

# RAPPORT KLANTPANEL PEILING 2016

## "DIENSTVERLENING"

Ymere  
Maart/April 2016



**Uitgave:** Research 2Evolve  
Tesselschadelaan 15A  
1217 LG Hilversum  
Tel: (035) 623 27 89  
info@research2evolve.nl  
www.research2evolve.nl

**Datum:** Maart/April 2016

**Onderzoek:** Klantpanel Peiling 2016  
Dienstverlening

**Projectnummer:** 20160322.01

**Opdrachtgever:** Ymere

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>7</b>

# HOOFDSTUK 1

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING



## 1.1 Inleiding

In opdracht van Ymere heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek in 2016 uitgevoerd onder de leden van het digitaal klantenpanel Ymere.

Het onderzoek ging over het feit wat huurders van de dienstverlening vinden. Wat vinden zij goed en wat vinden zij minder goed. Ymere gebruikt deze resultaten voor een nieuwe klantvisie. De klantvisie maakt duidelijk hoe Ymere (toekomstige) huurders wil bedienen.

## 1.2 Uitvoering van het onderzoek

<b>Steekproef</b>	<b>Klantpanel</b>
<b>Methode</b>	<b>online</b>
<b>Uitnodiging</b>	<b>per e-mail</b>
<b>Veldwerkperiode</b>	<b>woensdag 30 maart – zondag 24 april</b>
<b>Herinnering</b>	<b>1 keer</b>

## 1.3 Responsoverzicht

	<b>N</b>
<b>Bruto steekproef</b>	<b>1456</b>
<b>Vers sample / niet gereageerd</b>	<b>750</b>
<b>Niet volledig ingevulde vragenlijsten</b>	<b>124</b>
<b>Complete vragenlijsten</b>	<b>582</b>
<b>Respons</b>	<b>40%</b>

## 1.4 Rapportage

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toe gestaan. Indien de N kleiner is dan 50 dient men hier rekening mee te houden bij het interpreteren van de resultaten. Let op: bij de resultaten worden alle N-nen weergegeven.

## 1.5 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar gemeente en als volgt samengesteld:

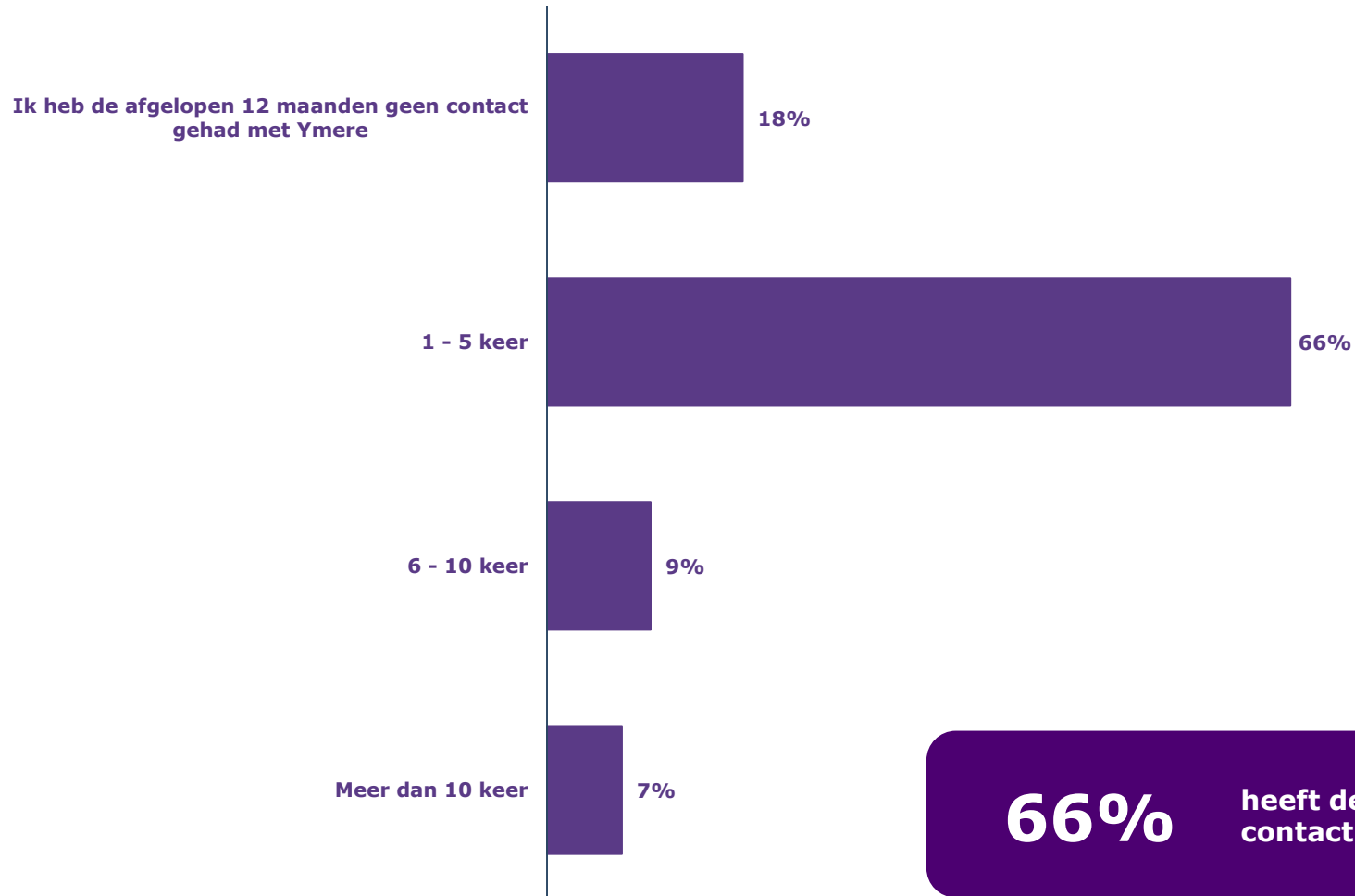
Gemeente	ONGEWOGEN	
	N	%
Alkmaar	3	0,5
Almere	66	11,3
Amsterdam	259	44,5
Haarlem	124	21,3
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	8	1,4
Haarlemmermeer	114	19,6
Heemstede	1	0,2
Heerhugowaard	2	0,3
Leiden	1	0,2
Weesp	3	0,5
Zaanstad	1	0,2

## HOOFDSTUK 2

### RESULTATEN

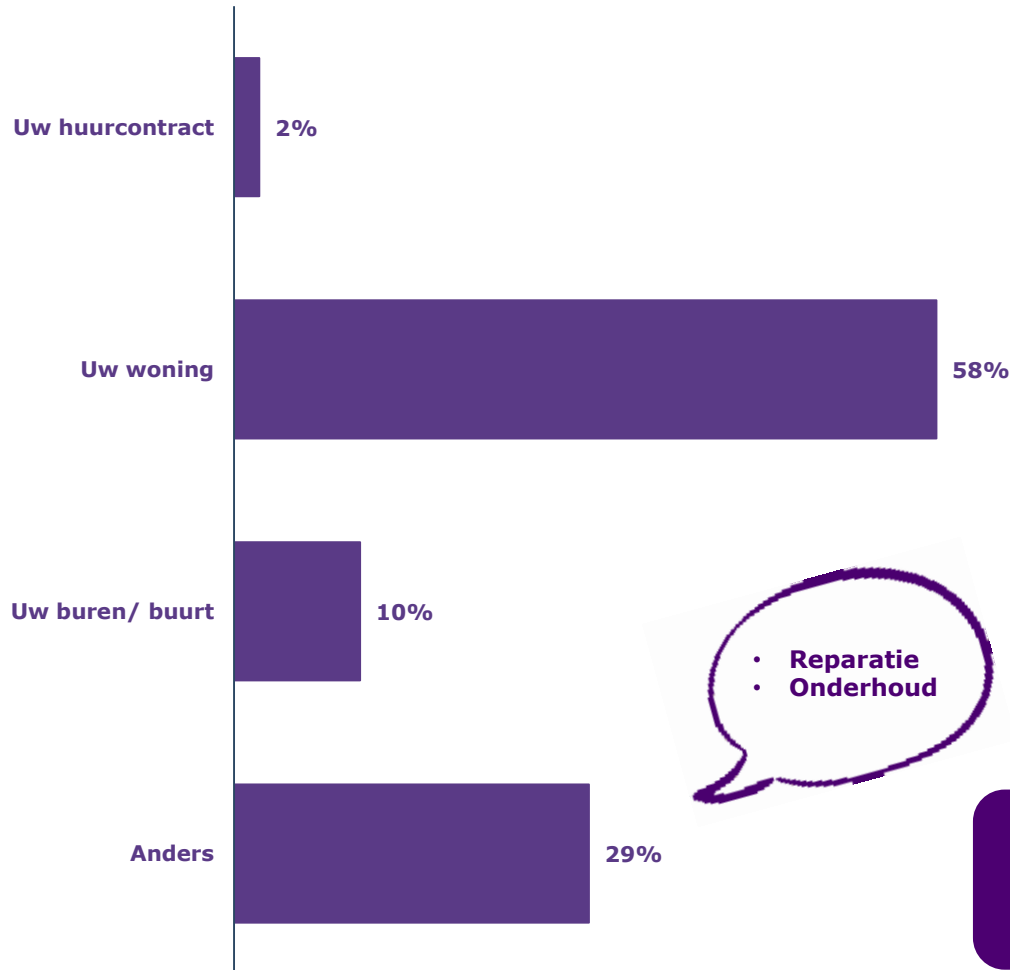


Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met Ymere? Indien u het niet precies weet probeer dan een zo goed mogelijke schatting te maken. (N=582)





Waarover heeft u het meeste contact gehad? (N=480)

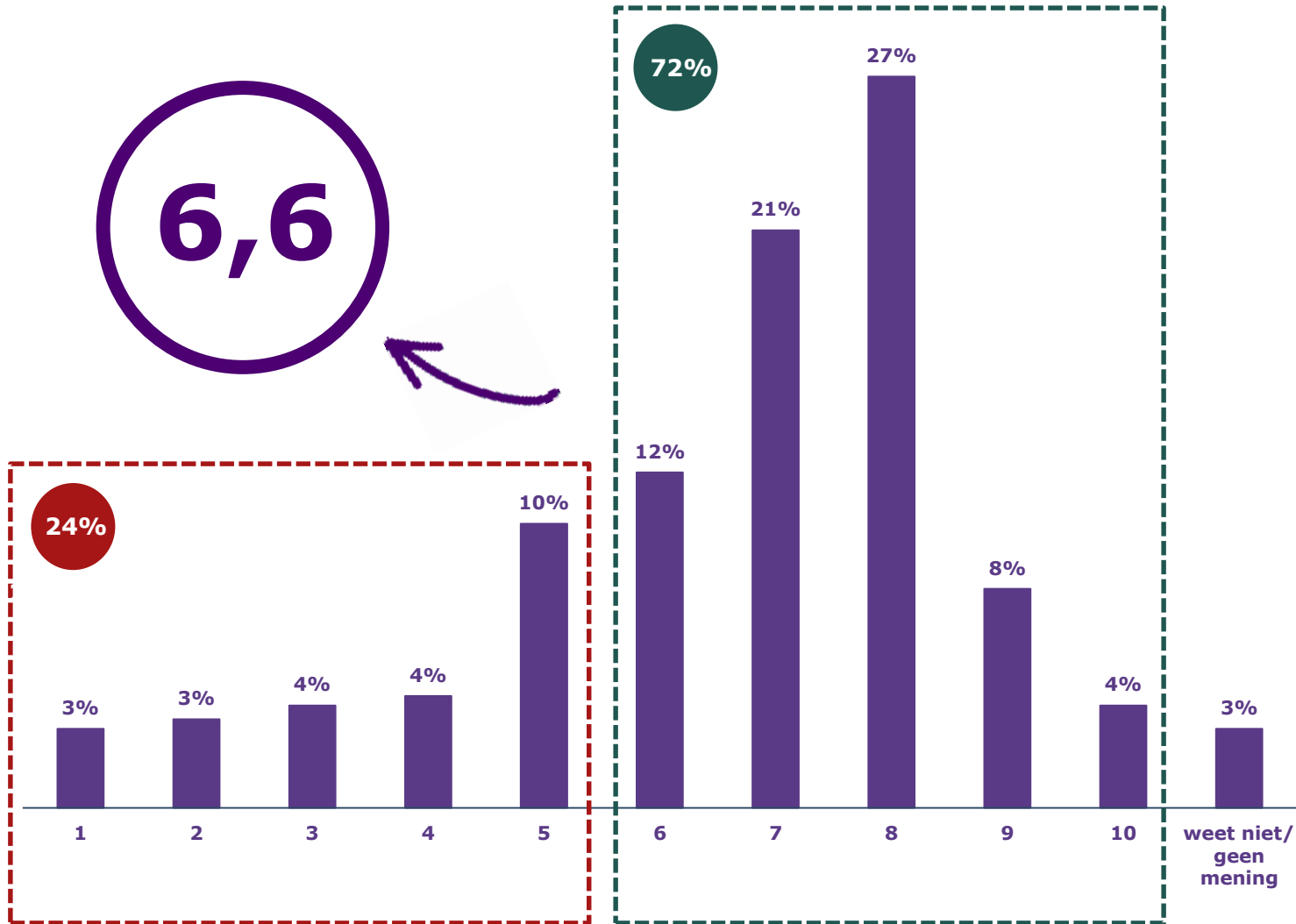


**58%**

heeft het *meest* contact gehad met Ymere over zijn of haar woning

Selectie: respondent heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met Ymere

Kunt u in een rapportcijfer uitdrukken hoe tevreden of ontevreden u bent over de dienstverlening van Ymere? Het cijfer 1 betekent dat u zeer ontevreden bent en een 10 betekent dat u zeer tevreden bent. (N=582)



Wat vindt u belangrijk in het contact met Ymere? Kunt u middels een rangorde cijfer, hetgeen u het meest belangrijk vindt het cijfer 1 geven en hetgeen u het minst belangrijk vindt cijfer 9. (N=582)

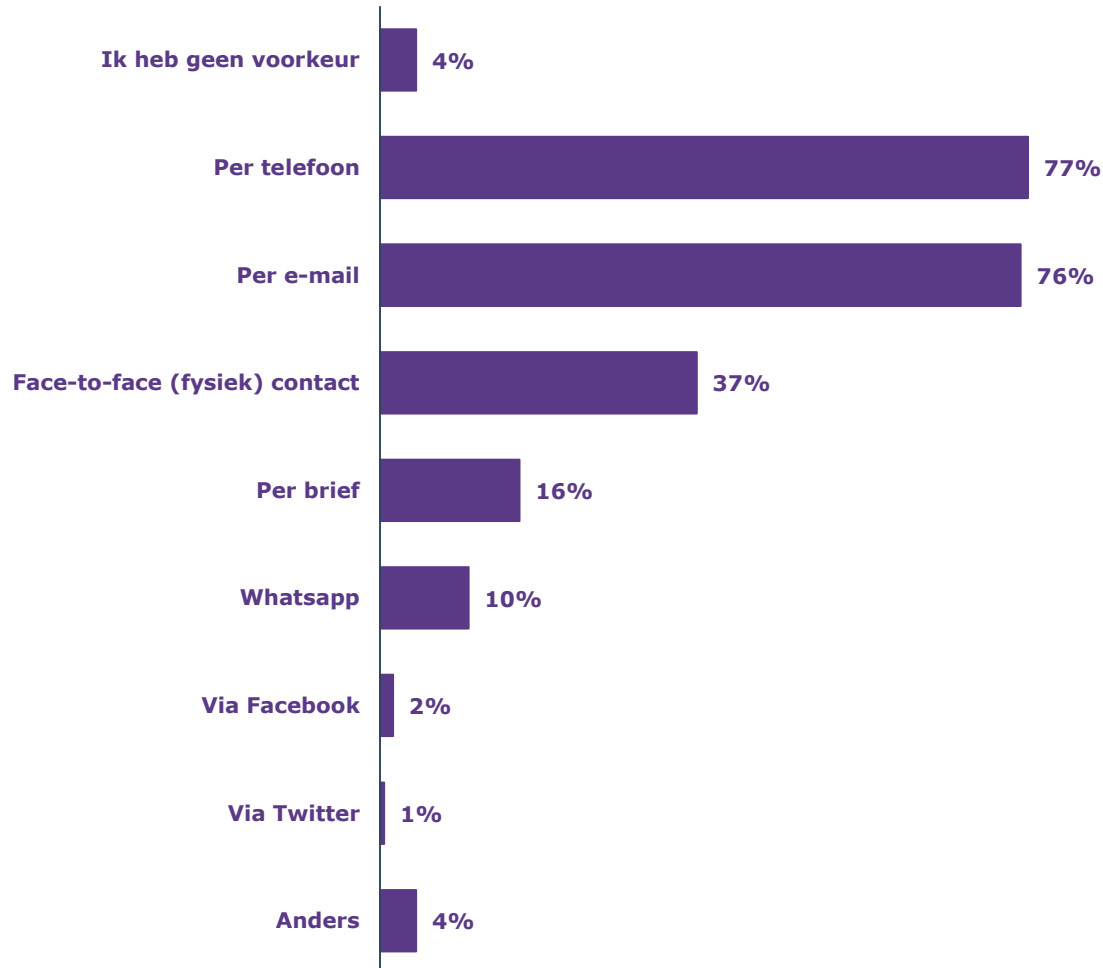
	Gemiddelde rangorde
<b>Dat Ymere belooft iets te doen en dat ook doet</b>	<b>3,9</b>
<b>Dat u er vertrouwen in heeft dat uw vraag/klacht/probleem in goede handen is bij de medewerkers van Ymere</b>	4,4
<b>Dat medewerkers van Ymere voldoende kennis hebben om mijn vragen te beantwoorden</b>	4,5
<b>Dat Ymere betrokken is bij het oplossen van uw probleem</b>	4,8
<b>Dat medewerkers van Ymere altijd bereid zijn u te helpen</b>	5,1
<b>Dat Ymere meteen de eerste keer de juiste informatie verstrekt</b>	5,4
<b>Dat Ymere binnen de aangegeven tijd reageert</b>	5,4
<b>Dat Ymere goed bereikbaar is op de manier die ik wil</b>	5,5
<b>Dat medewerkers van Ymere u niet onnodig laten wachten</b>	6

Hoe vindt u dat Ymere scoort op onderstaande aspecten?

	N	gemiddelde rangorde	(zeer) goed	neutraal	(zeer) slecht
Dat Ymere belooft iets te doen en dat ook doet	558	1	47%	31%	22%
Dat u er vertrouwen in heeft dat uw vraag/klacht/probleem in goede handen is bij de medewerkers van Ymere	554	2	43%	36%	21%
Dat medewerkers van Ymere voldoende kennis hebben om mijn vragen te beantwoorden	556	3	41%	42%	16%
Dat Ymere betrokken is bij het oplossen van uw probleem	560	4	50%	31%	20%
Dat medewerkers van Ymere altijd bereid zijn u te helpen	558	5	60%	31%	9%
Dat Ymere meteen de eerste keer de juiste informatie verstrekt	545	6	37%	42%	21%
Dat Ymere binnen de aangegeven tijd reageert	557	7	56%	29%	15%
Dat Ymere goed bereikbaar is op de manier die ik wil	563	8	68%	25%	7%
Dat medewerkers van Ymere u niet onnodig laten wachten	554	9	51%	36%	13%

Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

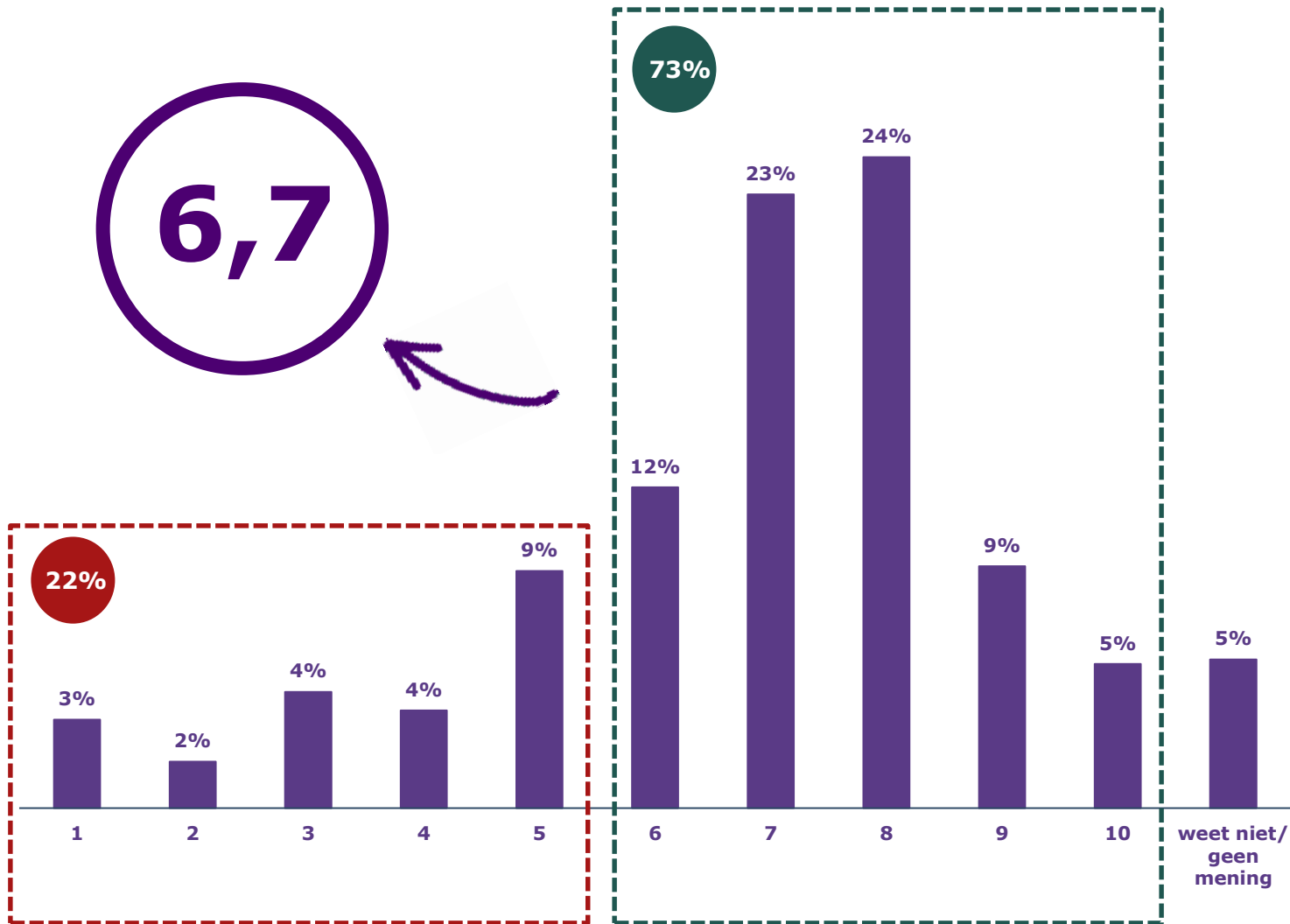
Aan welke vorm(en) van contact met Ymere geeft u de voorkeur? (N=582)



TOP 2

**Per telefoon**  
**Per e-mail**

Zou u Ymere aanbevelen bij anderen? Het cijfer 1 betekent dat het zeer onwaarschijnlijk is dat u Ymere zou aanbevelen bij anderen en het cijfer 10 betekent dat het zeer waarschijnlijk is dat u Ymere zou aanbevelen. (N=582)



## Research 2Evolve

**postadres**      **Postbus 918**  
**1200 AX Hilversum**

**bezoekadres**    **Tesselschadelaan 15A**  
**1217 LG Hilversum**

**telefoon**        **035 623 27 89**

**e-mail**            **info@research2evolve.nl**

**website**          **www.research2evolve.nl**

