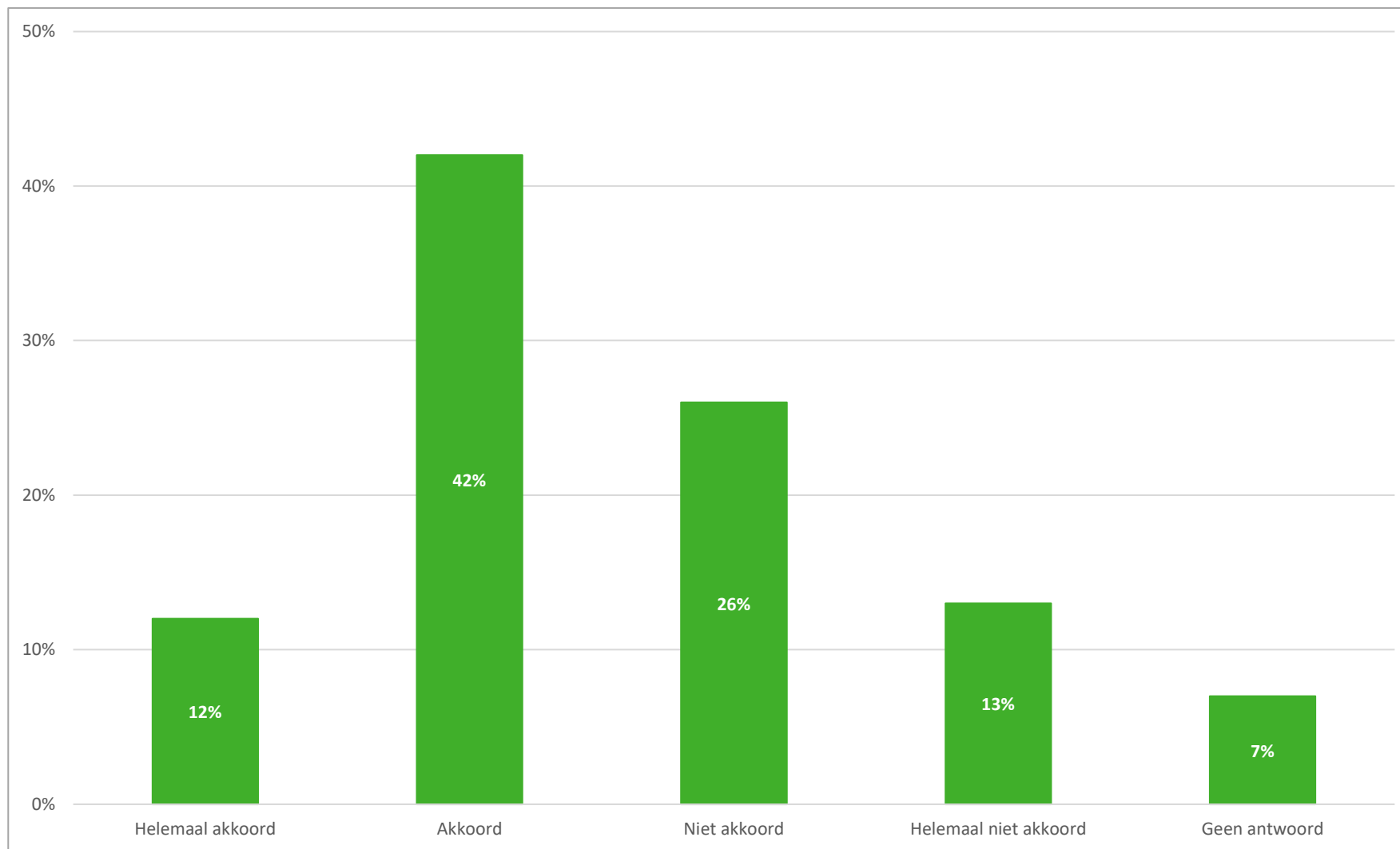




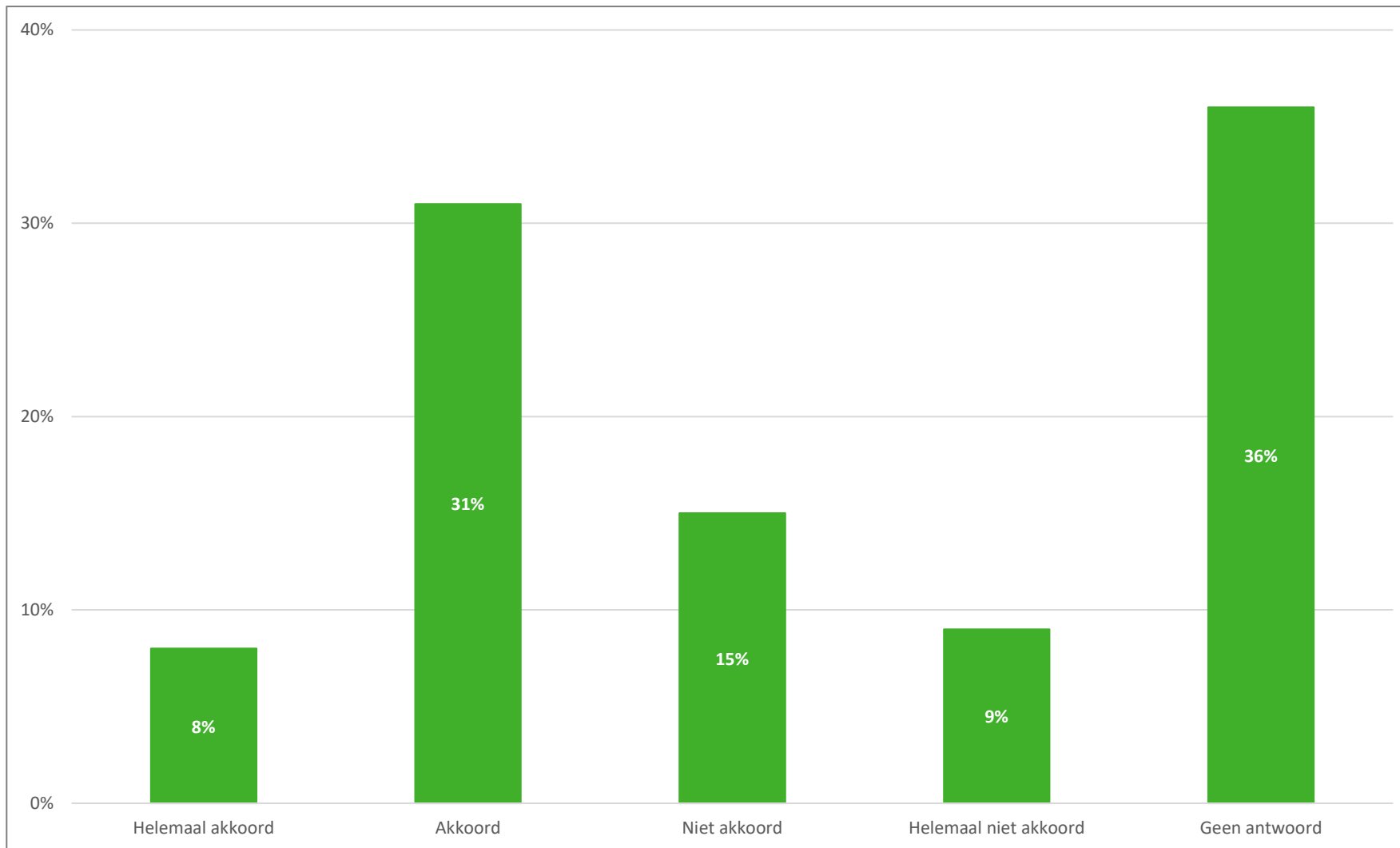
Tevredenheidsenquête bij zittende huurders
Analyse van de resultaten

- enquête werd verstuurd naar 3.156 respondenten (40% per e-mail en 60% per post)
- 1.198 enquêtes werden ingevuld = responsgraad van 38%
- 474 enquêtes werden online ingevuld (= 40%) – 724 enquêtes werden op papier teruggestuurd (= 60%)
- online werden 49 enquêtes gestart, op papier ontvingen we 21 niet volledige enquêtes

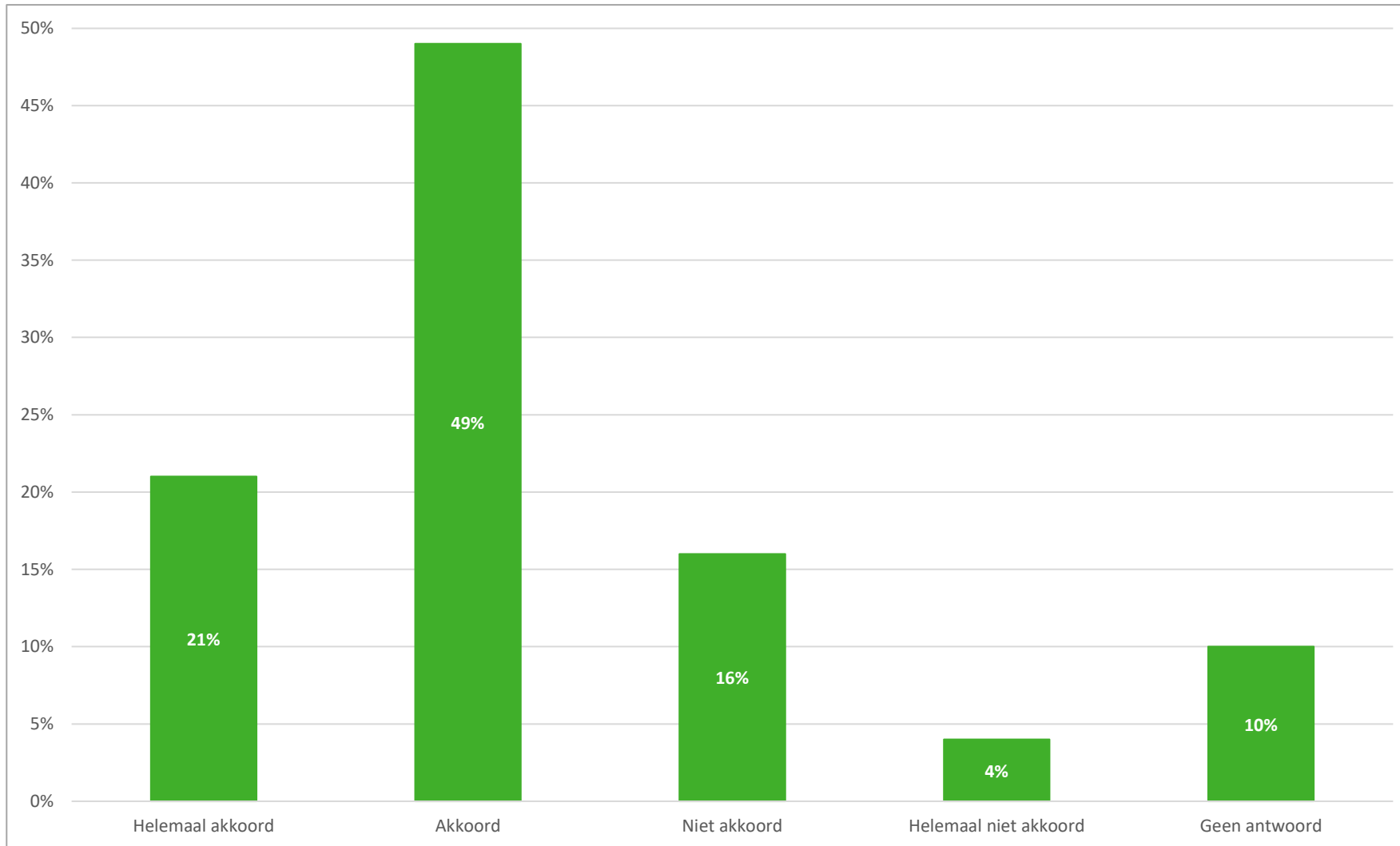
Providentia onderhoudt mijn woning goed.



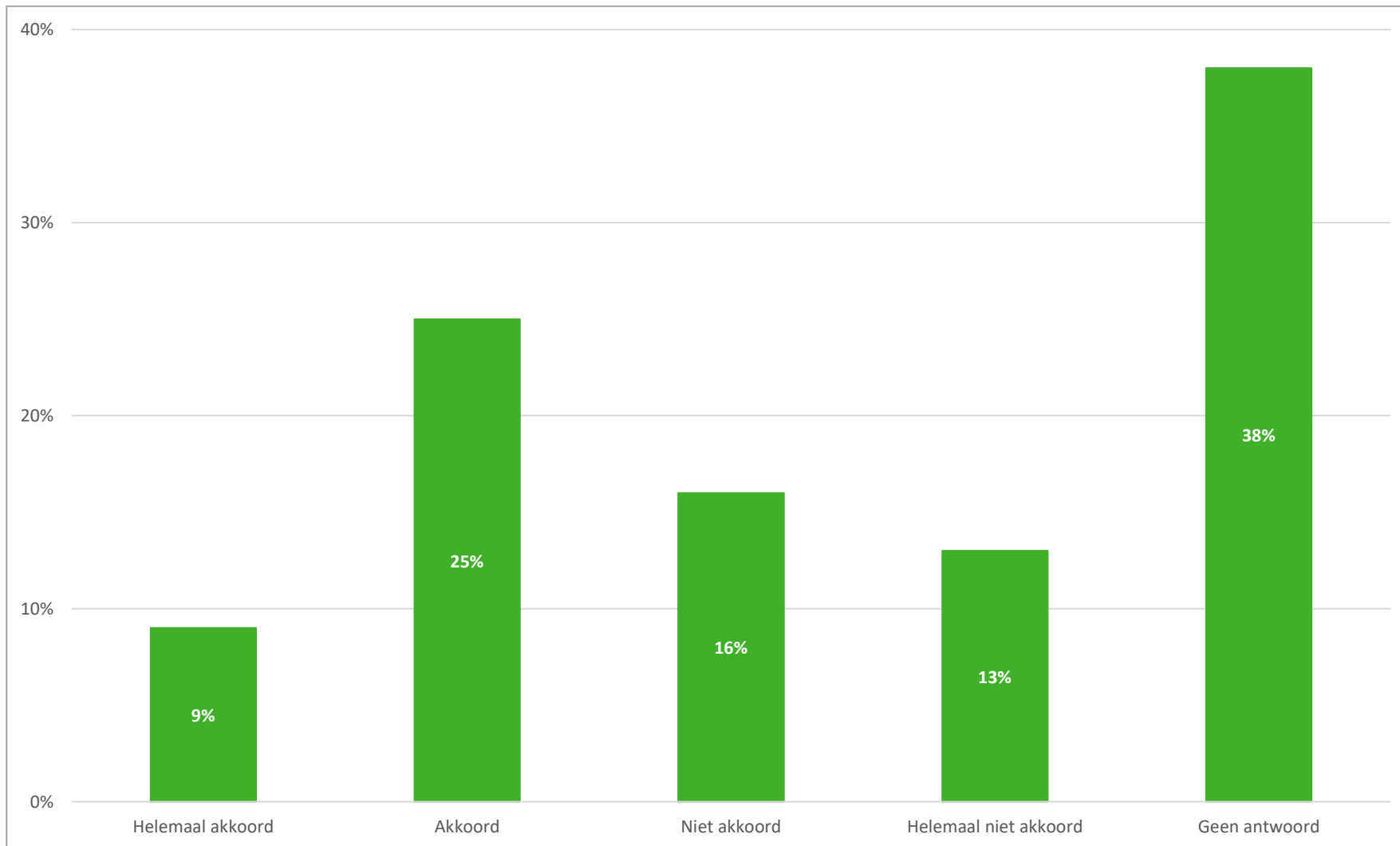
De gemeenschappelijke delen worden goed onderhouden.



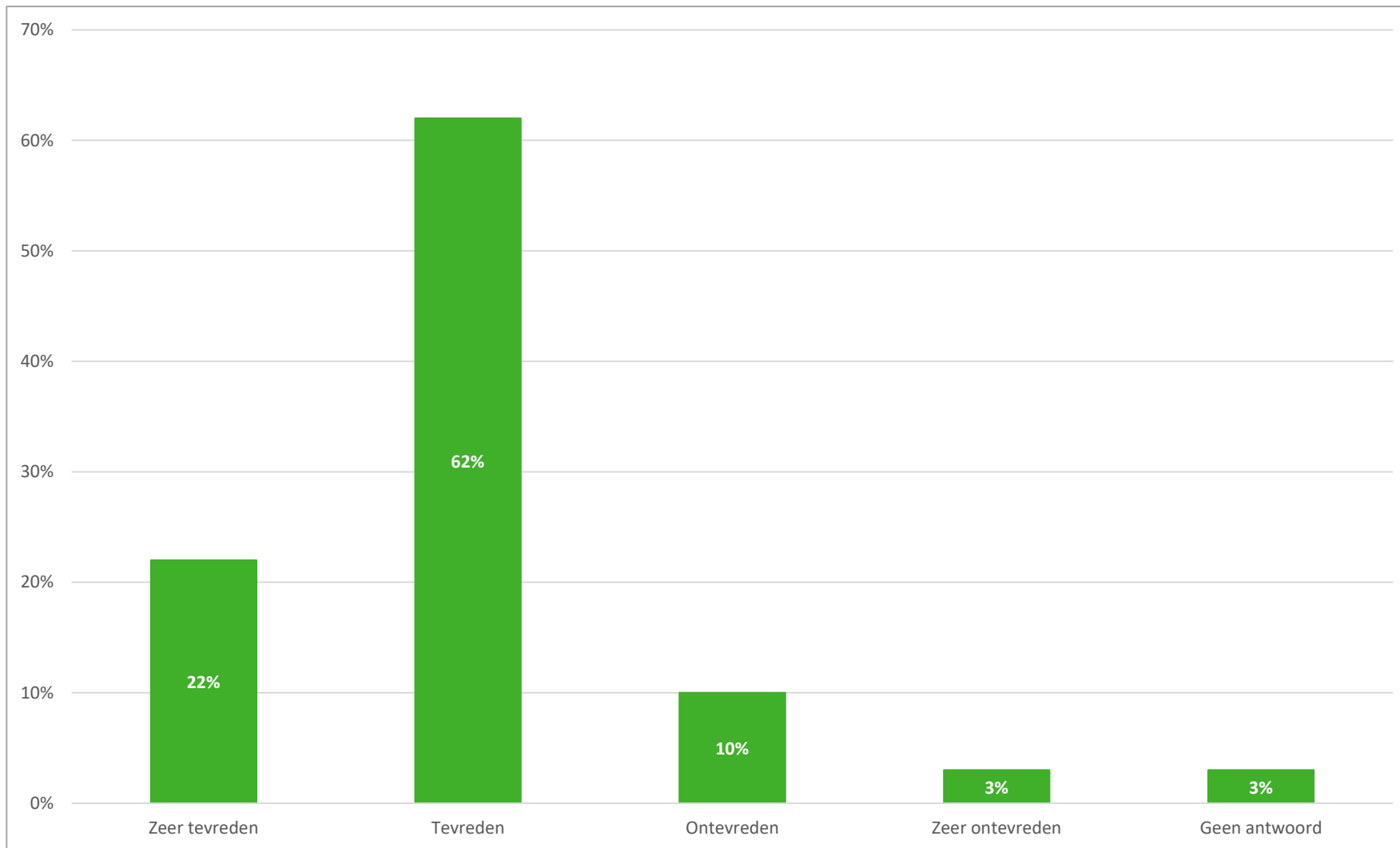
Kinderen kunnen veilig spelen in mijn buurt.



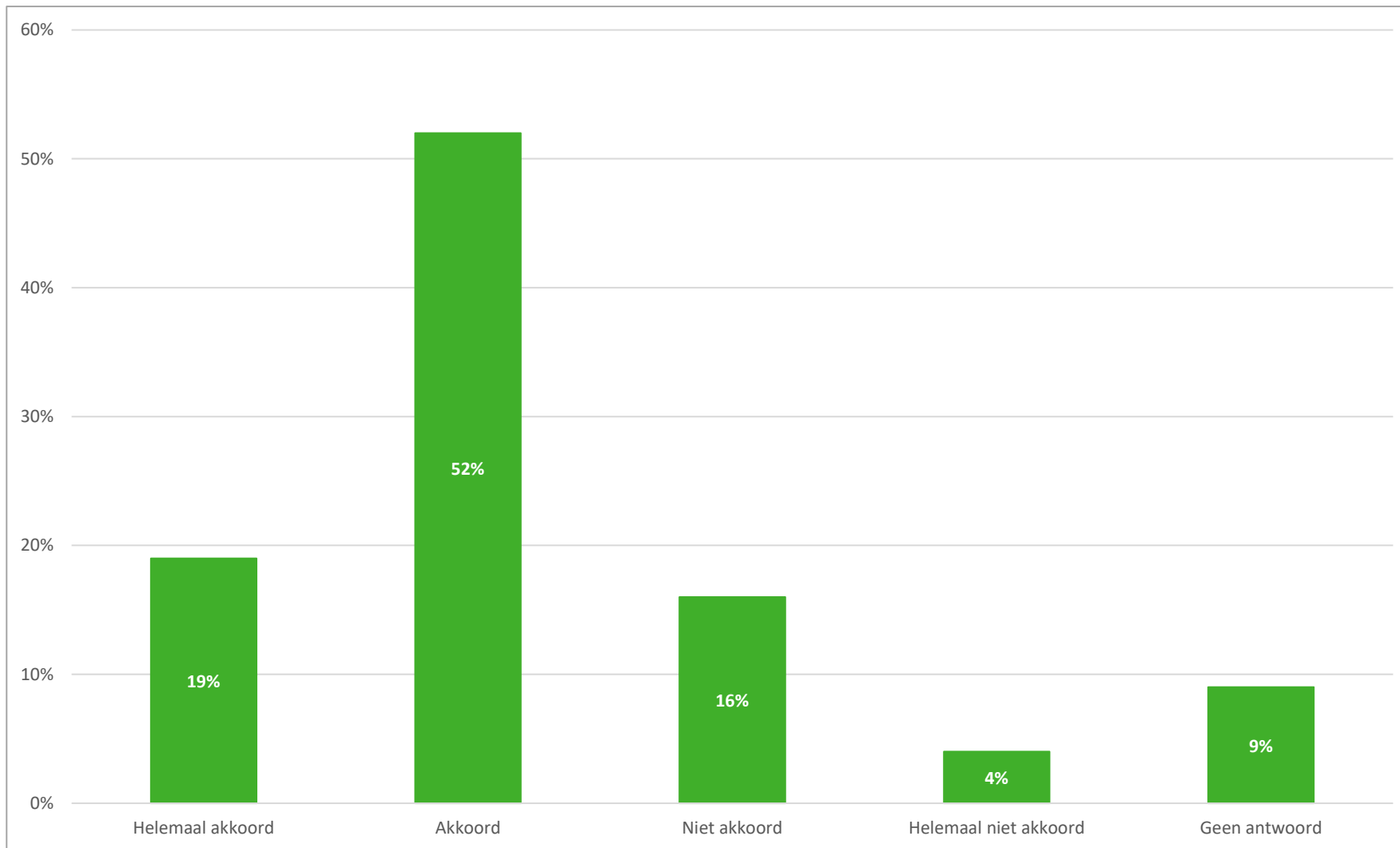
Er zijn genoeg bomen en planten in mijn buurt.



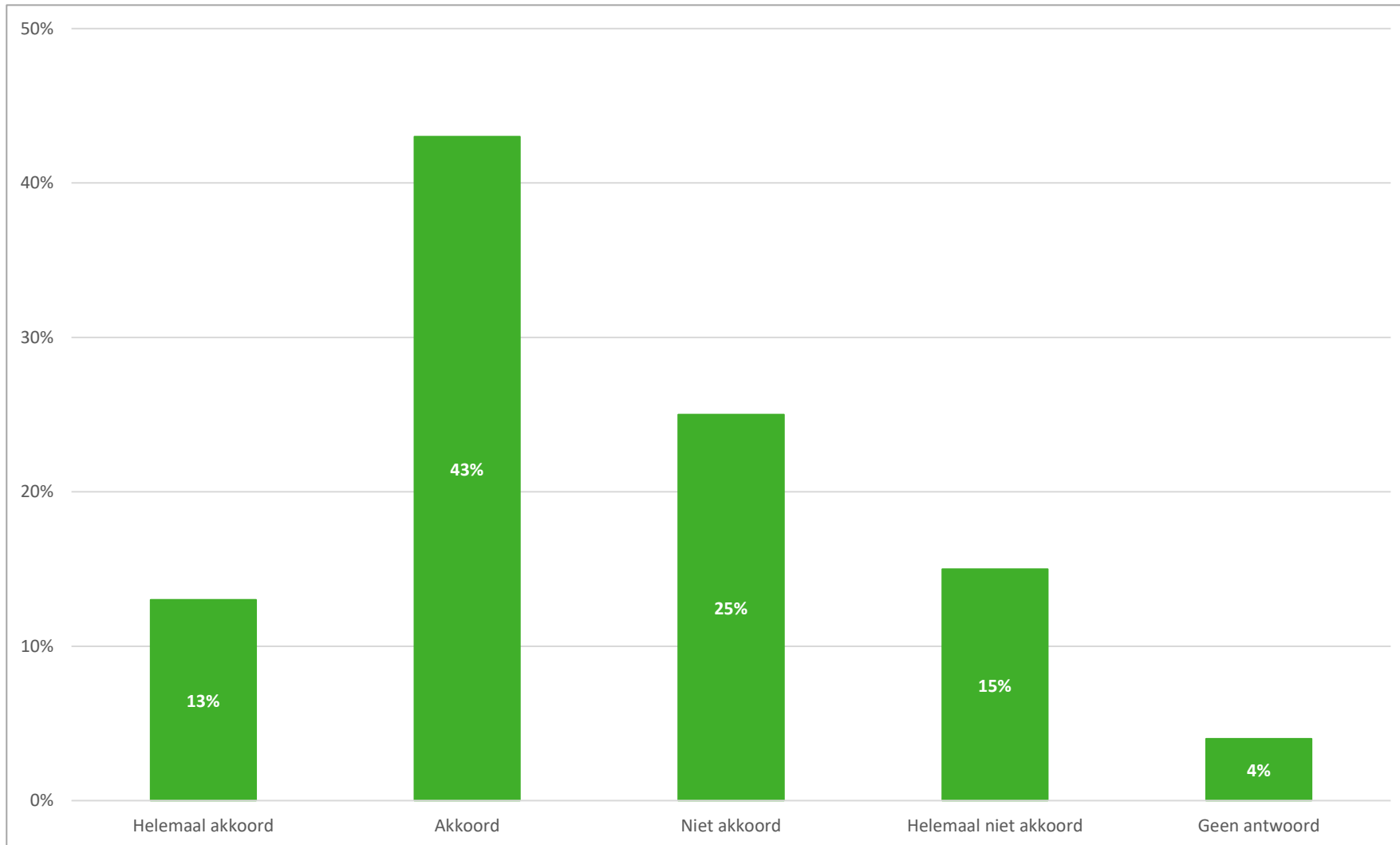
Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw woning?



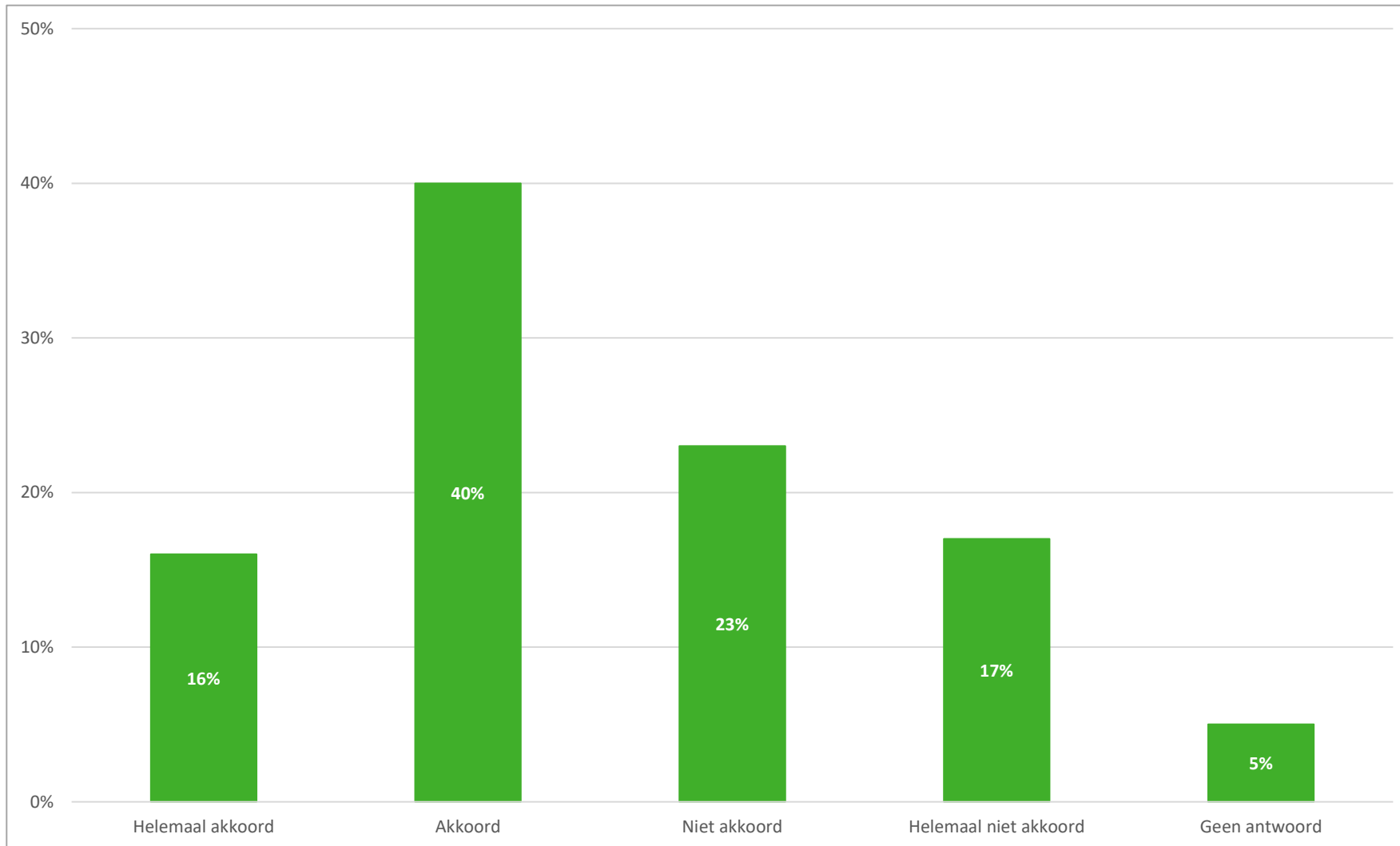
Er zijn genoeg pleinen en parkjes in mijn buurt.



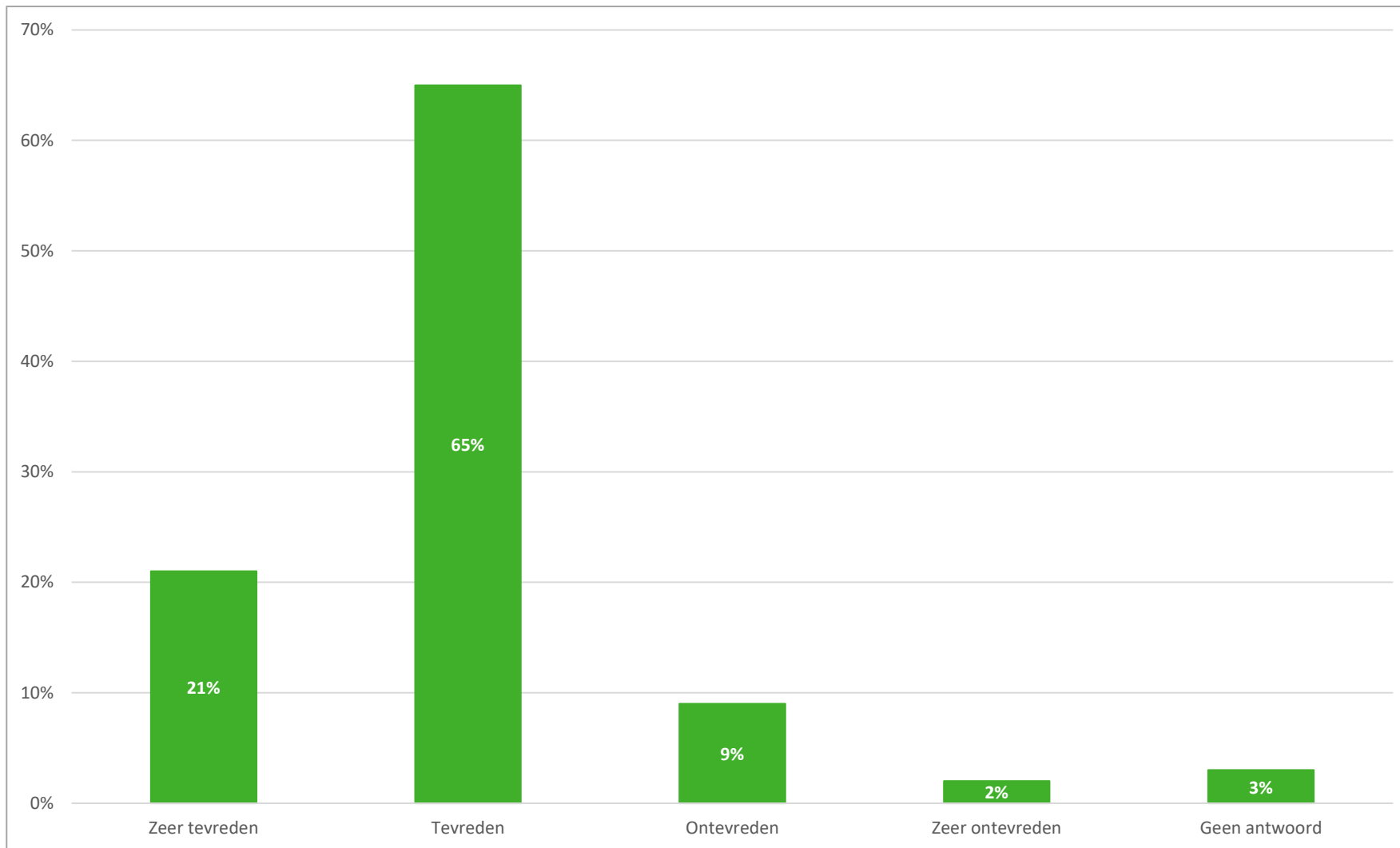
Er ligt geen rommel of zwerfvuil in mijn buurt.

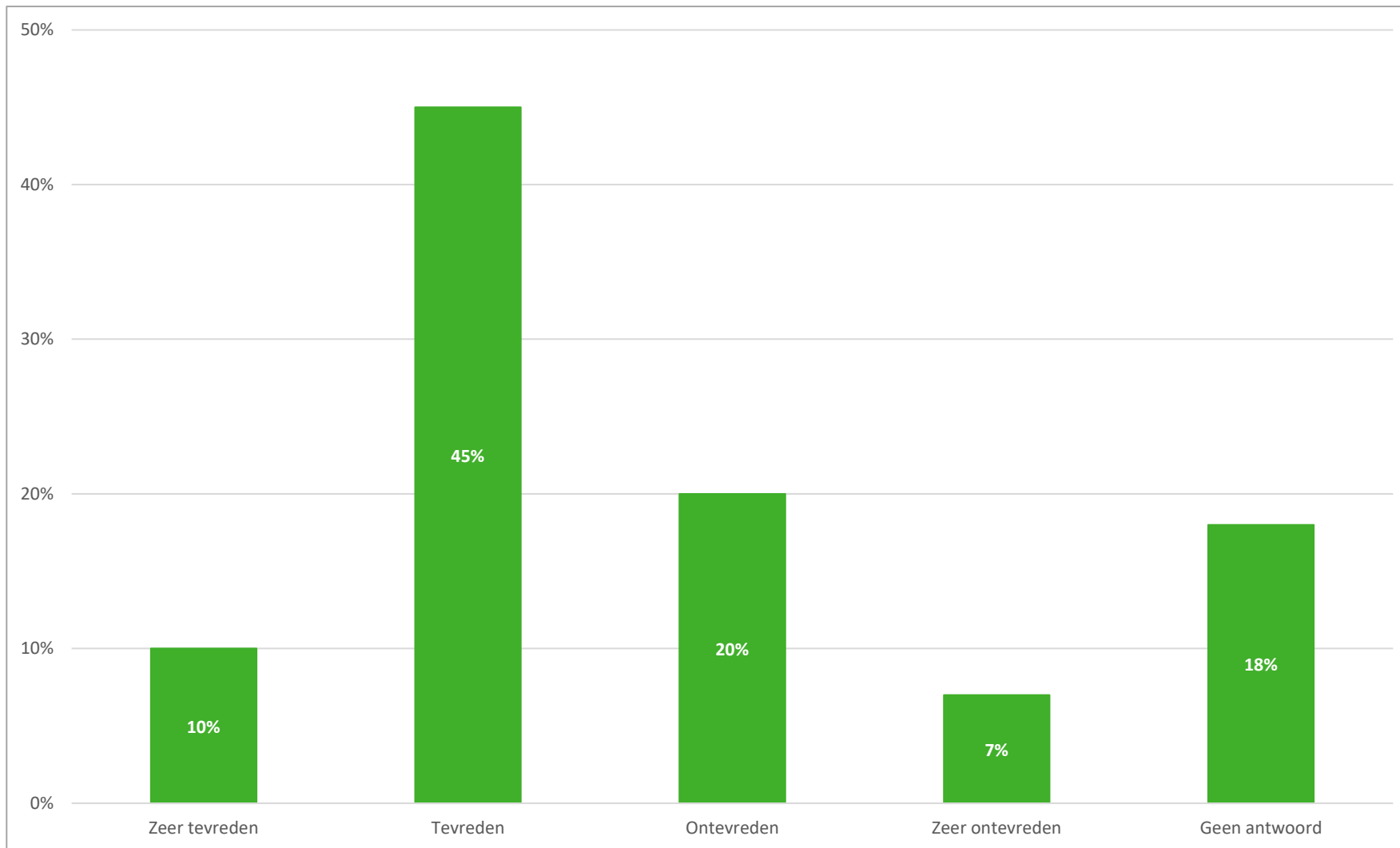


Ik heb geen last van andere bewoners (vb. omdat ze lawaai/ruzie maken, tuin niet goed onderhouden).



Hoe tevreden bent u in het algemeen over uw buurt?



Providentia probeert de problemen in uw buurt aan te pakken. Hoe tevreden bent u over die aanpak?

Mijn woning ziet er mooi uit aan de buitenkant: 23% HA – 52% A – 14% NA – 6% HNA – 4% GA

Ik heb geen last van lawaai (vb. buren of verkeer): 23% HA – 39% A – 21% NA – 14% HNA – 2% GA

Ik voel mij veilig in mijn woning: 31% HA – 54% A – 10% NA – 3% HNA – 2% GA

Mijn tuin of balkon zijn groot genoeg: 32% HA – 49% A – 8% NA – 5% HNA – 6% GA

Mijn tuin of balkon geven genoeg privacy: 18% HA – 41% A – 21% NA – 13% HNA – 7% GA

Mijn woning is groot genoeg: 33% HA – 57% A – 8% NA – 2% HNA – 1% GA

De kwaliteit van het sanitair is goed (vb. wc, lavabo): 14% HA – 51% A – 24% NA – 9% HNA – 1% GA

De kwaliteit van de keuken is goed: 17% HA – 50% A – 20% NA – 10% HNA – 4% GA

De kwaliteit van de badkamer is goed (vb. bad, douche): 15% HA – 51% A – 21% NA – 10% HNA – 3% GA

De ramen zijn goed geïsoleerd: 21% HA – 46% A – 18% NA – 13% HNA – 2% GA

Het dak is goed geïsoleerd: 17% HA – 39% A – 13% NA – 11% HNA – 19% GA

De verwarming verbruikt weinig energie: 14% HA – 48% A – 17% NA – 11% HNA – 11% GA

Ik kan mijn woning goed verwarmen: 20% HA – 57% A – 13% NA – 8% HNA – 2% GA

HA: helemaal akkoord
A: akkoord
NA: niet akkoord
HNA: helemaal niet akkoord
GA: geen antwoord

De gemeenschappelijke delen zijn goed ingericht: 12% HA – 38% A – 9% NA – 3% HNA – 37% GA

De andere bewoners respecteren de gemeenschappelijke delen (vb. mee proper houden): 30% HA – 57% A – 8% NA – 2% HNA – 3% GA

Ik woon in een mooie buurt: 28% HA – 60% A – 7% NA – 2% HNA – 3% GA

Er zijn genoeg winkels in mijn buurt om dagelijkse boodschappen te doen: 20% HA – 43% A – 19% NA – 14% HNA – 3% GA

De bomen, planten en pleinen in mijn buurt zijn goed onderhouden: 14% HA – 49% A – 20% NA – 9% HNA – 8% GA

De straten en voetpaden in mijn buurt zijn in goede staat: 13% HA – 54% A – 20% NA – 9% HNA – 3% GA

In mijn buurt kan je makkelijk parkeren: 22% HA – 56% A – 13% NA – 6% HNA – 4% GA

Mijn buurt is 's avonds genoeg verlicht: 24% HA – 63% A – 8% NA – 3% HNA – 2% GA

De school van mijn kinderen is goed bereikbaar: 13% HA – 30% A – 2% NA – 1% HNA – 53% GA

Overdag voel ik mij veilig in mijn buurt: 26% HA – 66% A – 5% NA – 1% HNA – 2% GA

's Avonds en 's nachts voel ik mij veilig in mijn buurt: 20% HA – 55% A – 15% NA – 6% HNA – 5% GA

Er ligt geen hondenpoep in mijn buurt: 11% HA – 45% A – 26% NA – 13% HNA – 5% GA

Het verkeer in mijn buurt is niet gevaarlijk: 14% HA – 52% A – 23% NA – 7% HNA – 4% GA

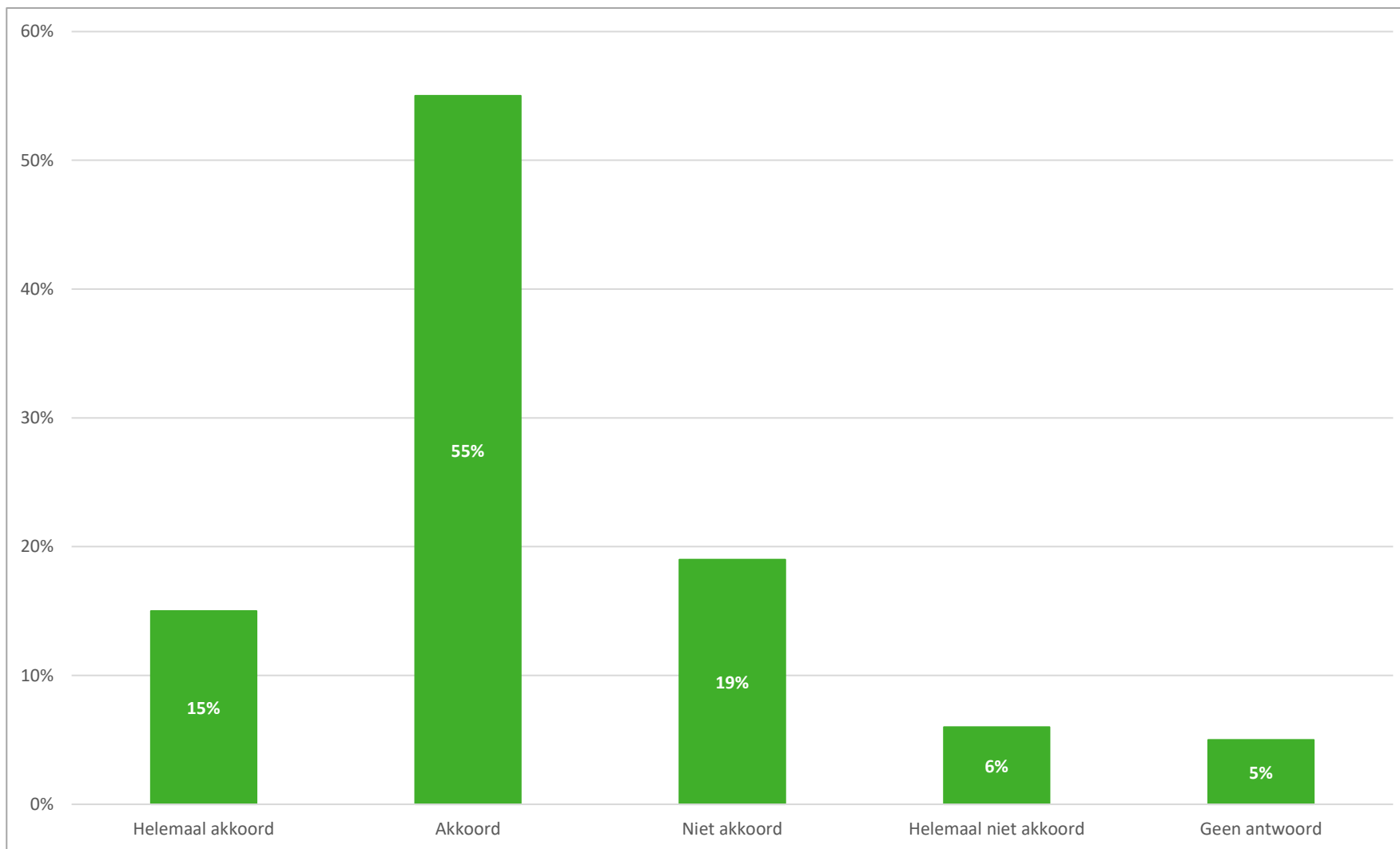
Er is geen lawaai in mijn buurt (vb. van verkeer of bedrijven): 19% HA – 54% A – 17% NA – 6% HNA – 4% GA

Er is geen graffiti en vandalisme in mijn buurt: 25% HA – 56% A – 10% NA – 5% HNA – 4% GA

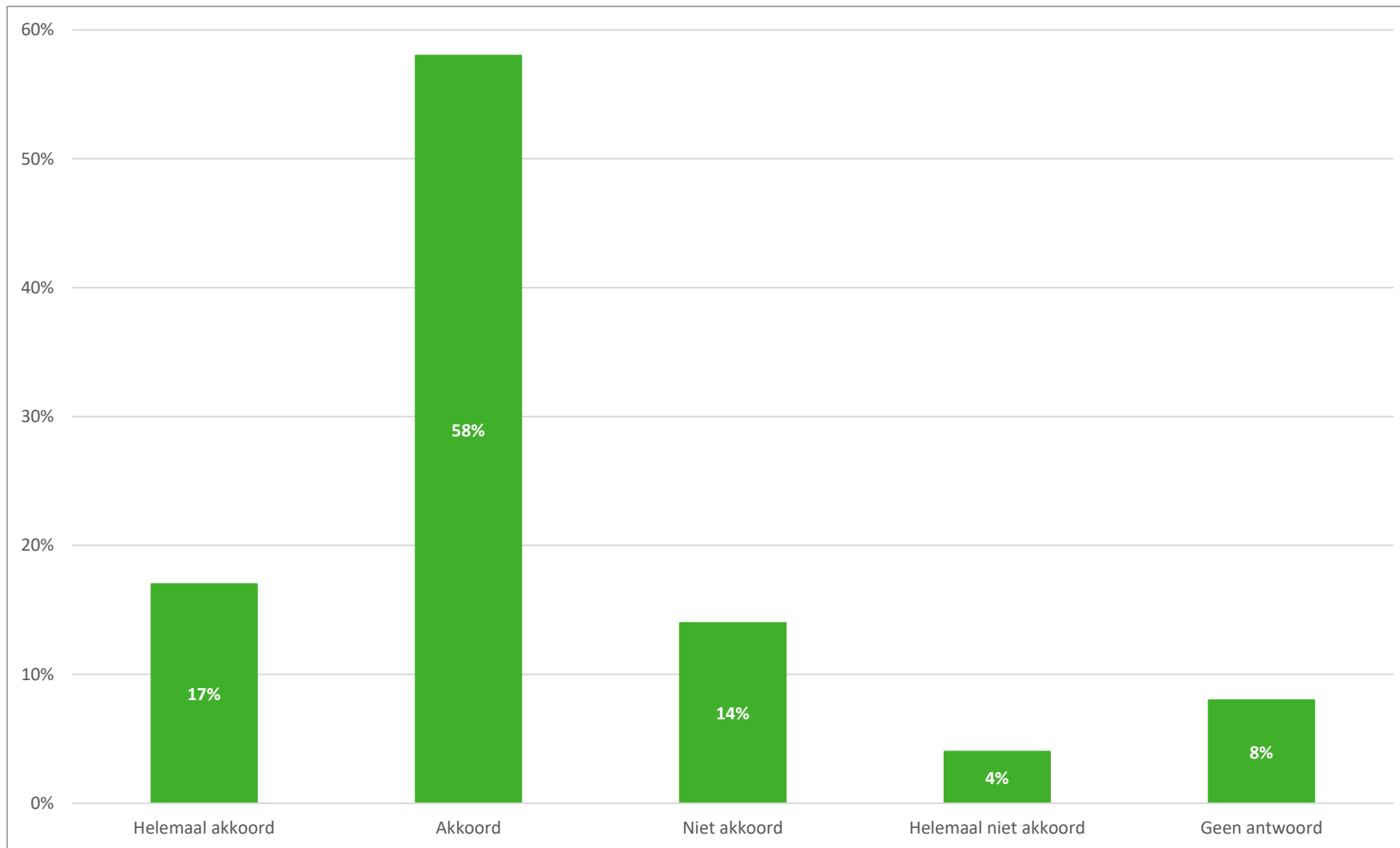
Er staan weinig gebouwen leeg in mijn buurt: 23% HA – 58% A – 8% NA – 3% HNA – 9% GA

Ik heb geen last van spelende kinderen in mijn buurt: 23% HA – 56% A – 10% NA – 5% HNA – 6% GA

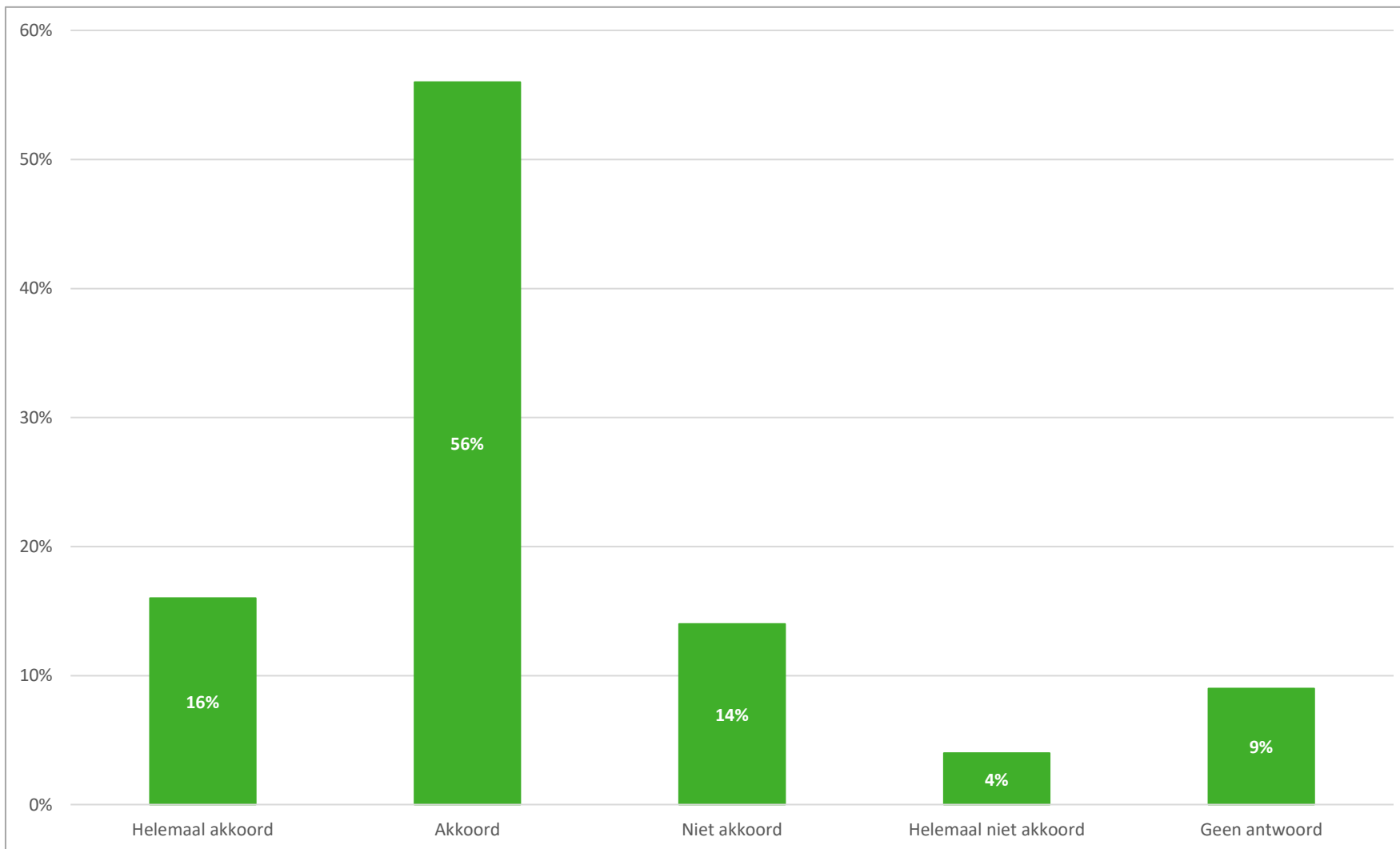
Ik kan de medewerkers gemakkelijk bereiken.

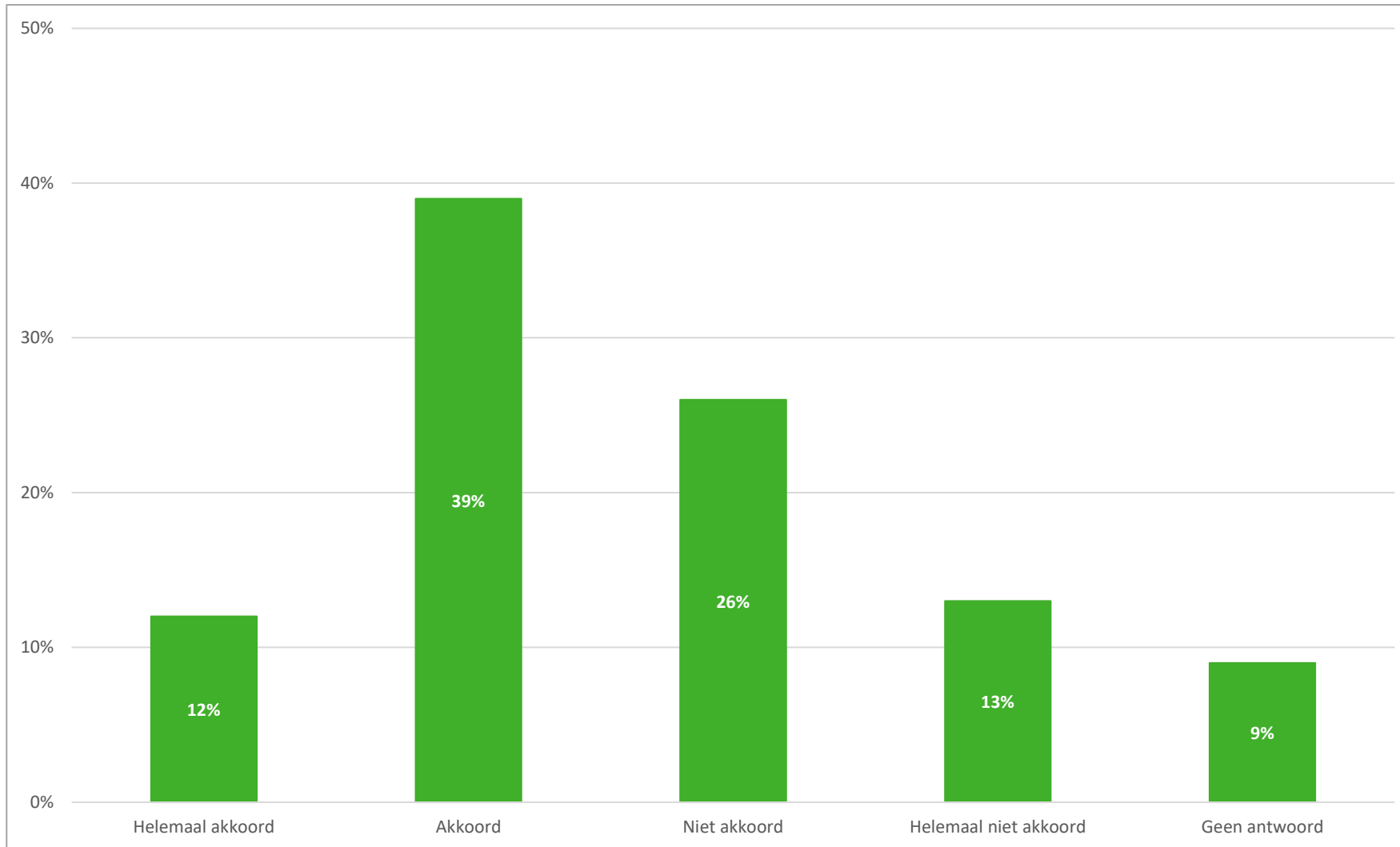


De medewerkers hebben aandacht en begrip voor mijn problemen en vragen.

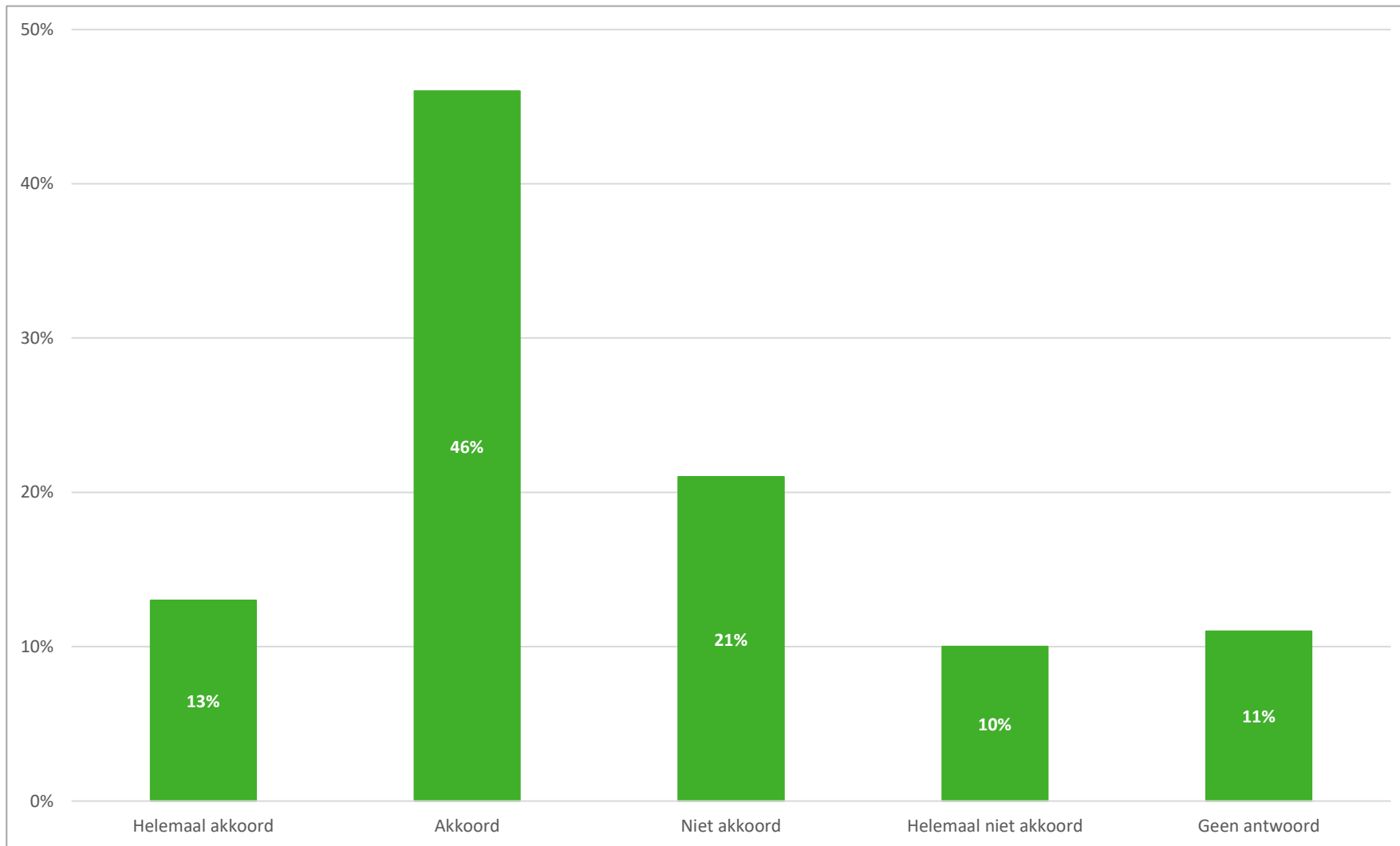


De medewerkers geven mij duidelijke informatie.

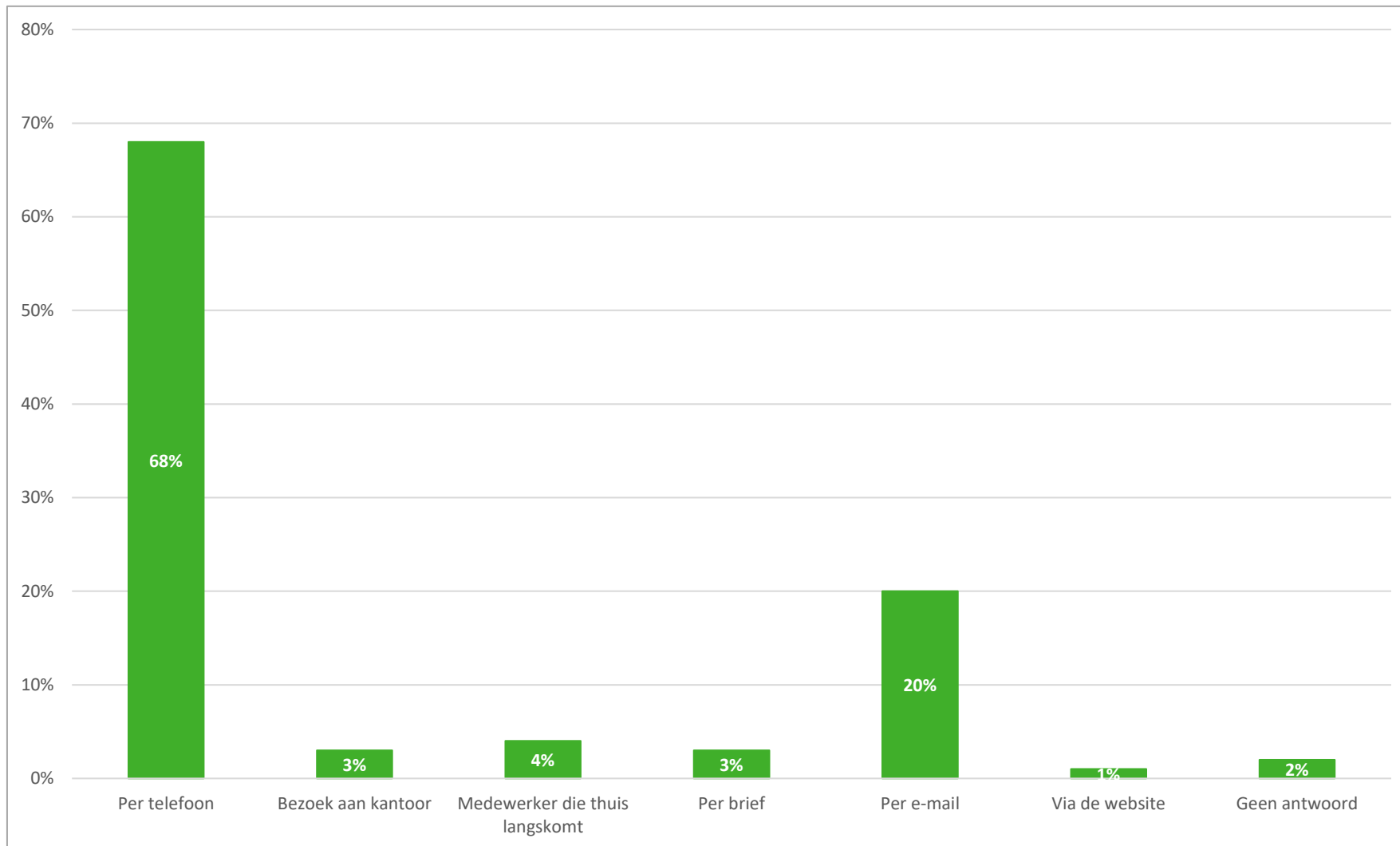


Heb ik een probleem in mijn woning? Dan lost Providentia dat snel op.

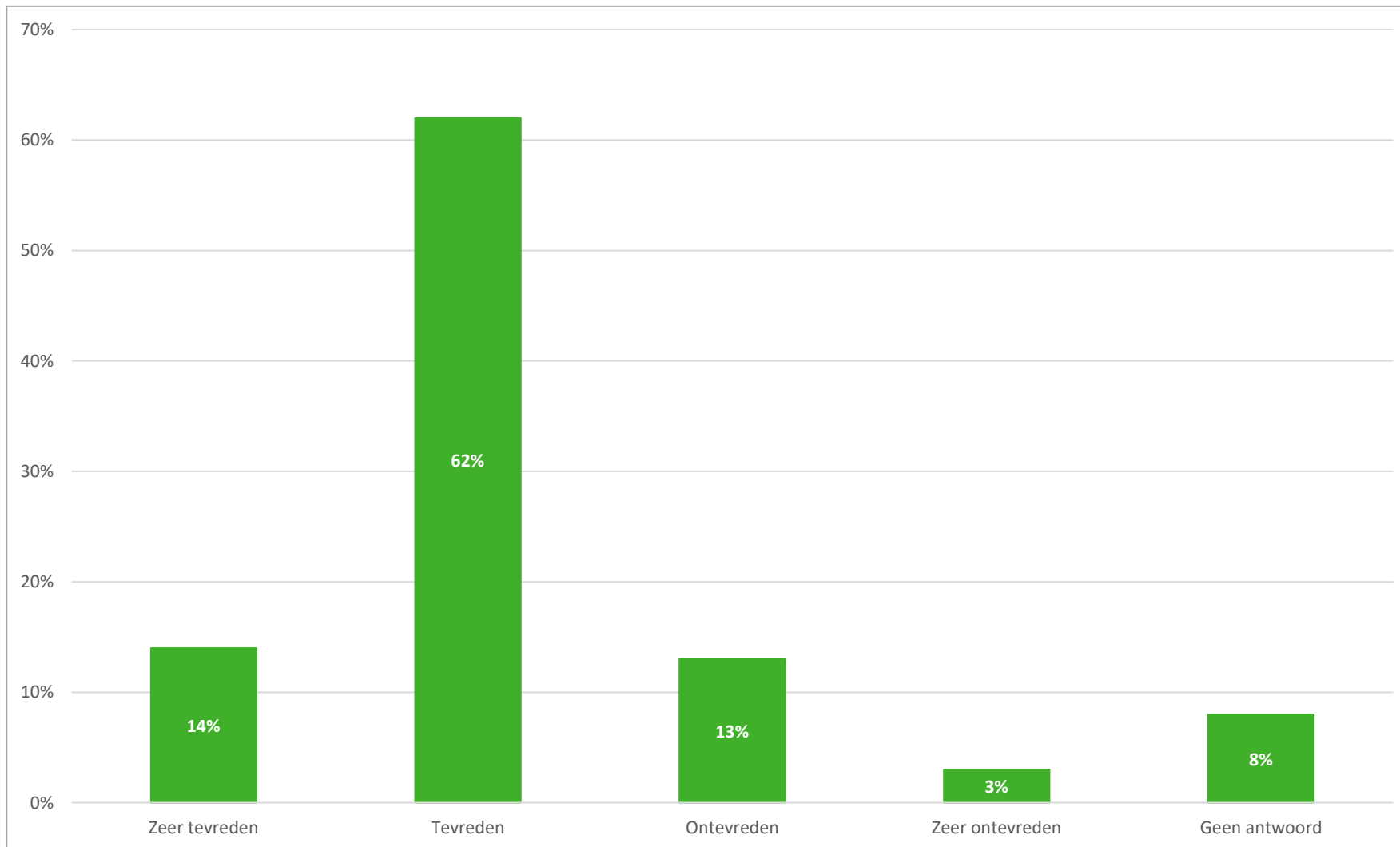
Providentia herstelt defecten aan mijn woning goed.



Hoe neemt u het liefst contact op met Providentia?



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



De medewerkers zijn beleefd: 24% HA – 65% A – 4% NA – 1% HNA – 6% GA

Hoe goed begrijpt u de brieven van Providentia? 38% heel goed – 51% voldoende – 7% onvoldoende – 2% heel slecht – 2% GA

Hoe goed begrijpt u de Huurderskrant? 34% heel goed – 46% voldoende – 4% onvoldoende – 1% heel slecht – 8% ik krijg de HK niet – 6% GA

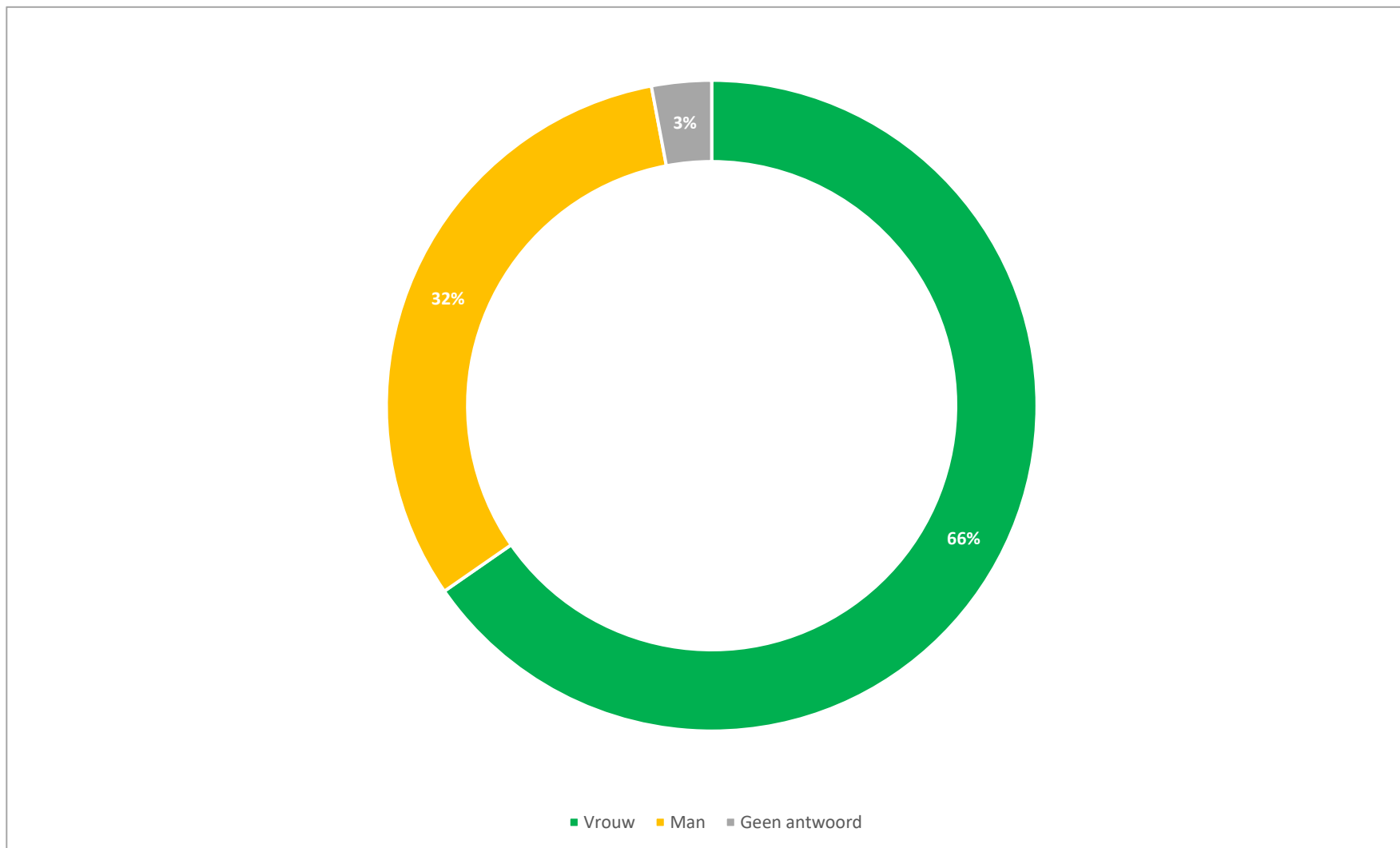
Vindt u de Huurderkrant interessant? 18% altijd – 54% meestal wel – 7% meestal niet – 1% nooit – 9% ik krijg de HK niet – 11% GA

Hoe goed begrijpt u de website van Providentia? 12% heel goed – 31% voldoende – 4% onvoldoende – 1% heel slecht – 36% ik ga nooit naar de website – 16% GA

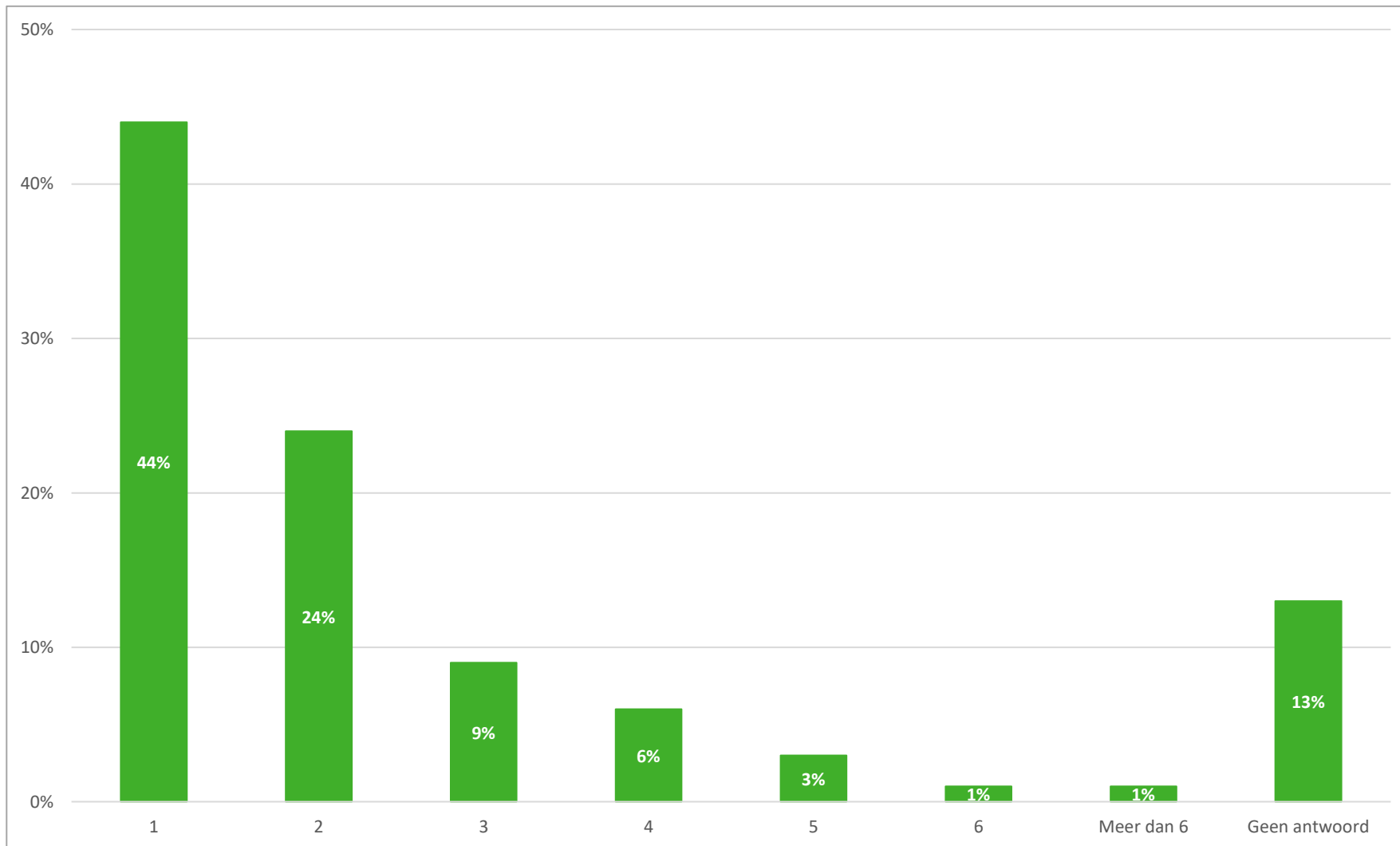
Bewonersparticipatie

- Providentia informeert mij op tijd over haar plannen en activiteiten: 11% HA – 50% A – 14% NA – 5% HNA – 20% GA
- Providentia geeft mij juiste informatie over haar plannen en activiteiten: 9% HA – 49% A – 15% NA – 5% HNA – 22% G
- Providentia zorgt ervoor dat ik vragen kan stellen over haar plannen en activiteiten: 7% HA – 39% A – 15% NA – 6% HNA – 32% GA
- Providentia luistert naar mijn mening over haar plannen en activiteiten: 6% HA – 30% A – 15% NA – 7% HNA – 43% GA
- Providentia houdt rekening met mijn mening over haar plannen en activiteiten: 5% HA – 28% A – 17% NA – 7% HNA – 44% GA
- Ik wil dat Providentia mij informatie geeft over haar plannen en activiteiten: 22% HA – 56% A – 2% NA – 1% HNA – 19% GA
- Ik wil dat ik Providentia vragen kan stellen over haar plannen en activiteiten: 20% HA – 54% A – 2% NA – 1% HNA – 23% GA
- Ik wil dat Providentia naar mijn mening luistert over haar plannen en activiteiten: 20% HA – 51% A – 2% NA – 1% HNA – 25% GA
- Ik wil dat Providentia rekening houdt met mijn mening over haar plannen en activiteiten: 21% HA – 49% A – 2% NA – 1% HNA – 26% GA

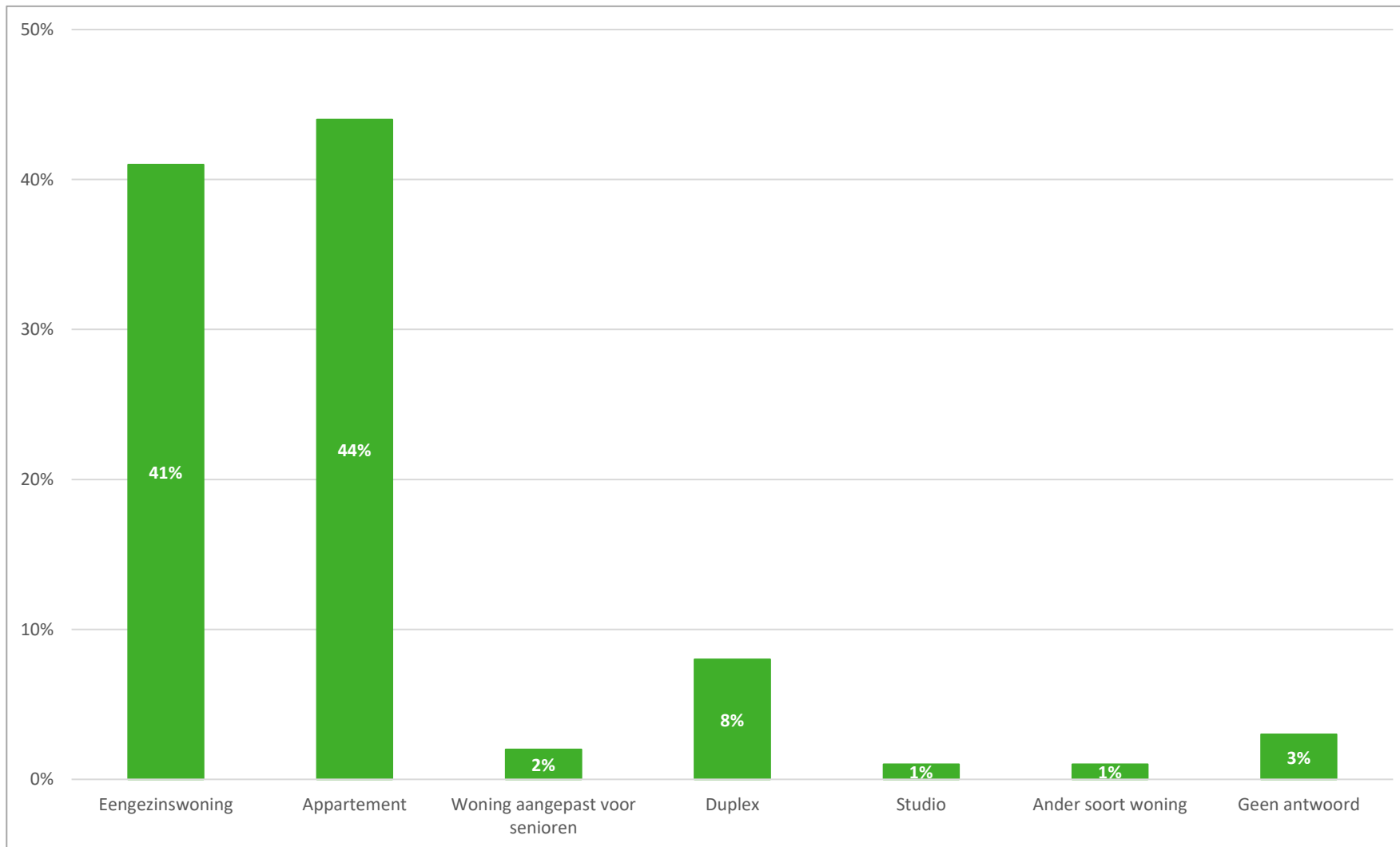
U bent een...



Hoeveel personen (kinderen en volwassenen) wonen er in uw woning?



In welke soort woning woont u?



Hoe verdient u uw inkomen? 47% ik heb een pensioen – 23% ik heb een vervangingsinkomen – 22% ikzelf of mijn partner werken – 2% een ander inkomen – 2% mijn inwonende kinderen werken – 5% GA

Welk soort gezin hebt u? 36% ik ben alleenstaande zonder kinderen – 23% ik en/of mijn partner hebben kinderen (die nog thuis wonen of die het huis uit zijn) – 22% ik ben een alleenstaande vader of moeder – 4% mijn partner en ik hebben geen kinderen – 6% ik heb nog een ander type gezin – 8% GA

Hoeveel volwassenen (18 jaar of ouder) wonen er in uw woning? 46% 1p – 26% 2p – 5% 3p – 3% 4p – 1% meer dan 4p – 19% GA

Hoeveel kinderen (jonger dan 18 jaar) wonen er in uw woning? 23% ik heb geen kinderen – 41% ik heb wel kinderen, maar ze wonen niet meer thuis – 8% 1p – 7% 2p – 4% 3p – 1% 4p – 1% meer dan 4p – 17% GA

Welke taal of welke talen spreekt u meestal thuis? 72% Nederlands – 19% Nederlands en een andere taal – 6% alleen een andere taal – 3% GA

In welk land bent u geboren? 83% in België – 14% in een ander land – 3% GA

Wat is uw nationaliteit? 94% ik ben Belg – 4% ik heb een andere nationaliteit – 1% GA