

## Resultaten

### Onderzoek naar de communicatie tussen huurders en Bo-Ex

#### Onderzoeksverantwoording

Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste resultaten van het onderzoek onder Bo-Ex huurders. Het onderzoek zat bij de Thuis die begin april per post is verstuurd. Later is het onderzoek als herinnering ook digitaal verstuurd naar de huurders.



**725 reacties in totaal**

725 van de 8.300 uitgenodigde huurders (9%) hebben de vragenlijst ingevuld.

### Huurders geven aan dat de bereikbaarheid van Bo-Ex en de opvolging van afspraken te wensen over laat. Wel zijn de huurders tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers van Bo-Ex.

#### DE RELATIE MET BO-EX



Bo-Ex krijgt gemiddeld het **rapportcijfer 6,5** (van 1 tot 10)

Mate waarin **kenmerken** bij Bo-Ex passen. Bo-Ex...

...is vriendelijk

53%

...komt gemaakte afspraken na

41%

...pakt klachten/meldingen op

28%

...begrijpt mij

20%

...denkt met mij mee

20%

#### HET CONTACT MET BO-EX



**47% is tevreden** over de afhandeling van het contact

Best scorende aspect:

70% (zeer) tevreden:  
**De manier waarop men te woord is gestaan**

Slechtst scorende aspect

46% (zeer) *ontevreden*:  
**De informatie over voortgang ontwikkelingen**

Ervaringen in het **proces van het contact** met Bo-Ex.

...bevestiging ontvangen

60%

... zijn vervolgafspraken gemaakt

58%

...afspraken over planning

50%

...afspraken zijn nagekomen

53%

#### CONTACT BIJ RENOVATIE, SLOOP

...vooraf geïnformeerd

86%

...duidelijke informatie

85%

...sociaal plan aanwezig

57%

...werkzaamheden volgens plan uitgevoerd

57%

...tevreden over resultaat

52%

...tevreden over uitvoering werkzaamheden

42%

#### ERVARENEN BEWONERSCOMMISSIES



De samenwerking tussen bewonerscommissies en Bo-Ex krijgt gemiddeld het **cijfer 5,6**