

idealis *eigen wijs wonen*



ANALYSE
KLANTENWAARDERING
FEEDDEX 2010

Februari 2011

Samenvatting

Respons

In 2010 hebben ruim 1.400 huurders de Feeddex-enquête ingevuld. De totale respons is 45,2%.

Van oordeel naar score

Klanten kiezen bij de beoordeling van elementen uit vijf kwalificaties: *uitstekend*, *zeer goed*, *goed*, *redelijk/matig* en *slecht*. Een '*slecht*' oordeel brengt de relatie (en dus de loyaliteit) in gevaar en leidt tot negatieve mond-tot-mond reclame: dit leidt tot minpunten: een -100 score. Als het oordeel '*redelijk*' of '*matig*' is, voegt het niets toe aan de relatie: dit betekent geen punten: een 0-score. Is het oordeel '*goed*', '*zeer goed*' of '*uitstekend*' dan leidt dit tot pluspunten: resp. een +40, +80 en +100 score.

De vijf aspecten van klantenwaardering

Huurders vinden de aspecten Product en Prijs/kwaliteit belangrijker dan Dienstverlening en Persoonlijke service. Reputatie (van Idealis) vinden zij relatief het minst belangrijk.

De Feeddex totaalscore 2010 bedraagt 34, iets hoger dan vorig jaar en gelijk aan die van 2008.

Alle vijf aspecten van de klantenwaardering scoren iets hoger dan vorig jaar.

Persoonlijke service en Dienstverlening scoren 'goed' (resp. 45 en 41), Product (37) en Reputatie (35) scoren 'redelijk' (tot bijna 'goed') en Prijs/kwaliteit scoort 'redelijk/matig' (16).

De klantenwaardering van nieuwe en vertrokken huurders en ook die van Nederlandse en internationale huurders verschilt onderling aanzienlijk. Nederlandse huurders geven bij de meeste aspecten een hogere score dan buitenlandse huurders. De grootste spreiding in scores betreft het oordeel over Prijs/kwaliteit. Bij de Nederlandse huurders scoort dit aspect 'redelijk/matig' en bij buitenlandse huurders 'slecht'. Nieuwe huurders geven veelal wat hogere scores dan vertrokken huurders.

Vergelijking met collega's

Idealis scoort in vergelijking met de andere studentenhuurders (SLS Leiden en SSH Utrecht) wat lager op Product en Reputatie en vooral op Prijs/kwaliteit. Idealis scoort een fractie beter op Dienstverlening en Persoonlijke service. In vergelijking met collega's scoort Idealis opvallend beter op Tekenen huurovereenkomst/sleuteluitgifte (11 punten hoger) en matiger op Prijs/kwaliteitsverhouding (11 punten lager).

In maart 2010 zijn op basis van de vergelijking met collega's streefwaarden vastgelegd voor de vijf aspecten. Gestreefd wordt naar een beoordeling '*goed*' met een score van tenminste 45 punten, met uitzondering van Prijs/kwaliteit: daarvoor wordt een beoordeling '*redelijk/matig*' met een score van tenminste 35 punten haalbaar geacht. De waardering voor Product zit in 2010 een fractie onder de norm, voor de overige vier aspecten is aan de norm voldaan, voor Persoonlijke service en Reputatie zelfs in ruime mate.

Vergelijking met 2009

Bij de nieuwe Nederlandse huurders zijn de scores op alle vijf aspecten hoger dan vorig jaar.

Over een periode van 5 jaar is sprake van een opvallend verbeterde score voor Prijs/kwaliteit en vooral voor Reputatie.

Zowel in Wageningen als in Ede zijn de scores op alle vijf aspecten hoger dan vorig jaar. Ook over een langere periode bezien is sprake van verbeterde scores op vrijwel alle aspecten, zowel in Wageningen als in Ede. Meest opvallende verbetering over 5 jaar is verbetering van de scores voor Prijs/kwaliteit en Reputatie. De verbetering van de waardering voor deze twee aspecten is in Ede nog groter dan in Wageningen.

Scores per element

In 2010 is op 17 elementen hoger, op 11 elementen gelijk en op 9 elementen lager gescoord dan in 2009. De verschillen zijn beperkt en bedragen ten hoogste 5 punten.

De drie elementen die het beste scoren zijn: Afstand woonruimte tot opleiding (59), Vriendelijkheid en beleefdheid (balie)medewerkers (55) en Tekenen huurovereenkomst/sleuteloverdracht (54).

De drie elementen die het laagste scoren zijn: 'Kwaliteit gedeelde voorzieningen: keuken, douche e.d.' (15), Prijs/kwaliteit (16) en 'Inventory in your room: furniture, curtains, mattress etc.' (25).

Scores per complex

Het nieuwe complex Burgtstraat scoort opvallend vaak het beste, niet alleen op elementen van Product, maar ook op elementen van Dienstverlening en Persoonlijke service. Droevendaal scoort het slechtst op veel elementen van Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie.

Opmerkingen van de respondenten

De toelichtende opmerkingen van de respondenten bevestigen het beeld van de scores. De opmerkingen bestaan voor 46% uit verbeteringsuggesties en negatieve opmerkingen, 33% is neutraal en 21% betreft positieve waardering en complimenten.

Vervolgacties

Klantenwaardering Droevendaal

Dit complex scoort relatief laag, met name voor Reputatie, maar ook voor bepaalde elementen van Dienstverlening en Persoonlijke service. Vanuit afdeling Wonen wordt veel aandacht besteed aan een heldere communicatie met de bewoners. Projecten zoals het electraproject en het groenbeheer verlopen momenteel naar tevredenheid. Per 1 januari 2011 heeft Droevendaal ook een nieuwe beheerder. In de overlegsituaties met bewoners en bewonersvertegenwoordiger blijft Idealis van gedachte wisselen over verbeterpunten op Droevendaal. Idealis heeft er alle vertrouwen in dat de waardering voor Reputatie e.d. er geleidelijk aan weer zal stijgen.

Klantenwaardering Ede

Bij verschillende elementen is de score in Ede opvallend hoger dan in Wageningen. Dit betreft o.a. de elementen van het aspect 'Reputatie'. Er zijn ook elementen waar de score in Ede lager is dan in Wageningen. Bijvoorbeeld het element 'Kwaliteit gedeelde voorzieningen' (keuken, douche e.d.).

Idealis besteedt de laatste jaren meer aandacht aan het beheer van de studentenhuisvesting in Ede. Bij mutaties en periodieke bezoeken wordt o.a. gekeken naar noodzakelijk onderhoud en andere zaken die aandacht behoeven. In het periodieke overleg met Woonstede over de studentenhuisvesting in Ede worden ook de aandachts-/verbeterpunten uit de Feeddex- en de leefbaarheidsenquête besproken.

Klantenwaardering buitenlandse studenten

Bij uitbreiding van het bestand van kamers voor buitenlandse studenten, c.q. verlenging van het huidige contract met Wageningen UR, zal bezien worden of er ook andere en goedkopere vormen van dienstverlening/inventaris geboden kunnen worden. Bijvoorbeeld door de verhuur van kamers zonder inventaris. Hiervoor zal dan eerst nader onderzoek plaatsvinden. De informatie, voorafgaand aan de komst naar Nederland, met name over de woonlasten in Nederland, is al sterk verbeterd, maar zal nog verder verbeterd worden met de introductie van de nieuwe website van Idealis.

Benchmarking

Idealis heeft het voornemen om in 2011, samen met bureau Feeddex en de beide collega's in Utrecht en Leiden, een bijeenkomst over klantenwaardering te organiseren voor de eigen organisaties, waarbij eventuele belangstellenden van andere KENCES-leden ook uitgenodigd worden.

1. Inleiding

Structurele enquêtering van bewoners vormt voor Idealis een basis voor het ontwikkelen van verbetervoorstellen en maakt het mogelijk om te meten of genomen maatregelen succesvol zijn.

Een goed georganiseerd klantenfeedbackproces levert betrouwbare prestatie-indicatoren. De scores kunnen op elk gewenst moment worden vergeleken met vorige jaren, tussen complexen onderling, tussen huurdersgroepen en zelfs met collega-studentenhuisvesters (SSHU en SLS).

2. Wat is Feeddex en hoe werkt het ?

Feeddex staat voor Feedback Index. Van klantenfeedback naar klantenwaarderingindex. Een barometer voor de waardering door klanten: hoe doen we het volgens onze klanten? Zowel nieuwe huurders als vertrekkende huurders worden via e-mail benaderd met resp. een after sales- en een exit-enquête. Gegevens worden door het bureau Feeddex verwerkt tot on-line beschikbare informatie.

2.1. Van oordeel naar score

Per onderwerp wordt een (index)score berekend op basis van het oordeel van de klant. Bij de beoordeling kiest de klant uit vijf kwalificaties: *uitstekend*, *zeer goed*, *goed*, *redelijk/matig* en *slecht*.

Een '*slecht*' oordeel brengt de relatie in gevaar en heeft negatieve mond-tot-mond reclame tot gevolg: dit leidt tot minpunten (een -100 score). Als het oordeel '*redelijk*' of '*matig*' is, voegt het niets toe aan de relatie en breekt ook niets af: dit betekent geen punten (een 0-score). Als het oordeel '*goed*', '*zeer goed*' of '*uitstekend*' is leidt dit tot pluspunten (resp. +40, +80, +100). Zo wordt dus bijvoorbeeld een oordeel '*slecht*' even zwaar gewogen als '*uitmuntend*' en 2,5 keer zo zwaar als '*goed*'.

Alleen bij vragen over de reputatie worden andere kwalificaties ter keuze voorgelegd: '*zeer mee eens*' (+100), '*mee eens*' (+60), '*neutraal*' (0), '*mee oneens*' (-60), '*zeer mee oneens*' (-100).

2.2. Het relatieve belang van aspecten

De onderwerpen in de enquête zijn verdeeld over vijf aspecten. Deze vijf aspecten zijn: product, prijs/waarde, dienstverlening, persoonlijke service en reputatie. In de enquête wordt de klanten gevraagd hoe belangrijk zij deze vijf aspecten vinden. Daarbij wordt hen gevraagd 100 punten te verdelen over die aspecten. Als een aspect bijvoorbeeld een grote rol speelt in de beleving van klanten, dan wordt die ook zwaarder meegewogen in de berekening van de totale score, de Feeddex 100.

2.3. Feeddex 100

Feeddex 100 is de optelsom van de gewogen scores van alle onderwerpen: de totaalscore van Idealis in één indexcijfer uitgedrukt. De hoogst mogelijke score bedraagt 100 (index)punten: de optimale waarde die klanten aan de relatie met de onderneming kunnen toekennen.

2.4. Opmerkingen

Tot slot eindigt de Feeddex-enquête met de mogelijkheid voor de klant om nog opmerkingen of verbeter-suggesties te plaatsen. Deze opmerkingen moeten gezien worden als een kwalitatieve aanvulling op de informatie die door de kwantitatieve scores wordt verkregen.

3. Algemene resultaten Feeddex 2010

3.1. Respons

In 2010 zijn er 3.308 enquêtes via e-mail verzonden aan nieuwe en vertrekkende huurders.

Bij het bepalen van de respons gaan we uit van de netto respons: het percentage voltooide reacties op het aantal succesvol verzonden e-mails (3.109). Het aantal respondenten in 2010 bedroeg 1.404.

De respons verschilt per huurderscategorie, maar de onderlinge verschillen zijn kleiner dan in voorgaande jaren. De totale respons van 2010 (45,2%) is wat hoger dan vorige jaren (2009: 42,2% en 2008: 39,4%).

De hoogste respons hebben nieuwe Nederlandse huurders (53,4%), gevolgd door nieuwe internationale huurders (50,7%), vertrekkende Nederlanders (43,5%) en tot slot de vertrekkende internationale huurders (32,4%).

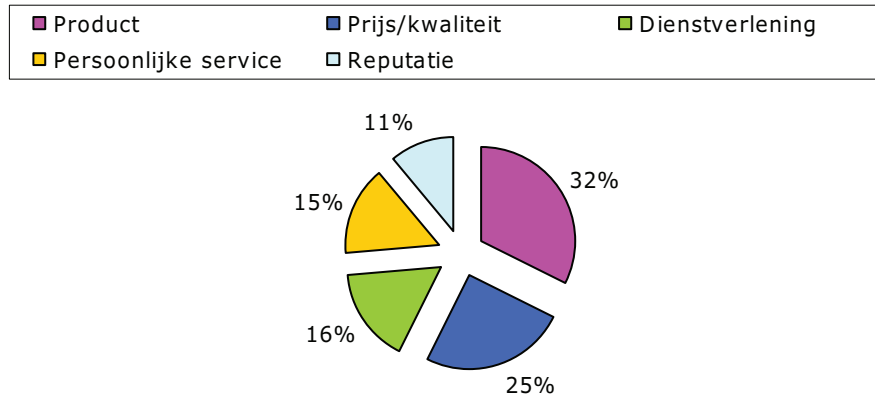
In 2010 hebben ruim 1.400 huurders de Feeddex-enquête ingevuld, de respons bedraagt 45,2%.
--

3.2. Relatief belang van de vijf aspecten

Huurders wordt gevraagd naar het belang van vijf aspecten door 100 punten te verdelen over de aspecten: Product, Prijs/kwaliteit, Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie. Welke aspecten voor hen het zwaarst wegen werkt door in de totaalscore Feeddex 100. De percentuele verdeling van het belang van de vijf aspecten wordt in de volgende grafiek weergegeven.

De waardering van het relatieve belang van de aspecten in 2010 is vrijwel gelijk aan die van 2009.

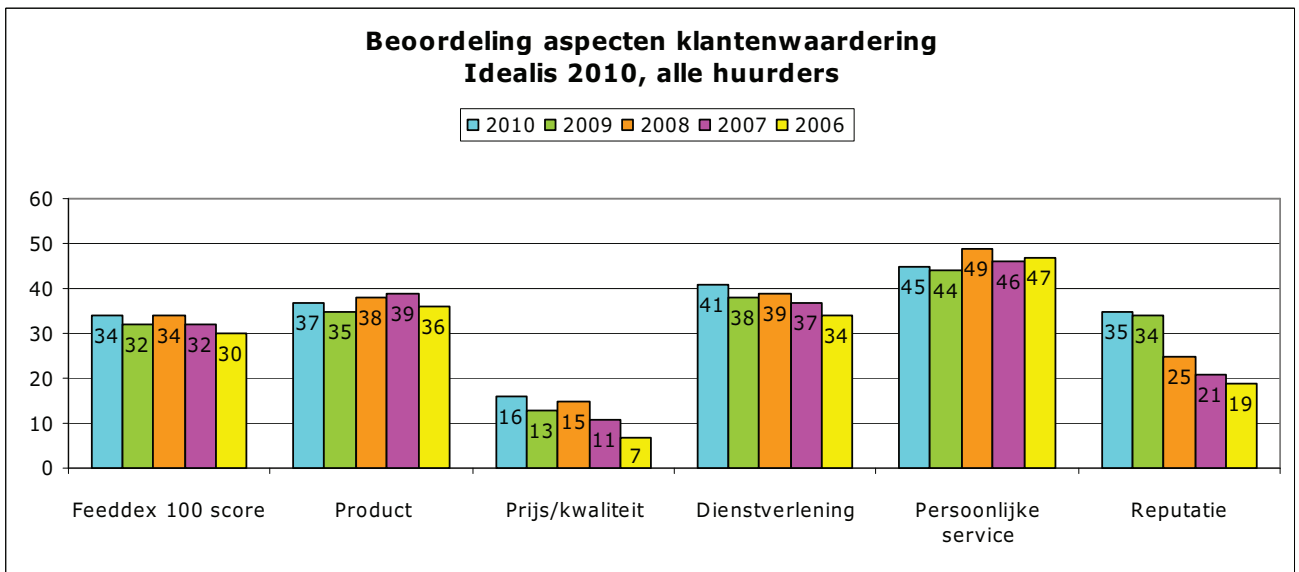
Relatief belang aspecten klantenwaardering 2010



Huurders vinden de aspecten Product en Prijs/kwaliteit belangrijker dan Dienstverlening en Persoonlijke service. Reputatie (van Idealis) vinden zij relatief het minst belangrijk.

3.3. Beoordeling van de vijf aspecten

Allereerst worden de Feeddex 100 totaalscore en de scores van de vijf aspecten van klantenwaardering vergeleken met die van vorige jaren. Daarna vindt voor 2010 een uitsplitsing plaats tussen de vier categorieën huurders: nieuwe en vertrokken huurders, beide weer onderverdeeld in Nederlandse en buitenlandse huurders. Vervolgens worden de Feeddex 100 score en de scores van de aspecten vergeleken met de scores van de collega's die ook gebruik maken van Feeddex: SSH (Utrecht) en SLS (Leiden).

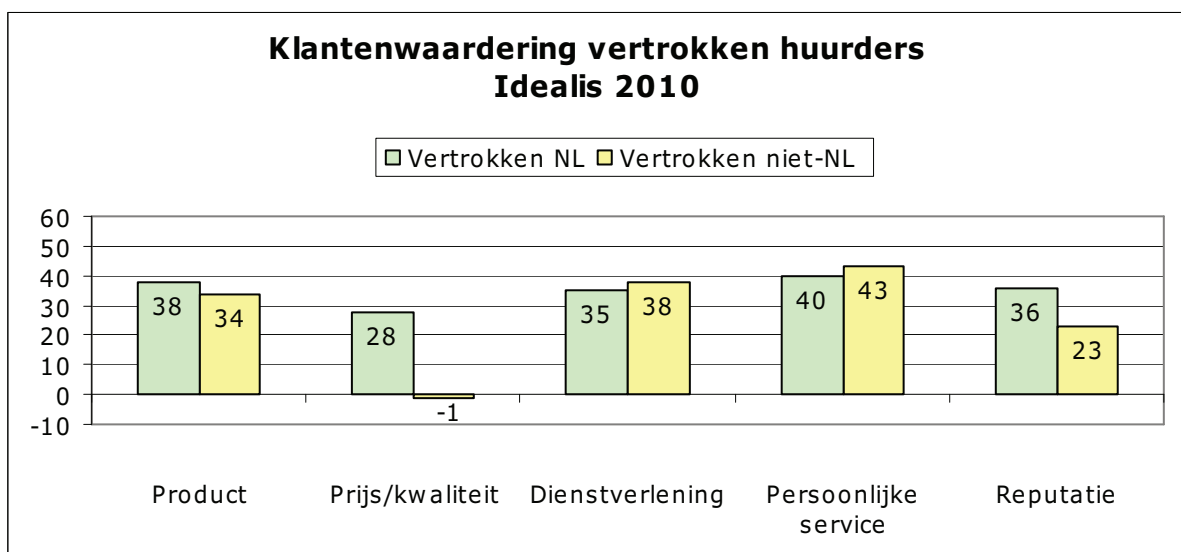
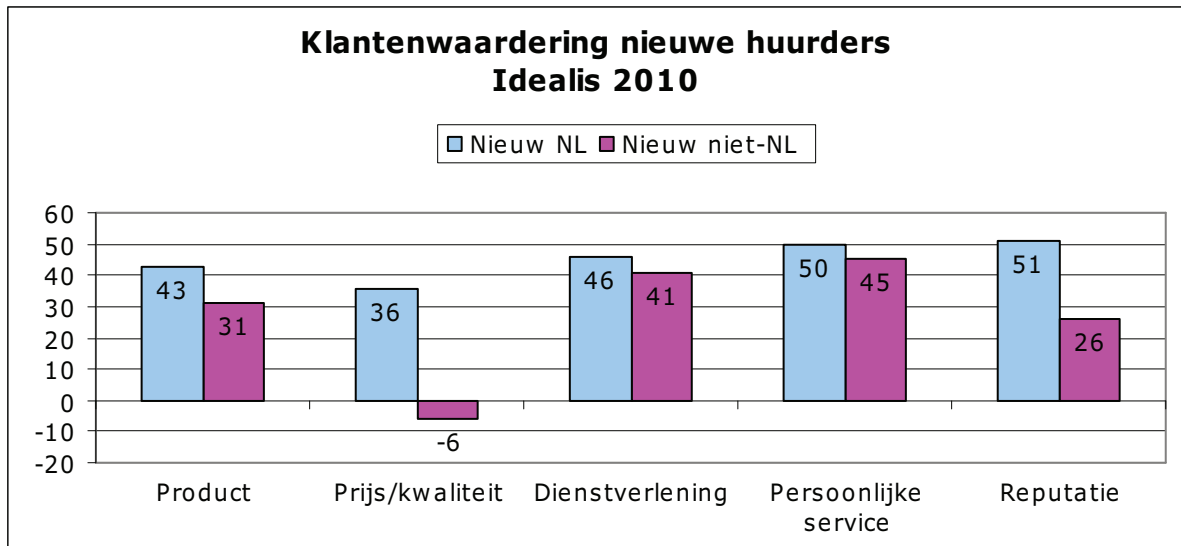


De Feeddex totaalscore 2010 bedraagt 34, iets hoger dan vorig jaar en gelijk aan die van 2008.

Alle vijf aspecten van de klantenwaardering scoren iets hoger dan vorig jaar.

Persoonlijke service en Dienstverlening scoren 'goed' (resp. 45 en 41), Product (37) en Reputatie (35) scoren 'redelijk' (tot bijna 'goed') en Prijs/kwaliteit scoort 'redelijk/matig' (16).

We zullen de klantenwaardering voor de 5 aspecten uitsplitsen voor achtereenvolgens de nieuwe en de vertrokken huurders, elk weer onderverdeeld in Nederlandse en buitenlandse huurders.

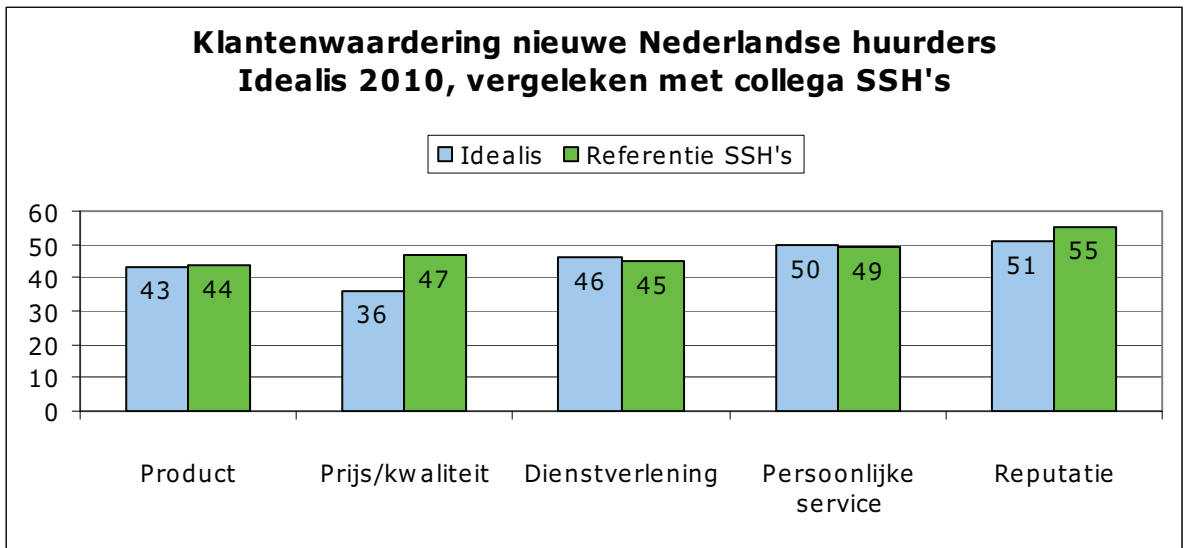


De klantenwaardering van nieuwe en vertrokken huurders en ook die van Nederlandse en internationale huurders verschilt onderling aanzienlijk.

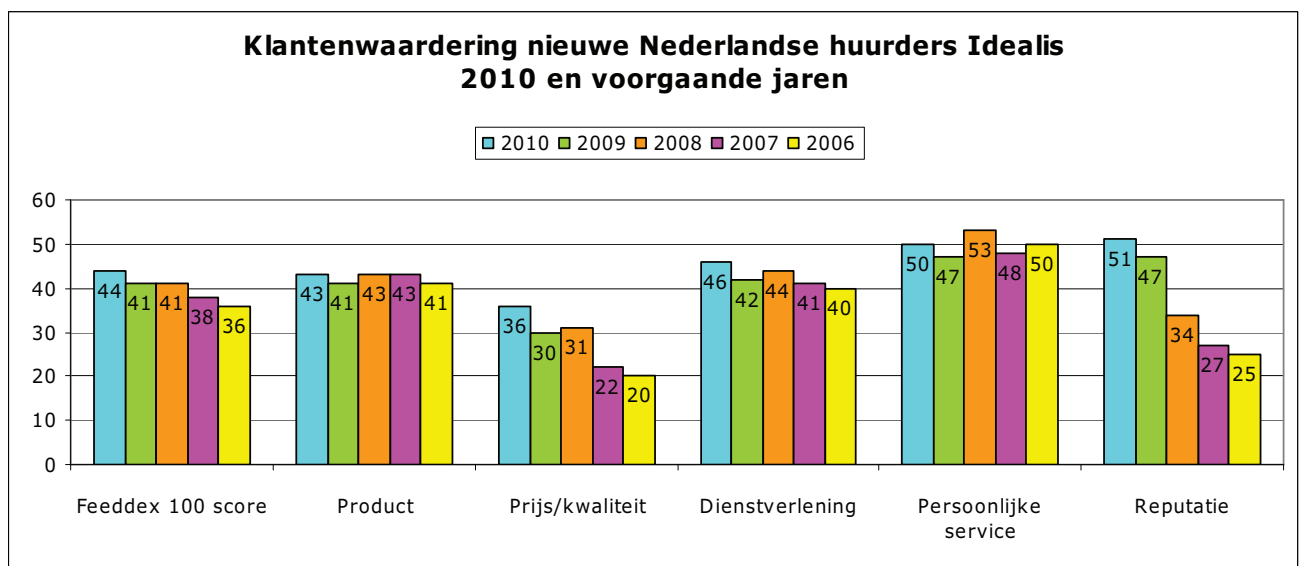
Nederlandse huurders geven bij de meeste aspecten een hogere score dan buitenlandse huurders. De grootste spreiding in scores betreft het oordeel over Prijs/kwaliteit. Bij de Nederlandse huurders scoort dit aspect 'redelijk/matig' en bij buitenlandse huurders 'slecht'.

Nieuwe huurders geven veelal wat hogere scores dan vertrokken huurders.

Wanneer we de scores van Idealis willen vergelijken met collega's doet zich het probleem voor dat SSH Utrecht alleen nieuwe Nederlandse huurders enquêteert. SLS benadert ook buitenlandse studenten, maar het aantal buitenlandse respondenten is erg klein. De vergelijking met de collega's beperkt zich daarom tot de categorie 'nieuwe Nederlandse huurders'.

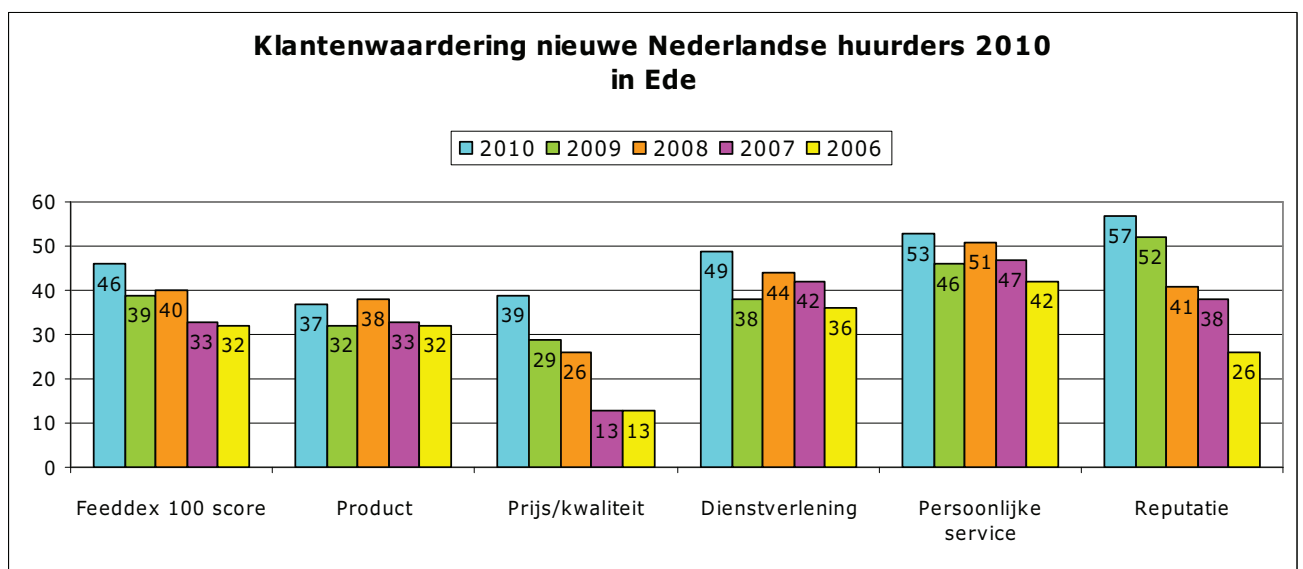
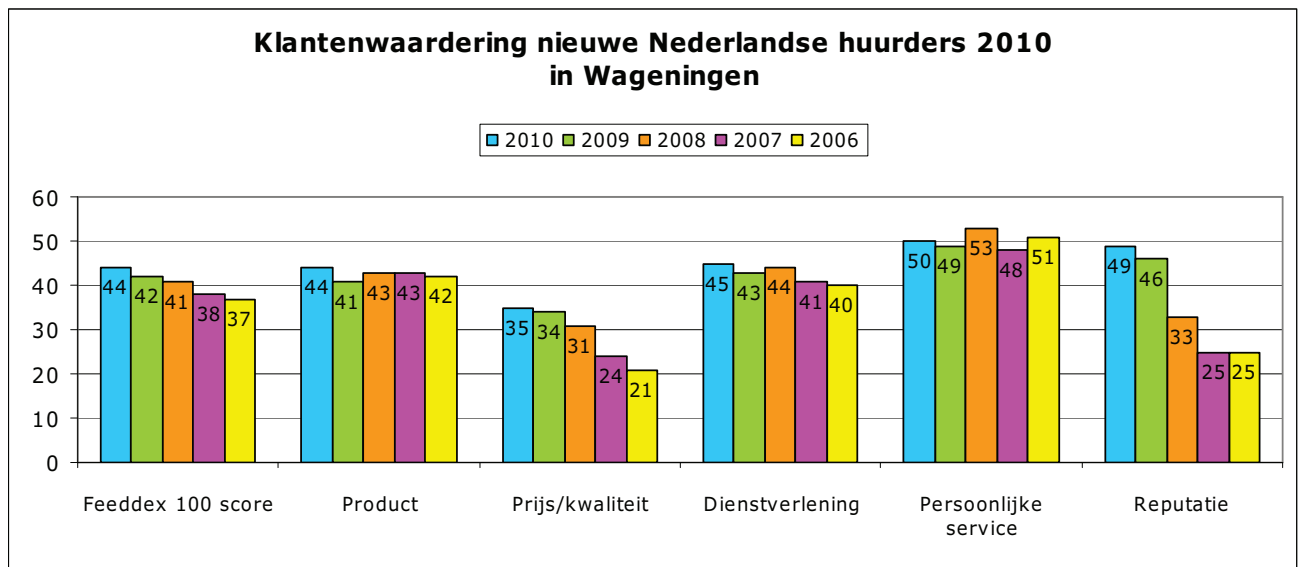


Idealis scoort in vergelijking met de andere studentenhuysvesters wat lager op Product en Reputatie en vooral op Prijs/kwaliteit. Idealis scoort een fractie beter op Dienstverlening en Persoonlijke service.



Bij de nieuwe Nederlandse huurders zijn de scores op alle vijf aspecten hoger dan vorig jaar. Over een periode van 5 jaar is sprake van een opvallend verbeterde score voor Prijs/kwaliteit en vooral voor Reputatie.

De voorgaande grafiek heeft betrekking op huurders in Wageningen en Ede samen. In de volgende twee grafieken worden de scores voor dezelfde periode van 5 jaar weergegeven voor respondenten uit Wageningen en Ede afzonderlijk.



Zowel in Wageningen als in Ede zijn de scores op alle aspecten hoger dan vorig jaar. Ook over een langere periode bezien is sprake van verbeterde scores op vrijwel alle elementen zowel in Wageningen als in Ede.

De meest opvallende verbetering over 5 jaar bezien betreft de verbetering van de scores voor Prijs/kwaliteit en Reputatie. De verbetering van de waardering voor deze twee aspecten is in Ede nog groter dan in Wageningen.

4. Beoordeling van de elementen

De vijf aspecten zijn opgebouwd uit elementen, waarvoor de respondenten een afzonderlijk oordeel geven. Zie voor een totaaloverzicht van alle afzonderlijke elementen bijlage 1. t/m 2. Vanaf 2009 hanteren SLS Leiden, SSH Utrecht en Idealis exact dezelfde vragenlijst.

4.1. De scores van de elementen in 2010

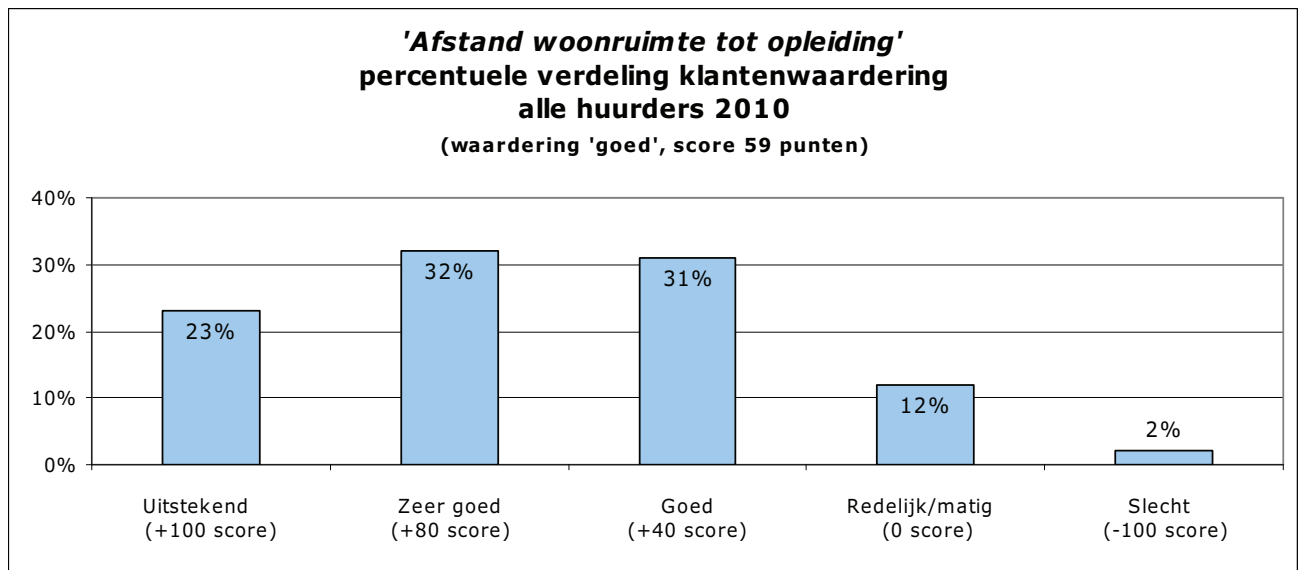
Allereerst wordt gezien welke elementen in 2010 opvallend goed of slecht hebben gescoord. Vervolgens worden de grootste wijzigingen in de scores ten opzichte van 2009 op een rijtje gezet. Daarna wordt gezien welke elementen opvallend beter of slechter scoren ten opzichte van de collega's.

De best scorende elementen

Voor het totaal van alle huurders bedraagt de Feeddex 100 score 34 punten.

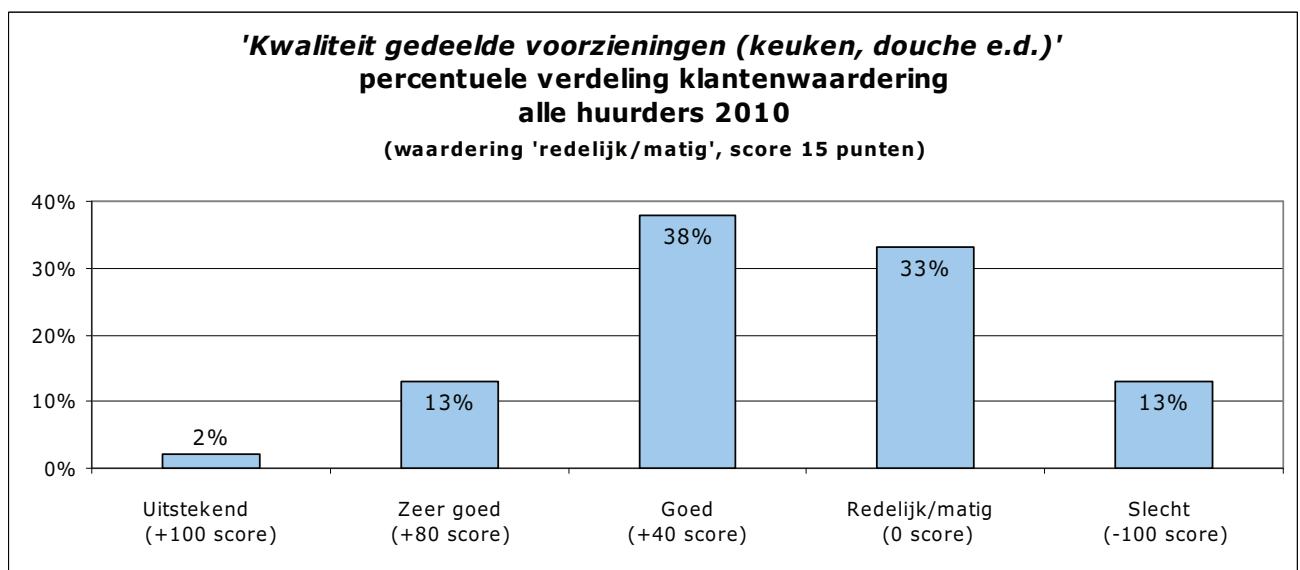
De drie elementen die het beste scoren zijn: Afstand woonruimte tot opleiding (59), Vriendelijkheid en beleefdheid (balie)medewerkers (55) en Tekenen huurovereenkomst/sleuteloverdracht (54).

Om een indruk te geven van wat de hoogste score van 59 inhoudt, wordt in de volgende grafiek de procentuele verdeling weergegeven van het oordeel van alle ruim 1.400 respondenten.



De slechtst scorende elementen

De drie elementen die het laagste scoren zijn: 'Kwaliteit gedeelde voorzieningen: keuken, douche e.d.' (15), Prijs/kwaliteit (16) en 'Inventory in your room: furniture, curtains, mattress etc.' (25). In onderstaande grafiek wordt de verdeling van de scores voor 'Kwaliteit gedeelde voorzieningen' weergegeven.



4.2. Scores van elementen vergeleken met 2009

Elementen met hogere of gelijke scores

Voor het totaal van alle huurders zijn er in 2010 17 elementen die hoger scoren dan in 2009 en 11 elementen met dezelfde score als in 2009.

Vorig jaar waren er nog drie elementen die 10 tot 15 punten hoger scoorden dan in 2008. Dit jaar zijn de verbeteringen veel minder opvallend en bedragen ten hoogste 5 punten: 'Afstand woonruimte tot opleiding' (van 54 naar 59) en Sleuteloverdracht (van 41 naar 46).

Elementen met lagere scores

Voor het totaal van alle huurders zijn er in 2010 9 elementen die lager scoren dan in 2009. De teruggang is beperkt tot ten hoogste 4 punten. Dit betreft 'Afhandeling van reparatieverzoeken: snelheid, kwaliteit' (van 32 naar 28).

In vergelijking met vorig jaar wordt op 17 elementen hoger, op 11 elementen gelijk en op 9 elementen lager gescoord. De verschillen zijn beperkt en bedragen ten hoogste 5 punten.

4.3. Scores elementen Idealis vergeleken met collega's

Zoals eerder aangegeven heeft de vergelijking van de Idealis-scores van 2010 met de andere studentenhuishouders alleen betrekking op nieuwe Nederlandse huurders (zie 3.3.). In bijlage 1. wordt een overzicht gegeven van alle scores van Idealis en de referentiegroep.

Elementen van Idealis met hogere of gelijke scores

In totaal scoort Idealis beter op 11 elementen en gelijk op 1 element. Het positieve verschil is het grootst bij 'Tekenen huurovereenkomst/sleuteloverdracht' (Idealis 57, referentie 46), 'Onderhoudsstaat complex/gebouw' (Idealis 42, referentie 37) en 'Bereikbaarheid beheerder' (Idealis 46, referentie 42).

Elementen van Idealis met lagere scores

In totaal scoort Idealis op 20 elementen lager dan de referentiegroep. Het verschil is het grootst bij 'Prijs/kwaliteitsverhouding' (Idealis 36, referentie 47), 'Sfeer in huis/afdeling: medebewoners, gezelligheid' (Idealis 49, referentie 59) en 'Is aan te bevelen' (Idealis 54, referentie 61).

In vergelijking met collega's scoort Idealis opvallend beter op Tekenen huurovereenkomst/sleuteluitgifte (11 punten hoger) en opvallend matiger op Prijs/kwaliteitsverhouding (11 punten lager).

5. Feeddex-scores per complex

In dit hoofdstuk bezien we de klantenwaardering per complex. Daarbij beperken we ons tot alle huurders en tot de complexen waar tenminste 10 respondenten de enquête hebben ingevuld (zie bijlage 2.).

De Feeddex 100 score: gemiddelde score: 34, hoogste score: Burgtstraat (53), laagste: Bornsesteeg (27).
Product: gemiddelde score: 37, hoogste score: Burgtstraat (73), laagste score: Langenhorst (24).
Prijs/kwaliteit: gemiddelde score: 16, hoogste score: Marijkeweg (40), laagste score: Bornsesteeg (-7).
Dienstverlening: gemiddelde score: 41, hoogste score: Burgtstraat (54), laagste score: Droevendaal (20).
Persoonlijke service: gemiddelde score: 45, hoogste score: Burgtstraat (54), laagste: Droevendaal (32).
Reputatie: gemiddelde score: 35, hoogste score: Nieuwe Maanderbuurtweg (55), laagste: Droevendaal (7).

Bekijken we de elementen afzonderlijk dan is de absoluut hoogste gemiddelde score (99) voor 'Afstand woonruimte tot centrum', toegekend door de 19 respondenten van Burgtstraat. De absoluut laagste gemiddelde score (-21) is voor 'Duidelijke melding reparatieverzoeken: waar, hoe, gemak' die is toegekend door de 40 respondenten van Droevendaal.

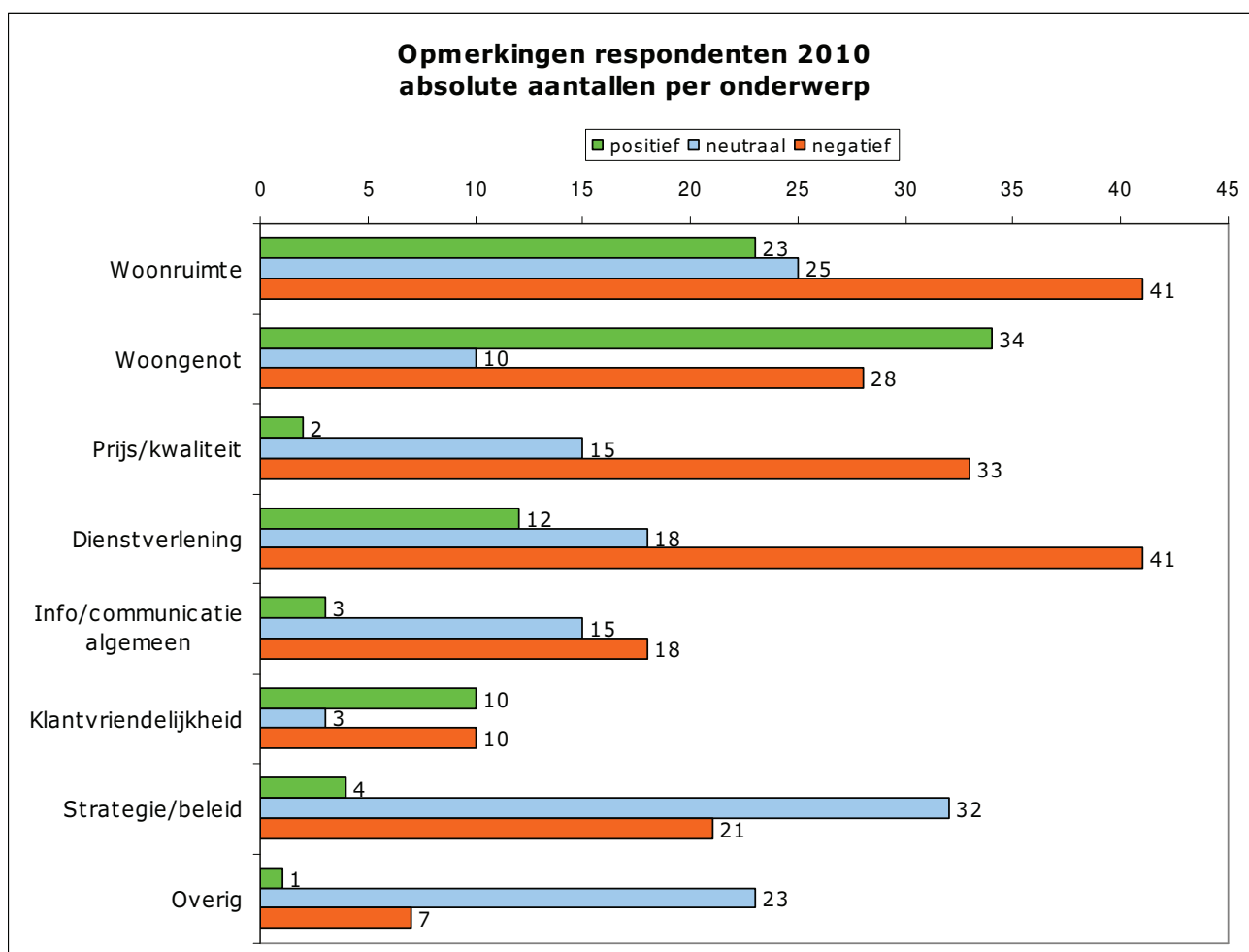
Bij het element Kwaliteit gedeelde voorzieningen (gemiddelde score alle respondenten: 15) valt op dat de Wageningse respondenten dit aanzienlijk beter waarderen (score 16) dan de Edese respondenten (score 0).

Het nieuwe complex Burgtstraat scoort opvallend vaak het beste, niet alleen op elementen van Product, maar ook op elementen van Dienstverlening en Persoonlijke service. Droevendaal scoort het slechtst op veel elementen van Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie.

6. Opmerkingen en suggesties van de respondenten

Tot slot eindigt de Feeddex-enquête met de mogelijkheid voor de klant om opmerkingen te plaatsen. De opmerkingen vormen een kwalitatieve aanvulling op de kwantitatieve scores. Als tussenschakel tussen de kwantitatieve scores en de kwalitatieve opmerkingen worden de opmerkingen verdeeld naar onderwerp. Bij deze rubricering wordt ook geregistreerd of sprake is van een positieve, neutrale, of negatieve waardering. Sommige respondenten geven een toelichting waarbij verschillende onderwerpen aan de orde komen. In dat geval wordt de toelichting op meerdere onderwerpen gerubriceerd.

In totaal zijn er 429 opmerkingen gerubriceerd. Van de opmerkingen betreft 46% een negatieve waardering/verbetersuggestie, 33% van de opmerkingen is neutraal en 21% betreft een positieve waardering/compliment. De meeste opmerkingen zijn gemaakt over 'Woonruimte' (89), 'Woongenot' (72) en 'Dienstverlening' (71). Per rubriek verschilt de percentuele verdeling in waardering. 'Woongenot' heeft relatief de meeste positieve opmerkingen (47%). 'Prijs/kwaliteit' heeft het hoogste percentage negatieve opmerkingen (66%). De tekst van de opmerkingen kan geselecteerd worden op tijdsperiode en rubriek, maar ook op huurderscategorie en/of complex. Daarmee kunnen de geselecteerde opmerkingen bijdragen aan een beter inzicht in de klantenwaardering en bijdragen tot het ontwikkelen van verbetervoorstellen.



De toelichtende opmerkingen van de respondenten bevestigen het beeld van de scores. De opmerkingen bestaan voor 46% uit verbetersuggesties en negatieve opmerkingen, 33% is neutraal en 21% betreft een positieve waardering en complimenten.

7. Normering en verbeteracties

Algemene normering per aspect

Omdat de scores tussen de vier huurercategorieën aanzienlijk verschillen, zijn de normen gekoppeld aan de categorie met de meeste respondenten: de nieuwe Nederlandse huurders. Bovendien is alleen bij die categorie vergelijking met collega's mogelijk.

Vanaf 2008 wordt gestreefd naar een meer evenwichtige waardering van alle vijf aspecten van klantenwaardering. De afgelopen jaren is de waardering voor Prijs/kwaliteitsverhouding en Reputatie al sterk verbeterd (zie grafiek op blz. 7).

Begin 2010, bij de analyse van 2009, werd de norm voor Product, Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie gehandhaafd op een waardering 'goed', met een score van tenminste 45 punten.

Voor Prijs/kwaliteit (in 2009 score 30) werd de norm voor 2010 vastgesteld op een waardering 'redelijk of matig', met een score van tenminste 35 punten.

Uit de tabel op blz. 7 blijkt dat voor Product de norm van 45 punten net niet is gehaald (score 43), Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie voldoen wel aan de gestelde norm (resp. score 45, 50 en 49). Ook aan de norm voor Prijs/kwaliteit van 35 punten wordt voldaan (score 37).

Respons

De respons is mede door de verloting van cadeaubonnen zeer goed (45,2%). Doordat de enquête uitsluitend gekoppeld is aan mutaties (nieuwe en vertrekkende huurders) is het aantal respondenten bij sommige complexen echter vrij klein. Het is daarom goed de klanten nadrukkelijk te blijven informeren over de enquête die ze zullen ontvangen. Daarbij geven we aan hoe belangrijk het oordeel van de klant voor Idealis is. Dat oordeel vormt de basis voor verbetervoorstellen ten aanzien van kwaliteit van wonen, leefbaarheid, dienstverlening en service. Het benadrukken van het belang dat Idealis hecht aan het oordeel van de klant wordt op zichzelf al zeer gewaardeerd door klanten en draagt bij aan verbetering van het imago.

Zowel bij het aangaan als het opzeggen van een huurovereenkomst blijven wij de klant (via de website en in persoonlijke klantencontacten) informeren over de enquête. Daarbij benadrukken we veel belang te hechten aan het oordeel van onze klanten als basis voor verbeteracties.

Reputatie

Het complex Droevendaal heeft vanaf 2009 een lage klantenwaardering, met name voor Reputatie, maar ook voor bepaalde elementen van Dienstverlening en Persoonlijke service. De score voor Reputatie is teruggedaan van +22 in 2008 naar +6 in 2009 en +7 in 2010. (Ter vergelijking: het gemiddelde van alle complexen bedraagt +35). Dit heeft vooral te maken met zaken die de afgelopen twee jaar hebben gespeeld (aanschaffen verhuur ovens en koelkasten, het electra-project en het voornemen om bij het kiezen van medebewoners buitenlandse studenten uit te sluiten).

Het complex Droevendaal heeft een lage klantenwaardering, met name voor Reputatie, maar ook voor bepaalde elementen van Dienstverlening en Persoonlijke service. Vanuit de afdeling Wonen wordt veel aandacht besteed aan een heldere communicatie met de bewoners. Projecten zoals het electra-project en het groenbeheer verlopen momenteel naar tevredenheid. Per 1 januari 2011 heeft Droevendaal ook een nieuwe beheerder. In de overlegsituaties met bewoners en bewonersvertegenwoordiger blijft Idealis van gedachte wisselen over verbeterpunten op Droevendaal. Idealis heeft er alle vertrouwen in dat de waardering voor Reputatie e.d. er geleidelijk aan weer zal stijgen.

Prijs/kwaliteitsverhouding

Met name de waardering voor Prijs/kwaliteitsverhouding verschilt opvallend sterk tussen Nederlandse en buitenlandse huurders. Nieuwe Nederlandse huurders geven voor Prijs/kwaliteit een score van +36 punten, terwijl nieuwe buitenlandse huurders dit waarderen met een score van -6 punten. Bij vertrekkende huurders geven de Nederlanders 28 punten en de buitenlanders een score van -1.

Uit de enquête die in 2009 onder buitenlandse studenten is gehouden bleek al dat een ruime meerderheid (79,8%) aangaf dat de woonlasten van studentenhuysvesting in Wageningen hoger liggen dan in het land van herkomst. Hoewel Wageningen vergeleken met andere studentensteden aanwijsbaar goedkoper is scoort Idealis laag op woonlasten. Idealis probeert al zo helder mogelijk te communiceren naar de internationale studenten over de woonlasten. De informatie, voorafgaand aan de komst naar Nederland, is al sterk verbeterd, maar zal nog verder verbeterd worden met de introductie van de nieuwe website van Idealis. De medewerker PR en communicatie zal met Wageningen UR in contact treden om te bezien op welke punten de communicatie op dit onderwerp nog beter afgestemd kan worden.

Bij uitbreiding van het bestand van kamers voor buitenlandse studenten, c.q. verlenging van het huidige contract met Wageningen UR, zal bezien worden of er ook andere en goedkopere vormen van huisvesting kunnen worden aangeboden. Hiervoor zal dan eerst nader onderzoek plaatsvinden.

De informatie, voorafgaand aan de komst naar Nederland, is al sterk verbeterd, maar zal nog verder verbeterd worden met de introductie van de nieuwe website van Idealis.

Klantenwaardering Ede

Voor een aantal elementen is de score in Ede opvallend veel hoger dan in Wageningen. Dit betreft vooral 'Sfeer in huis/afdeling', alle vier elementen van het aspect 'Reputatie', 'Prijs/kwaliteitsverhouding' en 'Afstand tot opleiding'. Opvallend is dat het complex Arnold Koningstraat op verschillende elementen het beste scoort, vooral de score voor 'Afstand woonruimte tot opleiding' is bijzonder hoog (score 91).

Er zijn ook elementen waar de score in Ede lager is. Opvallend is dat de Wageningse respondenten Het element 'Kwaliteit gedeelde voorzieningen (keuken, douche e.d.) aanzienlijk beter waarderen (score 16) dan in Ede (score 0). Idealis besteedt de laatste jaren meer aandacht aan het beheer van de studentenhuising in Ede. Bij mutaties en periodieke bezoeken wordt o.a. gekeken naar noodzakelijk onderhoud en andere zaken die aandacht behoeven. In het periodieke overleg met Woonstede over de studentenhuising in Ede worden ook de aandachts-/verbeterpunten uit de enquêtes besproken.

Vergelijking van de klantenwaardering in Ede en Wageningen geeft enkele opvallende verschillen te zien. Op sommige elementen scoort Ede hoger en op andere juist lager dan in Wageningen. Idealis zal de klantenwaardering voor de appartementen in Ede samen met Woonstede nader analyseren.

Normering van elementen

Van welke elementen willen we de scores verbeteren en hoe kunnen we de waardering ervan beïnvloeden? Hoe wordt een element beoordeeld en zijn er verschillen in waardering tussen nieuwe en vertrokken huurders, of tussen Nederlandse en buitenlandse huurders? Bezien wordt of, naast de normering van scores voor de vijf aspecten, ook een normering voor bepaalde elementen ontwikkeld kan worden.

In vervolg op de normering van scores voor de vijf aspecten, wordt in 2011 gezien of ook normen voor bepaalde elementen ingevoerd kunnen worden.

Benchmarking

Samen met de collega's willen we de benchmarking van de klantenwaardering verder versterken. Daarom streven we ernaar dat ook andere KENCES-leden gebruik maken van dit klantenfeedbacksysteem.

Idealis heeft het voornemen om in 2011, samen met bureau Feeddex en de beide collega's een bijeenkomst over klantenwaardering te organiseren voor de eigen organisaties, waarbij eventuele belangstellenden van andere KENCES-leden ook uitgenodigd worden.

W. van Alphen/25-02-2011.
Vastgesteld in MT d.d. 01-03-2011.

Bijlage 1 Feeddex 2010, scores Idealis vergeleken met collega's (nieuwe Nederlandse huurders)

Overzichtstabel	Idealis	SSH's Totaal
Feeddex100	44	48
Product	43	44
Technische staat kamer/woning bij aankomst	37	38
De onderhoudsstaat van het complex/gebouw	42	37
Kwaliteit gedeelde voorzieningen (keuken, douche e.d.)	26	29
Afstand woonruimte tot centrum	49	51
Afstand woonruimte tot opleiding	58	60
Veiligheid kamer/woning (brandveiligheid, inbraakpreventie e.d.)	39	37
Veiligheid in de directe omgeving van het complex/gebouw	43	42
Woonruimte voldoet aan mijn behoeften	57	58
Sfeer in huis/afdeling (medebewoners, gezelligheid e.d.)	49	59
Prijs/kwaliteit verhouding	36	47
Dienstverlening	46	45
Telefonische bereikbaarheid Idealis	48	48
Openingstijden kantoor Idealis	32	38
Bereikbaarheid beheerder (e-mail, telefoon e.d.)	46	42
Duidelijke huurvoorwaarden	47	51
Duidelijke melding reparatieverzoeken (waar, hoe, gemak)	33	34
Tekenen huurovereenkomst/sleuteloverdracht	57	46
Informatie via website (volledigheid, duidelijkheid, gebruiksgemak)	42	43
Informatie via folders/flyers	36	39
Informatie via (digitale) nieuwsbrief	40	38
Persoonlijke Service	50	49
Deskundigheid/informatieverstrekking baliemedewerkers	52	50
Deskundigheid/informatieverstrekking beheerder	41	43
Vriendelijkheid en beleefdheid baliemedewerkers	61	59
Vriendelijkheid en beleefdheid beheerder	47	50
Afhandeling van brieven/e-mail (snelheid/kwaliteit)	46	44
Afhandeling van klachten over overlast e.d. (snelheid, kwaliteit)	39	37
Afhandeling van reparatieverzoeken (snelheid, kwaliteit)	29	26
Klantvriendelijkheid tijdens uitvoering reparatieverzoeken	43	49
Klantvriendelijkheid huurbetaling (helderheid, gemak, contact)	49	50
Reputatie	51	55
Idealis staat goed bekend	47	53
Idealis komt duidelijk over	50	54
Idealis is aan te bevelen	54	61
Idealis heeft aan mijn verwachtingen voldaan	52	55

Bijlage 2 Feeddex 2010 Alle huurders, complexen met 10 of meer respondenten

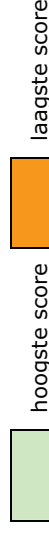
hoogste score

laagste score

Overzichtstabel	Totaal	A.Kon	Asser	Binn	Born	Burgt	Dijk	Droe	Haar	Hoef	Lang	Marij	N.Ma	Wal
(Respondenten)	1404	32	107	18	332	19	204	40	311	96	32	80	77	22
Feeddex100	34	43	40	40	27	53	34	37	32	35	34	42	43	32
Product	37	37	37	51	31	73	39	48	37	36	24	43	39	34
Technische staat kamer/woning bij aankomst	37	28	38	53	39	74	35	40	34	41	24	32	33	12
Technische staat kamer/woning bij vertrek	43	48	45	53	34	*	49	45	48	44	30	52	50	18
De onderhoudsstaat van het complex/gebouw	34	29	33	64	20	79	37	34	40	33	27	44	44	7
Inventory in your room (furniture, curtains, mattress etc.)	25	*	32	*	29	*	28	*	21	3	*	*	*	*
Kwaliteit gedeelde voorzieningen (keuken, douche e.d.)	15	1	23	44	3	72	18	42	15	17	-4	48	2	23
Afstand woonruimte tot centrum	47	43	35	42	44	99	40	21	58	34	40	58	38	95
Afstand woonruimte tot opleiding	59	91	61	32	74	56	68	82	31	73	30	40	78	45
Veiligheid kamer/woning (brandveiligheid, inbraakpreventie e.d.)	39	31	37	53	37	72	38	42	46	32	12	44	38	5
Veiligheid in de directe omgeving van het complex/gebouw	44	28	42	54	44	64	47	50	50	41	20	41	39	27
Woonruimte voldoet aan mijn behoeften	43	54	43	71	27	80	42	65	44	46	45	55	51	43
Sfeer in huis/afdeling (medebewoners, gezelligheid e.d.)	32	52	35	49	12	64	40	71	32	26	46	14	57	58
Prijs/kwaliteit verhouding	16	37	38	14	-7	19	19	34	12	25	18	40	34	21
Dienstverlening	41	46	40	41	43	54	41	20	40	39	44	40	43	36
Telefonische bereikbaarheid Idealis	39	44	37	39	33	55	38	25	40	43	54	46	47	43
Openingstijden kantoor Idealis	28	32	26	26	34	32	24	7	28	29	43	28	34	18
Bereikbaarheid beheerder (e-mail, telefoon e.d.)	39	40	39	20	43	54	31	15	44	34	51	39	37	26
Private service set (duvet, duvet cover, pillow etc.)	31	*	49	*	38	*	21	*	25	38	*	*	*	*
Duidelijke huurvoorwaarden	44	45	45	47	44	51	45	29	39	46	54	43	53	47
Duidelijke melding reparatieverzoeken (waar, hoe, gemak)	31	60	34	20	34	*	24	-21	34	35	21	40	33	28
Tekenen huurovereenkomst/sleuteloverdracht	54	43	59	62	52	68	56	44	54	55	56	50	56	50
Sleuteloverdracht bij vertrek	46	58	41	70	48	*	54	26	49	39	24	38	32	53
Informatie via website (volledigheid, duidelijkheid, gebruiksgemak)	41	48	37	22	44	47	43	28	39	35	47	38	45	46
Informatie via folders/flyers	36	43	35	20	43	*	35	8	27	43	40	32	40	53
Informatie bij huuropzegging	41	48	33	32	46	*	42	33	47	27	43	44	37	9
Informatie via (digitale) nieuwsbrief	34	32	33	40	33	*	27	9	36	42	47	38	36	49

*= niet van toepassing

Bijlage 2 Feeddex 2010 Alle huurders, complexen met 10 of meer respondenten (vervolg)



Overzichtstabel	Totaal	A.Kon	Asser	Binn	Born	Burgt	Dijk	Droe	Haar	Hoev	Lang	Marij	N.Ma	Wal
(Respondenten)	1404	32	107	18	332	19	204	40	311	96	32	80	77	22
Persoonlijke Service	45	48	44	46	46	54	42	32	47	45	44	46	47	39
Deskundigheid/informatieverstrekking balliemedewerkers	48	52	49	46	47	54	45	40	49	51	50	48	52	44
Deskundigheid/informatieverstrekking beheerder	40	47	39	40	40		35	3	45	41	28	45	44	40
Vriendelijkheid en beleefdheid balliemedewerkers	55	59	56	63	52	76	53	43	56	56	57	53	57	57
Vriendelijkheid en beleefdheid beheerder	45	63	46	40	46		36	20	49	45	60	45	48	46
Afhandeling van brieven/e-mail (snelheid/kwaliteit)	43	34	37	49	50	56	36	37	44	43	44	44	39	23
Afhandeling van klachten over overlast e.d. (snelheid, kwaliteit)	30	36	30	45	34	54	24	17	27	36	38	20	37	-4
Afhandeling van reparatieverzoeken (snelheid, kwaliteit)	28	24	34	3	28	23	22	0	38	27	24	31	28	24
Klantvriendelijkheid tijdens uitvoering reparatieverzoeken	42	49	41	55	45	37	36	28	42	38	43	43	41	38
Klantvriendelijkheid huurbetaling (helderheid, gemak, contact)	49	49	46	58	52	55	45	43	49	50	49	47	47	46
Reputatie	35	52	40	54	26	51	33	7	37	37	52	43	55	41
Idealis staat goed bekend	30	52	34	41	25	51	27	-15	32	30	51	34	48	35
Idealis komt duidelijk over	36	50	37	64	29	47	34	1	35	40	54	44	55	46
Idealis is aan te bevelen	41	57	46	66	33	49	38	17	41	41	58	46	60	43
Idealis heeft aan mijn verwachtingen voldaan	35	48	44	46	18	59	35	28	38	36	46	49	56	40

* niet van toepassing