



2021

3Gv

Resultaten gebruikerstevredenheidsonderzoek

Benchmark Gemeentelijk Vastgoed 2021 – Gemeente Utrecht

Toelichting 2021

In deze rapportage vindt u de resultaten van het gebruikerstevredenheidsonderzoek waaraan gemeente Utrecht heeft deelgenomen. Gebruikerstevredenheid is een losse module van de Benchmark Gemeentelijk Vastgoed. Twee keer in het jaar wordt de meting uitgevoerd en een gemeente kan zelf aangeven of zij wil deelnemen aan de meting. De resultaten in dit onderzoek hebben betrekking op de meting die is uitgevoerd in het najaar van 2021.

Gemeente Utrecht heeft e-mailadressen aangeleverd van de gebruikers van het maatschappelijk vastgoed binnen de gemeente. Deze gebruikers hebben een overeenkomst met de gemeente afgesloten om gebruik te maken van één of meerdere ruimtes in een pand of meerdere panden. Alle gebruikers waarvan een geldig e-mailadres is aangeleverd hebben op 5 oktober een uitnodiging ontvangen voor een online vragenlijst. Gedurende vier weken kregen zij de mogelijkheid om deze vragenlijst in te vullen.

De vragenlijst is bedoeld om de tevredenheid van de gebruikers te achterhalen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen tevredenheid over dienstverlening van de vastgoedafdeling, tevredenheid over het vastgoed en tevredenheid over het planmatig onderhoud (indien uitgevoerd). De tevredenheid over de dienstverlening is nog onderverdeeld in tevredenheid na vragen over huisvestingszaken en tevredenheid na melding van een klacht, schade of storing.

De tevredenheid wordt op verschillende manieren gemeten:

- Tevredenheid over de dienstverlening met behulp van de customer effort score. Dit is een gangbare methode om de loyaliteit van gebruikers te meten.
- Tevredenheid over het vastgoed en planmatig onderhoud door te vragen hoe tevreden de gebruikers zijn.

De vragen worden voornamelijk als meerkeuzevragen gesteld. Gebruikers hebben echter ook de mogelijkheid om in de vragenlijst hun mening te geven als open reactie op verschillende onderwerpen. De open reacties zijn in deze rapportage toegevoegd.





Facts & figures



189
e-mailadressen
aangeleverd



59
respondenten



31%
respons



110
panden
beoordeeld



Samenvatting

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste resultaten samengevat. Voor 4 onderwerpen is de tevredenheidsscore weergegeven voor 2021 en het gemiddelde van de Benchmark Gemeentelijk Vastgoed. Voor de tevredenheid over dienstverlening geeft het percentage het aandeel respondenten weer dat aangeeft (zeer) weinig moeite te hoeven doen om een vraag of melding afgehandeld te krijgen. Bij planmatig onderhoud is het percentage het aandeel respondenten dat (zeer) tevreden is over het onderhoud dat is uitgevoerd. Het percentage achter vastgoed weergeeft het aandeel respondenten dat (zeer) tevreden is met het pand waarvan hij of zij gebruik maakt.

Tevredenheid	Gemeente Utrecht	Benchmark
Dienstverlening – huisvestingszaken	38%	49%
Dienstverlening – klacht, schade, storing	19%	45%
Planmatig onderhoud	55%	-
Vastgoed	75%	73%

Respondenten

Respondenten



Gemeente Utrecht heeft 189 unieke e-mailadressen aangeleverd. Deze e-mailadressen zijn in te delen in 4 categorieën:

Normaal: gebruikers ontvangen alle vragen, er wordt gevraagd naar de ervaring per pand.

Gemiddeld: gebruikers ontvangen alle vragen, er wordt gevraagd naar de gemiddelde ervaring.

Special: vragen over het planmatig onderhoud worden buiten beschouwing gelaten, er wordt gevraagd naar de ervaring per pand.

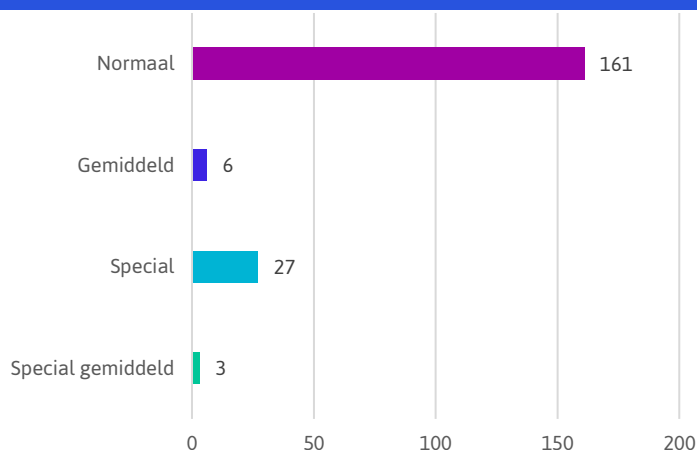
Special gemiddeld: vragen over het planmatig onderhoud worden buiten beschouwing gelaten, er wordt gevraagd naar de gemiddelde ervaring.

Veruit de meeste e-mailadressen vallen in de categorie normaal. Aan 161 gebruikers zijn alle vragen gesteld, en is er gevraagd naar de ervaring per pand. Er zijn enkele gebruikers die enquêtes van verschillende categorieën hebben ontvangen.

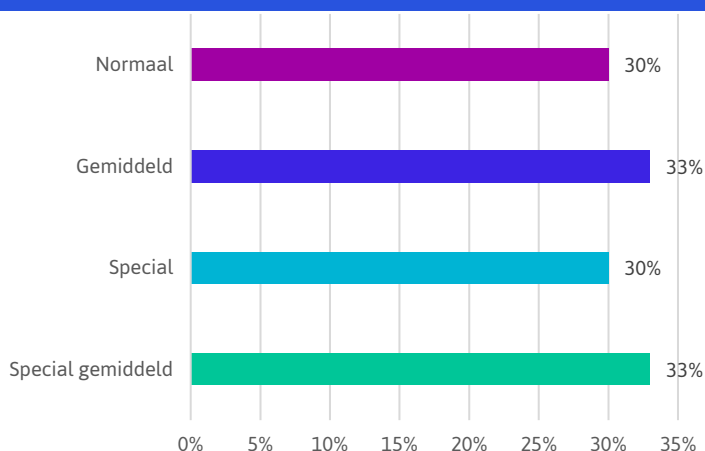
De respons voor iedere categorie is vrijwel gelijk. Circa een derde van de gebruikers heeft de moeite genomen om de vragenlijst in te vullen.

De grafiek rechtsonder geeft weer hoeveel respondenten er per deelportefeuille zijn. Te zien is dat de meeste respondenten gebruik maken van een pand uit de portefeuille erfgoed.

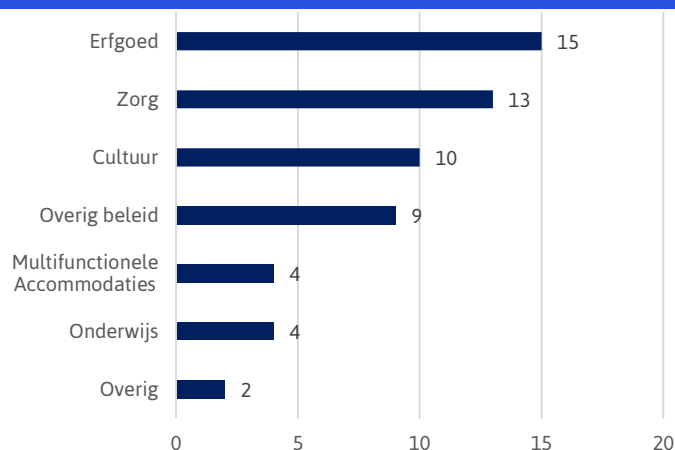
Aangeleverde e-mailadressen



Respons per categorie



Respondenten per deelportefeuille



Tevredenheid dienstverlening

Na vragen over huisvestingszaken

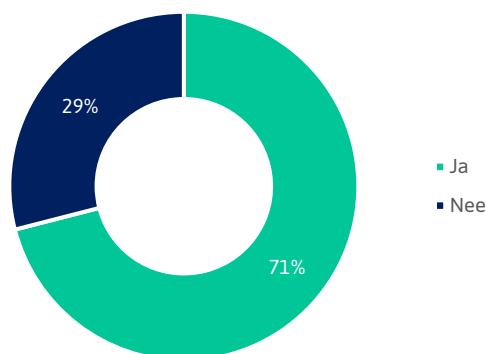


Van alle respondenten heeft 71% afgelopen jaar contact opgenomen met de vastgoedafdeling voor vragen over de huisvestingssituatie of het huurcontract. Van deze vragen had 18% betrekking op de situatie die ontstaan is door de maatregelen rondom COVID-19. Vragen gingen dan met name over uit- of afstel van de huurbetalingen.

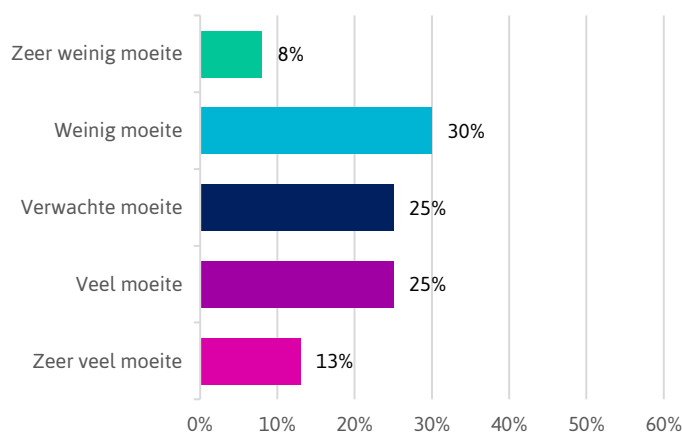
Op de vraag "Hoeveel moeite moest u doen om een huisvestingsvraag of een vraag over het huurcontract afgehandeld te krijgen?" gaf 38% aan dat dit weinig of zeer weinig moeite heeft gekost. Gemeente Utrecht scoort hiermee lager dan het gemiddelde van de Benchmark Gemeentelijk Vastgoed. Dat ligt namelijk op 49%.

Voor een aantal stellingen is aan de respondenten gevraagd in hoeverre ze het hiermee eens of oneens zijn. Hieruit blijkt dat de gebruikers het meest tevreden zijn over de vindbaarheid van de vastgoedafdeling. Gebruikers weten waar ze moeten zijn met een vraag over de huisvestingssituatie of het contract. Het minst tevreden zijn de gebruikers met de snelheid en de transparantie van de vastgoedafdeling. Het tijdsbestek waarin vragen worden afgehandeld voldoet niet aan de verwachtingen. Ook geven de gebruikers aan dat ze onvoldoende op de hoogte worden gehouden over de afhandeling van de vraag. Voor alle indicatoren scoort gemeente Utrecht lager dan het gemiddelde van de benchmark

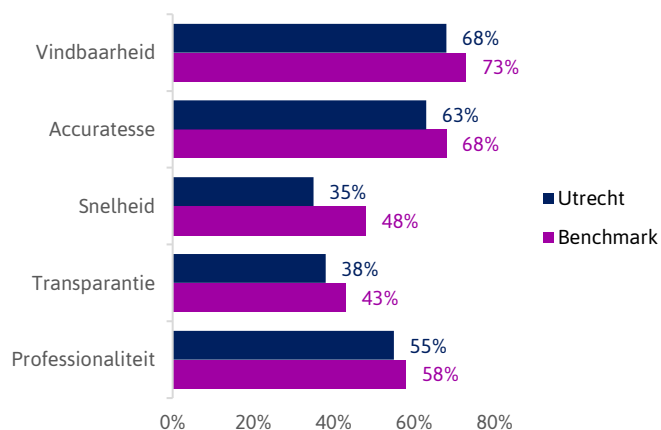
Contact gehad met de vastgoedafdeling



Tevredenheid dienstverlening huisvesting



Tevredenheid per indicator



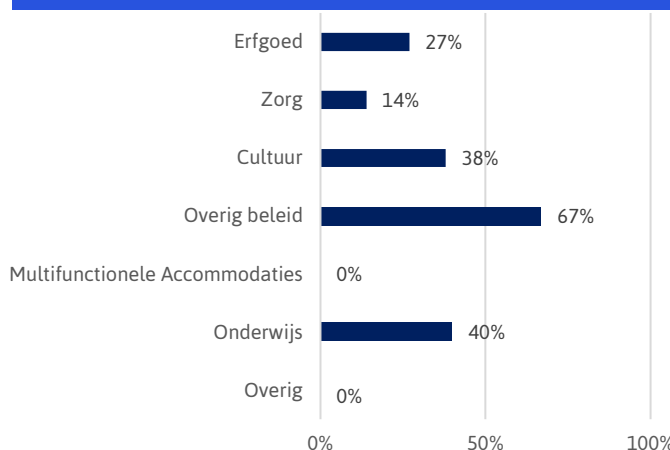
Tevredenheid dienstverlening

Na vragen over huisvestingszaken



De panden zijn door de gemeente Utrecht onderverdeeld in een aantal portefeuilles. In de grafiek aan de rechterkant is de gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening na vragen over huisvestingszaken weergegeven per portefeuille. Het percentage geeft het aandeel respondenten weer dat aangeeft weinig of zeer weinig moeite te moeten doen om een vraag afgehandeld te krijgen. Gebruikers die de vragenlijst hebben ingevuld voor meerdere panden hebben deze vraag slechts één keer beantwoord. Wanneer zij gebruik maken van panden in verschillende portefeuilles is de reactie bij de verschillende portefeuilles meegenomen.

Tevredenheid per portefeuille



Tevredenheid dienstverlening

Na melding van een klacht, schade of storing

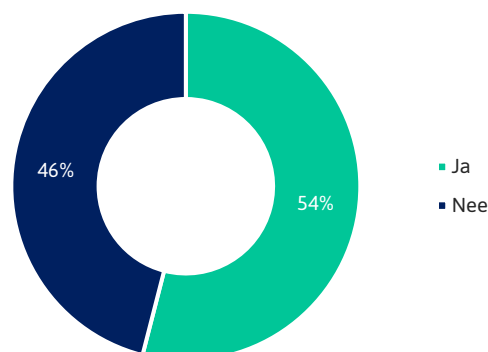


Iets meer dan de helft van alle respondenten (54%) heeft contact gehad met de vastgoedafdeling om een klacht, schade of storing te melden.

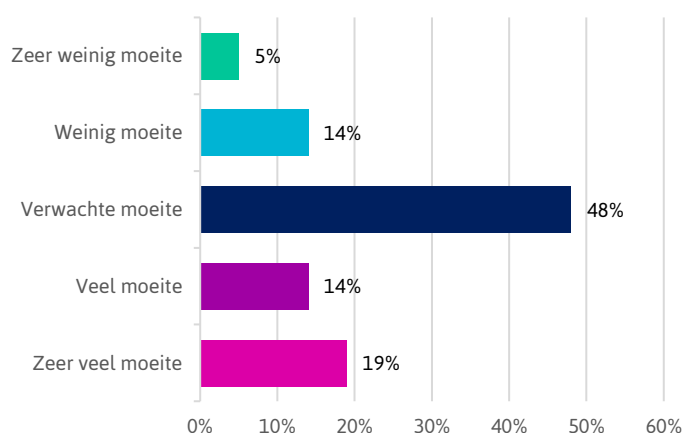
Van de respondenten die een melding hebben gedaan geeft 19% aan dat het weinig of zeer weinig moeite heeft gekost om de melding afgehandeld te krijgen. Bijna de helft (48%) geeft aan het verwachte moeite heeft gekost. De gemiddelde tevredenheidsscore van de benchmark is 45%. Gemeente Utrecht scoort hiermee lager op tevredenheid van de dienstverlening na melding van een klacht, schade of storing dan het gemiddelde van de benchmark.

Wanneer we kijken naar de onderliggende indicatoren zien we dat gemeente Utrecht voor alle indicatoren onder het gemiddelde van de benchmark scoort. De antwoorden zijn vergelijkbaar met de tevredenheid over de dienstverlening na vragen over huisvestingszaken. Respondenten zijn het meest tevreden over de vindbaarheid van de vastgoedorganisatie. Minder tevreden zijn zij over de snelheid en transparantie van de vastgoedafdeling.

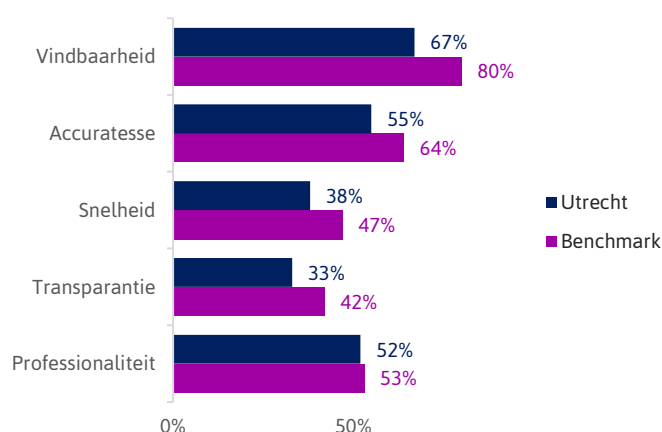
Contact gehad met de vastgoedafdeling



Tevredenheid dienstverlening huisvesting



Tevredenheid per indicator



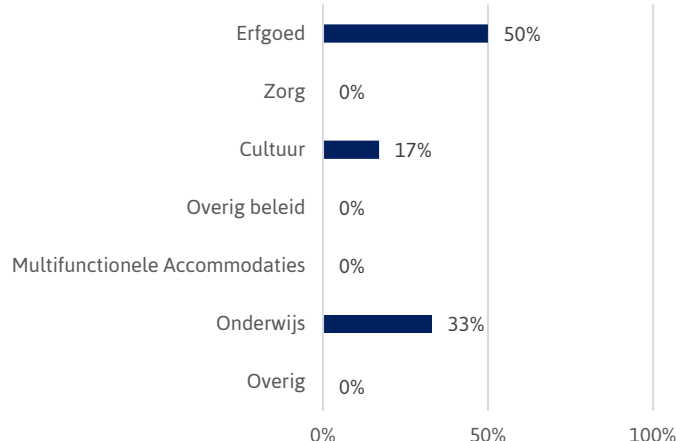
Tevredenheid dienstverlening

Na melding van een klacht, schade of storing



De panden zijn door de gemeente Utrecht onderverdeeld in een aantal portefeuilles. In de grafiek aan de rechterkant is de gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening na melding van een klacht, schade of storing weergegeven per portefeuille. Het percentage geeft het aandeel respondenten weer dat aangeeft weinig of zeer weinig moeite te moeten doen om een melding afgehandeld te krijgen. Gebruikers die de vragenlijst hebben ingevuld voor meerdere panden hebben deze vraag slechts één keer beantwoord. Wanneer zij gebruik maken van panden in verschillende portefeuilles is de reactie bij de verschillende portefeuilles meegenomen.

Tevredenheid per portefeuille



Tevredenheid Planmatig Onderhoud



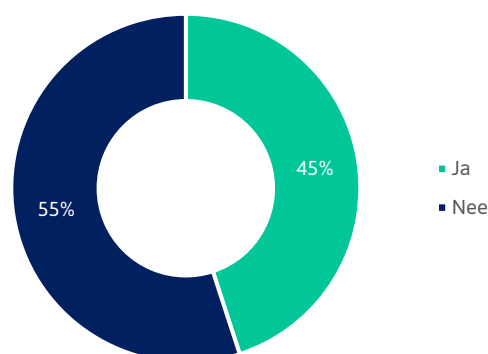
Op verzoek van deelnemende gemeenten aan het gebruikerstevredenheidsonderzoek is dit jaar een thema aan de vragenlijst toegevoegd: planmatig onderhoud. Aan alle respondenten bij wie er afgelopen jaar planmatig onderhoud is uitgevoerd is gevraagd naar de tevredenheid over het uitgevoerde onderhoud. Bij 45% van de respondenten is er afgelopen jaar planmatig onderhoud uitgevoerd aan het pand waarin zij één of meerdere ruimte(n) gebruiken.

De meerderheid van de respondenten (55%) geeft aan tevreden te zijn over het planmatig onderhoud dat is uitgevoerd. Er zijn geen respondenten die aangeven zeer tevreden te zijn, en ook geen respondenten die aangeven zeer ontevreden te zijn.

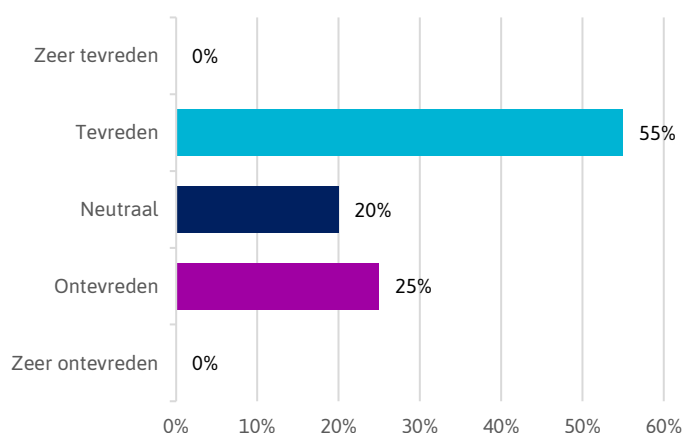
Ook bij dit thema zijn er een aantal stellingen aan de gebruikers voorgelegd. Deze stellingen hebben betrekking op de communicatie van de gemeente, de mate waarin de gebruikers betrokken zijn geweest bij de planning, de kwaliteit van het uitgevoerde onderhoud en tenslotte of het onderhoud is uitgevoerd volgens planning. Respondenten zijn voor alle indicatoren even tevreden. Voor iedere indicator geeft 60% van de respondenten aan het eens of zeer eens met de stelling te zijn.

Omdat dit onderdeel dit jaar voor de eerste keer is uitgevraagd zijn er (nog) geen benchmarkgegevens beschikbaar.

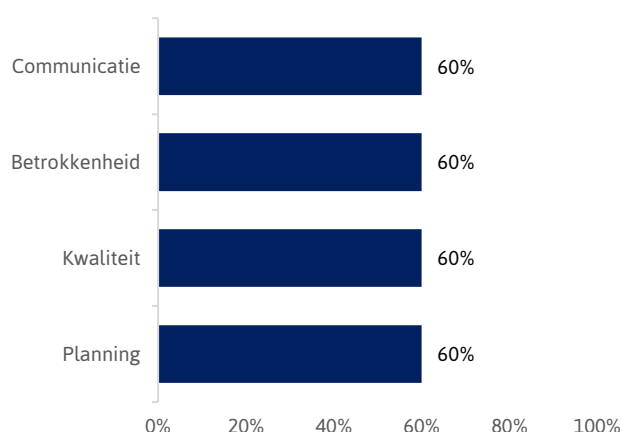
Planmatig onderhoud uitgevoerd



Tevredenheid planmatig onderhoud



Tevredenheid per indicator



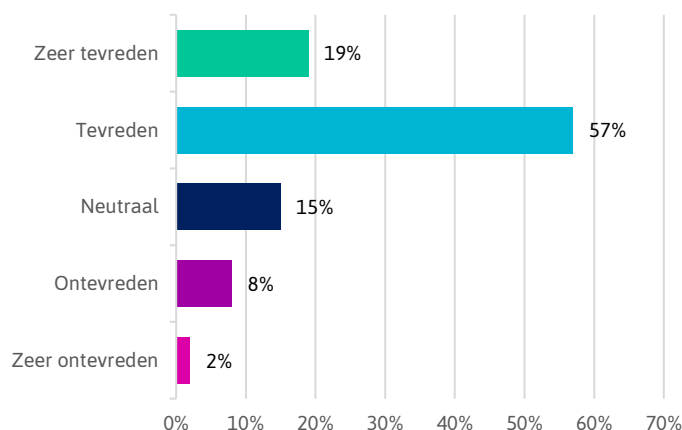
Tevredenheid vastgoed



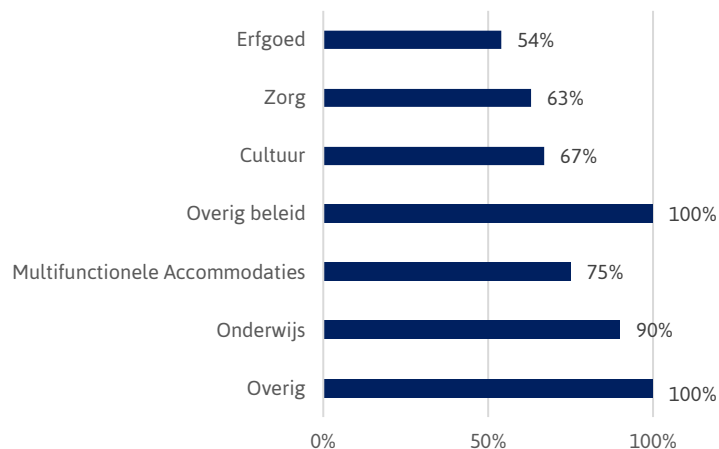
Gemeente Utrecht scoort goed op de tevredenheid over het vastgoed. 75% van de respondenten geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn met het pand waarvan zij gebruik maken. Slechts een klein gedeelte (10%) geeft aan ontevreden of zeer ontevreden te zijn. De score van gemeente Utrecht is iets hoger dan het gemiddelde van de Benchmark. Dat ligt namelijk op 73%.

De panden zijn door de gemeente Utrecht onderverdeeld in een aantal portefeuilles. Wanneer we de tevredenheidsgraad over de verschillende portefeuilles vergelijken valt op dat de gebruikers in de overige portefeuilles en de onderwijsportefeuille het meest tevreden zijn over de panden waar zij gebruik van maken. In de portefeuille erfgoed ligt de gemiddelde tevredenheidsgraad het laagst.

Tevredenheid vastgoed



Tevredenheid per deelportefeuille

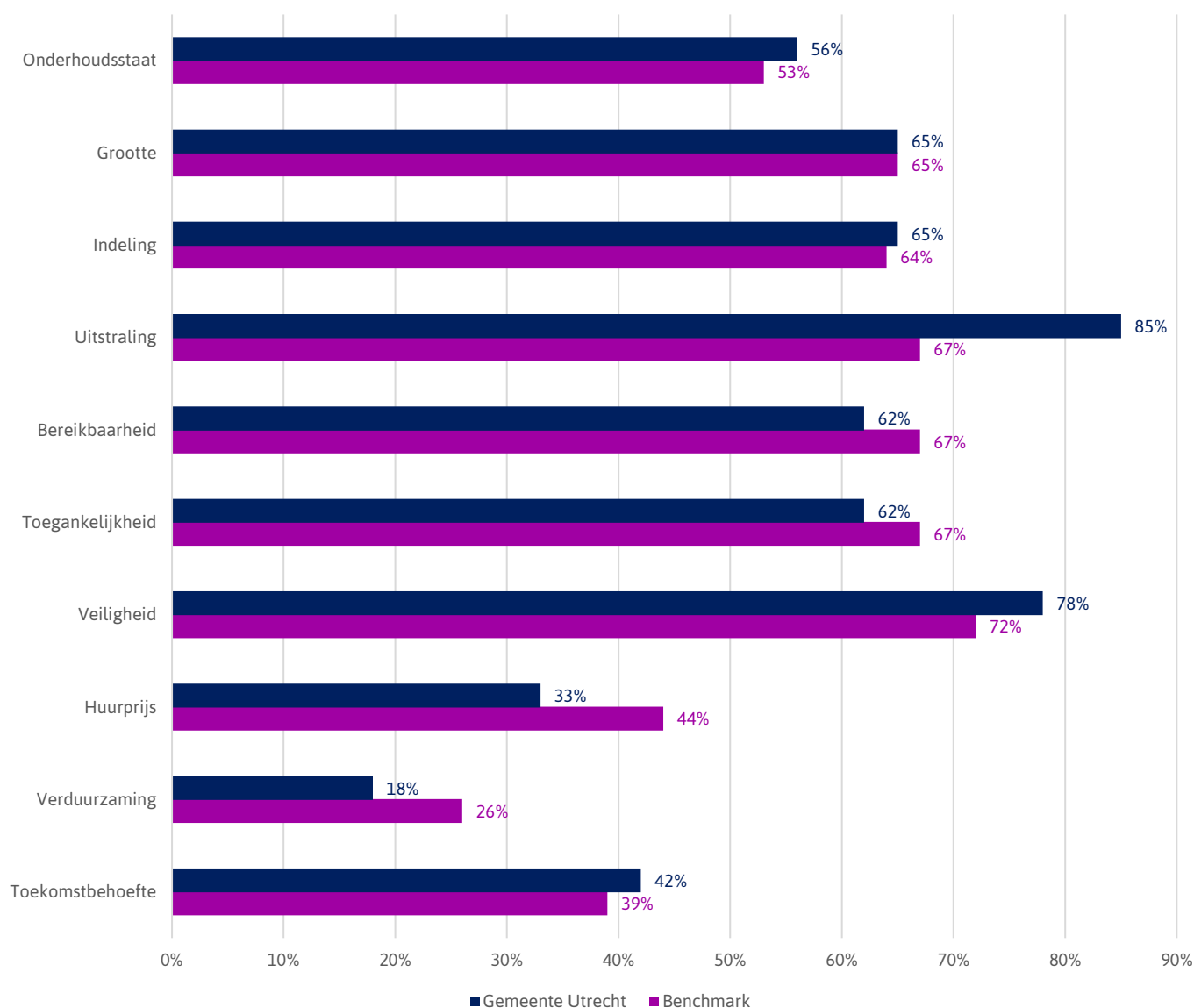


Tevredenheid vastgoed

Onderliggende indicatoren



In onderstaande grafiek is de tevredenheid voor verschillende indicatoren weergegeven, met daarbij de vergelijking met het gemiddelde van de benchmark. De gebruikers van gemeente Utrecht zijn met name tevreden over de uitstraling van het vastgoed en de veiligheid hiervan. Op de indicator huurprijs scoort gemeente Utrecht een stuk lager dan het gemiddelde van de benchmark. Gebruikers vinden minder vaak dan het gemiddelde van de benchmark dat de huurprijs in verhouding staat met het pand waarvan gebruik wordt gemaakt. Daarentegen zijn de gebruikers van gemeente Utrecht meer tevreden over de onderhoudsstaat, de uitstraling en de veiligheid van de panden dan het gemiddelde van de benchmark.



Open antwoorden

Tevredenheid dienstverlening - huisvestingszaken



In onderstaande tabel zijn de open reacties weergegeven op de vraag “Indien het u (zeer) veel moeite kostte om uw vraag afgehandeld te krijgen, kunt u toelichten waarom?” Wanneer respondenten hebben aangegeven dat ze de resultaten anoniem verwerkt willen hebben is hier rekening mee gehouden. Deze opmerkingen zijn opgenomen onder de objectnaam ‘Anoniem’. De antwoorden zijn zonder bewerking overgenomen in dit rapport.

Objectnaam	Opmerking
Anoniem	nee
	Ik moet zelf er vaak achteraan om antwoord te krijgen.
	Je wordt telefonisch goed geholpen, maar je moet alsnog je vragen mailen. Sommige dingen kunnen niet meteen afgehandeld worden en zijn complex. Antwoord op de mail duurt soms erg lang.
	Weinig besluitvaardigheid bij de Gemeente en erg traag
	werkwijze zeer eenzijdig en onflexibel
	het betrof een contract overname die we per 1 januari 2021 wilden doorvoeren maar door de afhandeling duurde het meer dan een half jaar en werd het uiteindelijk 1 april
	Er zijn veel verschillende mensen bij betrokken, het duurt vaak een tijd voor je de juiste persoon te pakken hebt.
	Het duurt erg lang voordat de overeenkomst ontvangen wordt. Het is een stroperig proces.
FRANS HALSSTRAAT 22A	Omdat ik niet het gevoel heb dat we samen werken. Er ligt al lang een vraag over het vervangen van onze ramen.
GANSSTRAAT 128	Omdat mijn vraag nog steeds niet is afgehandeld. Er is heel veel veranderd, daar waar wij binnen een kort tijdsbestek geholpen worden. Worden wij niet meer serieus genomen. Onze contactpersoon heeft ons enorm teleurgesteld. De werkers die langskomen geven aan dat wij heel coulant omgaan met de situatie. De situatie in en rondom het huis is echt triest. En dat de wachttijden maanden duren. Ik verwacht dat een contactpersoon er alles aan doet om ons te voorzien in onze hulpvraag. Zodat wij samen zorg kunnen dragen aan dit huis.
GANZENMARKT 14 / ACHTER 14; HOGE WOERDPLEIN 1	vnl 1 van de locaties (castellum Hoge Woerd), wegens wisselingen eigenaarschap gebouw

Open antwoorden

Tevredenheid dienstverlening - huisvestingszaken



In onderstaande tabel zijn de open reacties weergegeven op de vraag "Indien het u (zeer) veel moeite kostte om uw vraag afgehandeld te krijgen, kunt u toelichten waarom?" Wanneer respondenten hebben aangegeven dat ze de resultaten anoniem verwerkt willen hebben is hier rekening mee gehouden. Deze opmerkingen zijn opgenomen onder de objectnaam 'Anoniem'. De antwoorden zijn zonder bewerking overgenomen in dit rapport.

Objectnaam	Opmerking
KAPELDWARSWEG 18/18A/18B	Soms duurde reactie wat lang
NIEUWEGRACHT 41	Het was moeilijk om bij de juiste persoon terecht te komen
PAUWOOGVLINDER 10-22	Vooraf voor huisvesting in de kinderopvang is de gemeente enerzijds passief, anderzijds veel te veel steunend op basisscholen. Fouten van de laatste (scholen), werken te lang door naar fouten van de gemeente, zodat je je als ondernemer een roepende in een woestijn voelt en je niet gerespecteerd voelt.
VERLENGDE HOOGRAVENSEWEG 150B	Er was enkele maanden volledige radiostilte op alle verschillende communicatiekanalen met mijn contactpersoon. Ik heb uiteindelijk verschillende verzoeken via de algemene telefoon gedaan. De communicatie kostte mij 10 uur meer dan nodig (en twee maanden later kunnen huren dan van tevoren verwacht). het afhandelen van een specifieke vraag aan sich kostte niet per se veel, of meer moeite. Alleen wordt er tickets afgehandeld en 'blind' monteurs gestuurd die enkel de opdracht van het ticket af mogen handelen. Ik snap dat dit allemaal te maken heeft met controle houden, maar in mijn ogen zorgt dit juist voor véél meer kosten voor de gemeenschap
GANZENMARKT 14 / ACHTER 14	Hij is nog steeds niet toegelicht. Mijn contract liep af en ik wilde weten wat het nieuwe aanbod was, zodat ik op tijd kon opzeggen. Inmiddels is het contract stilzwijgend verlengd zonder aanpassing van de huurprijs. Ook prima, maar was wel netjes geweest als er contact was geweest.
HERENSTRAAT 23/23BIS/23BISA	kreeg medewerkers niet aan de telefoon of werd doorgestuurd.

Open antwoorden



Tevredenheid dienstverlening – klacht, schade of storing

In onderstaande tabel zijn de open reacties weergegeven op de vraag “Indien het u (zeer) veel moeite kostte om uw melding afgehandeld te krijgen, kunt u toelichten waarom?” Wanneer respondenten hebben aangegeven dat ze de resultaten anoniem verwerkt willen hebben is hier rekening mee gehouden. Deze opmerkingen zijn opgenomen onder de objectnaam ‘Anoniem’. De antwoorden zijn zonder bewerking overgenomen in dit rapport.

Objectnaam	Opmerking
Anoniem	Zeker goed bereikbaar. Je moet wel goed op de hoogte zijn van het bedrijf dat onderhoud pleegt, soms wordt een oud bedrijf gestuurd dat niets meer mag volgens contract van de gemeente. De klachten worden soms te kort opgeschreven, waardoor er een verkeerd bedrijf of verkeerd geïnformeerd bedrijf langskomt.
	Wij zijn naar huurder tevens de beheerder van het Lumax Gebouw te Utrecht. Klachten, schade en of storingen worden gemeld bij de storingdienst van de Gemeente Utrecht. Alleen de administratieve afhandeling wordt gemeld bij de Gemeente Utrecht. Het contact met de leveranciers vindt vanuit ons als beheerder plaats na melding bij de storingdienst.
	lekkage, contactpersoon was slecht bereikbaar
	Ad hoc meldingen worden goed opgepakt.
ALEXANDER NUMANKADE 199-201	Standaard meldingen worden meestal snel opgelost. Complexere meldingen die opgeschaald moeten worden binnen de afdeling vastgoed daarin tegen duurt de afhandeling (veel) te lang.
EERSTE OOSTERPARKLAAN 46; EERSTE OOSTERPARKLAAN 76; EMILE HULLEBROECKSTRAAT 60-66 / OPERETTELAAN 629; UTRECHTSE HEUVELRUG 130-132	gemelde storing is nog steeds niet definitief opgelost
GANZENMARKT 14 / ACHTER 14; HOGE WOERDPLEIN 1	onduidelijkheid bij gene die de telefoon opneemt over welke onderafdeling te benaderen
KAPELDWARSWEG 18/18A/18B	Toilet wordt niet gerepareerd, duurt weken voordat buitenverlichting gerepareerd wordt, steeds terugkerende problemen met cv ketel.
LUCASBOLWERK 24	Soms wordt de verkeerde raamcontractant aan de storingsmelding gekoppeld

Open antwoorden

Tevredenheid dienstverlening – klacht, schade of storing



In onderstaande tabel zijn de open reacties weergegeven op de vraag “Indien het u (zeer) veel moeite kostte om uw melding afgehandeld te krijgen, kunt u toelichten waarom?” Wanneer respondenten hebben aangegeven dat ze de resultaten anoniem verwerkt willen hebben is hier rekening mee gehouden. Deze opmerkingen zijn opgenomen onder de objectnaam ‘Anoniem’. De antwoorden zijn zonder bewerking overgenomen in dit rapport.

Objectnaam	Opmerking
GANSSTRAAT 128	Omdat het probleem zich nog steeds voordoet. Mijn vragen worden niet geheel beantwoord. Ik moet er zelf achteraan gaan om iemand hier te krijgen, terwijl er al genoeg meldingen zijn gedaan. De contactpersoon checkt niet na of er iemand langs is geweest en of mijn vraag behandeld is. Ik loop al maanden tot bijna een jaar met hulpvragen rond en in het huis, ik heb het gevoel dat hier helemaal niet serieus mee om wordt gegaan. Ik heb genoeg mailcontact gehad, dat kan ik aantonen als bewijs. Maar voor alsnog alleen serieus genomen door een administratief medewerkster. Alleen kan zij mij verder niet helpen. En de loodgieters die langskomen, die vinden het belachelijk hoe hiermee om wordt gegaan. Dus alstublieft stuur een inspecteur langs, zodat hij/zij met eigen ogen kan zien waar ik het over heb. Want blijkbaar zijn mijn tig telefoontjes en mailtjes niet genoeg.
VERLENGDE HOOGRAVENSEWEG 150B	het afhandelen an sich kostte niet per se veel moeite. Er worden echter gewoon meldingen afgehandeld en 'blind' monteurs gestuurd. Vervolgens mogen deze monteurs dan enkel deze specifieke opdracht uitvoeren. Ik snap dat een dergelijke procedure is bedacht om controle te houden, maar op deze manier kost het de gemeenschap juist alleen maar veel meer geld
AGNIETENSTRAAT 1-3/ NICOLAASDWARSSTRAAT 20; VLAMPIJPSTRAAT 87-89	zeker maar niet even kort in deze vragenlijst
HERENSTRAAT 23/23BIS/23BISA	staat van onderhoud van totale pand is bedroevend. in najaar 2020 daarvan melding gemaakt, maar nog steeds niet verholpen. inmiddels is staat verder achteruit gegaan

Open antwoorden

Planmatig onderhoud



In onderstaande tabel zijn de open reacties weergegeven op de vraag “Heeft u opmerkingen over het planmatig onderhoud?” Wanneer respondenten hebben aangegeven dat ze de resultaten anoniem verwerkt willen hebben is hier rekening mee gehouden. Deze opmerkingen zijn opgenomen onder de objectnaam ‘Anoniem’. De antwoorden zijn zonder bewerking overgenomen in dit rapport.

Objectnaam	Opmerking
Anoniem	Wij zitten in een groot project, dat uiteindelijk uit het slop is getrokken, na een jaar van stilstand. De service is dus verbeterd het afgelopen jaar.
	De schilder is eind 2020 langs geweest voor planmatig onderhoud.
	Men kwam onaangekondigd schilderwerkzaamheden incl frasen uitvoeren waardoor wij klachten van gasten hebben ontvangen (geluidsoverlast).
	Lange termijn zaken op technisch gebied duren enorm lang, blijven onduidelijk of worden veel later dan gepland afgerond. Ook krijgen we soms het gevoel dat VGU niet altijd grip heeft op de aannemers. Daarnaast zijn er vaak personeelsswisselingen van beheerders/onderhoud waardoor er steeds weer veel kennis verloren gaat. Als laatste vragen de inspecties vaak dat wij aanwezig zijn, wat een groot beslag legt op onze beschikbare tijd en medewerkers.
KONINGSWEG 133B; KONINGSWEG 133C	De werkzaamheden zijn niet efficiënt uitgevoerd, steeds in kleine stapjes en niet op elkaar afgestemd. Ook werd het niet volledig gedaan waardoor iemand moest terugkomen en dit duurde dan weer erg lang. Hierover werden wij niet op de hoogte houden waardoor wij zelf steeds moesten vragen en dit kost ons tijd en dit is niet wenselijk.
KONINGSWEG 290	De uitvoerende bedrijven wisselen heel vaak. Ze zijn meestal niet goed op de hoogte van de contactgegevens van de verschillende gebruikers op ons Fort. De kwaliteit van het schilderwerk en behandeling houtrot is niet bij ieder bedrijf oke. Deze keer is het heel goed.
LUCASBOLWERK 24	Het werk wordt als het wordt gepland wel uitgevoerd, vaak duurt het komen tot een planning lang. De raamcontractant Kramer bouw levert niet de gewenste kwaliteit.
PAUWOOGVLINDER 10-22	Aannemers van de gemeente stemmen uitvoering van werk niet altijd pro-actief, tijdig en respectvol af met de "gebruiker. Het zou slim zijn de gebruiker direct na (incidenteel & planmatig) onderhoud een evaluatie te vragen.

Open antwoorden

Tevredenheid vastgoed



In onderstaande tabel zijn de open reacties weergegeven op de vraag “Heeft u opmerkingen over het pand waar u gebruik van maakt?” Wanneer respondenten hebben aangegeven dat ze de resultaten anoniem verwerkt willen hebben is hier rekening mee gehouden. Deze opmerkingen zijn opgenomen onder de objectnaam ‘Anoniem’. De antwoorden zijn zonder bewerking overgenomen in dit rapport.

Objectnaam	Opmerking
Anoniem	De bovenverdieping is niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers, of mensen die slecht ter been zijn. Voor nu geen probleem, maar ihkv inclusiviteit is dat wel een puntje.
	Er is nog veel enkel glas
	Ons gebouw is net gerenoveerd.
ALEXANDER NUMANKADE 199-201	Bij beantwoording op bovenstaande vragen laat ik een lang openstaande verstoring (dak lekkage) even buiten beschouwing.
EVERARD MEIJSTERLAAN 1B	We zijn erg gelukkig in en met het gebouw. Er is door de constructie huur van de gemeente/onderhuur Boei dat we vooral met Boei in contact zijn mbt het gebouw en niet/nauwelijks met de gemeente vastgoed. We groeien er op dit moment uit. We zoeken op dit moment in de wijk andere plekken, zoals scholen, partnerorganisaties, leegstaande panden en zijn in gesprek met de plaatsmaker. We zouden wel graag meer contact met de gemeente.
FRANS HALSSTRAAT 22A	Het pand moet dringend verduurzamen, enkel glas dat ook kiert en niet dicht kan of open waait. Geen zonnepanelen etc.
GANSSTRAAT 128	We wonen hier erg prettig. Alleen is het een enorm gemis dat het pand te weinig wordt onderhouden. De jaarlijkse inspectie wordt niet meer goed of helemaal niet uitgevoerd. Ik verwacht dat wij samen zorg dragen voor dit pand. Zodat wij er fijn in kunnen verblijven en het pand in goede staat verkeert. Dit is sinds een aantal jaar enorm verwaarloosd. Wij onderhouden het waar wij kunnen, maar er is ook vanuit de gemeente onderhoud nodig en dat mis ik volledig.

Open antwoorden

Tevredenheid vastgoed



In onderstaande tabel zijn de open reacties weergegeven op de vraag “Heeft u opmerkingen over het pand waar u gebruik van maakt?” Wanneer respondenten hebben aangegeven dat ze de resultaten anoniem verwerkt willen hebben is hier rekening mee gehouden. Deze opmerkingen zijn opgenomen onder de objectnaam ‘Anoniem’. De antwoorden zijn zonder bewerking overgenomen in dit rapport.

Objectnaam	Opmerking
GANZENMARKT 14 / ACHTER 14	de bereikbaarheid door uitbreiden voetgangers gebied, toename horeca in de naaste omgeving, geparkeerde fietsen overlast en beperkingen voor zwaar/lang verkeer, maken dat de bedrijfsvoering van onze theaterzalen nogal lastiger wordt. Bovendien wordt door het onttrekken van auto parkeerruimte in het centrum, de bedrijfsvoering ook lastiger
HOEFIJZERSTRAAT 10	Ingevuld door Office manager. Neutraal betekend info bij mij onbekend.
KONINGSWEG 133B	Ik kan geen mening geven over of de gemeente zich inspant voor verduurzaming en of het veilig is. Ik heb hier geen info over. Misschien zegt dit genoeg?
KONINGSWEG 133C	Ik kan geen mening geven over de veiligheid en verduurzaming aangezien ik daar geen info over heb. Over de toekomst kan ik ook niks zeggen, dat ligt eraan hoe het bedrijf zich ontwikkelt.
KONINGSWEG 290	Onze activiteiten als fortwacht, aanspreekpunt, zorgen voor veiligheid door aanwezigheid en zorgen voor een verzorgde uitstraling van de entree en ons fortwachtershuis.
LUCASBOLWERK 24	De gemeente spant zich voldoende in voor wat betreft verduurzaming, de ambitie van de Stadsschouwburg is echter groter dan die van de gemeente
ONDIEP-ZUIDZIJDE 6	Het is een fijne kleine ruimte in een prachtig bedrijfsverzamelgebouw. Zeer tevreden, alleen zou ik als langdurige huurder wel graag iets aan korting tegemoet zien. Corona heeft echter geen invloed op mijn inkomsten gehad. Vandaar dat ik geen beroep heb gedaan op de coulanceregelingen die de gemeente daarin de afgelopen tijd geboden heeft.
	We breiden steeds verder uit en zeker door corona hebben we letterlijk meer ruimte nodig om met elkaar in een ruimte te kunnen zijn en trainingen geven. De kans is dus groot dat we over enige tijd moeten verhuizen

Open antwoorden

Tevredenheid vastgoed



In onderstaande tabel zijn de open reacties weergegeven op de vraag “Heeft u opmerkingen over het pand waar u gebruik van maakt?” Wanneer respondenten hebben aangegeven dat ze de resultaten anoniem verwerkt willen hebben is hier rekening mee gehouden. Deze opmerkingen zijn opgenomen onder de objectnaam ‘Anoniem’. De antwoorden zijn zonder bewerking overgenomen in dit rapport.

Objectnaam	Opmerking
PAUWOOGVLINDER 10-22	De "pikorde" tussen school en kinderopvang op deze locatie is niet voldoende in balans. Kinderopvang is een "left over" partij, die een reestruimte krijgt wanneer de school wil veranderen (vooral als de school wil uitbreiden). Vanuit de primair huurderschap / economisch eigendom van de gemeente snap ik dat deels, maar de dialoog zou anders moeten worden ingericht. Er is pas oor / oog voor ons na escalatie. Dat zou veel beter periodiek, proactief en planmatig kunnen.
SCHALKWIJKSTRAAT 16	ik maak er met groot plezier gebruik van
VAN ASCH VAN WIJCKSKADE 28-30	slecht onderhoud, niet duurzaam: zonnepanelen zouden makkelijk kunnen

Open antwoorden

Algemeen



In onderstaande tabel zijn de open reacties weergegeven op de vraag “Heeft u nog opmerkingen?” Wanneer respondenten hebben aangegeven dat ze de resultaten anoniem verwerkt willen hebben is hier rekening mee gehouden. Deze opmerkingen zijn opgenomen onder de objectnaam ‘Anoniem’. De antwoorden zijn zonder bewerking overgenomen in dit rapport.

Objectnaam	Opmerking
Anoniem	Het pand zou om 8:30u algemeen toegankelijk moeten zijn. Receptie is vrijwel altijd te laat met het opendoen van de hoofdingang. Dit betekent dat er regelmatig mensen onnodig aan het wachten zijn om binnen te kunnen.
EVERARD MEIJSTERLAAN 1B	Heel graag zouden we een gesprek om te kijken hoe het contact met de gemeente een regelmaat kan krijgen. Op dit moment lossen we alles zelf of met Boei op. Uiteraard zouden we de gemeente hier graag in kennen.
GANSSTRAAT 128	Ik vraag u alstublieft contact met mij op te nemen, in de hoop een weer serieus genomen te kunnen worden. Ik vind het echt zeer triest hoe hiermee wordt omgegaan, met name door de contactpersoon. Voorheen (ruim 10 jaar geleden) werden we altijd netjes geholpen. Tegenwoordig moet ik tig keer bellen en mailen om iemand hier te krijgen, helaas kunnen zij niet veel betekenen, aangezien zij alleen een opdracht mee krijgen. Ik heb behoefte aan iemand die net als ik de zorg voor dit pand als belangrijk ervaar. Om samen met mij te kijken naar de onderhoud. Ik verwacht echt geen luxe, ik wil enkel een veilige omgeving voor mijn moeder en de mensen die hier wonen. Dank!
ONDIEP-ZUIDZIJDE 6	Deze enquête is gestuurd naar mijn collega Edith Hoksbergen, maar ingevuld door mij, Heleen van Beusekom, omdat ik het meest aanwezig ben in het gebouw. Voor eventuele vragen over deze enquête kunt u dus het best contact met mij opnemen via h.vanbeusekom@plateau-net.nl .
PAUWOOGVLINDER 10-22	Ik denk dat het goed is dat de verbeterpunten op tafel komen. Ook ben ik bereid om mondeling of f2f toelichting te geven.
RHIJNAUWENSELAAN 9	dit is ingevuld door de dochter van de heer Polman. Hij is door zijn leeftijd niet meer goed in staat om hieraan mee te werken. indien vragen of opmerkingen graag via mij: Bianca Alberts 06-29507168