

LEKSTEDewonen

Huurderspanel

**LEKSTEDEWONEN HUURDERSPANEL
PEILING 1 2019**

REPARATIEVERZOEKEN

**LEKSTEDewonen
December 2019 – januari 2020**

Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	December 2019 - januari 2020
Onderzoek:	LEKSTEDewonen Huurderspanel Peiling 1 2019 Reparatieverzoeken
Projectnummer:	20191129.01
Opdrachtgever:	LEKSTEDewonen

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen. Research 2Evolve is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de AVG en de gedragscode voor Onderzoek en Statistiek.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Hoofdstuk 1	Onderzoeksverantwoording	4
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	6
1.5	Samenstelling respons	7
1.6	Leeswijzer	7
Hoofdstuk 2	Resultaten	8

LEKSTEDewonen

Huurderspanel

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In opdracht van LEKSTEDewonen heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over het proces rondom reparatieverzoeken, uitgevoerd onder de leden van het huurderspanel.

De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt LEKSTEDewonen om het proces rondom reparatieverzoeken te verbeteren.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	LEKSTEDewonen Huurderspanel
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	24 december 2019 – 30 januari 2020
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	105
Complete vragenlijsten	74
Respons	70%

1.4 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere respondenten binnen de doelgroep.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

1.5 Samenstelling respons

De respons is, uitgesplitst naar leeftijd en geslacht, als volgt samengesteld:

Leeftijd	N	%
34 jaar of jonger	12	16,2
35 t/m 49 jaar	9	12,2
50 t/m 64 jaar	17	23,0
65 jaar en ouder	36	48,6
Geslacht	N	%
Man	36	48,6
Vrouw	38	51,4

Let op: Doordat het aantal waarnemingen erg laag is, zijn de resultaten niet zondermeer te vertalen naar de (gemiddelde) mening van de huurders, maar geven wel een goede indicatie.

1.6 Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-en (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing' en/of routing in de vragenlijst. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

Als in de rapportage over verschillen wordt gesproken, betekent dit dat dit statistisch niet aan toeval toe te schrijven is en dus betekenisvol kan zijn.

De open antwoorden worden letterlijk en onbewerkt opgeleverd en indien er opvallende resultaten zijn, worden deze verwerkt in de rapportage.

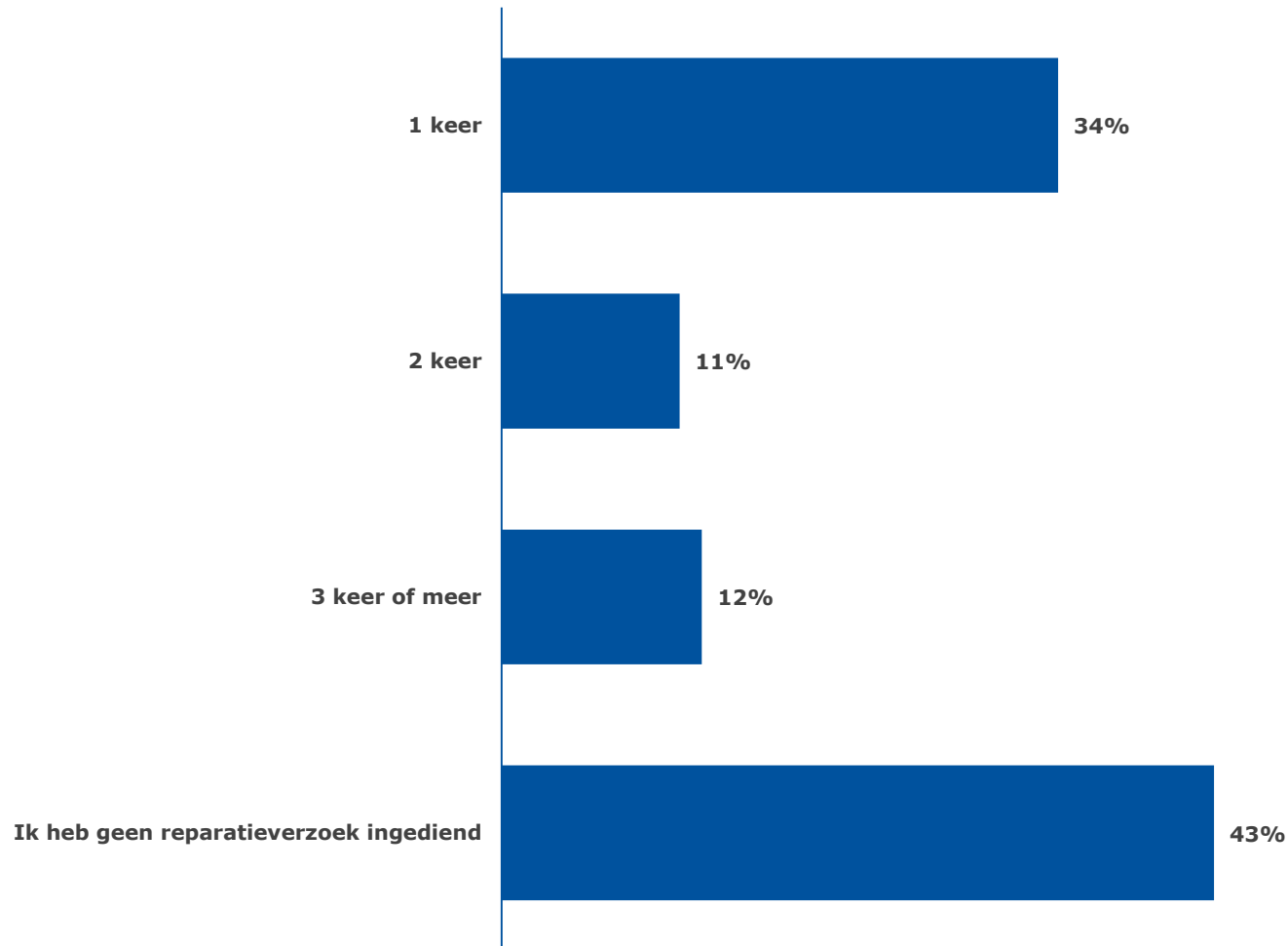
LEKSTEDewonen

Huurderspanel

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

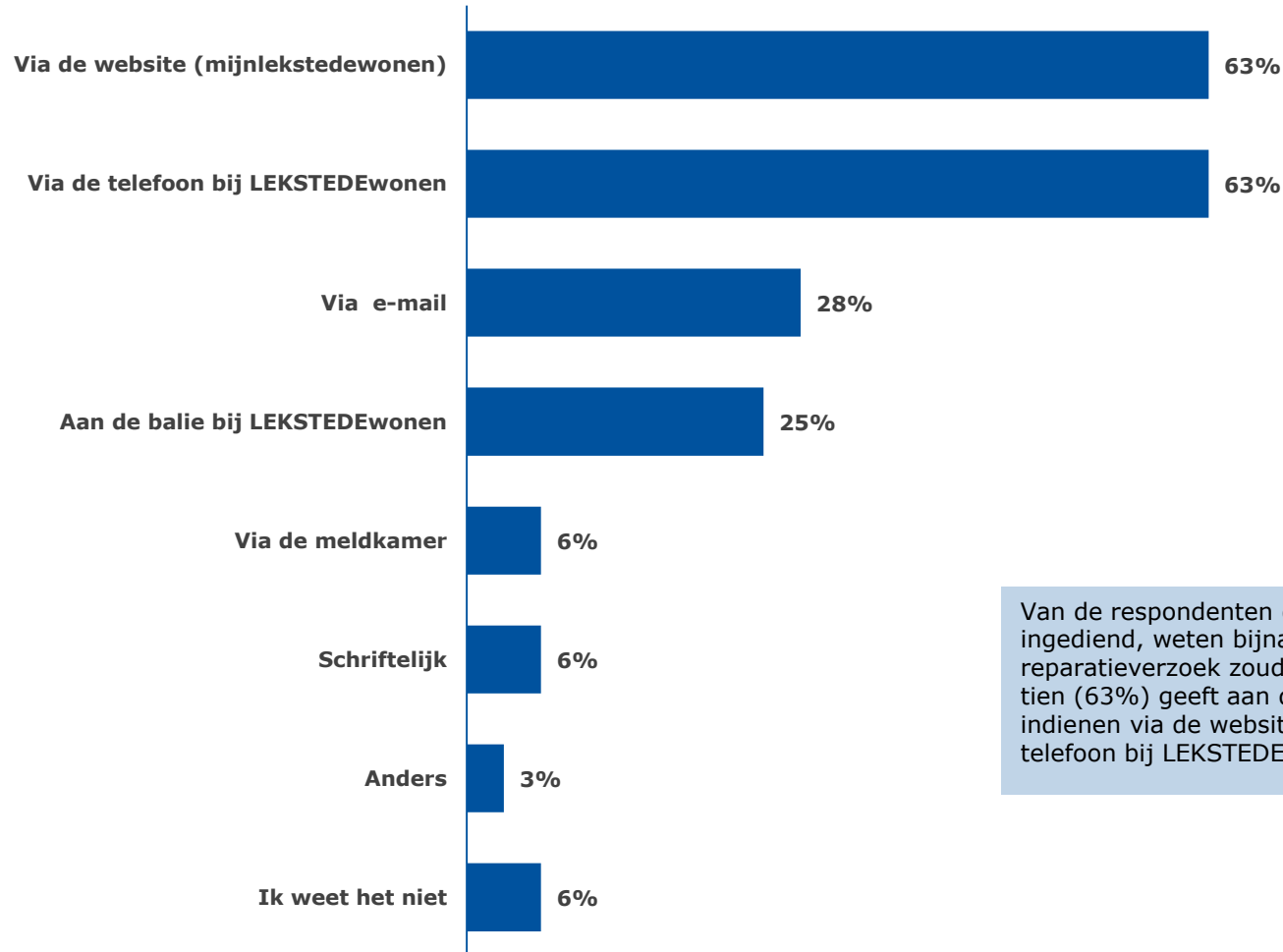
Heeft u de afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek ingediend bij LEKSTEDewonen? En zo ja, hoe vaak? (N=74)



Bijna zes op de tien (57%) respondenten heeft de afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek ingediend.

Een derde (34%) heeft dat 1 keer gedaan en bijna een kwart (23%) heeft dit twee keer of vaker gedaan.

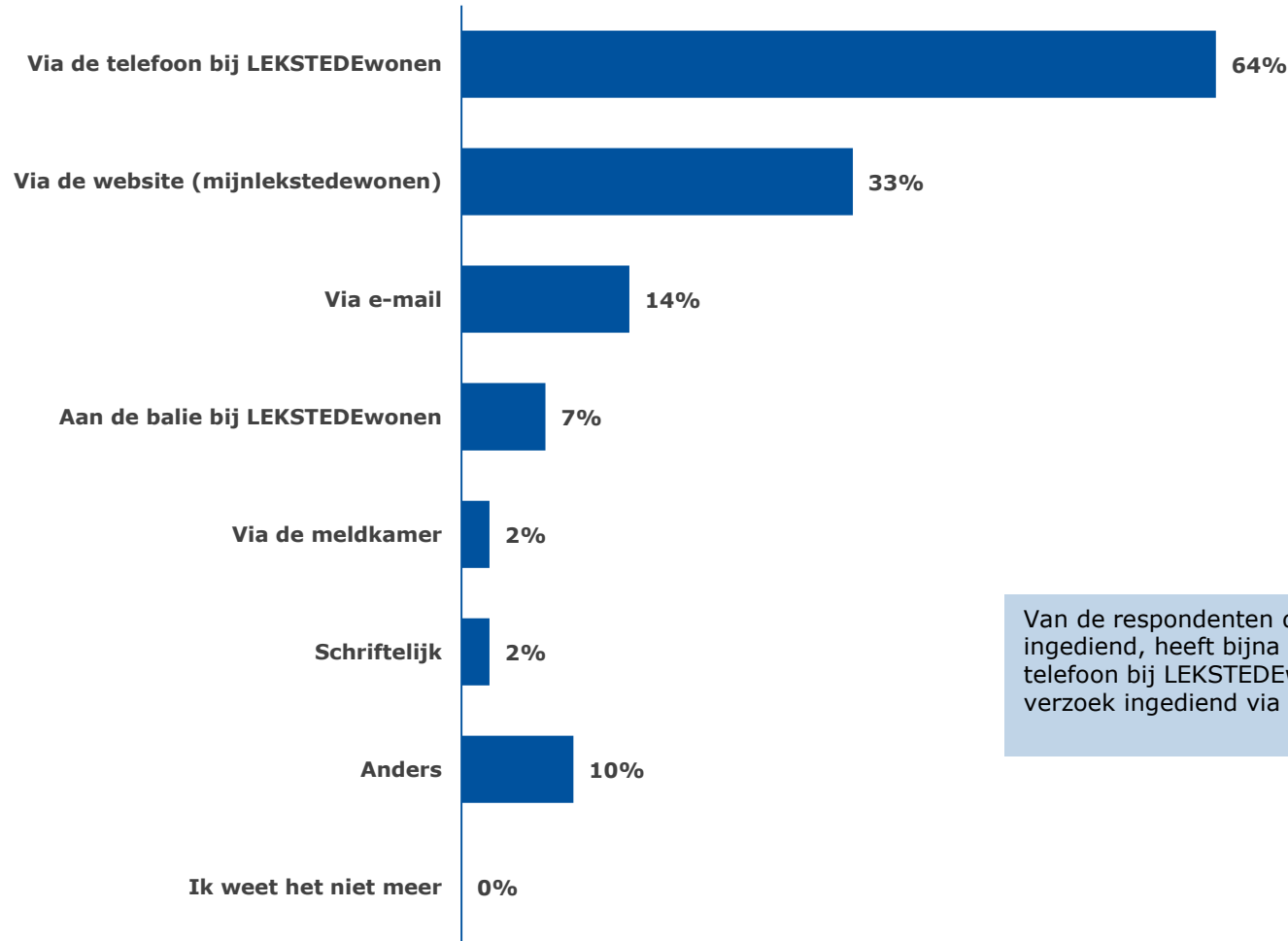
Stel u heeft een reparatieverzoek, weet u dan hoe u dit verzoek moet indienen? (N=32*)



Van de respondenten die *geen* reparatieverzoek hebben ingediend, weten bijna alle respondenten (94%) hoe zij een reparatieverzoek zouden moeten indienen. Ruim zes op de tien (63%) geeft aan dat zij een reparatieverzoek zouden indienen via de website (mijnlekstedewonen) of via de telefoon bij LEKSTEDewonen als zij deze zouden hebben.

* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden geen reparatieverzoek ingediend.

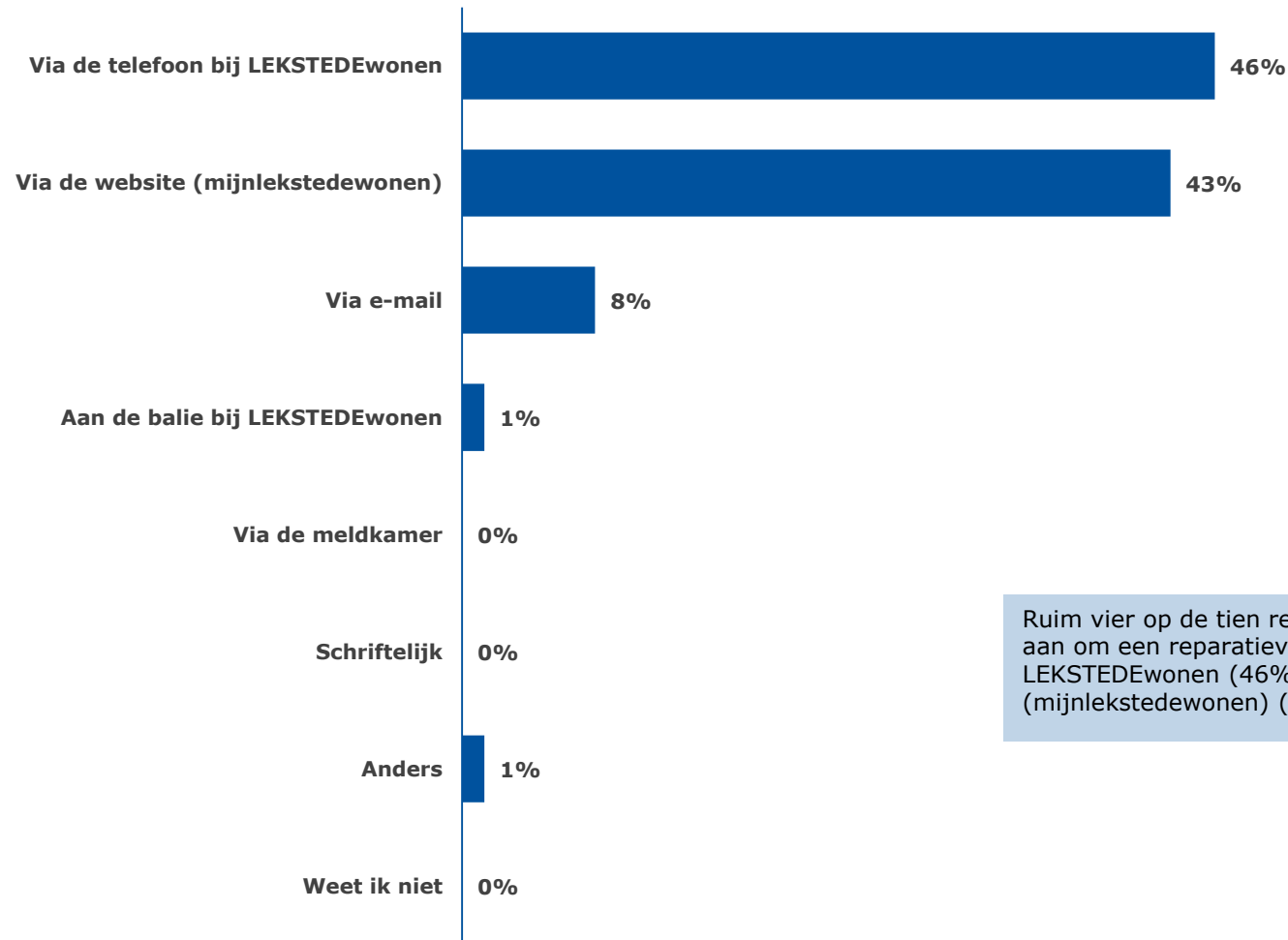
Hoe heeft u uw reparatieverzoek ingediend? (N=42*)



Van de respondenten die een reparatieverzoek hebben ingediend, heeft bijna twee derde (64%) dit gedaan via de telefoon bij LEKSTEDewonen. Een derde (33%) heeft het verzoek ingediend via de website (mijnlekstedewonen).

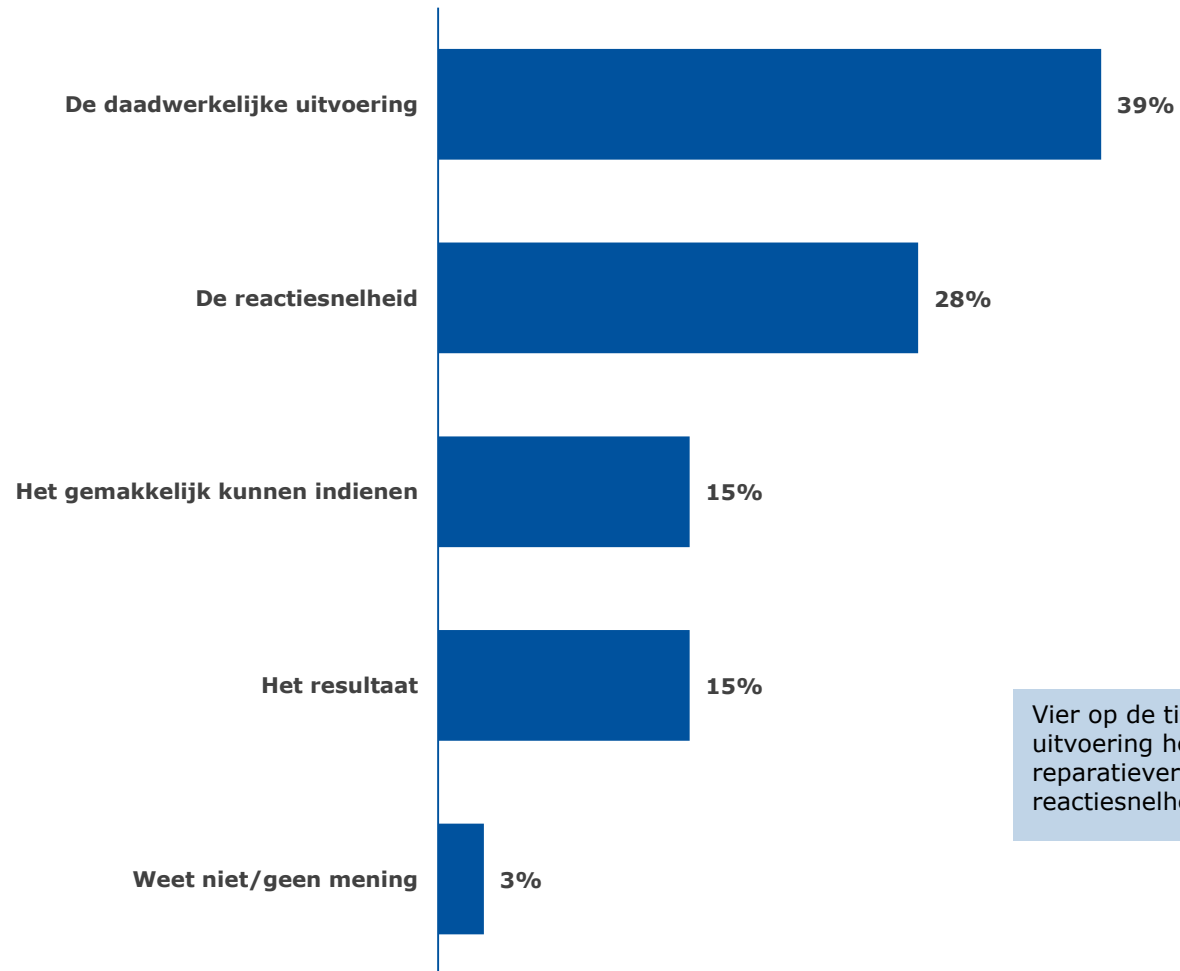
* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek ingediend.

Hoe wilt u het liefst een reparatieverzoek indienen? (N=74)



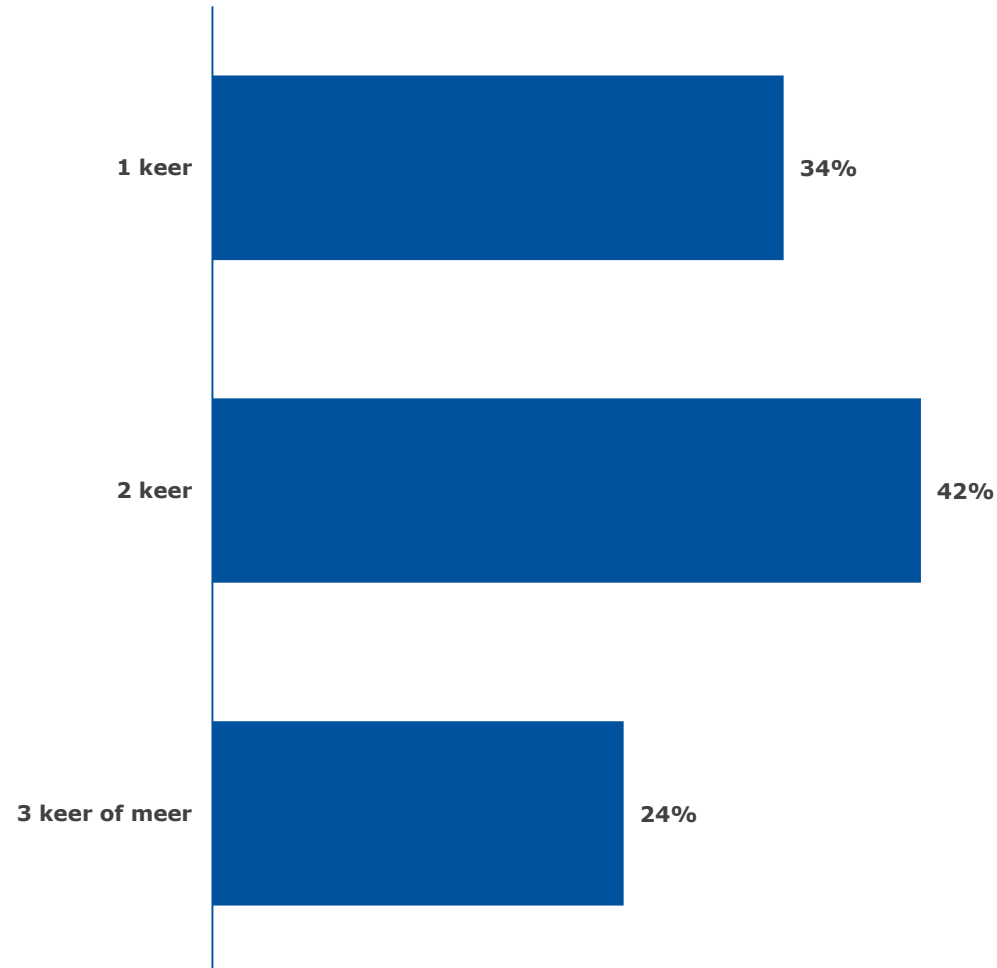
Ruim vier op de tien respondenten geven er de voorkeur aan om een reparatieverzoek in te dienen via de telefoon bij LEKSTEDewonen (46%) of via de website (mijnlekstedewonen) (43%).

Welk van de volgende aspecten vindt u het belangrijkste bij het indienen van een reparatieverzoek? (N=74)



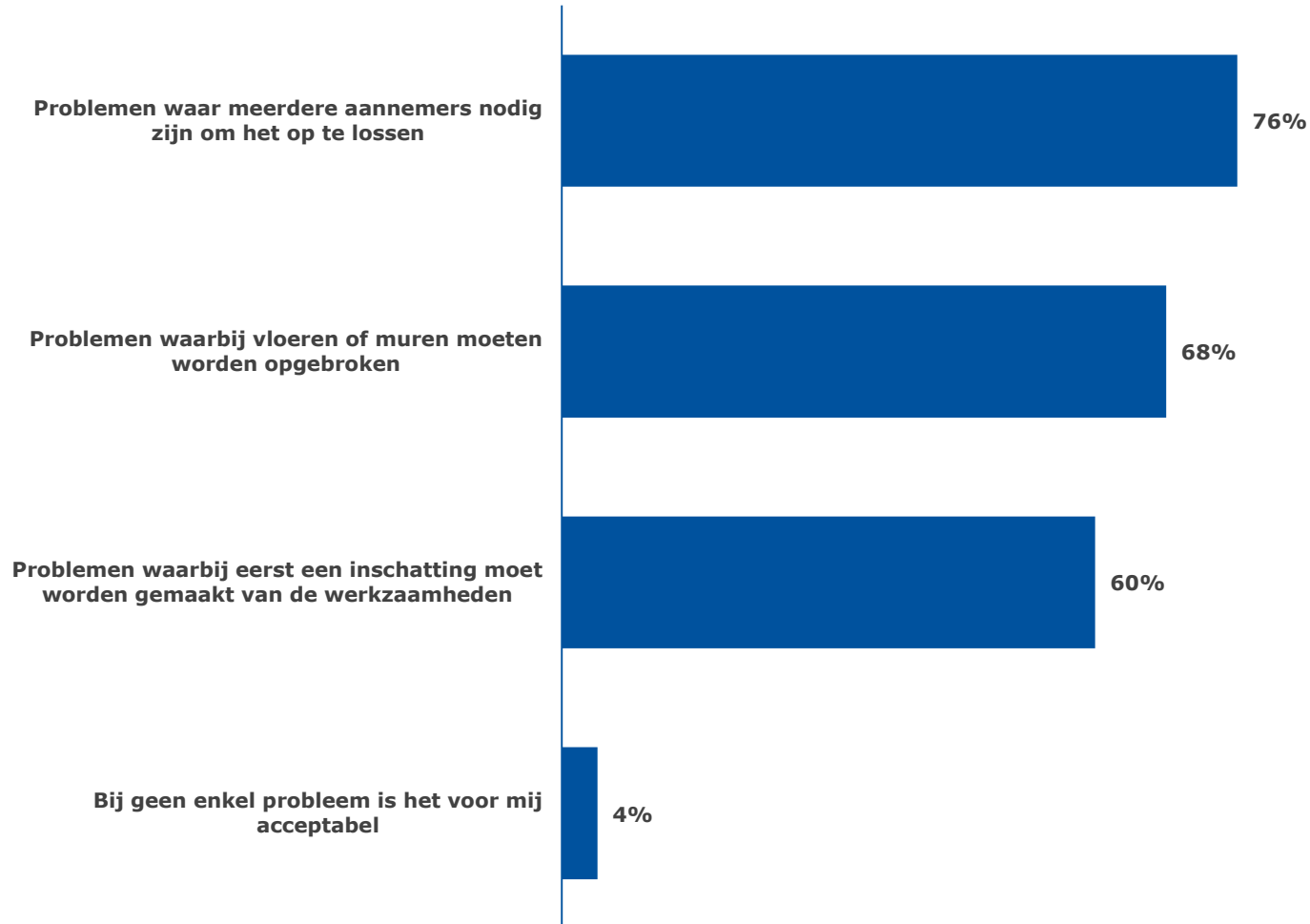
Vier op de tien (39%) respondenten noemen de daadwerkelijke uitvoering het belangrijkste aspect bij het indienen van een reparatieverzoek. Drie op de tien (28%) noemt de reactiesnelheid als belangrijkste aspect.

Wat is uw maximale aantal keer dat u thuis wilt blijven voor het oplossen van een reparatie? (N=74)



Vier op de tien (42%) wil maximaal 2 keer thuisblijven voor het oplossen van een reparatie. Een derde (34%) van de respondenten wil slechts 1 keer thuisblijven voor een reparatie en voor een kwart (24%) van de respondenten is 3 keer of vaker een acceptabel maximum.

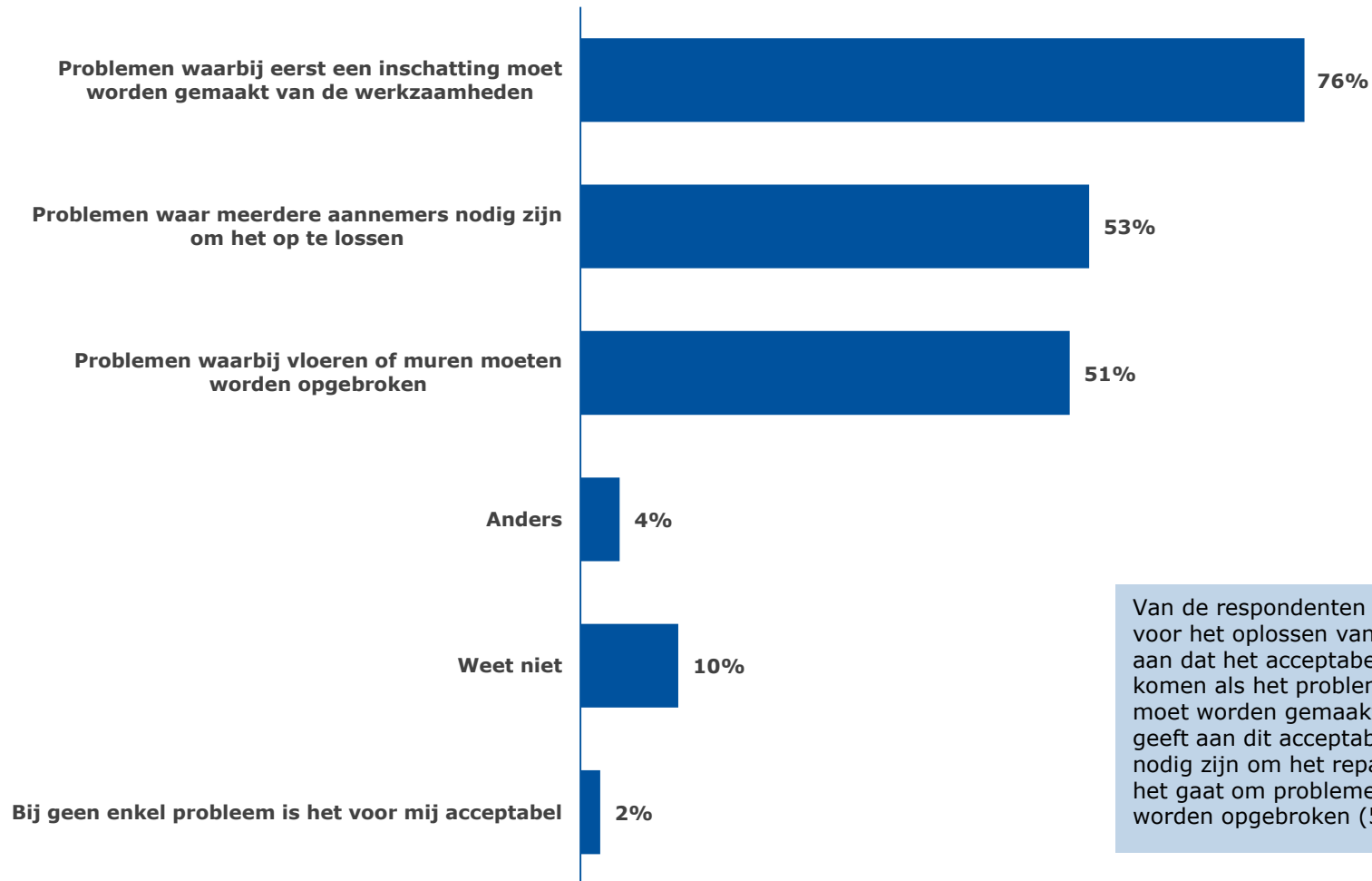
Zou het bij één of meerdere van de onderstaande problemen wel acceptabel zijn voor u? (N=25*)



Van de respondenten die *maximaal 1 keer* willen thuisblijven voor het oplossen van een reparatie, geeft drie kwart (76%) aan dat het acceptabel is dat een monteur vaker dan 1 keer langs moet komen als meerdere aannemers nodig zijn om het op te lossen. Twee derde (68%) geeft aan dit acceptabel te vinden, als het gaat om problemen waarbij vloeren of muren moeten worden opgebroken en zes op de tien (60%) als het problemen betreft waarbij eerst een inschatting gemaakt moet worden van de werkzaamheden.

* Selectie: respondent vindt 1 keer thuisblijven voor een reparatie het maximum.

Bij welke problemen is het acceptabel als de monteur vaker langs moeten komen? (N=49*)



Van de respondenten die 2 keer of vaker thuis willen blijven voor het oplossen van een reparatie, geeft drie kwart (76%) aan dat het acceptabel is dat een monteur vaker langs moet komen als het problemen betreft waarbij eerst een inschatting moet worden gemaakt van de werkzaamheden. (Ruim) de helft geeft aan dit acceptabel te vinden als meerdere aannemers nodig zijn om het reparatieverzoek op te lossen (53%) of als het gaat om problemen waarbij vloeren of muren moeten worden opgebroken (51%).

* Selectie: respondent vindt 2 of meer keer thuisblijven voor een reparatie het maximum.

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten?

	N	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden
De termijn waarbinnen de reparatie werd uitgevoerd	42	12%	36%	12%	19%	21%
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van uw verzoek	41	5%	27%	22%	24%	22%
De manier waarop u geholpen bent door de medewerker die uw reparatie heeft aangenomen (telefonisch of via de mail)	42	17%	45%	14%	12%	12%
De manier waarop u geholpen bent door de monteur bij u thuis	40	33%	30%	18%	15%	5%

Zes op de tien is (zeer) tevreden over de manier waarop men door de monteur thuis is geholpen (62%) en waarop men door de medewerker die de reparatie (telefonisch of via de mail) heeft aangenomen, is geholpen (62%).

Over de termijn waarbinnen de reparatie werd uitgevoerd was de helft (zeer) tevreden (48%). Vier op de tien (40%) is hier (zeer) ontevreden over.

Bijna de helft (46%) is (zeer) ontevreden over de mate waarin men op de hoogte gehouden werd van het verloop van het verzoek. Een derde (32%) was hier (zeer) tevreden over.

Let op: De antwoordcategorie Weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel.

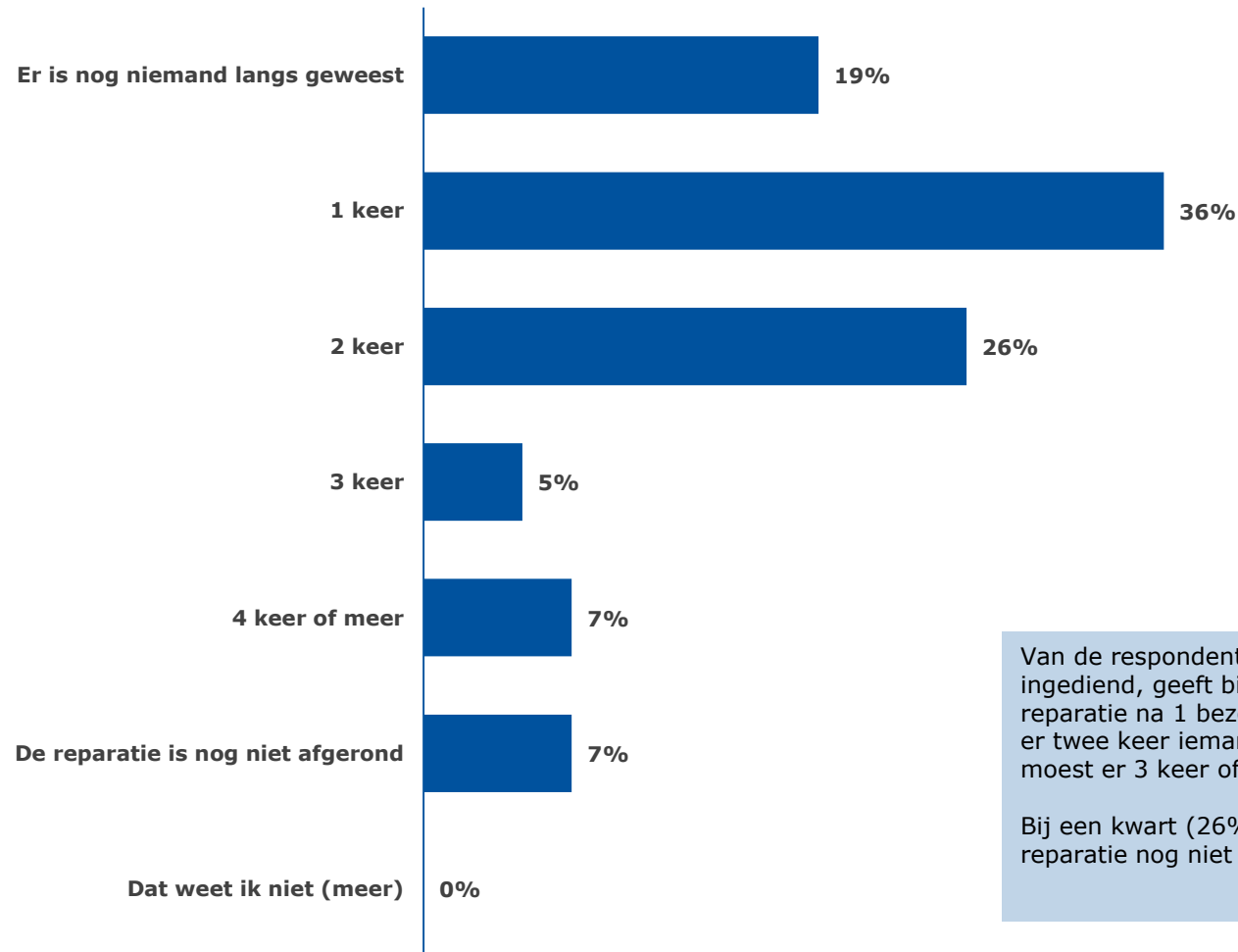
Wilt u de volgende aspecten beoordelen met een rapportcijfer van 1 tot en met 10 (waarbij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor zeer goed)?

	N*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet/ geen mening	Gemiddelde
Het gemak waarmee u uw reparatie kon melden	42	2%	0%	0%	5%	2%	12%	21%	26%	17%	10%	5%	7,5
Het contact met LEKSTEDewonen toen u uw reparatie meldde	42	5%	5%	0%	2%	10%	10%	14%	31%	17%	5%	2%	6,9
Het contact met de aannemer	42	5%	7%	0%	5%	0%	10%	17%	24%	10%	2%	21%	6,5

De respondenten die een reparatieverzoek hebben ingediend, beoordelen het gemak waarmee de reparatie gemeld kon worden gemiddeld met een 7,5. Het contact met LEKSTEDewonen toen men de reparatie meldde, wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,9. Het contact met de aannemer krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 6,5.

* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek ingediend.
Let op: Weet niet/geen mening is niet opgenomen in het berekenen van het gemiddelde.

Hoe vaak is er iemand langs geweest om de reparatie uit te voeren tot het opgelost was? (N=42*)



Van de respondenten die een reparatieverzoek hebben ingediend, geeft bijna vier op de tien (36%) aan dat de reparatie na 1 bezoek was opgelost. Bij een kwart (26%) moest er twee keer iemand langskomen. Bij één op de acht (12%) moest er 3 keer of vaker iemand langskomen.

Bij een kwart (26%) was er nog niemand langs geweest of is de reparatie nog niet afgerond.

* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden geen reparatieverzoek ingediend.

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van de reparatie?

	N*	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden
Het contact met de monteurs toen de reparatie werd uitgevoerd	37	16%	51%	16%	8%	8%
De mate van deskundigheid van de monteurs	36	11%	53%	19%	8%	8%
De mate waarin de monteurs rekening met mij hielden	36	14%	53%	19%	8%	6%
Het tijdstip dat de reparatie werd uitgevoerd	37	16%	59%	22%	0%	3%
Het aantal keer dat de monteurs langs moesten komen	37	22%	30%	24%	22%	3%
Het resultaat van de reparatie	37	38%	30%	11%	8%	14%

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek hebben ingediend is drie kwart (75%) (zeer) tevreden over het tijdstip dat de reparatie werd uitgevoerd.

(Bijna) twee derde is (zeer) tevreden over het contact met de monteurs toen de reparatie werd uitgevoerd (67%), het resultaat van de reparatie (68%), de mate waarin de monteurs rekening hielden met de respondent (67%) en de mate van deskundigheid van de monteurs (64%).

De helft (52%) is (zeer) tevreden over het aantal keer dat de monteurs langs moesten komen. Een kwart oordeelde hier neutraal over (24%) en eveneens een kwart (25%) was (zeer) ontevreden hierover.

* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek ingediend.
Let op: De antwoordcategorie Weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel.

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over de volgende aspecten van de reparatie?

	N*	(Zeer) tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden
Het contact met de opzichter toen de reparatie werd uitgevoerd	21	5%	33%	43%	10%	10%
De mate van deskundigheid van de opzichter	21	5%	29%	43%	9%	14%
De mate waarin de opzichter rekening met mij hield	20	0%	50%	20%	15%	15%
Het tijdstip dat de opzichter langs kwam	21	0%	52%	29%	10%	10%
Het resultaat van de reparatie	34	24%	35%	12%	15%	15%

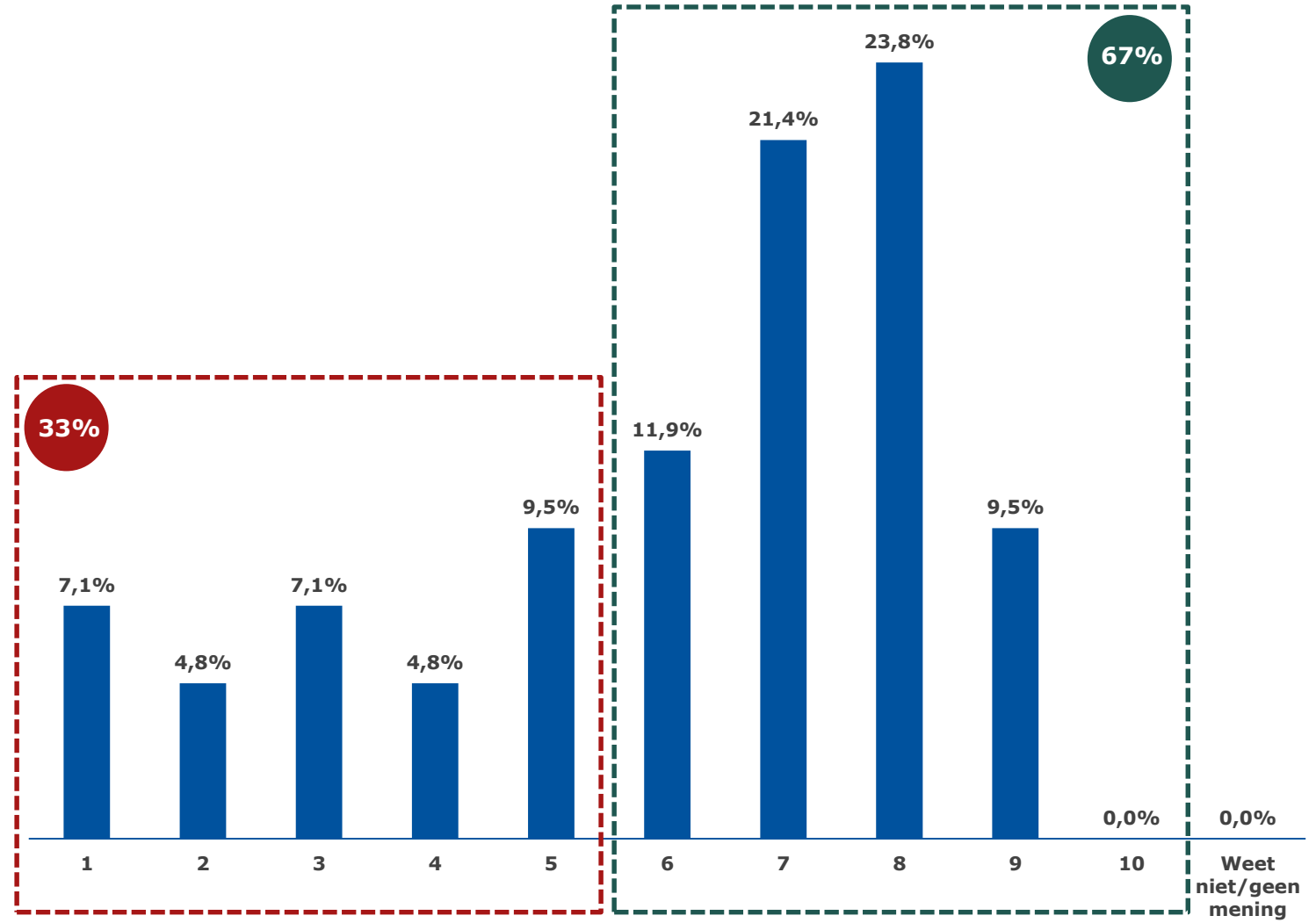
Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek hebben ingediend is zes op de tien (58%) (zeer) tevreden over het resultaat van de reparatie. De helft van de respondenten is (zeer) tevreden over het tijdstip dat de opzichter langs kwam (52%) en de mate waarin de opzichter rekening met hen hield (50%).

Ruim vier op de tien (43%) oordeelt neutraal over het contact met de opzichter toen de reparatie werd uitgevoerd en de mate van deskundigheid van de opzichter.

* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden een reparatieverzoek ingediend.
Let op: De antwoordcategorie Weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel.

Welk rapportcijfer geeft u de algehele dienstverlening van LEKSTEDewonen bij het proces rondom de reparatie? (N=42*)

6,0



* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden geen reparatieverzoek ingediend.

LEKSTEDewonen

Huurderspanel

Research 2Evolve

postadres

Postbus 918

1200 AX Hilversum

bezoekadres

Tesselschadelaan 15A

1217 LG Hilversum

telefoon

035 623 27 89

e-mail

info@research2evolve.nl

website

www.research2evolve.nl