer de helft het een goede bijeenkomst, terwijl de andere helft het een redelijke bijeenkomst vond. Slechts één bewoner geeft aan het geen goede bijeenkomst te vinden. Het commentaar is veelal dat de bijeenkomst wat rommelig was. Daarentegen vonden veel bewoners dat alles goed en duidelijk werd uitgelegd.

Vraag: bent u aanwezig geweest bij het koffieuurtje voorafgaand aan het Groot Onderhoud en wat vond u van deze bijeenkomst?



‘er werd goed en heel rustig uitgelegd wat er allemaal ging gebeuren’

‘er werd duidelijke info gegeven met de mogelijkheid vragen te stellen’

‘beetje rommelig’

‘erg rommelig geen goede leiding’

‘duidelijke uitleg en gelegenheid om vragen te stellen’

‘alles werd uitgelegd en met een filmpje’

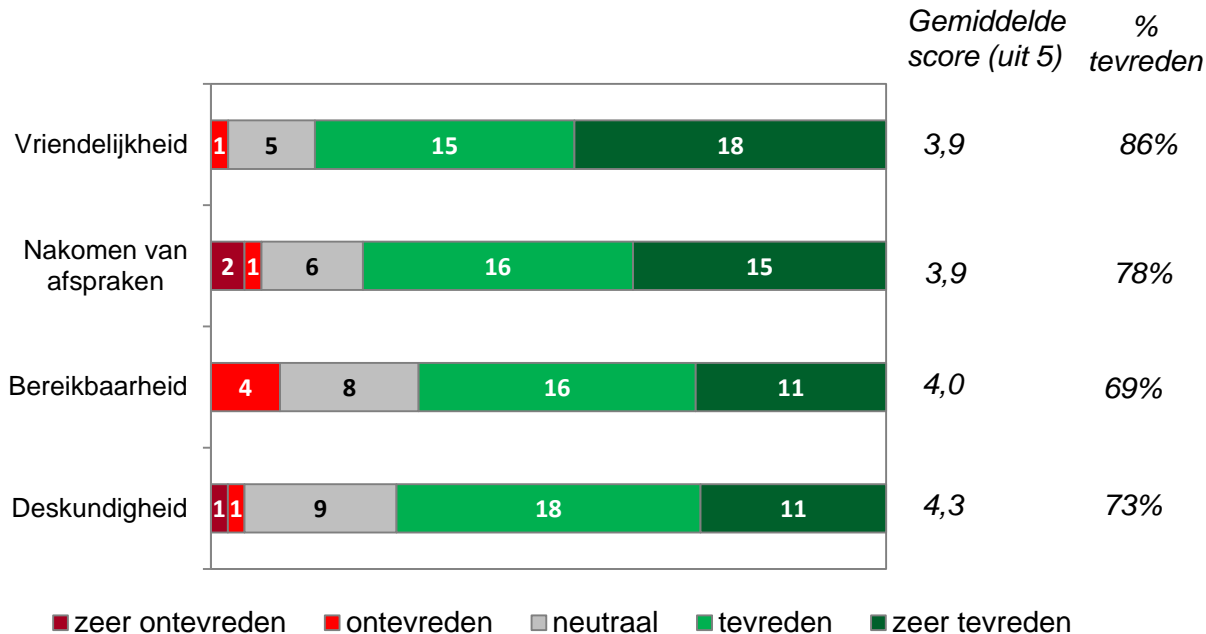
‘het was voor mij teveel informatie in dat uurtje’



3. Medewerkers



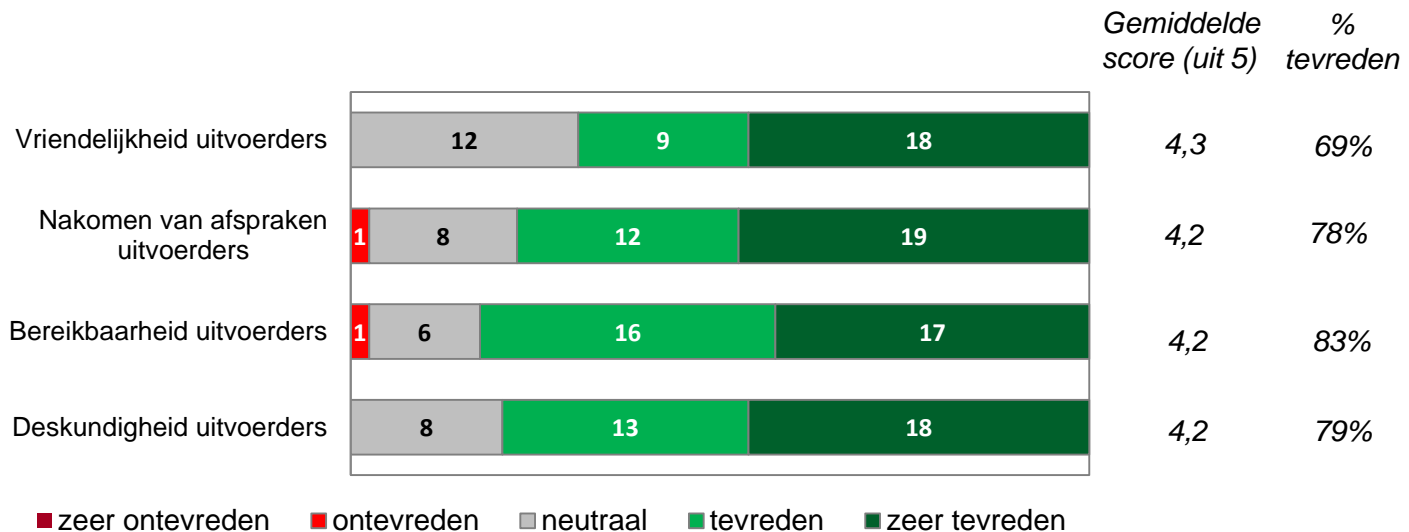
Tevredenheid over de medewerkers Waterweg Wonen



De bewoners zijn opvallend tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers van Waterweg Wonen (86%), dit percentage is nog hoger dan op de Lissabonweg waar dit 83% was. Het nakomen van de afspraken scoorde op de Lissabonweg nog niet zo hoog met 58% tevredenen, nu is echter meer dan driekwart van de bewoners hier tevreden over. Bereikbaarheid ligt daarentegen wat lager 76% op de Lissabonweg tegenover 69% op de Bonnweg. Bij deskundigheid is dit verschil geringer en scoort de Bonnweg met 73% hoger dan de Lissabonweg met 70%.



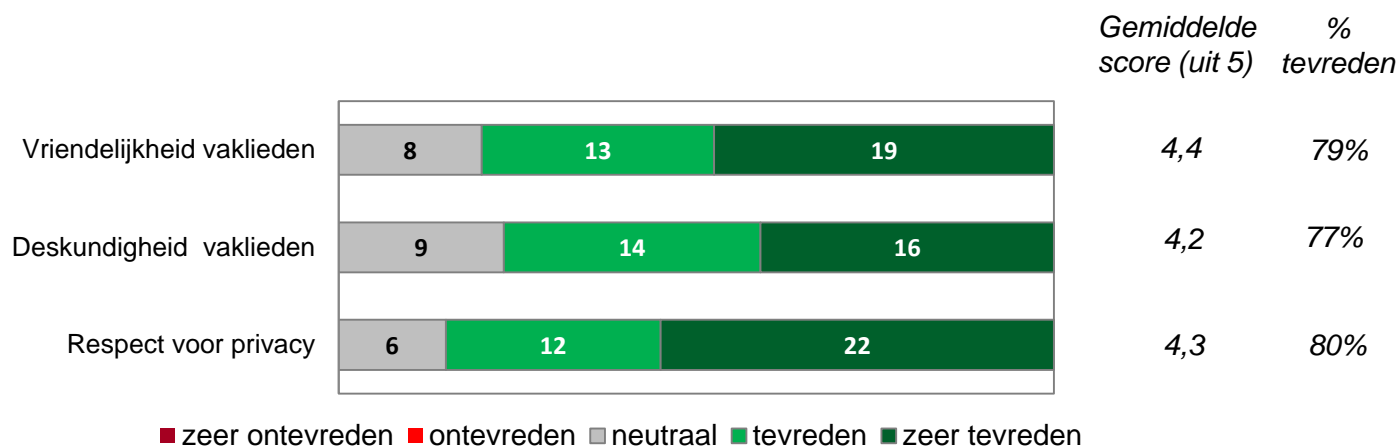
Tevredenheid over de uitvoerders ERA Contour



De uitvoerders van ERA Contour worden het best beoordeeld op bereikbaarheid. 83% van de bewoners is hier tevreden over. Ook over het nakomen van afspraken en de deskundigheid is 78% van de bewoners tevreden. Op de vriendelijkheid scoren de uitvoerders het laagst met een score van 69% tevreden bewoners



Tevredenheid over de werklieden en onderaannemers ERA Contour



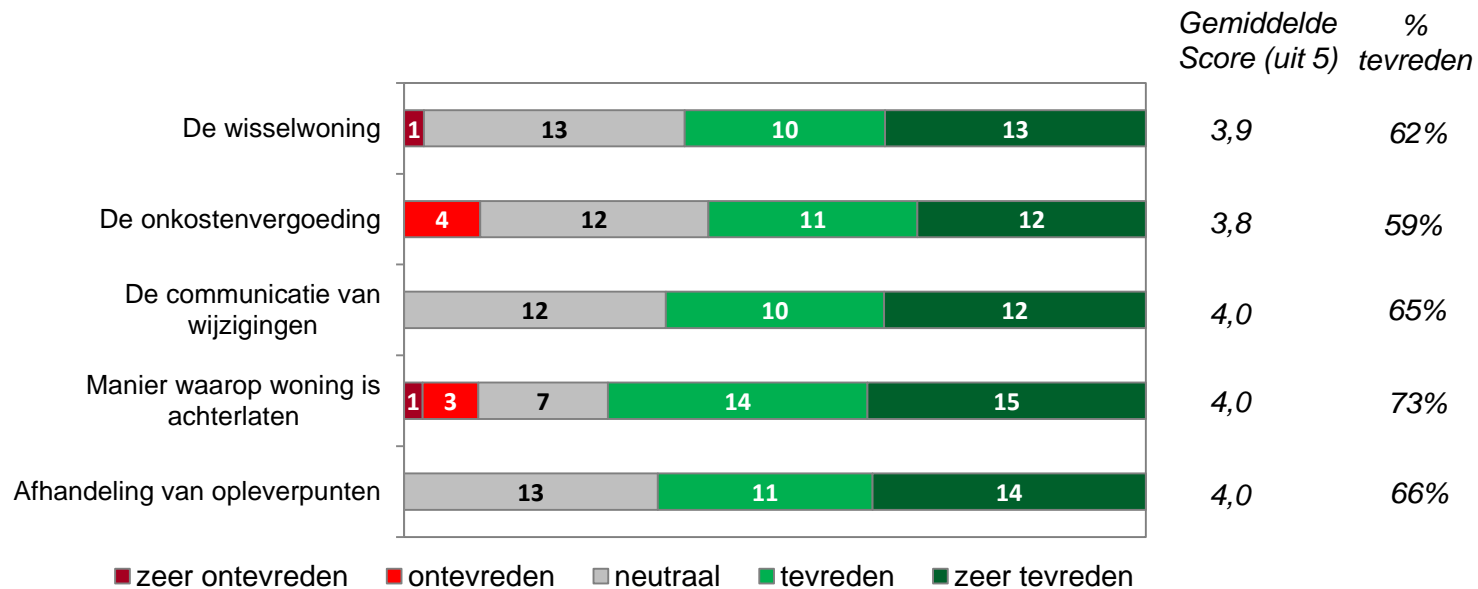
Op alle drie de aspecten is ongeveer 80% van de bewoners tevreden over de werklieden en onderaannemers van ERA Contour. Dit betekent wat betreft deskundigheid en respect voor privacy dat de tevredenheid ongeveer 7% hoger ligt dan op de Lissabonweg. Ongeveer hetzelfde percentage is tevreden over de vriendelijkheid van de vaklieden.



4. Tijdens en na het groot onderhoud



Tevredenheid over het proces



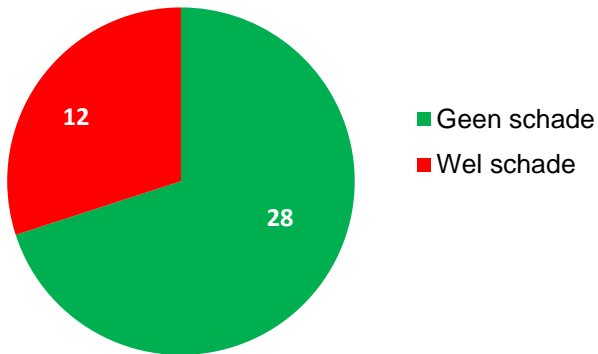
De meeste bewoners zijn tevreden over de manier waarop hun woning is achtergelaten na het Groot Onderhoud (73%). Echter vier bewoners geven aan hier ontevreden over te zijn. Bij de aspecten: *de communicatie van wijzigingen* en *de afhandeling van opleverpunten* zien we dat een minder hoog percentage van de bewoners tevreden is, maar dat er ook niemand ontevreden is. Voor de wisselwoning geldt dat slechts één bewoner hier ontevreden over is, terwijl 62% van de bewoners aangeeft hier tevreden over te zijn. Over de onkostenvergoeding zijn de minste bewoners tevreden, namelijk slechts 59%.



Schades n.a.v het Groot Onderhoud

Aan de bewoners is gevraagd of zij te maken hebben gehad met schades aan de woning naar aanleiding van het Groot Onderhoud. 12 van de 40 bewoners die de vragenlijst hebben ingevuld geven aan schades te hebben gehad. Hiernaast zijn een aantal citaten weergegeven waar de bewoners beschrijven wat de schade is geweest. Het gaat om uiteenlopende schades van waterschade, tot schade aan laminaat, tegels en meubilair.

Vraag: Heeft u te maken gehad met eventuele schades aan uw woning naar aanleiding van het Groot Onderhoud?



‘Waterschade in de keuken (laminaat) en laminaatschade in de slaapkamer balkonzijde’

‘Bewerkt glas tussen woonkamer en hal gesneuveld, maar is keurig hersteld’

‘Tegels in de keuken beschadigd, maar onderling opgelost’

‘Afgebroken plint bij balkondeur. Is pas later geconstateerd, dus niet gerepareerd. Gemis van plank in keuken van de deur naar aanrecht’

‘ 1. gat door de muur van badkamer naar slaapkamer 2. inbouw koelkast weggegooid + ombouw van de koelkast 3. Gas/over combi weggegooid 4. Wasmachine beschadigd (pootje)

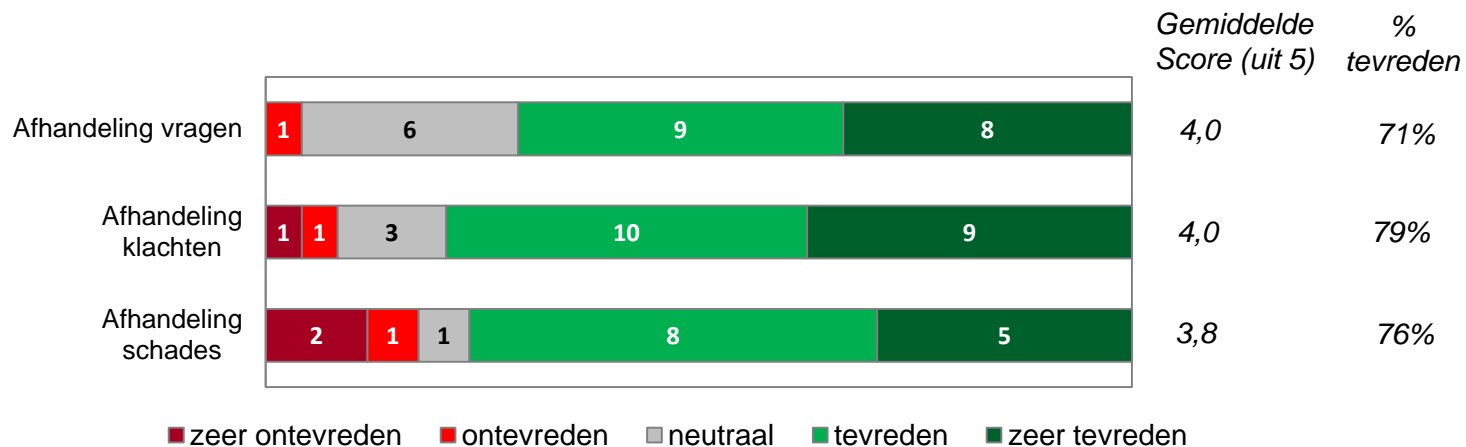
‘Gewijzigde vaatwasaansluiting die er eerst vreselijk uitzag’

‘Bed beschadigd tijdens verhuizing, is inmiddels opgelost. Verf balkon beschadigd door teervlekken is inmiddels opgelost/ gat geboord door kledingkast, nog niet opgelost’

‘Beschadigd en zeer vuil behang in meerdere ruimten’



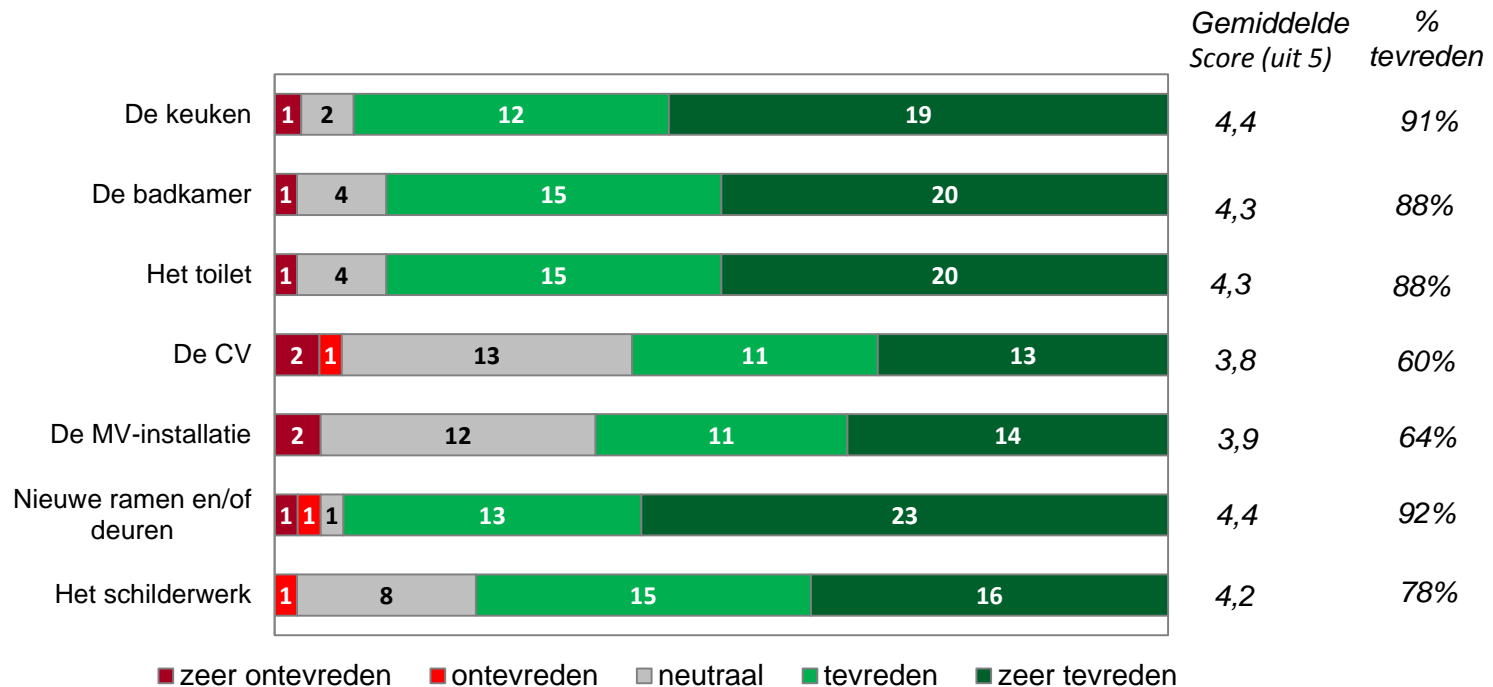
Afhandeling klachten en schades



Tijdens een periode van Groot Onderhoud zijn er logischerwijs vragen, klachten en schades die moeten worden afgehandeld. Aan de bewoners is gevraagd hoe tevreden ze zijn over deze afhandeling. Het percentages tevreden bewoners ligt het hoogst voor de afhandeling van klachten, 79% van de bewoners, die tijdens het Groot Onderhoud een klacht heeft gehad, geeft aan tevreden te zijn over deze afhandeling. 76% van de bewoners die schade had aan zijn of haar woning is tevreden over de afhandeling van deze schades en 71% van de bewoners is tevreden over de afhandeling van vragen.



Tevredenheid kwaliteit

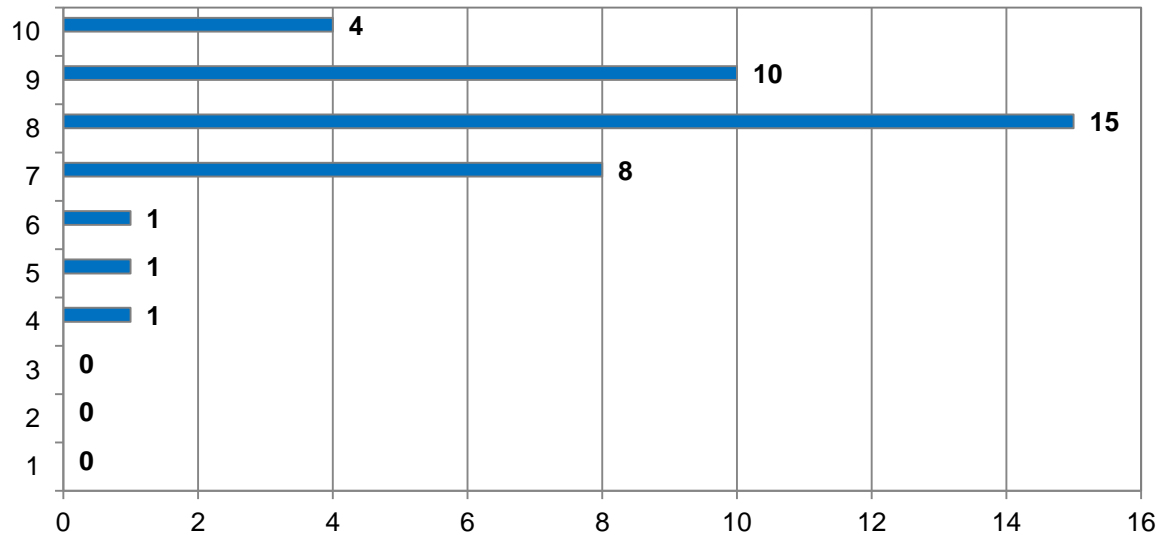


Tijdens het Groot Onderhoud van de woningen op de Bonnweg zijn er verschillende ruimten/onderdelen van de woning aangepakt. De bewoners is gevraagd hoe tevreden ze zijn met de kwaliteit van het werk in of aan de verschillende ruimten/onderdelen van hun woning. Over het algemeen is het percentage tevreden bewoners hierbij erg hoog. 92% is tevreden over de kwaliteit van het werk aan de nieuwe ramen en/of deuren, 91% is tevreden over de kwaliteit van het werk aan de keuken en 88% van de bewoners is tevreden met de badkamer en het toilet. Opvallend verschil zien we bij de CV- en MV-installatie hier zijn respectievelijk slechts 60% en 64% van de bewoners tevreden over. In vergelijking met de Lissabonweg scoren de keuken, de badkamer en het toilet 17% hoger wat betreft tevredenheid. Terwijl de CV 17% lager scoort.



Totaaloordeel

Gegeven rapportcijfers totaaloordeel Groot Onderhoud



In de bovenstaande figuur is te zien wat het totaaloordeel is van de bewoners over het Groot Onderhoud. Hierbij is aan de bewoners gevraagd om alles mee te wegen; informatie vooraf, medewerkers, proces, kwaliteit van de werkzaamheden, etc. Het eindoordeel van 38 bewoners, oftewel 95% van de bewoners is een 6 of hoger en dus positief. Het gemiddelde cijfer is een 8.0. Dit ligt 0,8 punten hoger dan bij het Groot Onderhoud aan de Lissabonweg, waar het gemiddelde rapportcijfer een 7,2 was.



Toelichting totaaloordeel

Nadat de bewoners hun totaaloordeel hebben gegeven is hen gevraagd om hun antwoord toe te lichten. Op deze sheet staan een aantal van deze toelichtingen. Opvallend is dat er een aantal zeer lovende toelichtingen worden gegeven.

'Desinteresse van het woningbureau personeel, schade proberen af te schuiven op bewoner. Afspraken worden niet nagekomen of te laat. Geen begrip voor het feit dat er mensen wonen die overdag werken en dus niet meer een uur in de woning aanwezig kunnen zijn!'

'Tijdens de werkzaamheden werden de deurposten verscheidene keren niet afgedekt. Hierdoor waren er beschadigingen. De verwarming zetten wij op 23,5 om het een beetje aangenaam te hebben, naar mijn mening is dit veel te hoog. MV-installatie: ik heb het idee dat alle warmte uit het huis wordt weggezogen. Als ik op het toilet zit, denk ik dat ik in een vliegtuig zit. Afwikkeling schade, veroorzaakt door werkzaamheden, is nog niet geheel afgewikkeld en de afwikkeling verloopt moeizaam. Het kost ons veel tijd en energie.'

'Gaarne verbetering van videofoon installatie. Voor mij als slechthorende niet te verstaan. Huisbel horen vanuit hal!!!
HET OUDE SYSTEEM WAS BETER VEEL BETER

'Het gehele project terugkijkend is het ondanks de grote impact toch wel naar tevredenheid verlopen'

'Wij zijn zeer tevreden, hoe de gang van zaken zijn gegaan. Waardoor we nu weer met plezier wonen.'

'Van het begin tot en met afwerking perfect. Behalve de toegang in de hal die is te laag'

'Wij zijn erg tevreden met het resultaat van de renovatie van onze woning, en zijn er gelukkig mee'

'Informatie was goed. Werklieden waren goed geïnformeerd over de werkzaamheden'

'De inzet van alle medewerkers goed. Kwaliteit van werkzaamheden was in mijn flat netjes afgeleverd.'

'Ik kan met volle overtuiging melden dat ik zeer maar dan ook zeer tevreden ben. En weer voor vele jaren met plezier in mijn woning kan genieten'

'Wij zijn heel tevreden op alle punten, wat toch heel wat is om het goed te doen bij zo'n ingrijpend project'





Conclusies

- De bewoners zijn net als bij het Groot Onderhoud aan de Bonnweg erg tevreden over de informatieboekjes.
- 74% van de bewoners is tevreden over de informatie over de planning en 67% over de informatie over de modelwoning. Dit blijft iets achter bij andere (opvallend hoge) tevredenheidscijfers, wellicht liggen hier nog kansen voor verbetering.
- De meeste bewoners zijn aanwezig geweest bij het informatieve koffieuurtje voorafgaand aan het Groot Onderhoud. Over de bijeenkomst is men gematigd enthousiast. Het grootste commentaarpunt is het feit dat de bijeenkomst wat rommelig was.
- De medewerkers van Waterweg Wonen worden zeer positief beoordeeld. Waar op de Lissabonweg 58% tevreden was over het nakomen van afspraken is dit percentage op de Bonnweg 20% hoger op 78%. Over bereikbaarheid is men iets minder tevreden, maar over deskundigheid juist weer iets meer.
- De medewerkers van Waterweg Wonen worden beiden getypeerd als vriendelijk. Verder valt bij projectleider Nathalie van Nieuwkoop op dat veel bewoners haar typeren als duidelijk, terwijl opzichter: Noortje Wiegerink vaker wordt getypeerd als behulpzaam. Over de werkzaamheden en de houding van Nathalie van Nieuwkoop is 64% van de bewoners positief, terwijl over opzichter: Noortje Wiegerink zelfs 83% positief is.
- Alle bewoners wisten van het bestaan van het inloopspreekuur van de bewonersbegeleidsters en ongeveer de helft van de bewoners heeft hier ook gebruik van gemaakt.



Conclusies

- Ook de medewerkers van ERA Contour worden positief beoordeeld. Op vriendelijkheid scoren zij iets lager dan de medewerkers van Waterweg Wonen, namelijk 69% tevreden bewoners. Echter op bereikbaarheid en deskundigheid scoren zij juist iets hoger.
- Over beide uitvoerders geeft driekwart van de bewoners aan tevreden te zijn.
- De tevredenheid over de deskundigheid en het respect aan privacy ligt ongeveer 7% hoger op de Bonnweg, ten opzichte van Lissabonweg.
- Het proces blijft wat achter in de beoordeling. Zo is ongeveer 60% van de bewoners tevreden over de wisselwoning en de onkostenvergoeding, hier valt wellicht nog winst te behalen.
- 30% van de bewoners heeft te maken gehad met een schade aan de woning. Ongeveer driekwart van de bewoners is tevreden over de afhandeling van deze schades.
- De tevredenheid met de kwaliteit van het afgeleverde werk is opvallend hoog. Ongeveer 90% van de bewoners is tevreden over de keuken, de badkamer, het toilet en de nieuwe ramen en deuren. Er valt nog winst te behalen op de kwaliteit van de CV- en MV installatie.
- Het totaaloordeel van de bewoners voor het Groot Onderhoud is een 8.0. Dit ligt 0,8 punten hoger dan bij het Groot Onderhoud aan de Lissabonweg. Opvallend zijn de zeer lovende toelichtingen die door bewoners gegeven worden bij deze vraag.