

Indicatoren Huurdersonderzoek Aedes-benchmark 2019

In dit document vindt u de deelscores en indicatoren voor het huurdersonderzoek voor de Aedes-benchmark 2019. De indicatoren en deelscores worden gebruikt voor de prestatievelen Huurdersoordeel en Onderhoud & Verbetering.

Twee type vragen

We maken onderscheid tussen twee type vragen in de vragenlijsten.

1. **Deelscores:** deze tellen in 2019 mee in de totstandkoming van de positie van uw corporatie in de benchmark (A,B of C). Deze deelscores worden tegelijk met de brancherapportage op corporatieniveau gepubliceerd.
2. **Indicatoren** voor benchlearning. Deze indicatoren worden op sectorniveau in de brancherapportage gerapporteerd en zijn te vinden in het Aedes-benchmarkcentrum. Deze indicatoren worden gebruikt voor benchlearningdoeleinden.

Aan huurders die een woning van uw corporatie hebben betrokken:

Vraagstelling	Type
<p>Welk rapportcijfer¹ geeft u voor de dienstverlening van [uw corporatie of corporatienaam] bij het betrekken van uw nieuwe woning?</p> <p><i>Toelichting: het gaat hier om de dienstverlening vanaf het reageren op de woning tot en met het betrekken van de woning.</i></p> <p>Deze vraag dient als eerste te worden gesteld in de vragenlijst.</p>	Deelscore
<p>Welk rapportcijfer ¹ geeft u voor de staat van de woning bij de oplevering?</p> <p>CES Nieuwe Huurder: Hoeveel moeite kostte het u om uw nieuwe woning te betrekken? [op een schaal van 1 t/m 5, waarbij 1= zeer weinig moeite, 5=zeer veel moeite]</p> <p><i>Toelichting: Het gaat hier over de dienstverlening van [uw corporatie of corporatienaam] bij het ondertekenen van het huurcontract, de uitvoering van reparaties en verbeteringen en de oplevering van de woning. Het gaat hier niet over de inspanning die u moest doen voor de verhuizing.</i></p>	Indicator

Aan huurders bij wie een reparatie is uitgevoerd:

Vraagstelling	Type
<p>Welk rapportcijfer ¹ geeft u voor de dienstverlening van [uw corporatie of corporatienaam] bij de reparatie die [onlangs of inlezen datum] is uitgevoerd?</p> <p>OF</p> <p>Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening van de aannemer bij de reparatie die [onlangs of inlezen datum] in opdracht van [uw corporatie of corporatienaam] is uitgevoerd?</p> <p><i>Toelichting: het gaat hier om de dienstverlening vanaf het melden van de reparatie tot en met het moment dat de reparatie was uitgevoerd.</i></p> <p>Deze vraag dient als eerste te worden gesteld in de vragenlijst.</p>	Deelscore
<p>Welk rapportcijfer ¹ geeft u voor de termijn waarbinnen de reparatie werd uitgevoerd (vanaf het melden van de reparatie tot en met het moment dat de reparatie was uitgevoerd)?</p>	Indicator

Welk rapportcijfer ¹ geeft u voor het resultaat van de reparatie?	Indicator
CES Huurder met reparatieverzoek: Hoeveel moeite kostte het u om de reparatie uitgevoerd te krijgen? [op een schaal van 1 t/m 5, waarbij 1= zeer weinig moeite, 5=zeer veel moeite]	Indicator

Aan huurders die een woning van uw corporatie hebben verlaten:

Vraagstelling	Type
<p>Welk rapportcijfer¹ geeft u voor de dienstverlening van [uw corporatie of corporatiennaam] bij het verlaten van uw woning.</p> <p><i>Toelichting: het gaat hier om de dienstverlening vanaf het opzeggen van de huur tot en met het achterlaten van uw woning.</i></p> <p>Deze vraag dient als eerste te worden gesteld in de vragenlijst.</p>	Deelscore
<p>CES Vertrokken huurder: Hoeveel moeite kostte het u om de huur op te zeggen en de woning in de afgesproken staat achter te laten? [op een schaal van 1 t/m 5, waarbij 1= zeer weinig moeite, 5=zeer veel moeite]</p> <p><i>Eventuele toelichting: Het gaat hier over de dienstverlening van [uw corporatie of corporatiennaam] bij het opzeggen van de huur, het maken van afspraken over de staat waarin u de woning moest achterlaten en de eventuele controle/eindinspectie van uw woning. Het gaat hier niet over de inspanning die u moest doen voor de verhuizing.</i></p>	Indicator

Aan huurders bij wie (merkbaar) planmatig onderhoud of een renovatie is uitgevoerd:

Vraagstelling	Type
<p>Welk rapportcijfer¹ geeft u voor de dienstverlening van [uw corporatie of corporatiennaam] bij het onderhoud dat [onlangs of inlezen datum] is uitgevoerd?</p> <p>OF</p> <p>Welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening van de aannemer bij het onderhoud dat onlangs in opdracht van [uw corporatie of corporatiennaam] is uitgevoerd?</p> <p><i>Toelichting: het gaat hier om de dienstverlening vanaf het moment dat u geïnformeerd bent over het onderhoud tot en met het moment dat het onderhoud is uitgevoerd.</i></p> <p>Deze vraag dient als eerste te worden gesteld in de vragenlijst.</p>	Indicator
Welk rapportcijfer ¹ geeft u voor het resultaat van het onderhoud?	Indicator

Kwaliteit van de woning

Voor het prestatieveld Onderhoud & Verbetering is het oordeel van huurders over de kwaliteit van de woning nodig. Daarom is er naast het bestaande onderzoek voor het prestatieveld Huurdersoordeel, een onderzoeksonderdeel aan het huurdersonderzoek toegevoegd. Dit extra onderzoek wordt uitgezet onder een aselecte steekproef getrokken uit uw hele huurdersbestand.

Voor het prestatieveld Onderhoud & Verbetering is van belang dat alle resultaten die voor de Aedes-benchmark worden aangeleverd, zijn gekenmerkt met welk type woning het betreft en welk bouwjaar (conform indeling dVi). Indien u onderzoek laat uitvoeren door een onderzoeksbureau, is het verstandig om deze informatie vooraf bij het onderzoeksbureau aan te leveren.

DVi-indeling is op het moment van publiceren van de validatiecriteria als volgt:

Bouwjaarklassen (stichtingsjaar)

- Voor 1945
- 1945-1959
- 1960-1969
- 1970-1979
- 1980-1989
- 1990-1999
- 2000-2009
- Vanaf 2010

Woningtypen

- Eengezinswoning
- Meergezinswoning zonder lift
- Meergezinswoning met lift
- Hoogbouw (> 4 etages)
- Onzelfstandige woning

Aan een aselechte steekproef getrokken uit uw volledige huurdersbestand:

Vraagstelling	Type
Welk rapportcijfer geeft u voor de kwaliteit van uw woning?	Deelscore
Vindt u dat er in uw woning sprake is van achterstallig onderhoud? [Ja, nee, weet niet/geen mening]	Indicator
Welk rapportcijfer ¹ geeft u voor uw buurt?	Indicator
NPS: Hoe waarschijnlijk is het dat u [uw corporatie of corporatiennaam] aanbeveelt bij vrienden of familie? [op een schaal van 0 t/m 10, waarbij 0 is zeer onwaarschijnlijk en 10 is zeer waarschijnlijk]	Indicator
Bent u van plan om binnen één jaar te verhuizen? [Ja, misschien, nee]	Indicator

1) De rapportcijfervragen worden uitgevraagd op een 10-puntsschaal waarbij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor zeer goed.