

BIBLIOTHEEK VRAGEN TEVREDENHEID METEN

Klik op de titels om meteen te navigeren naar de specifieke modules.

INHOUD

1	Module nieuwe huurders.....	1
2	Module vertrekkende huurders	8
3	module zittende huurder	12
4	Module zittende huurders - kort	17
5	Module onderhoud en herstellingen	19
6	Module verhuis naar een andere woning van de woonmaatschappij	23
7	Module kandidaat-huurders	26

1 MODULE NIEUWE HUURDERS

Waarover gaat deze vragenlijst?

U hebt net een woning gehuurd bij de woonmaatschappij. U bent dus een **nieuwe huurder**. Daarover gaan deze vragen.

Hoe vult u de vragenlijst in?

- Kruis het antwoord aan dat het best past. Soms moet u maar één antwoord geven. Soms mag u meer antwoorden aankruisen. Dat staat duidelijk bij de vragen.
- Bij sommige antwoorden kunt u zelf nog iets aanvullen. Doe dat op de plaats die we daarvoor voorzien.

Vraag 1

Hoe tevreden bent u over uw **woning**?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 2

Hoe tevreden bent u over uw **buurt**?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 3

Hoe tevreden bent u over **de medewerker van de woonmaatschappij**?
Had u contact met meerder medewerkers? Geef dan uw algemene indruk.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
Ik kon de medewerker gemakkelijk bereiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker was beleefd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker had aandacht en begrip voor mijn vragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker gaf duidelijke informatie over mijn woning.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker maakte duidelijke afspraken over hoe en wanneer ik in mijn nieuwe woning kan wonen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De woonmaatschappij is de afspraken nagekomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 4

Als nieuwe huurder had u contact met de woonmaatschappij. Bijvoorbeeld u belde of mailde, ging langs op kantoor of op een zitdag. **Hoe tevreden was u over onze bereikbaarheid?**

Nam u meerdere keren contact op met de woonmaatschappij? Geef dan uw algemene indruk.
Is een vraag niet op u van toepassing? Kruis dan 'geen antwoord' aan.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Geen antwoord
de afstand van bij u thuis tot het kantoor van de woonmaatschappij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe bereikbaar de woonmaatschappij is met de bus of tram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe toegankelijk het kantoor van de woonmaatschappij is voor mensen met een lichamelijke beperking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

de mogelijkheden om te parkeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de openingsuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe vlot u de woonmaatschappij kan bereiken via telefoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 5

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de woonmaatschappij?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 6

Hoe neemt u het liefst contact op met de woonmaatschappij? Bij voorbeeld als u een vraag of probleem hebt.

Kruis 1 antwoord aan.

- per telefoon
- bezoek aan het kantoor of langsgaan op een zitdag
- een medewerker die langskomt bij mij thuis
- per brief
- per e-mail
- via de website
- ik wil nog iets anders, namelijk _____
- geen antwoord

Vraag 7

Als huurder heeft u rechten en plichten. Die staan in het huurcontract.

Hoe goed begreep u uw huurcontract?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- de woonmaatschappij gaf mij geen informatie over mijn rechten en plichten en over mijn huurcontract
- geen antwoord

Vraag 8

Meer info over uw rechten en plichten vindt u ook in het huishoudelijk reglement. Bijvoorbeeld: Wat moet u zelf herstellen in uw woning? Wat moet de woonmaatschappij herstellen?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- ik kreeg het huishoudelijk reglement niet
- geen antwoord

Vraag 9

De woonmaatschappij heeft het huishoudelijk reglement uitgelegd.

Hoe goed begreep u de uitleg van de woonmaatschappij?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- ik kreeg geen uitleg over het huishoudelijk reglement.
- geen antwoord

Vraag 10

Toen u in uw nieuwe woning kwam wonen, is er een plaatsbeschrijving opgemaakt. Dat is verplicht. In de plaatsbeschrijving staat de toestand van uw woning bij het begin van uw contract. Bijvoorbeeld: Zijn er vochtplekken? Zitten er barsten in de tegels?

Hoe goed begreep u de plaatsbeschrijving?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- er is geen plaatsbeschrijving gemaakt
- geen antwoord

Vraag 11

De woonmaatschappij moet de plaatsbeschrijving met u overlopen.

Hoe goed is de plaatsbeschrijving uitgelegd?

Kruis 1 antwoord aan.

- De plaatsbeschrijving is heel goed uitgelegd.

- De plaatsbeschrijving is voldoende uitgelegd.
- De plaatsbeschrijving is onvoldoende uitgelegd.
- De plaatsbeschrijving is heel slecht uitgelegd.
- Ik kreeg geen uitleg bij de plaatsbeschrijving.
- geen antwoord

Vraag 12

Als huurder moet u uw woning onderhouden. Als huurder van een appartement moet u ook helpen om de gemeenschappelijke delen te onderhouden. Bijvoorbeeld: de trappenhal en gangen kuisen. Dat heet: 'onderhoudsverplichtingen'.

Hoe goed begreep u die verplichtingen?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- Ik kreeg geen uitleg over de onderhoudsverplichtingen.
- geen antwoord

Vraag 13

Als huurder moet u de toestellen in uw woning leren gebruiken. Bijvoorbeeld: de centrale verwarming, de thermostaat, de boiler, de kooktoestellen.

Hoe goed begreep u de uitleg over de toestellen?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- Ik kreeg geen uitleg over de toestellen.
- geen antwoord

Vraag 14

Soms is het moeilijk om de huur op tijd te betalen. Dan heeft u 'huurachterstal'. Heeft u een probleem om te betalen. Dan kan de Woonmaatschappij u ondersteunen.

Hoe goed begreep u de uitleg over huurachterstal en ondersteuning?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- Ik kreeg geen uitleg over hoe de woonmaatschappij mij kan ondersteunen bij huurachterstal.

- o geen antwoord

Vraag 15

Soms zijn er in uw buurt organisaties die activiteiten organiseren met bewoners en voor bewoners. Die organisaties noemen we 'bewonersorganisaties'.

Hoe goed begreep u de uitleg over bewonersorganisaties?

Kruis 1 antwoord aan.

- o heel goed
- o voldoende
- o onvoldoende
- o heel slecht
- o Ik kreeg geen uitleg over bewonersorganisaties.
- o geen antwoord

Vraag 16

Hoe belangrijk vindt u het dat de woonmaatschappij u goed informeert over:

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Ze er belangrijk	Belangrijk	Onbelangrijk	Ze er onbelangrijk	Geen antwoord
het huurcontract	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
het huishoudelijk reglement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de plaatsbeschrijving	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de onderhoudsverplichtingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de toestellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de ondersteuning bij huurachterstal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe kunt u laten weten dat u een defect of een probleem hebt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe u een klacht kan indienen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de bewonersorganisaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 17

Waarover bent u als nieuwe huurder van de woonmaatschappij het meest tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 18

Waarover bent u als nieuwe huurder van de woonmaatschappij het minst tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 19

Wilt u nog iets zeggen over uw antwoorden? Schrijf hier geen vragen of klachten. Daarvoor belt ofmailt u het best naar de woonmaatschappij.

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

2 MODULE VERTREKKENDE HUURDERS

Waarover gaat deze vragenlijst?

U huurt binnenkort een woning via de woonmaatschappij. U bent dus een vertrekkende huurder. Wij willen weten hoe tevreden u was over uw woning en over de woonmaatschappij. Daarover gaan deze vragen.

Hoe vult u deze vragenlijst in?

- Kruis het antwoord aan dat het best past. Soms moet u maar één antwoord geven. Soms mag u meer antwoorden. Dat staat duidelijk bij de vragen.
- Bij sommige antwoorden kunt u zelf nog iets aanvullen. Doe dat op de plaats die we daarvoor voorzien.

Vraag 1

Hoeveel jaar huurde u een woning bij de woonmaatschappij?

Kruis 1 antwoord aan.

- aantal jaren: _____
- geen antwoord

Vraag 2

Hoe tevreden was u over uw woning?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 3

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 4

Hoe tevreden was u over **de woonmaatschappij**?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 5

U nam contact op met de woonmaatschappij om uw huurcontract stop te zetten.

Hoe tevreden was u over onze medewerker?

Nam u meerdere keren contact op met de woonmaatschappij? Geef dan uw algemene indruk over de medewerkers die u hielpen.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
Ik kon de medewerker gemakkelijk bereiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker was beleefd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker had aandacht en begrip voor mijn vragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker gaf duidelijke informatie over het einde van mijn huurcontract.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker maakte duidelijke afspraken over het einde van mijn huurcontract.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De woonmaatschappij is de afspraken nagekomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 6

Was uw woning een belangrijke reden om te verhuizen?

Kruis 1 antwoord aan.

- ja, want _____
- nee
- geen antwoord

Vraag 7

Was de buurt waar u woonde een belangrijke reden om te verhuizen?

Kruis 1 antwoord aan.

- ja, want _____

- nee
- geen antwoord

Vraag 8

Was de woonmaatschappij een belangrijke reden om te verhuizen?

Kruis 1 antwoord aan.

- ja, want _____
- nee
- geen antwoord

Vraag 9

Als u uw huurcontract stopzet, dan moet u verschillende dingen regelen met de woonmaatschappij.

Hoe tevreden was u over ... ?

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Zeerv tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeerv ontevreden	Geen antwoord
de plaatsbeschrijving overlopen en goedkeuren?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de tijd waarin u uw waarborg terugkreeg?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe een probleem werd opgelost. Bijvoorbeeld: volgens de plaatsbeschrijving was er bij uw vertrek schade aan uw woning. Die schade was er aan het begin van uw contract nog niet. De woonmaatschappij wilde daarom minder waarborg terugbetalen, maar u was het daarmee niet eens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 10

Waarover bent u als ex-huurder van de woonmaatschappij het meest tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 11

Waarover bent u als ex-huurder van de woonmaatschappij het minst tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 12

Wilt u nog iets zeggen over uw antwoorden?

Schrijf hier geen vragen of klachten. Daarvoor belt of e-mailt u het best naar de woonmaatschappij.

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

3 MODULE ZITTENDE HUURDER

Waarover gaat deze vragenlijst?

U huurt bij de woonmaatschappij. Deze vragen gaan over uw woning en over de buurt waar u woont.

Hoe vult u de vragenlijst in?

- Kruis het antwoord aan dat het best past. Soms moet u maar één antwoord geven. Soms mag u meer antwoorden aankruisen. Dat staat duidelijk bij de vragen.
- Bij sommige antwoorden kunt u zelf nog iets aanvullen. Doe dat op de plaats die we daarvoor voorzien.

Vraag 1

Wat vindt u van deze uitspraken over uw woning?

Is een vraag niet op u van toepassing? Kruis dan geen antwoord aan.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
Mijn woning ziet er mooi uit aan de buitenkant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb geen last van lawaai. Bijvoorbeeld van de burens of van het verkeer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel mij veilig in mijn woning.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn tuin of mijn balkon zijn groot genoeg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn tuin of mijn balkon geven genoeg privacy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 2

Wat vindt u van deze uitspraken over uw woning?

Is een vraag niet op u van toepassing? Kruis dan 'geen antwoord' aan.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
De woonmaatschappij onderhoudt mijn woning goed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn woning is groot genoeg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De kwaliteit van het sanitair is goed. Bijvoorbeeld: wc, lavabo...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De kwaliteit van de keuken is goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De kwaliteit van de badkamer is goed. Bijvoorbeeld: bad, douche...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De ramen zijn goed geïsoleerd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het dak is goed geïsoleerd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verwarming verbruikt weinig energie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan mijn woning goed verwarmen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 3

Wat vindt u van deze uitspraken over de gemeenschappelijke delen van het gebouw?

Bijvoorbeeld: de hal, de trappen, de lift. Woont u niet in een appartement? Kruis dan 'geen antwoord' aan.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
De gemeenschappelijke delen zijn goed ingericht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gemeenschappelijke delen zijn goed onderhouden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De andere bewoners respecteren de gemeenschappelijke delen. Bijvoorbeeld: ze houden ze mee proper.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 4

Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw woning?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 5

Wat vindt u van deze uitspraken over uw buurt?

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
Ik woon in een mooie buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kinderen kunnen veilig spelen in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Er zijn genoeg bomen en planten in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn genoeg pleinen en parkjes in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er zijn genoeg winkels in mijn buurt om dagelijks boodschappen te doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is genoeg sportinfrastructuur in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is genoeg speelgelegenheid voor kinderen in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 6

Wat vindt u van deze uitspraken over uw **buurt**?

Is een vraag niet op u van toepassing? Kruis dan 'geen antwoord' aan.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
De bomen, planten en de pleinen in mijn buurt zijn goed onderhouden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De straten en voetpaden in mijn buurt zijn in goede staat. Bijvoorbeeld: er zijn weinig putten of losse stenen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In mijn buurt kan je makkelijk parkeren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn buurt is 's avonds genoeg verlicht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De school van mijn kinderen is goed bereikbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overdag voel ik mij veilig in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
's Avonds en 's nachts voel ik mij veilig in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 7

Wat vindt u van deze uitspraken over uw **buurt**?

Is er een vraag niet van toepassing? Kruis dan 'geen antwoord' aan.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
Er ligt geen rommel of zwerfvuil in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Er ligt geen hondenpoep in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het verkeer in mijn buurt is niet gevaarlijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is geen lawaai in mijn buurt. Bijvoorbeeld van verkeer of bedrijven.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is geen graffiti of vandalisme in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er staan weinig gebouwen leeg in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb geen last van andere bewoners. Bijvoorbeeld: omdat ze lawaai maken, omdat ze ruzie maken, omdat ze hun tuin niet goed onderhouden,...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb geen last van spelende kinderen in mijn buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 8

Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw buurt?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 9

De woonmaatschappij probeert de problemen in uw buurt aan te pakken.

Hoe tevreden bent u over die aanpak?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 10

Hoe kan de woonmaatschappij uw buurt verbeteren?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 11

Waarover bent u als huurder van de woonmaatschappij, het meest tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht

Uw antwoord:

Vraag 12

Waarover bent u als huurder van de woonmaatschappij het minst tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 13

Wilt u nog iets zeggen over uw antwoorden? Schrijf hier geen vragen of klachten. Daarvoor belt u of e-mailt u het best naar de woonmaatschappij.

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

4 MODULE ZITTENDE HUURDERS - KORT

Waarover gaat deze vragenlijst?

U huurt bij de woonmaatschappij. Deze vragen gaan over uw tevredenheid over de woonmaatschappij, over uw woning en over de buurt waar u woont.

Hoe vult u de vragenlijst in?

- Kruis het antwoord aan dat het best past. Soms moet u maar één antwoord geven. Soms mag u meer antwoorden aankruisen. Dat staat duidelijk bij de vragen.
- Bij sommige antwoorden kunt u zelf nog iets aanvullen. Doe dat op de plaats die we daarvoor voorzien.

Vraag 1

Hoe tevreden bent u over uw **woning**?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 2

Hoe tevreden bent u over uw **buurt**?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 3

Hoe tevreden bent u over de woonmaatschappij?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 4

Waarover bent u als huurder van de woonmaatschappij het meest tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 5

Waarover bent u als huurder van de woonmaatschappij het minst tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 6

Wilt u nog iets zeggen over uw antwoorden? Schrijf hier geen vragen of klachten. Daarvoor belt of e-mailt u het best naar de woonmaatschappij

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

5 MODULE ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN

Waarover gaat deze vragenlijst?

U had een defect of een ander probleem aan uw woning. Dat defect is nu hersteld. Deze vragen gaan over het defect en de herstelling.

Hoe vult u de vragenlijst in?

- Kruis het antwoord aan dat het best past. Soms moet u maar één antwoord geven. Soms mag u meer antwoorden aankruisen. Dat staat duidelijk bij de vragen.
- Bij sommige antwoorden kunt u zelf nog iets aanvullen. Doe dat op de plaats die daarvoor voorzien is.

Vraag 1

Welk probleem had u?

Kruis 1 antwoord aan.

- probleem met elektrische installatie
- vochtprobleem
- sanitair probleem (bijvoorbeeld wc, douche)
- probleem met boiler
- probleem met keukenapparaat (bijvoorbeeld: afwasmachine)
- gebroken glas
- probleem met dak of dakgoot
- probleem met verwarming
- verstopte leidingen of afvoer
- probleem met binnenschrijnwerk (bijvoorbeeld: binnendeur)
- barsten en verzakkingen
- probleem met garagepoort
- probleem met gemeenschappelijke ruimten
- probleem met een lift
- ik had een ander probleem, namelijk: _____
- geen antwoord

Vraag 2

Hoe liet u de woonmaatschappij weten dat u een probleem had?

Kruis 1 of meer antwoorden aan.

- via de website
- met een e-mail
- per telefoon
- via sms
- met een brief
- met een bezoek aan de woonmaatschappij

- Ik liet mijn probleem nog anders weten, namelijk _____
- geen antwoord

Vraag 3

U meldde dat u een probleem had. Hoelang duurde het na die melding voor iemand langs kwam voor de herstelling?

Kruis 1 antwoord aan.

- minder dan 1 dag
- minder dan 1 week
- tussen 1 en 2 weken
- tussen 2 weken en 1 maand
- meer dan 1 maand
- geen antwoord

Vraag 4

Is het probleem opgelost?

Kruis 1 antwoord aan.

- ja
- nee
- geen antwoord

Vraag 5

Is het probleem of defect **snel** genoeg opgelost?

Kruis 1 antwoord aan.

- ja
- nee
- geen antwoord

Vraag 6

U liet de woonmaatschappij weten dat u een probleem had. **Hoe tevreden was over onze medewerker?**

Nam u meerdere keren contact op met de woonmaatschappij? Geef dan uw algemene indruk over de medewerkers die u hielpen.

Kruis 1 antwoord aan.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
Ik kon de medewerker gemakkelijk bereiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker was beleefd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De medewerker had aandacht en begrip voor mijn vragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker gaf duidelijke informatie over de oplossing van mijn probleem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker maakte duidelijke afspraken met mij over de oplossing van mijn probleem.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De woonmaatschappij is de afspraken nagekomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 7

Wie herstelde het defect?

Kruis 1 antwoord aan.

- een technicus van de woonmaatschappij
- een technicus van een ander bedrijf
- ik weet het niet

Vraag 8

Hoe vaak kwam een medewerker bij u langs voordat uw probleem werd opgelost?

Kruis 1 antwoord aan.

- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer
- meer dan 3 keer
- Het probleem is nog niet opgelost.
- Ik weet het niet.

Vraag 9

Hoe tevreden was u over de technicus?

Kwamen er meer technici langs? Geef dan uw algemene indruk.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
De technicus was beleefd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De technicus werkte snel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De technicus deed zijn werk goed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De technicus deed zijn werk proper.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 10

Wat vond u van uw factuur?

Kreeg u geen factuur? Kruis dan 'geen antwoord aan'.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
Op de factuur staat welke werken de technicus deed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op de factuur staat het aantal uren dat de technicus werkte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De factuur was duidelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 11

Waarover bent u als huurder van de woonmaatschappij het meest tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 12

Waarover bent u als huurder van de woonmaatschappij het minst tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 13

Wilt u nog iets zeggen over uw antwoorden? Schrijf hier geen vragen of klachten. Daarvoor belt of e-mailt u het best naar de woonmaatschappij.

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

6 MODULE VERHUIS NAAR EEN ANDERE WONING VAN DE WOONMAATSCHAPPIJ

Waarover gaat deze vragenlijst?

U verhuisde onlangs naar een andere woning van de woonmaatschappij. Wij willen weten hoe tevreden u bent over uw vorige woning en over de woonmaatschappij. Daarover gaan deze vragen.

Hoe vult u de vragenlijst in?

- Kruis het antwoord dat het best past. Soms moet u maar één antwoord geven. Soms mag u meer antwoorden aankruisen. Dat staat duidelijk bij de vragen.
- Bij sommige antwoorden kunt u zelf nog iets aanvullen. Doe dat op de plaats die we daarvoor voorzien.

Vraag 1

Hoeveel jaar huurt u een woning bij de woonmaatschappij?

Kruis 1 antwoord aan.

- aantal jaren: _____
- geen antwoord

Vraag 2

Hoe tevreden was u over uw vorige woning?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 3

Hoe tevreden was u over de buurt waar u voordien woonde?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 4

Hoe tevreden bent u over de woonmaatschappij?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 5

U nam contact op met de woonmaatschappij over uw verhuis naar een andere woning.

Hoe tevreden was u over onze medewerker?

Nam u meerdere keren contact met de woonmaatschappij? Geef dan uw algemene indruk over de medewerkers die u hielpen.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
Ik kon de medewerker gemakkelijk bereiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker was beleefd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker had aandacht en begrip voor mijn problemen en vragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker gaf duidelijke informatie over het einde van mijn huurcontract.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker maakte duidelijke afspraken met mij over het einde van mijn huurcontract.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De woonmaatschappij is de afspraken nagekomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 6

Was uw woning een belangrijke reden om te verhuizen?

Kruis 1 antwoord aan.

- ja, want _____
- nee
- geen antwoord

Vraag 7

Was de buurt waar u woonde een belangrijke reden om te verhuizen?

Kruis 1 antwoord aan.

- ja, want _____
- nee
- geen antwoord

Vraag 8

Had u een andere belangrijke reden om te verhuizen? Bijvoorbeeld uw persoonlijke situatie.

Kruis 1 antwoord aan.

- ja, want _____
- nee
- geen antwoord

Vraag 9

Waarover bent u als huurder van de woonmaatschappij het meest tevreden.

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 10

Waarover bent u als huurder van de woonmaatschappij het minst tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 11

Wilt u nog iets zeggen over uw antwoorden? Schrijf hier geen vragen of klachten. Daarvoor belt of e-mailt u het best naar de woonmaatschappij.

Uw antwoord is optioneel.

Uw antwoord:

7 MODULE KANDIDAAT-HUURDERS

Waarover gaat deze vragenlijst?

U wil huren bij de woonmaatschappij. U bent dus een kandidaat-huurder. Deze vragen gaan **over uw inschrijving als kandidaat-huurder**.

Hoe vult u deze vragenlijst in?

- Kruis het antwoord aan dat het best past. Soms moet u maar één antwoord geven. Soms mag u meer antwoorden aankruisen. Dat staat duidelijk bij de vragen.
- Bij sommige antwoorden kunt u zelf nog iets invullen. Doe dat op de plaats die we daarvoor voorzien.

Vraag 1

Als kandidaat-huurder moet u zich inschrijven. **Hoe maakte u uw inschrijving in orde?**

Kruis 1 antwoord aan.

- met een e-mail
- per telefoon
- Ik ging naar een medewerker van de woonmaatschappij op kantoor of op een zitdag.
- Een medewerker van de woonmaatschappij kwam bij mij langs.
- Ik had geen contact met de woonmaatschappij. Iemand anders schreef mij in. Bijvoorbeeld: de gemeentelijke woonwinkel.
- Ik schreef me op een andere manier in, namelijk _____
- geen antwoord

Vraag 2

Hoe goed begreep u de informatie over uw inschrijving op **website** van de woonmaatschappij.

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- ik heb de website niet gelezen
- geen antwoord

Vraag 3

U nam contact op met de woonmaatschappij om u in te schrijven.

Hoe tevreden was u over onze medewerker?

Nam u meerdere keren contact op met de woonmaatschappij? Geef dan uw algemene indruk over de medewerkers die u hielpen.

Had u geen contact met de woonmaatschappij? Krijst dan 'geen antwoord' aan.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Helemaal akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Helemaal niet akkoord	Geen antwoord
Ik kon de medewerker gemakkelijk bereiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker was beleefd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker had aandacht en begrip voor mijn vragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker gaf duidelijke informatie over mijn inschrijving.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerker maakte duidelijke afspraken met mij over mijn inschrijving.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De woonmaatschappij is de afspraken nagekomen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 4

U had contact met de woonmaatschappij om u in te schrijven. Bijvoorbeeld: u belde of mailde, ging langs op kantoor of op een zitdag.

Hoe tevreden was u over onze bereikbaarheid?

Nam u meerder keren contact op met de woonmaatschappij? Geef dan uw algemene indruk. Is een vraag niet op u van toepassing? Kruis dan 'geen' antwoord aan.

Kruis 1 antwoord aan per uitspraak.

	Zeer tevreden	Tevreden	Ontevreden	Zeer ontevreden	Geen antwoord
de afstand van bij u thuis tot het kantoor van de woonmaatschappij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe bereikbaar de woonmaatschappij is met de bus of tram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe toegankelijk het kantoor van de woonmaatschappij is voor mensen met een lichamelijke beperking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de mogelijkheden om te parkeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de openingsuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe vlot u de woonmaatschappij kan bereiken via telefoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 5

Als u zich wil inschrijven, dan moet u aan voorwaarden voldoen.

Hoe goed begreep u de informatie over de voorwaarden?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed

- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- De woonmaatschappij gaf mij geen informatie over de voorwaarden.
- geen antwoord

Vraag 6

Als u zich wil inschrijven, dan moet u documenten meebrengen.

Hoe goed begreep u de informatie over die documenten?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- De woonmaatschappij gaf mij geen informatie over de documenten.
- geen antwoord

Vraag 7

Als u zich wil inschrijven, dan kunt u voorkeuren geven. Bijvoorbeeld: over de soort woning waar u wil wonen of in welke gemeente u wil wonen.

Hoe goed begreep u de informatie over die voorkeuren?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- De woonmaatschappij gaf mij geen informatie over de voorkeuren.
- geen antwoord

Vraag 8

Als u een bepaalde voorkeur heeft, dan heeft dat soms gevolgen voor uw wachttijd.

Hoe goed begreep u de informatie over uw voorkeur en uw wachttijd?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- De woonmaatschappij gaf mij geen informatie over mijn voorkeur en mijn wachttijd.
- geen antwoord

Vraag 9

De woonmaatschappij moet regels volgen. Soms moet u daardoor langer of korter wachten op een woning. Bijvoorbeeld: regels over lokale binding.

Hoe goed begreep u de informatie over de voorrangsregels en uw wachttijd?

Kruis 1 antwoord aan.

- heel goed
- voldoende
- onvoldoende
- heel slecht
- De woonmaatschappij gaf mij geen informatie over de regels en mijn wachttijd.
- geen antwoord

Vraag 10

De woonmaatschappij heeft u geholpen met uw inschrijving als kandidaat-huurder.

Hoe tevreden bent u in het algemeen over die hulp?

Kruis 1 antwoord aan.

- zeer tevreden
- tevreden
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen antwoord

Vraag 11

Waarover bent u als kandidaat-huurder van de woonmaatschappij het meest tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 12

Waarover bent u als kandidaat-huurder van de woonmaatschappij het minst tevreden?

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord:

Vraag 13

Wilt u nog iets zeggen over uw antwoorden? Schrijf hier geen vragen of klachten. Daarvoor belt of e-mailt u het best naar de woonmaatschappij.

Uw antwoord is niet verplicht.

Uw antwoord: