

idealis *eigen wijs wonen*



ANALYSE
KLANTENWAARDERING
FEEDDEX 2009

Maart 2010

Samenvatting

Respons

In 2009 hebben in totaal 1.424 huurders de Feeddex-enquête ingevuld. De totale respons is 42,2%.

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 heeft ook 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).

De vijf aspecten van klantenwaardering

Huurders vinden de aspecten Product en Prijs/kwaliteit belangrijker dan Dienstverlening en Persoonlijke service. Relatief het minst belangrijke aspect vinden zij Reputatie (van Idealis). De Feeddex totaalscore 2009 bedraagt 32, iets lager dan vorig jaar (34) en gelijk aan die van 2007. Vier van de vijf aspecten van de klantenwaardering scoren iets lager dan vorig jaar. Het enige aspect dat in 2009 aanzienlijk hoger scoort is Reputatie. Persoonlijke service scoort evenals vorig jaren 'goed' (44). Product (35), Dienstverlening (38) en Reputatie (34) scoren 'redelijk' tot vrijwel 'goed'. Prijs/kwaliteit scoort 'redelijk/matig' (13).

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

Vergelijking met collega's

Idealis scoort in vergelijking met de andere studentenhuisvesters lager op Product en Dienstverlening en vooral op Prijs/kwaliteit. Idealis scoort exact gelijk op Persoonlijke service en beter op Reputatie. In vergelijking met collega's scoort Idealis zeer goed op het element 'Tekenen huurovereenkomst/-sleuteluitgifte'.

Vergelijking met 2008

Bij de nieuwe Nederlandse huurders is met name in 2009 sprake van een zeer opvallende verbetering van de Reputatie. De verbetering van de scores voor Prijs/kwaliteit en Reputatie doen zich zowel voor in Wageningen als in Ede. Opvallende wijziging van scores ten opzichte van 2008 (een verschil van 10 punten of meer) betreft verbeterde scores voor Telefonische bereikbaarheid, Bereikbaarheid van de beheerder en Sfeer op de afdeling.

Scores per complex

De scores kunnen sterk verschillen per complex. Vaak zijn het dezelfde complexen die op veel elementen van een van de vijf aspecten het beste of slechtste scoren. Het Binnenveld scoort opvallend goed op veel elementen van Product, Walstraat op Dienstverlening en Marijkeweg op Persoonlijke Service. Bornsesteeg scoort relatief slecht op Prijs/kwaliteitsverhouding en Luynhorst op veel elementen van Product. Bij Reputatie scoort Droevendaal relatief het laagste van alle complexen.

Opmerkingen van de respondenten

De toelichtende opmerkingen van de respondenten bevestigen het beeld van de scores. Opmerkingen over de prijs/kwaliteitsverhouding zijn in meerderheid negatief (71,7%) en opmerkingen over klantvriendelijkheid vooral positief (70,4%).

Normering en verbeteracties

Voor 2010 wordt de norm voor Product, Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie gehandhaafd: een waardering 'goed', met een score van tenminste 45 punten. Het streven naar een iets hogere waardering voor Prijs/kwaliteit wordt eveneens gehandhaafd: een waardering 'redelijk of matig', met een score van tenminste 35 punten.

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

Het complex Droevendaal heeft een lage score voor Reputatie. Deze score is teruggedaan van +22 in 2008 naar +6 in 2009. terwijl het gemiddelde van alle complexen in 2009 +34 bedraagt. De teruggang geldt voor de meeste elementen waaruit Reputatie is samengesteld. *'Idealis staat goed bekend'* scoorde in 2009 slecht (-21), terwijl het gemiddelde van alle complexen redelijk is (+27). Idealis vindt het belangrijk om het vertrouwen van de bewoners van Droevendaal terug te winnen en te verbeteren tot het goede niveau van voorgaande jaren. Idealis zal daarom het afgelopen jaar met de bewonersvertegenwoordiger van het complex bespreken. Aan dat overleg zal ook de directeur/bestuurder van Idealis deelnemen.

De waardering voor Prijs/kwaliteitsverhouding is bij de internationale huurders onvoldoende. Uit de enquête die onder internationale studenten is gehouden blijkt dat een ruime meerderheid van de internationale studenten (79,8%) aangeeft dat de woonlasten van studentenhuisvesting in Wageningen hoger liggen dan in het land van herkomst. Een klein deel van de respondenten (9,3%) geeft aan 'weet ik niet/kan ik niet beoordelen' en slechts 2% geeft aan dat de huur lager is dan in het land van herkomst. Bij Europese respondenten is dat laatste percentage vrijwel hetzelfde (2,7%).

Het oordeel over bepaalde aspecten van de woonruimte, de inventaris en de geboden service en ook de verschillen in de waardering tussen en binnen studentencomplexen zullen nader onderzocht worden. We denken dat het houden van klantenpanels met internationale studenten daarbij een belangrijke rol kan vervullen.

Informatie over woonlasten voorafgaand aan de komst naar Nederland zal sterk verbeterd worden door optimale samenwerking met Wageningen Universiteit en via de te ontwikkelen nieuwe website van Idealis. Verwacht wordt dat die voor de start van het nieuwe studiejaar (2010/2011) live gaat.

De in overleg met de afdelingen opgestelde verbeteringen van de enquête bieden een goede basis om in 2010 meer gebruik te maken van tussentijdse metingen van de klantenwaardering voor bepaalde elementen. Op grond van die metingen zal getracht worden om, naast de normering van scores voor de vijf aspecten, ook een normering voor bepaalde elementen in te voeren.

Idealis heeft het voornemen om in 2010 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.

1. Inleiding

Structurele enquêtering van bewoners vormt voor Idealis een belangrijke basis voor het ontwikkelen van verbetervoorstellen en maakt het mogelijk om te meten of genomen maatregelen succesvol zijn. Een goed georganiseerd klantenfeedbackproces levert betrouwbare niet-financiële prestatie-indicatoren. De kwantitatieve informatie uit de Feeddex kan op elk gewenst moment worden vergeleken met het vorige jaar, met andere complexen, met andere huurderscategorieën en zelfs met twee collega-studentenhuysvesters.

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 verbeteringsuggesties 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 2009

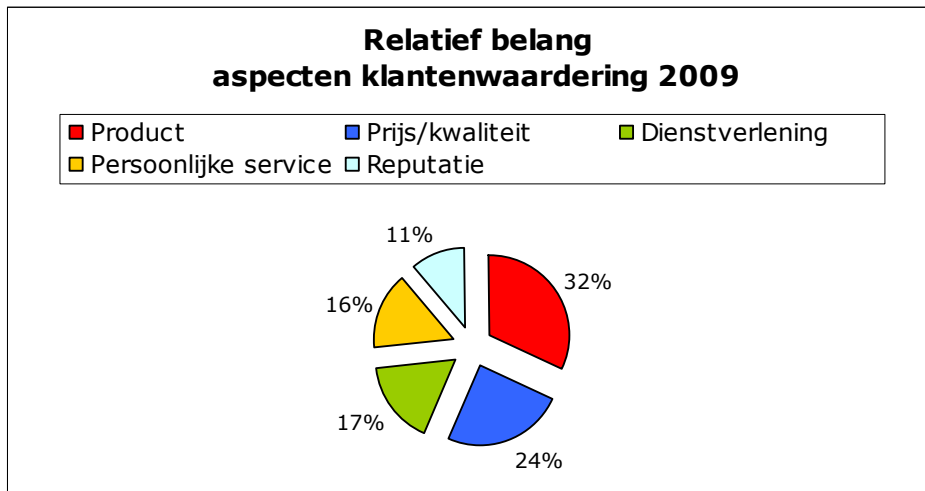
3.1. Respons

In 2009 zijn er 3617 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. Het aantal respondenten in 2009 bedroeg 1.424. De respons verschilt per huurderscategorie, maar de onderlinge verschillen zijn kleiner dan in voorgaande jaren. De totale respons van 2009 is (42,2%), wat hoger dan in 2008 (39,4%). Nieuwe huurders hebben een hogere respons dan vertrekkende huurders. De hoogste respons hebben nieuwe internationale huurders (45,4%), gevolgd door nieuwe Nederlandse huurders (44,2%), vertrekkende Nederlanders (42,2%) en tot slot de vertrekkende internationale huurders (37,1%).

In 2009 hebben in totaal 1.424 huurders de Feeddex-enquête ingevuld. De totale respons is 42,2%.
--

3.2. Relatief belang van de vijf aspecten

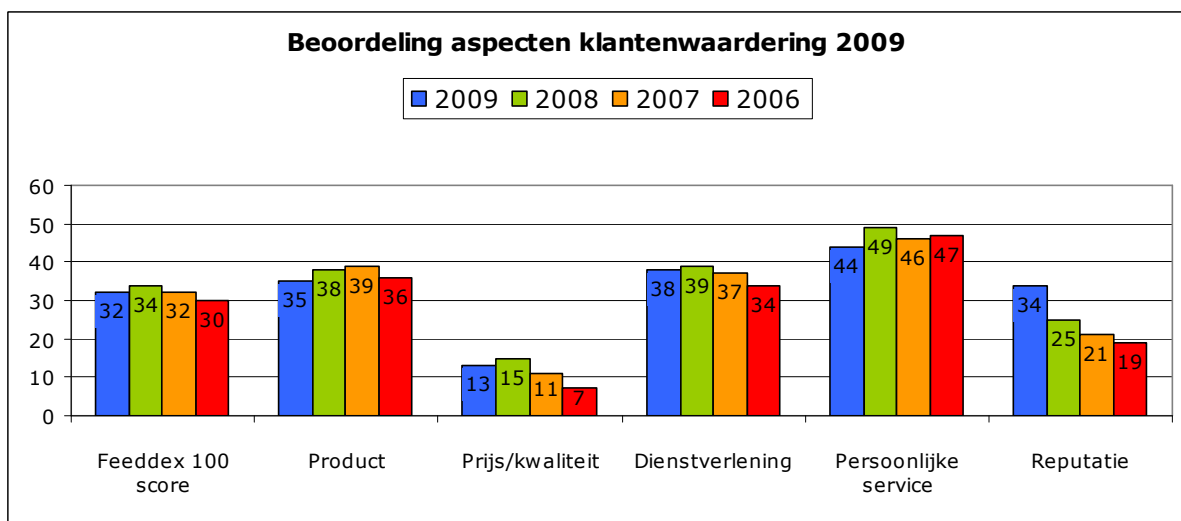
Huurders wordt gevraagd naar het belang van vijf aspecten door 100 punten te verdelen over vijf aspecten: Product, Prijs/kwaliteit, Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie. Welke aspecten voor hen het zwaarst wegen werkt door in de totaalscore Feeddex 100. De percentuele verdeling van het belang van de vijf aspecten wordt in de volgende grafiek weergegeven. De waardering van het relatieve belang van de aspecten in 2009 is exact gelijk aan die van 2008.



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

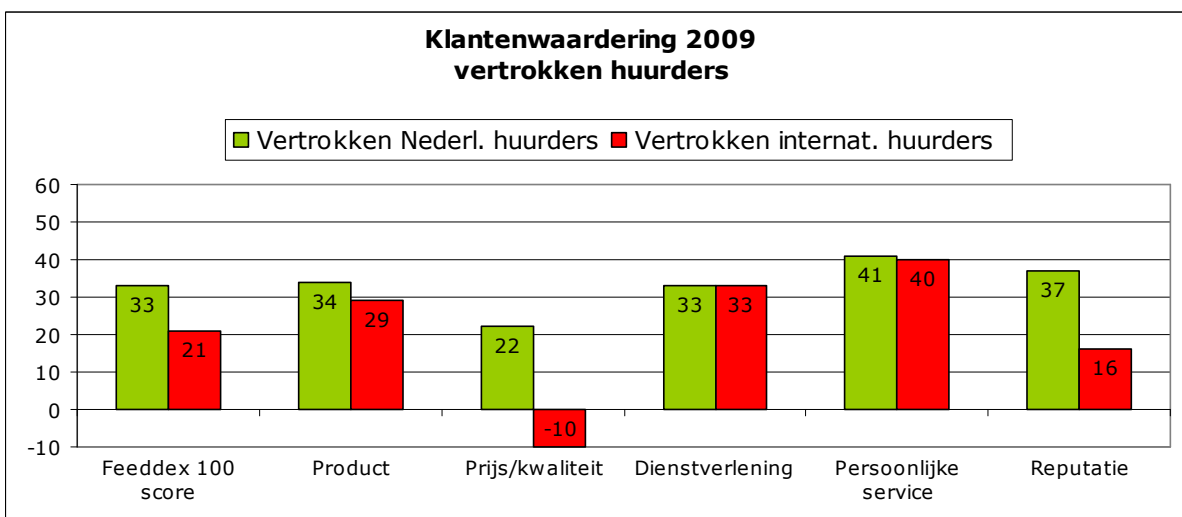
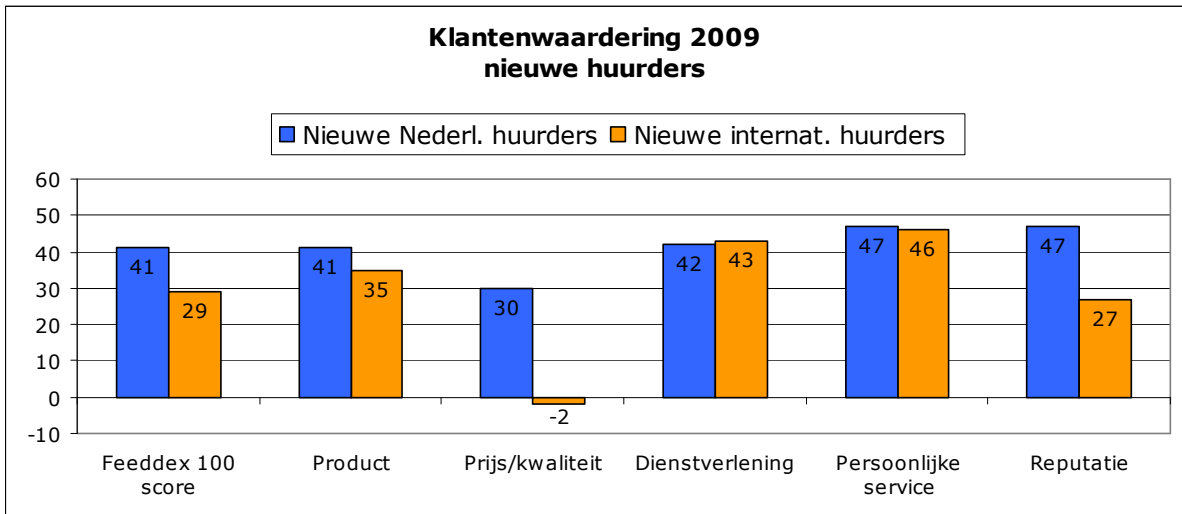
Allereerst worden de Feeddex 100 totaalscore en de scores van de vijf aspecten van klantenwaardering vergeleken met die van vorige jaren. Daarna vindt voor 2009 een uitsplitsing plaats tussen de vier categorieën huurders: nieuwe en vertrokken huurders, beide weer onderverdeeld in Nederlandse en internationale 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.



De Feeddex totaalscore 2009 bedraagt 32, iets lager dan vorig jaar en gelijk aan die van 2007. Vier van de vijf aspecten van de klantenwaardering scoren iets lager dan vorig jaar. Het enige aspect dat in 2009 aanzienlijk hoger scoort is Reputatie. Persoonlijke service scoort evenals vorig jaren 'goed' (44). Product (35), Dienstverlening (38) en Reputatie (34) scoren 'redelijk' tot vrijwel 'goed'. Prijs/kwaliteit scoort 'redelijk/matig' (13).

De aanzienlijk hogere scores voor Reputatie in vergelijking met vorige jaren worden nader toegelicht in hoofdstuk 4, paragraaf 4.4., blz. 10.

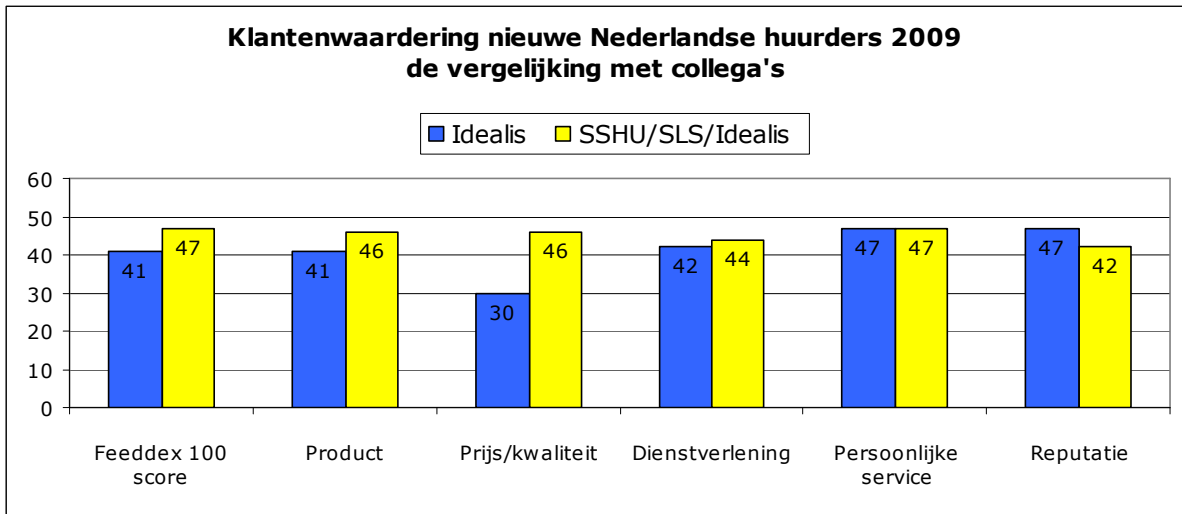
We zullen de klantenwaardering voor de 5 aspecten uitsplitsen voor achtereenvolgens de nieuwe en de vertrokken huurders, elk weer onderverdeeld in Nederlandse en internationale huurders.



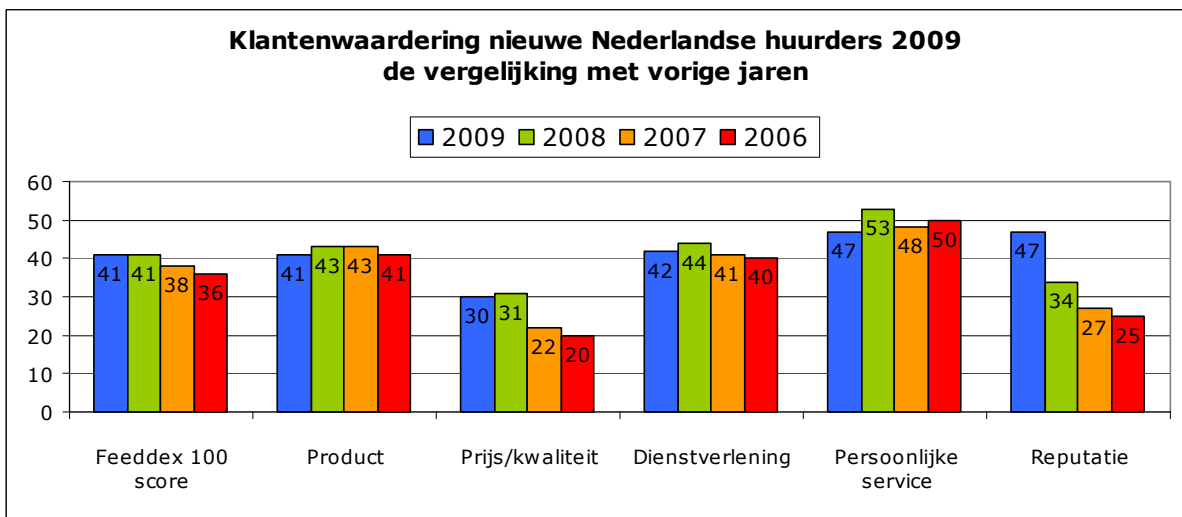
De klantenwaardering van nieuwe en vertrokken huurders en ook die van Nederlandse en internationale huurders verschilt onderling aanzienlijk. Nieuwe huurders geven hogere scores dan vertrokken huurders. Nederlandse huurders geven bij de meeste aspecten een hogere score dan internationale huurders.

De grootste spreiding in scores betreft het oordeel over Prijs/kwaliteit. Bij de Nederlandse huurders scoort dit aspect 'redelijk/matig' en bij internationale huurders 'slecht'.

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 internationale studenten, maar het aantal internationale respondenten is erg klein. De vergelijking met de collega's beperkt zich daarom tot de categorie 'nieuwe Nederlandse huurders'.



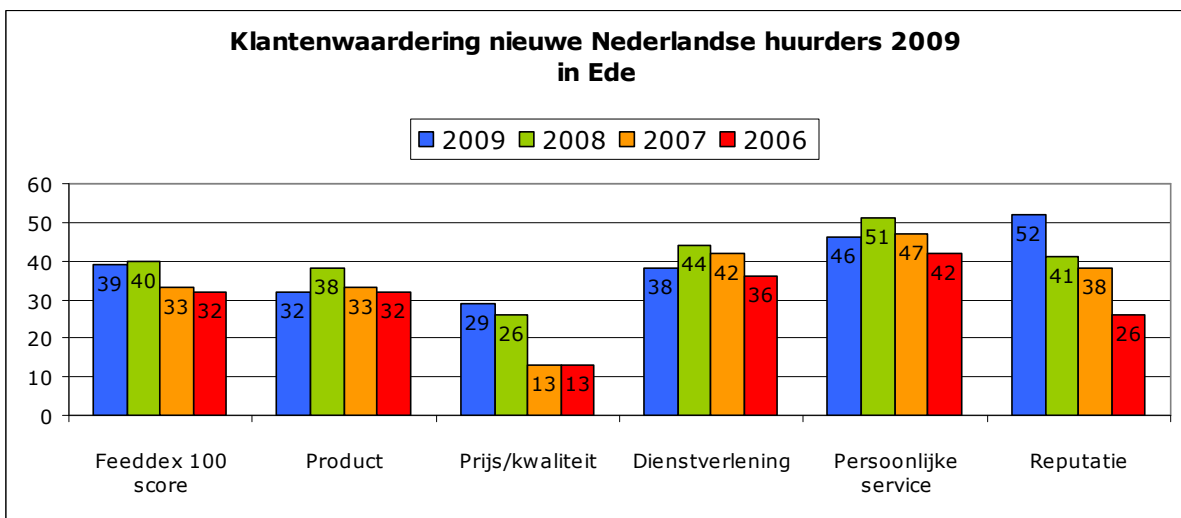
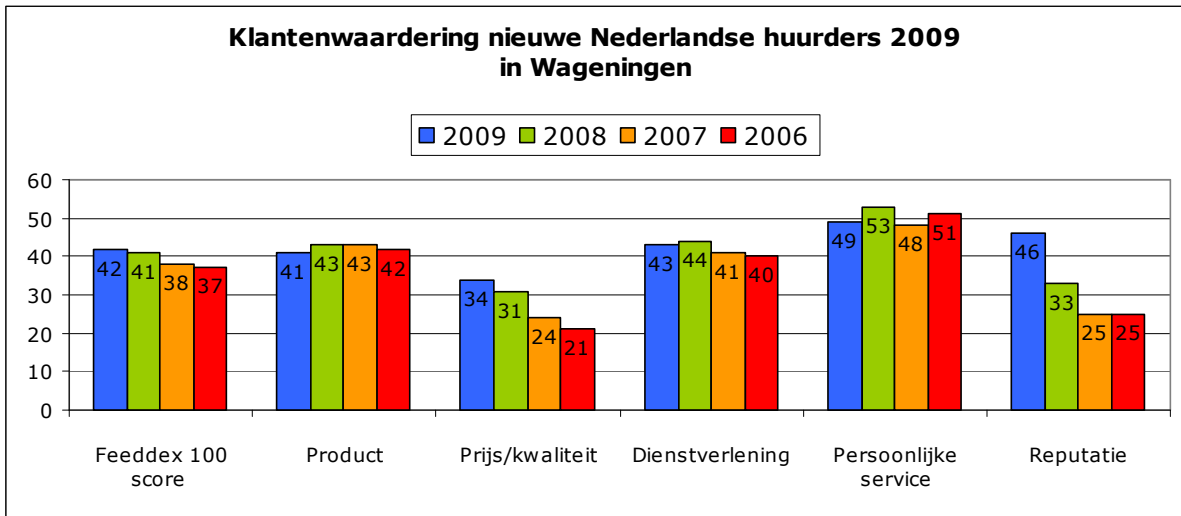
Idealis scoort in vergelijking met de andere studentenhuysvesters lager op Product en Dienstverlening en vooral op Prijs/kwaliteit. Idealis scoort exact gelijk op Persoonlijke service en beter op Reputatie.



Bij de nieuwe Nederlandse huurders is met name in 2009 sprake van een zeer opvallende verbetering van de Reputatie.

In hoofdstuk 4 wordt nader ingegaan op de gewijzigde scores voor Reputatie.

Onderscheid kan worden gemaakt in de klantenwaardering van huurders in Wageningen en in Ede. In de volgende twee grafieken wordt dat over een periode van 4 jaar weergegeven.



De grootste verschillen tussen Wageningen en Ede doen zich voor in de scores voor Product (Wageningen 41, Ede 32), Prijs/kwaliteit (Wageningen 34, Ede 29) en Reputatie (Wageningen 46, Ede 52). De verbetering van de scores voor Prijs/kwaliteit en Reputatie doen zich voor in Wageningen en in Ede.

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. In 2008 is op initiatief van Idealis de vragenlijst geactualiseerd in overleg met SLS en SSH Utrecht. Met ingang van januari 2009 wordt een verbeterde vragenlijst gehanteerd door alle drie studentenhuistesters.

4.1. De scores van de elementen in 2009

Allereerst wordt gezien welke elementen in 2009 opvallend goed of slecht hebben gescoord. Vervolgens worden de grootste wijzigingen in de scores ten opzichte van 2008 op een rijtje gezet. Daarna wordt gezien welke elementen opvallend beter of slechter scoren ten opzichte van de collega's.

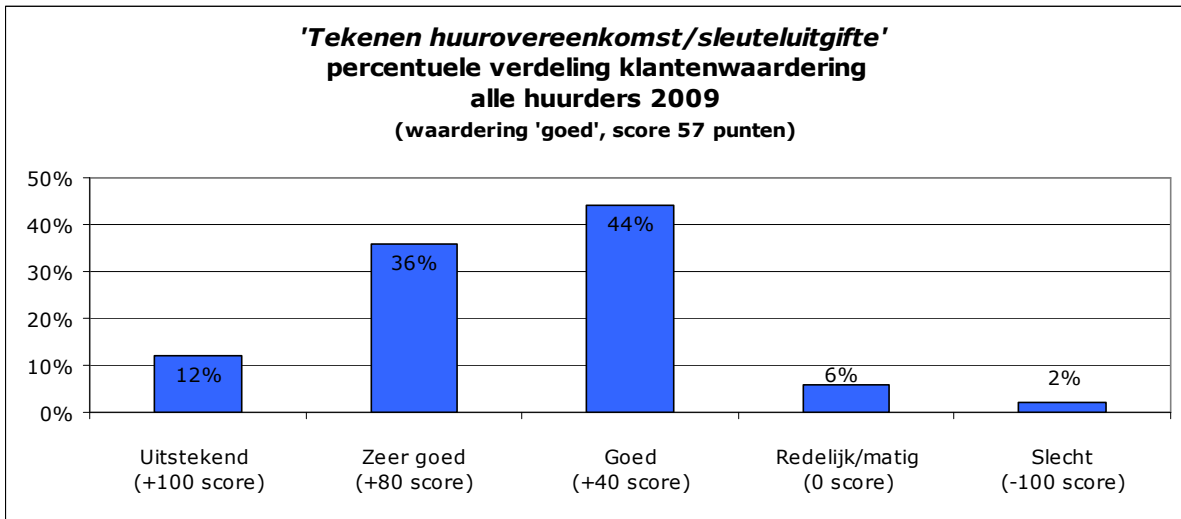
De best scorende elementen

Voor het totaal van alle huurders bedraagt de Feeddex 100 score 32 punten. Er zijn 30 elementen die 32 punten of hoger scoren en 7 elementen die lager scoren dan de totaalscore.

In totaal zijn er 16 elementen met een waardering 'goed' (dwz. een score van 40 of hoger).

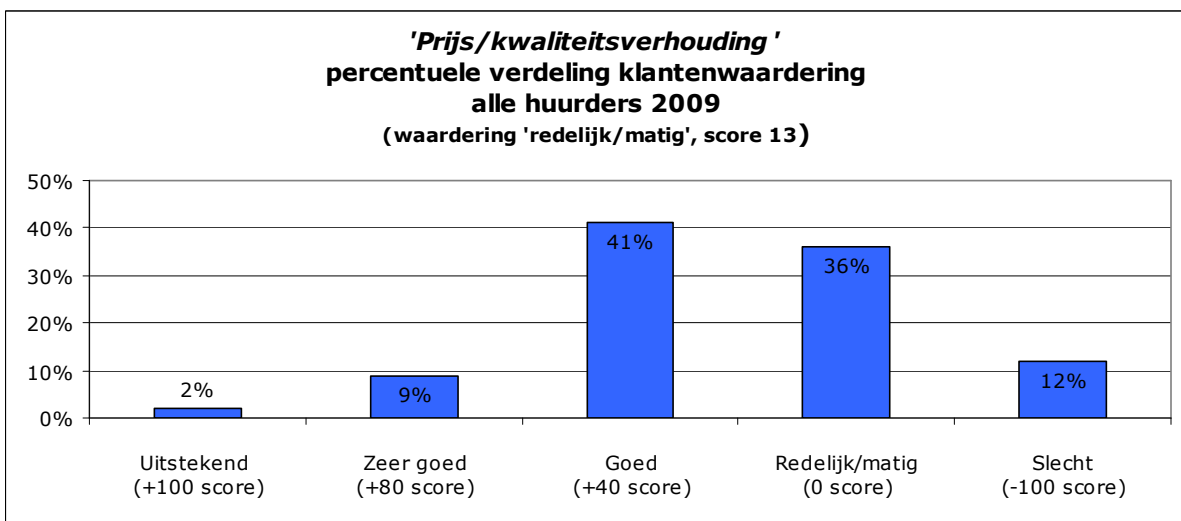
De drie elementen die het beste scoren zijn: Tekenen huurovereenkomst/sleuteloverdracht (57), Afstand tot opleiding (54) en Vriendelijkheid en beleefdheid (balie)medewerkers (53).

Om een indruk te geven van wat de hoogste score van 57 inhoudt, wordt in de volgende grafiek de percentage verdeling weergegeven van het oordeel van alle ruim 1.400 respondenten.



De slechtst scorende elementen

Voor het totaal van alle huurders zijn er in 2009 7 elementen die lager scoren dan de Feeddex 100 score van 34 punten. De drie elementen die het laagste scoren zijn: Prijs/kwaliteitsverhouding (13), Gemeenschappelijke voorzieningen (15) en Inventory in room (25). Prijs/kwaliteitsverhouding krijgt de laagste waardering van alle respondenten (13). In onderstaande grafiek wordt de verdeling van de scores voor Prijs/kwaliteit weergegeven.



Het oordeel over de Prijs/kwaliteitsverhouding verschilt per huurderscategorie. De score van de nieuwe Nederlandse huurders bedraagt 30, bij vertrekkende Nederlandse huurders is de score 22, bij nieuwe internationale huurders -2 en bij vertrekkende internationale huurders -10.

4.2. Scores van elementen vergeleken met 2008

Elementen met hogere of gelijke scores

Voor het totaal van alle huurders zijn er in 2009 24 elementen die hoger of gelijk scoren dan in 2008. De verbetering is het grootst bij Telefonische bereikbaarheid (van 24 naar 39), Bereikbaarheid beheerder (van 26 naar 39) en Sfeer op de afdeling (van 22 naar 33).

Elementen met lagere scores

Voor het totaal van alle huurders zijn er in 2009 15 elementen die lager scoren dan in 2008. Het verschil met 2008 is het grootst bij Gemeenschappelijke voorzieningen (van 23 naar 15), Afhandeling reparatieverzoeken (van 40 naar 32) en Vriendelijkheid en beleefdheid baliemedewerkers (van 60 naar 53).

Opvallende wijziging van scores ten opzichte van 2008 (een verschil van 10 punten of meer) betreft verbeterde scores voor Telefonische bereikbaarheid, Bereikbaarheid van de beheerder en Sfeer op de afdeling.

4.3. Scores elementen Idealis vergeleken met collega's

Zoals eerder aangegeven heeft de vergelijking van de Idealis-scores van 2009 met de andere studentenhuurvesters alleen betrekking op nieuwe Nederlandse huurders (zie 3.3.). In bijlage 1. wordt een overzicht gegeven van alle scores van Idealis en van de drie studentenhuurvesters samen.

Elementen van Idealis met hogere of gelijke scores

In totaal scoort Idealis beter of gelijk op 10 elementen. Het positieve verschil is het grootst bij Tekenen huurovereenkomst/sleuteloverdracht (58, SSH's 44), Afhandeling reparatieverzoeken (31, SSH's 26) en Onderhoudsstaat complex/gebouw (40, SSH's 35).

Elementen van Idealis met lagere scores

In totaal scoort Idealis op 23 elementen lager of gelijk aan de collega's. Het verschil is het grootst bij Prijs/kwaliteitsverhouding (30, SSH's 46), Is aan te bevelen (49, SSH's 61) en Heeft goede naam (42, SSH's 53).

In vergelijking met collega's scoort Idealis zeer goed op Tekenen huurovereenkomst/sleuteluitgifte en opvallend matig op Prijs/kwaliteitsverhouding.

4.4. Scores elementen Reputatie en gewijzigde vraagstelling per 1 januari 2009

In 2008 heeft Idealis het initiatief genomen om samen met SSH Utrecht en SLS in Leiden de Feeddex-enquete te actualiseren. Door de gezamenlijke aanpak blijft het ook in de toekomst mogelijk om de scores te vergelijken met die van collega's. Na terugkoppeling binnen de drie genoemde organisaties werd de nieuwe vragenlijst per 1 januari 2009 ingevoerd.

Vraagstelling elementen Reputatie

t/m 2008	vanaf 2009
<i>Idealis heeft een goede naam</i>	<i>Idealis staat goed bekend</i>
<i>Idealis komt duidelijk over</i>	ongewijzigd
<i>Idealis is aan te bevelen</i>	ongewijzigd
<i>Idealis heeft mijn verwachtingen overtroffen</i>	<i>Idealis heeft aan mijn verwachtingen voldaan</i>
<i>Idealis is organisatie om huurder bij te blijven</i>	vervallen

De stelling '*Idealis heeft mijn verwachtingen overtroffen*' was het meest ambitieus geformuleerde element van de totale enquête. De lage score had een sterke dempende invloed op de totaalscore voor Reputatie. Het was het enige element van de totale enquête dat in 2008 bij de Nederlandse huurders negatief scoorde. Ook bij de collega's had dit het element de laagste score: +4. Bij de verbeterde enquête, die met ingang van 1 januari 2009 is toegepast, is dit element realistischer geformuleerd: '*Idealis heeft aan mijn verwachtingen voldaan*'. Verwacht werd dat de verbeterde tekst waarschijnlijk zou leiden tot een hogere score voor dit element en een meer evenwichtige de totaalscore van het aspect Reputatie.

Scores klantenwaardering Reputatie in relatie tot de gewijzigde vraagstelling

t/m 2008	Score 1 ^e kwartaal 2008	
<i>Idealis heeft een goede naam</i>	35	
<i>Idealis komt duidelijk over</i>	42	
<i>Idealis is aan te bevelen</i>	41	
<i>Idealis heeft mijn verwachtingen overtroffen</i>	0	
<i>Idealis is een organisatie om huurder bij te blijven</i>	33	
Totaalscore Reputatie	34	
vanaf 2009	Score 1 ^e kwartaal 2009	Score totaal 2009
<i>Idealis staat goed bekend</i>	25	27
<i>Idealis komt duidelijk over</i>	33	35
<i>Idealis is aan te bevelen</i>	37	39
<i>Idealis heeft aan mijn verwachtingen voldaan</i>	34	35
Totaalscore Reputatie	32	34

In de tabel wordt de invloed van de gewijzigde vraagstelling inzichtelijk gemaakt door de scores van het 1^e kwartaal van 2009 te vergelijken met de scores van het 1^e kwartaal van 2008.

Geconcludeerd kan worden dat de Reputatie in totaal nauwelijks is veranderd door de gewijzigde vraagstelling. Een opvallend grote score-verandering doet zich alleen voor bij het element dat is gewijzigd van 'heeft mijn verwachtingen overtroffen' naar het meer realistische 'heeft aan mijn verwachtingen voldaan.' De score voor dit element is gewijzigd van 0 naar 34. Door de gewijzigde vraag zijn de scores voor de verschillende elementen van Reputatie meer met elkaar in evenwicht dan in voorgaande jaren.

In de rechter kolom zijn de scores van alle huurders voor geheel 2009 weergegeven. Zichtbaar is dat de waardering voor alle elementen in de loop van het jaar is verbeterd ten opzichte van het 1^e kwartaal. De gewijzigde enquête is op 1 januari 2009 ingevoerd zodat deze verbeteringen in de loop van het jaar niet meer gerelateerd zijn aan de gewijzigde vraagstelling. Reputatie wordt beïnvloed door de externe communicatie, de wijze waarop Idealis in de pers komt, het betrekken van bewoners bij beleid en beheer e.d.

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 15 respondenten de enquête hebben ingevuld (zie bijlage 2.). In eerste instantie was daarbij uitgegaan van tenminste 10 respondenten. Bij verschillende vragen kan echter ook n.v.t. worden aangegeven en is in dat geval het aantal scores lager dan 10, waardoor de gemiddelde scores alsnog niet betrouwbaar zouden zijn. Om deze reden is het complex Oude Eekmolenweg uiteindelijk niet opgenomen in de overzichtstabel.

De Feeddex 100 score voor alle respondenten bedraagt 32. De hoogste score hebben Marijkeweg (45), Asserpark (44) en Arnold Koningstraat ((41). De laagste scores hebben Luynhorst (24), Bornsesteeg (26) en Dijkgraaf (27).

Bij Product bedraagt het gemiddelde 35. De hoogste scores hebben Binnenveld (50), Droevendaal (47), Marijkeweg (45) en Asserpark (44). De laagste scores voor Product hebben Luynhorst (16), Langenhorst (22) en Bornsesteeg (31).

Bij Prijs/kwaliteit ligt het gemiddelde op 13. De hoogste scores hebben Marijkeweg (38), Asserpark (36) en Arnold Koningstraat (33). De laagste scores voor Prijs/kwaliteit hebben Bornsesteeg (-6), Binnenveld (4) en Dijkgraaf (8).

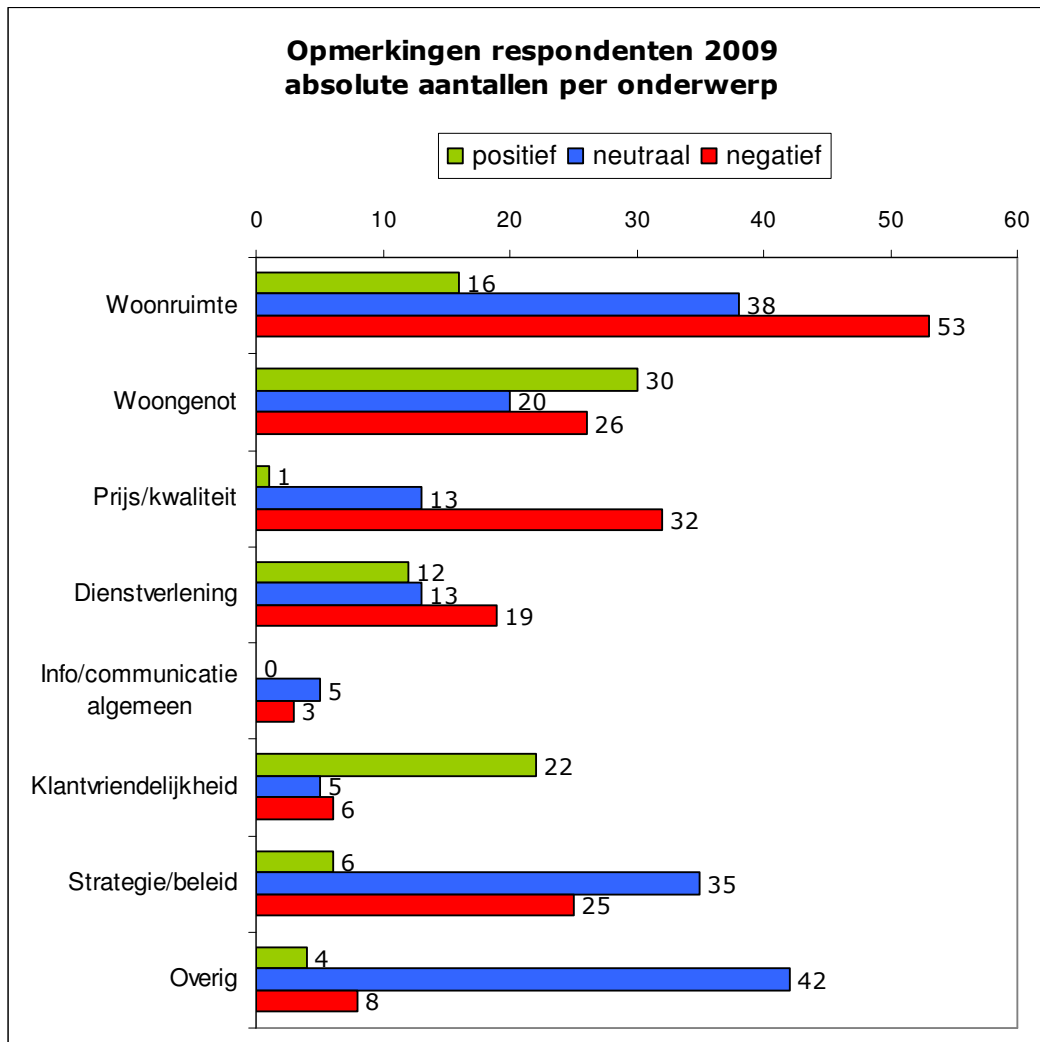
De aspecten Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie zijn in principe niet complexgebonden. Toch valt op dat het vaak dezelfde complexen zijn die op de verschillende elementen van een aspect het beste of slechtste scores. Bij Dienstverlening scoort de Walstraat bij veel elementen het beste en bij Persoonlijke service scoort de Marijkeweg veelal het beste. Droevendaal scoort relatief vaak het slechtst op elementen van Dienstverlening en vooral Reputatie.

De scores kunnen sterk verschillen per complex. Vaak zijn het dezelfde complexen die op veel elementen van een van de vijf aspecten het beste of slechtste scores. Het Binnenveld scoort opvallend goed op Product, Walstraat op Dienstverlening en Marijkeweg op Persoonlijke Service. Bornsesteeg scoort slecht op Prijs/kwaliteitsverhouding en Luynhorst opvallend matig op Product. Bij Reputatie scoort Droevendaal relatief het laagste van alle complexen.

6. Opmerkingen en suggesties van de respondenten

Tot slot eindigt de Feeddex-enquête met de mogelijkheid voor de klant om opmerkingen te plaatsen. Deze 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 bijna 450 opmerkingen gerubriceerd. Van de opmerkingen betreft 39,6% een negatieve waardering/verbetersuggestie, 39,4% van de opmerkingen is neutraal en 21% betreft een positieve waardering/compliment. De meeste opmerkingen zijn gemaakt over 'Woonruimte' (107), 'Woongenot' (86) en 'Strategie/beleid' (66). Per rubriek verschilt de percentuele verdeling in waardering. 'Klantvriendelijkheid' heeft relatief de meeste positieve opmerkingen (66,7%). 'Prijs/kwaliteit' heeft het hoogste percentage negatieve opmerkingen (69,6%). 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 van bepaalde elementen. Een beter inzicht kan vervolgens weer bijdragen tot het ontwikkelen van verbetervoorstellen.



De toelichtende opmerkingen van de respondenten bevestigen het beeld van de scores. Opmerkingen over de prijs/kwaliteitsverhouding zijn in meerderheid negatief (71,7%) en opmerkingen over klantvriendelijkheid vooral positief (70,4%).

7. Normering en verbeteracties

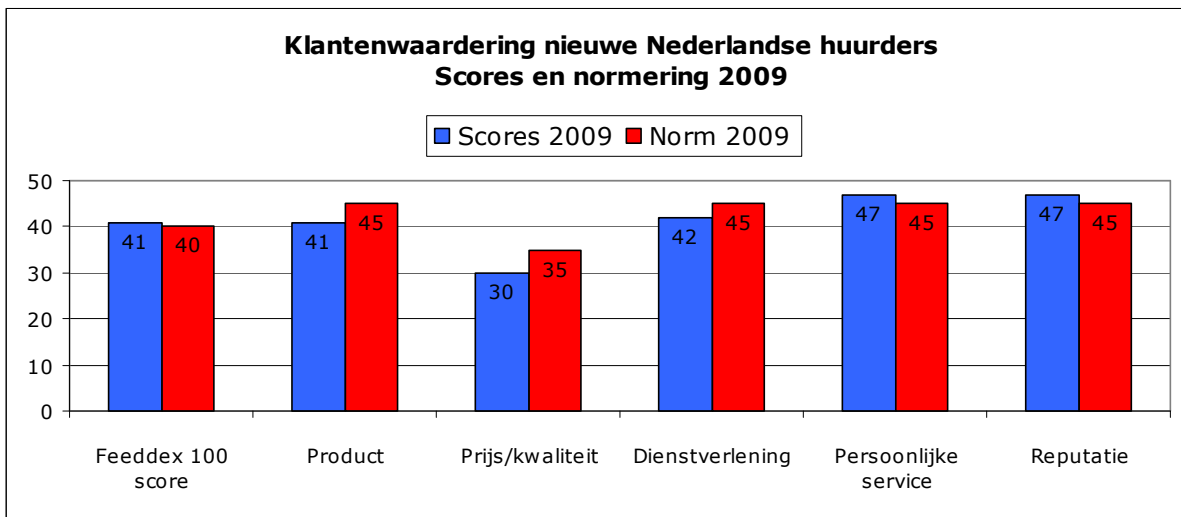
Algemene normering 2009 en 2010

Op basis van de scores voor 2007 en 2008 is een normering voor de scores van de klantenwaardering 2009 vastgesteld. Omdat de scores tussen de vier huurdercategorieën 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.

Voor de vier aspecten Product, Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie is sprake van een beoordeling 'goed' (dwz. een score tussen 40 en 80 punten). Een beperkte ambitie, zeker voor Product en Dienstverlening, die immers maar iets boven de categorie 'redelijk/matig' scoren is een goede zaak. Vandaar dat voor 2009 werd gestreefd naar een beoordeling 'goed' met een score van tenminste 45 punten voor deze vier aspecten.

Voor Prijs/kwaliteit werd voor 2009 een beoordeling 'redelijk/matig' als het hoogst haalbare geacht (dwz. een score tussen 0 en 40 punten). Voor dit aspect werd dan ook specifieke, wat lagere, realistische streefwaarde geformuleerd. Voor de beoordeling van de Prijs/kwaliteitsverhouding werd voor 2008 gestreefd naar een beoordeling 'redelijk/matig' met een Feeddex score van 25 punten en voor 2009 werd deze norm verhoogd tot 35 punten.

In onderstaande grafiek zijn zowel de begin 2009 vastgestelde normen als de feitelijke scores van 2009 weergegeven. Geconcludeerd kan worden dat voor Product, Prijs/kwaliteit en Dienstverlening de norm nog niet is gehaald, maar voor Persoonlijke service en Reputatie wel.



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).

Voor 2010 wordt de norm voor Product, Dienstverlening, Persoonlijke service en Reputatie gehandhaafd op een waardering 'goed', met een score van tenminste 45 punten. Het streven naar een iets hogere waardering voor Prijs/kwaliteit wordt gehandhaafd: een waardering 'redelijk of matig', met een score van tenminste 35 punten.

Respons

De respons is mede door de verloting van cadeaubonnen zeker goed te noemen (42,2%). Doordat de enquête uitsluitend gekoppeld is aan mutaties (nieuwe en vertrekkende huurders) is het aantal respondenten per huurderscategorie bij sommige complexen echter vrij klein. Het is daarom goed de klanten nadrukkelijk te informeren over de enquête die ze gaan ontvangen. Daarbij zullen we aangeven hoe belangrijk het oordeel van de klant voor Idealis is. Dat oordeel vormt immers 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 zal dan ook bijdragen aan verbetering van het imago.

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

Reputatie

Het complex Droevendaal heeft een lage score voor Reputatie. Deze score is teruggedaan van +22 in 2008 naar +6 in 2009, terwijl het gemiddelde van alle complexen in 2009 +34 bedraagt. De teruggang geldt voor de meeste elementen waaruit Reputatie is samengesteld. 'Idealis staat goed bekend' scoorde in 2009 slecht (-21), terwijl het gemiddelde van alle complexen redelijk is (+27).

Idealis vindt het belangrijk om het vertrouwen van de bewoners van Droevendaal terug te winnen en te verbeteren tot het goede niveau van voorgaande jaren. Idealis zal daarom het afgelopen jaar met de bewonersvertegenwoordiger van het complex bespreken. Aan dat overleg zal ook de directeur/bestuurder van Idealis deelnemen. De belangrijkste zaken die het afgelopen jaar op Droevendaal gespeeld hebben waren het beëindigen van de verhuur van gemeenschappelijke gasovens en koelkasten, de uitvoering van het electraproject en vooral de voorgenomen beperking van de mogelijkheid tot het zelf bepalen van medebewoners.

Bij dit laatste ging het om het voornemen van Idealis om het zelf kiezen van medebewoners te beperken tot Nederlandse studenten. Reden voor een voorgenomen beperking was de groei van zowel het aantal Nederlandse als internationale studenten zonder dat Wageningen UR en Idealis tot overeenstemming konden komen over uitbreiding van het aantal kamers voor internationale studenten. In de bestaande situatie wonen er zo'n 65 internationale studenten op Droevendaal, deels als huurder en deels als onderhuurder. Op grond van het advies van de bewonersvertegenwoordiging van Droevendaal hebben wij besloten de mogelijkheid voor het kiezen van medebewoners (coöptatie) niet in te perken. Idealis streeft ernaar om geleidelijk meer keuzemogelijkheden en meer flexibiliteit te bieden bij het huisvesten van internationale studenten. Een deel van met name de Europese studenten wil graag woonruimte huren

die niet is voorzien van inventaris. Idealis gaat in 2010 bezien of en zo ja op welke wijze zij hier invulling aan kan geven. Continuering van het door bewoners kunnen voordragen van een internationale student als nieuwe bewoner, op die complexen waar coöptatie van toepassing is, maakt deel uit van een verruimd toewijzingsbeleid.

Het complex Droevendaal heeft een lage score voor Reputatie. Idealis vindt het belangrijk om het vertrouwen van de bewoners van Droevendaal terug te winnen en te verbeteren tot het goede niveau van voorgaande jaren. Idealis zal daarom het afgelopen jaar met de bewonersvertegenwoordiger van het complex bespreken. Aan dat overleg zal ook de directeur/bestuurder van Idealis deelnemen.

Prijs/kwaliteitsverhouding

Met name de waardering voor Prijs/kwaliteitsverhouding verschilt opvallend sterk tussen Nederlandse en internationale huurders. Nieuwe Nederlandse huurders geven voor Prijs/kwaliteit een score van +30 punten, terwijl nieuwe internationale huurders dit waarderen met een score van -2 punten. Bij vertrekkende huurders bedraagt het scoreverschil tussen Nederlandse en internationale huurders eveneens 32 punten, deze scores zijn resp. +22 en -10.

Het kamertekort is in veel universiteitssteden zo groot dat de particuliere marktprijs er veelal hoger ligt dan de maximale huurprijs die op grond van de woningwaardering is toegestaan. In Wageningen is de situatie anders. Idealis heeft er een zodanig groot marktaandeel dat zij in feite de lokale huurprijzen voor studentenkamers bepaalt. Andere aanbieders houden bij het bepalen van hun huurprijs rekening met de door Idealis gehanteerde huurprijzen. Mede doordat Idealis marktleider is in Wageningen zijn de gemiddelde huurprijzen van kamers er aanzienlijk lager dan in steden als Amsterdam, Utrecht, Delft e.d.

Desondanks is met name de waardering voor Prijs/kwaliteitsverhouding bij de internationale huurders ook in Wageningen onvoldoende. Uit de enquête die onder internationale studenten is gehouden blijkt dat een ruime meerderheid van de internationale studenten (79,8%) aangeeft dat de woonlasten van studentenhuisvesting in Wageningen hoger liggen dan in het land van herkomst. Een klein deel van de respondenten (9,3%) geeft aan 'weet ik niet/kan ik niet beoordelen' en slechts 2% geeft aan dat de huur lager is dan in het land van herkomst. Bij Europese respondenten is dat laatste percentage vrijwel hetzelfde (2,7%).

Het oordeel over bepaalde aspecten van de woonruimte, de inventaris en de geboden service en ook de verschillen in de waardering tussen en binnen studentencomplexen zullen nader onderzocht worden. We denken dat het houden van klantenpanels met internationale studenten daarbij een belangrijke rol kan vervullen.

Informatie over woonlasten voorafgaand aan de komst naar Nederland zal sterk verbeterd worden door optimale samenwerking met Wageningen Universiteit en via de te ontwikkelen nieuwe website van Idealis. Verwacht wordt dat die voor de start van het nieuwe studiejaar (2010/2011) live gaat.

Meting en normering van elementen

De in overleg met de afdelingen opgestelde verbeteringen van de enquête bieden een goede basis om in 2010 meer gebruik te maken van tussentijdse metingen van de klantenwaardering voor bepaalde 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 internationale huurders? Vraagt het verschil in waardering om een andere aanpak per huurderscategorie? Op grond van die metingen kan vervolgens bezien worden of, naast de normering van scores voor de vijf aspecten, ook een normering voor bepaalde elementen worden ontwikkeld.

De in overleg met de afdelingen opgestelde verbeteringen van de enquête bieden een goede basis om in 2009 meer gebruik te maken van tussentijdse metingen van de klantenwaardering voor bepaalde elementen. Op grond van die metingen zullen, in vervolg op de normering van scores voor de vijf aspecten, ook normen voor bepaalde elementen ingevoerd 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 gaan maken van de Feeddex als klantenfeedbacksysteem.

Idealis heeft het voornemen om in 2010, 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.

Bijlage 1, Feeddex 2009, scores vergeleken met andere SSH's (nieuwe NL-huurders)

Overzichtstabel	Idealis	SSL/SSHU/Idealis
Feeddex100	41	46
Product	41	42
Technische staat kamer/woning bij aankomst	34	37
De onderhoudsstaat van het complex/gebouw	40	35
Kwaliteit gedeelde voorzieningen (keuken, douche e.d.)	25	27
Afstand woonruimte tot centrum	45	47
Afstand woonruimte tot opleiding	50	54
Veiligheid kamer/woning (brandveiligheid, inbraakpreventie e.d.)	36	36
Veiligheid in de directe omgeving van het complex/gebouw	42	40
Woonruimte voldoet aan mijn behoeften	57	58
Sfeer in huis/afdeling (medebewoners, gezelligheid e.d.)	52	60
Prijs/Waarde	30	46
Prijs/kwaliteit verhouding	30	46
Dienstverlening	42	43
Telefonische bereikbaarheid Idealis	45	46
Openingstijden kantoor Idealis	31	37
Bereikbaarheid beheerder (e-mail, telefoon e.d.)	40	38
Duidelijke huurvoorwaarden	47	49
Duidelijke melding reparatieverzoeken (waar, hoe, gemak)	28	30
Tekenen huurovereenkomst/sleuteloverdracht	58	44
Informatie via website (volledigheid, duidelijkheid, gebruiksgemak)	42	40
Informatie via folders/flyers	33	37
Informatie via (digitale) nieuwsbrief	32	34
Persoonlijke Service	47	47
Deskundigheid/informatieverstrekking baliemedewerkers	51	48
Deskundigheid/informatieverstrekking beheerder	42	44
Vriendelijkheid en beleefdheid baliemedewerkers	59	58
Vriendelijkheid en beleefdheid beheerder	48	52
Afhandeling van brieven/e-mail (snelheid/kwaliteit)	40	42
Afhandeling van klachten over overlast e.d. (snelheid, kwaliteit)	35	34
Afhandeling van reparatieverzoeken (snelheid, kwaliteit)	31	26
Klantvriendelijkheid tijdens uitvoering reparatieverzoeken	45	48
Klantvriendelijkheid huurbetaling (helderheid, gemak, contact)	49	51
Reputatie	47	55
Idealis staat goed bekend	42	53
Idealis komt duidelijk over	48	52
Idealis is aan te bevelen	49	61
Idealis heeft aan mijn verwachtingen voldaan	49	54

Bijlage 2. Feeddex 2009 Alle huurders, complexen met 15 of meer respondenten

Overzichtstabel	Tot.	A.Ko	Ass	Binn	Born	Dijk	Droe	Haar	Hoev	Lang	Luyn	Marij	N.Ma	Wal
(Respondenten)	1424	30	110	57	319	236	36	327	64	32	23	57	66	16
Feeddex100	32	41	44	36	26	27	33	30	38	36	24	45	36	37
Product	35	40	44	50	31	34	47	32	38	22	16	45	33	36
Technische staat kamer/woning bij aankomst	35	38	37	32	37	37	41	32	43	14	0	45	32	30
Technische staat kamer/woning bij vertrek	44	47	49		45	44	56	42	43	36	25	49	37	35
De onderhoudsstaat van het complex/gebouw	34	34	45	52	26	36	41	34	38	21	-1	41	38	4
Inventory in your room (furniture, curtains, mattress etc.)	25	40	42		21	22	40	36	24					
Kwaliteit gedeelde voorzieningen (keuken, douche e.d.)	15	15	34	52	6	13	36	8	20	-6	-10	40	0	19
Afstand woonruimte tot centrum	45	35	34	52	46	35	13	55	40	44	43	58	28	90
Afstand woonruimte tot opleiding	54	86	62	27	72	67	69	30	66	29	25	37	74	46
Veiligheid kamer/woning (brandveiligheid, inbraakpreventie e.d.)	36	29	45	57	40	25	41	38	35	16	6	35	27	35
Veiligheid in de directe omgeving van het complex/gebouw	41	25	48	46	42	40	56	46	39	11	-7	46	32	29
Woonruimte voldoet aan mijn behoeften	40	57	49	62	22	34	61	41	42	44	41	59	47	50
Sfeer in huis/afdeling (medebewoners, gezelligheid e.d.)	33	63	43	71	15	38	69	21	40	50	47	27	50	32
Prijs / Waarde	13	33	36	4	-6	8	32	12	29	25	15	38	23	19
Prijs/kwaliteit verhouding	13	33	36	4	-6	8	32	12	29	25	15	38	23	19
Dienstverlening	38	36	43	43	41	33	23	39	41	35	27	42	34	51
Telefonische bereikbaarheid Idealis	39	45	42	36	36	34	43	43	41	36	33	40	43	64
Openingstijden kantoor Idealis	26	21	23	37	32	18	7	24	35	43	20	29	30	49
Bereikbaarheid beheerder (e-mail, telefoon e.d.)	39	39	40	30	45	33	26	40	37	46	40	43	25	43
Private service set (duvet, duvet cover, pillow etc.)	31	40	43		34	22		33	37					
Duidelijke huurvoorwaarden	46	47	45	52	46	41	22	48	56	40	40	51	42	65
Duidelijke melding reparatieverzoeken (waar, hoe, gemak)	32	18	41	22	42	25	18	35	29	25	17	32	19	47
Tekenen huurovereenkomst/sleuteloverdracht	57	60	62	64	59	51	28	57	60	56	20	63	52	55
Sleuteloverdracht bij vertrek	41	36	52		45	40	28	42	34	-2	31	40	33	60
Informatie via website (volledigheid, duidelijkheid, gebruiksgemak)	40	43	45	42	43	35	26	39	47	46	27	47	35	52
Informatie via folders/flyers	36	48	43	34	43	29	28	33	37	38	36	41	35	48
Informatie bij huuropzegging	38	25	36		40	36	47	41	49	36	26	44	29	51
Informatie via (digitale) nieuwsbrief	33	47	41	46	33	28	24	28	34	32	31	32	36	50

Bijlage 2. Feeddex 2009 Alle huurders, complexen met 15 of meer respondenten

-vervolg-

Overzichtstabel	Tot.	A.Ko	Ass	Binn	Born	Dijk	Droe	Haar	Hoev	Lang	Luyn	Marij	N.Ma	Wal
<i>(Respondenten)</i>	1424	30	110	57	319	236	36	327	64	32	23	57	66	16
Persoonlijke Service	44	40	48	41	45	40	37	45	42	47	42	54	43	46
Deskundigheid/informatieverstrekking baliemedewerkers	46	47	54	55	46	39	45	46	45	49	40	59	49	53
Deskundigheid/informatieverstrekking beheerder	41	43	47	32	42	34	35	42	40	50	48	45	41	43
Vriendelijkheid en beleefdheid baliemedewerkers	53	47	59	64	53	50	51	53	54	51	32	63	53	54
Vriendelijkheid en beleefdheid beheerder	48	42	53	42	50	42	35	50	49	54	54	53	46	44
Afhandeling van brieven/e-mail (snelheid/kwaliteit)	43	42	50	34	49	40	37	42	44	46	38	45	33	35
Afhandeling van klachten over overlast e.d. (snelheid, kwaliteit)	30	19	39	8	32	16	25	40	26	37	35	48	30	29
Afhandeling van reparatieverzoeken (snelheid, kwaliteit)	32	27	32	2	35	26	10	39	30	39	48	55	29	46
Klantvriendelijkheid tijdens uitvoering reparatieverzoeken	43	41	40	42	45	40	29	45	38	52	49	51	48	46
Klantvriendelijkheid huurbetaling (helderheid, gemak, contact)	49	45	51	52	51	45	46	47	49	48	49	55	48	55
Reputatie	34	49	46	49	23	26	6	33	45	53	45	47	48	48
Idealis staat goed bekend	27	56	39	52	20	16	-21	25	39	53	42	38	43	36
Idealis komt duidelijk over	35	45	44	50	25	31	2	35	43	46	42	46	50	41
Idealis is aan te bevelen	39	49	51	48	31	28	11	37	52	60	48	52	54	53
Idealis heeft aan mijn verwachtingen voldaan	35	45	51	47	17	29	32	35	48	54	49	51	46	60