

	jan.	feb.	mrt.	apr.	mei	jun.	jul.	totaal 12	Norm	Bron	totaal 10	totaal 09	
Reparaties intern	Tevreden tot zeer tevreden												
Klantvriendelijkheid van de medewerker die het reparatieverzoek aannam	100%	95%	97%	91%	100%	100%	100%	97%			95%	95%	
Deskundigheid van de medewerker die het reparatieverzoek aannam	100%	91%	97%	91%	100%	89%	88%	94%			91%	89%	
Bereikbaarheid van de corporatie m.b.t. het melden van reparaties	93%	91%	100%	86%	100%	100%	100%	96%			95%	93%	
Woonpunt reparaties intern	93%	92%	98%	89%	100%	96%	96%	96%	90%		94%	92%	
Klantvriendelijkheid van de medewerker die de reparatie heeft uitgevoerd	93%	82%	97%	91%	94%	100%	100%	94%			94%	96%	
De wijze waarop de reparatie uitgevoerd is	80%	86%	91%	91%	94%	94%	100%	91%			89%	85%	
Afspraak voor het uitvoeren van de reparatie nagekomen	80%	95%	100%	86%	94%	94%	100%	94%			96%	93%	
Uitvoering Servicedienst	84%	88%	96%	89%	94%	96%	100%	93%	90%	Service dienst 8.1.b	93%	91%	
Gemiddeld reparaties intern	91%	90%	97%	89%	97%	96%	98%	94%	90%	RvC / Bedr.bureau 8.1.b	93%	92%	
Reparaties extern	Tevreden tot zeer tevreden												
Klantvriendelijkheid van de medewerker die het reparatieverzoek aannam	93%	93%	94%	98%	97%	94%	88%	94%			93%	95%	
Deskundigheid van de medewerker die het reparatieverzoek aannam	85%	95%	93%	98%	94%	89%	86%	91%			88%	90%	
Bereikbaarheid van de corporatie m.b.t. het melden van reparaties	90%	90%	93%	96%	99%	97%	86%	93%			92%	96%	
Woonpunt reparaties extern	89%	93%	93%	97%	97%	93%	87%	93%	90%		91%	94%	
Klantvriendelijkheid van de medewerker die de reparatie heeft uitgevoerd	89%	98%	93%	96%	94%	94%	86%	93%			96%	91%	
De wijze waarop de reparatie uitgevoerd is	85%	88%	88%	85%	86%	82%	78%	84%			87%	86%	
Afspraak voor het uitvoeren van de reparatie nagekomen	92%	98%	99%	94%	93%	93%	97%	95%			91%	93%	
Uitvoering aannemers	88%	94%	93%	91%	91%	90%	87%	90%	90%		91%	90%	
Gemiddeld reparaties extern	89%	94%	93%	94%	94%	92%	87%	92%	90%	RvC / Bedr.bureau 8.1.b	91%	92%	
Reparaties totaal maand	Tevreden tot zeer tevreden												
Klantvriendelijkheid van de medewerker die het reparatieverzoek aannam	94%	94%	95%	96%	98%	96%	91%	95%			94%	95%	
Deskundigheid van de medewerker die het reparatieverzoek aannam	87%	94%	94%	96%	95%	89%	87%	91%			91%	90%	
Bereikbaarheid van de corporatie m.b.t. het melden van reparaties	91%	91%	95%	93%	99%	98%	89%	94%			94%	93%	
Woonpunt reparaties intern en extern	91%	93%	95%	95%	97%	94%	89%	93%	90%	Woonpunt 8.1.b	93%	93%	
Klantvriendelijkheid van de medewerker die de reparatie heeft uitgevoerd	90%	92%	94%	94%	94%	96%	89%	93%			94%	95%	
De wijze waarop de reparatie uitgevoerd is	84%	88%	89%	87%	87%	84%	83%	86%			88%	85%	
Afspraak voor het uitvoeren van de reparatie nagekomen	90%	97%	99%	91%	93%	93%	97%	94%			94%	93%	
Uitvoering Servicedienst en aannemers	88%	92%	94%	91%	92%	91%	90%	91%	90%		92%	91%	
Tevredenheid reparaties totaal	89%	92%	94%	93%	94%	93%	89%	92%	90%	Bedrijfsbureau 8.1.b en MT 8.1.b	93%	92%	
	Tevreden tot zeer tevreden												
Betrekken van de woning	jan.	feb.	mrt.	apr.	mei	jun.	jul.	totaal	norm		totaal	totaal	
Aantal enquêtes	13	13	13	13	13	13	13	91		Enquete_resultaten_WaWoWebsite / keuze: betrekken woning	156	155	
Dienstverlening	11	11	13	13	10	11	11	80		Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van Waterweg Wonen bij het betrekken van de woning?	141	132	
Ontvangen informatie	13	13	13	12	13	12	13	89		Hoe tevreden bent u over de informatie die u over de woning heeft ontvangen?	144	140	
Klantvriendelijkheid van de bij oplevering betrokken medewerker	13	13	11	13	13	13	13	89		Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de medewerker(s) die betrokken was (waren) bij de oplevering van uw woning?	147	140	
De staat waarin de woning zich bevond bij het betrekken van de woning	8	13	12	10	11	11	11	76		Hoe tevreden bent u over de staat waarin de woning zich bevond bij het betrekken ervan?	112	124	
Dienstverlening	85%	85%	100%	100%	77%	85%	85%	88%			90%	85%	
Ontvangen informatie	100%	100%	100%	92%	100%	92%	100%	98%			92%	90%	
Klantvriendelijkheid van de bij oplevering betrokken medewerker	100%	100%	85%	100%	100%	100%	100%	98%			94%	90%	
De staat waarin de woning zich bevond bij het betrekken van de woning	62%	100%	92%	77%	85%	85%	85%	84%			72%	80%	
Tevredenheid dienstverlening betrekken van de woning totaal	95%	95%	95%	97%	92%	92%	95%	95%	90%	Verhuur 8.1.d	87%	86%	
Tevredenheid staat waarin de woning zich bevond bij het betrekken	62%	100%	92%	77%	85%	85%	85%	84%	85%				
Tevredenheid totaal	87%	96%	94%	92%	90%	90%	92%	92%					
	Tevreden tot zeer tevreden												
Verlaten van de woning	jan.	feb.	mrt.	apr.	mei	jun.	jul.	totaal	norm		totaal	totaal	
Aantal enquêtes	13	13	13	13	13	13	13	91		Enquete_resultaten_WaWoWebsite / keuze: verlaten woning	155	151	
Prettig in de woning gewoond	9	10	9	11	8	7	7	61		Heeft u prettig in de woning gewoond?	107	111	
Dienstverlening	11	12	13	12	13	11	11	83		Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van uw (voormalige) corporatie bij het verlaten van uw vorige woning?	135	125	
Ontvangen informatie	12	13	13	12	13	13	13	89		Heeft u de informatie ontvangen over hoe de woning opgeleverd moest worden?	143	144	
Klantvriendelijkheid van de medewerkers die de controle uitvoerden	13	12	11	12	11	11	11	81		Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de medewerker(s) die bij de oplevering de controle uitvoerde(n)	140	134	
Prettig in de woning gewoond	69%	77%	69%	85%	62%	54%	54%	67%			69%	74%	
Dienstverlening	85%	92%	100%	92%	100%	85%	85%	91%			87%	83%	
Ontvangen informatie	92%	100%	100%	92%	100%	100%	100%	98%			92%	95%	
Klantvriendelijkheid van de medewerkers die de controle uitvoerden	100%	92%	85%	92%	85%	85%	85%	89%			90%	89%	
Tevredenheid dienstverlening verlaten van de woning totaal	92%	95%	95%	92%	95%	90%	90%	93%	90%	Verhuur 8.1.d	85%	85%	
Tevredenheid prettig in de woning gewoond	69%	77%	69%	85%	62%	54%	54%	67%	85%	Verhuur 8.1.d	85%	85%	
Tevredenheid totaal	87%	90%	88%	90%	87%	81%	81%	86%					
Tevredenheidsenquêtes dienstverlening	92%	94%	95%	94%	94%	92%	91%	93%	90%		88%	88%	
Invalvelden													

BSC								
Belangrijkste reden van vertrek?	13	13	13	13	13	13	13	91
Ik wilde een benedenwoning								0
Ik wilde een woning die beter is onderhouden				1				1
Ik wilde een woning met meer/betere voorzieningen	2	2		3			1	8
Ik wilde een grotere woning	3	2	3	3	3	1	3	18
Ik wilde een kleinere woning			1			1		2
Ik wilde een koopwoning	3	3	4		1	3	2	16
Ik wilde een woning met meer/betere voorzieningen in de buurt			1	1				2
Ik wilde een woning in een andere buurt		1	1	1	1	2		6
Ik kan niet meer zelfstandig wonen					1			1
Niet tevreden over Waterweg Wonen								0
Vanwege trouwen/samenwonen	1	3	2	2	1	2	2	13
Vanwege werk/ studie						1		1
Wijziging gezinssituatie							1	1
Sloop	1			1	1			3
Teveel overlast	3	1		1	3	3	3	14
Anders		1	1				1	4
Vanwege een aankomende renovatie					1			1
Belangrijkste reden van vertrek?	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ik wilde een benedenwoning	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ik wilde een woning die beter is onderhouden	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	1%
Ik wilde een woning met meer/betere voorzieningen	15%	15%	0%	23%	0%	0%	8%	9%
Ik wilde een grotere woning	23%	15%	23%	23%	23%	8%	23%	20%
Ik wilde een kleinere woning	0%	0%	8%	0%	0%	8%	0%	2%
Ik wilde een koopwoning	23%	23%	31%	0%	8%	23%	15%	18%
Ik wilde een woning met meer/betere voorzieningen in de buurt	0%	0%	8%	8%	0%	0%	0%	2%
Ik wilde een woning in een andere buurt	0%	8%	8%	8%	8%	15%	0%	7%
Ik kan niet meer zelfstandig wonen	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	1%
Niet tevreden over Waterweg Wonen	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vanwege trouwen/samenwonen	8%	23%	15%	15%	8%	15%	15%	14%
Vanwege werk/ studie	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	1%
Wijziging gezinssituatie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	1%
Sloop	8%	0%	0%	8%	8%	0%	0%	3%
Teveel overlast	23%	8%	0%	8%	23%	23%	23%	15%
Anders	0%	8%	8%	0%	8%	0%	8%	4%
Vanwege een aankomende renovatie	0%	0%	0%		8%			1%
Is de overlast kenbaar gemaakt bij Waterweg Wonen?	3	1		1	3	3	3	14
Ja	2				1	1	3	7
Nee	1	1		1	2	2		7
Is de overlast kenbaar gemaakt bij Waterweg Wonen?								
Ja	67%	0%		0%	33%	33%	100%	50%
Nee	33%	100%		100%	67%	67%	0%	50%
Nee, waarom niet?								
angst								
helpt toch niet	1	1		1	2	2		7
Soort overlast?								
Buurt achteruit	1	1		1	2	3		8
Directe bureu	2				1		3	6
Hangjongeren								