

Huurdersoordeel 2020



Dienstverlening
nieuwe huurder

2018 | 2019 | **2020**

7,9

8,0

8,2



7,8 staat van
de woning
2018: 6,9
2019: 7,4



Dienstverlening
reparatieverzoek

7,5

7,5

7,8



7,4 termijn
reparatie
2018: 7,2
2019: 7,5



Dienstverlening
vertrokken huurder

7,9

7,4

8,2



8,1 resultaat
reparatie
2018: 7,6
2019: 7,7

kwiteit woning **7,1**

2018: 7,0
2019: 6,6



Baten B.V.

7,2

n=82

Breman

7,1

n=18

Interne dienst

8,3

n=49

Corona

14% heeft als gevolg van corona zijn/haar reparatieverzoek niet gemeld
18% geeft aan dat het reparatieverzoek (nog) niet is verholpen

24% ervaart financiële problemen als gevolg van corona

30% ervaart sociale problemen als gevolg van corona, met name door vermindering van contact

91% vindt Helpt elkander voldoende bereikbaar in corona-tijd

Wat gaat goed?

- Huurders zijn meer tevreden over de dienstverlening in vergelijking met voorgaande jaren. Met name de vertrokken huurders (stijging 0,8).
- Huurders zijn tevreden over de bereikbaarheid van Helpt elkander in de corona-tijd

Wat kan beter

- De termijn van de reparatie kan verbeterd worden. Informeer de huurder over het vervolg. Wanneer kan de huurder verwachten dat de reparatie wordt opgelost? Lukt het niet om de afspraak na te komen? Laat dit ook weten. Zo kunnen er geen verkeerde verwachtingen ontstaan.
- Betrek de aannemers bij de resultaten. Deel de plus- en verbeterpunten met elkaar.

