

Tevredenheidsenquête bij de sociale huurders

RESULTATEN VAN DE SECTOR



slrb-bghm.brussels 
logement social - sociale huisvesting



Foyer Schaarbeekse
Schaarbeekse Haard



Context

- ✓ Telefonische enquête gevoerd tussen april en november 2023
- ✓ 2.041 willekeurig gekozen
- ✓ Vragenlijst ontworpen door de BGHM en 10 OVM's
- ✓ Eerste grootschalige tevredenheidsstudie

Art. 42 van de Beheersovereenkomst van niveau 2 (OVM's – BGHM)

« de OVM's verbinden zich ertoe om een actieplan te realiseren om hun diensten te verbeteren en een tevredenheidsenquête te voeren »

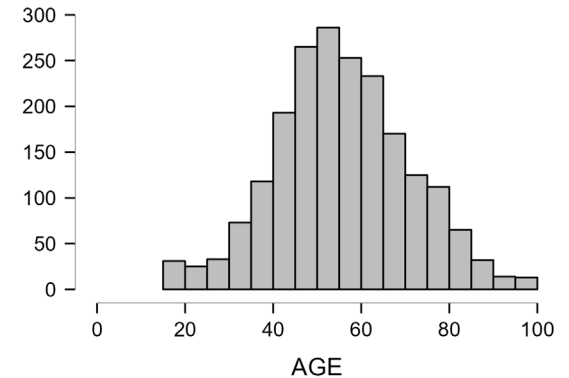
2.041 huurders

✓ BinHôme	203
✓ Aan de Rand van het Zoniënwoud	209
✓ Everecity	203
✓ Anderlechtse Haard	200
✓ Zuiderhaard	201
✓ Lakense Haard	203
✓ Schaarbeekse Haard	200
✓ Moderne Woning	212
✓ Brusselse Woning	201
✓ Logis Floréal	209



Profiel van de respondenten

- Vrouw (63%)
- 56 jaar
- Huurt een appartement (72%)
- Sinds ongeveer 13 jaar
- 2 tot 3 personen in het gezin
-  PBM in het gezin (20% - 392)
-  Nieuwe of gerenoveerde woning
(33% - 667)



Profiel van de respondenten

ALGEMENE TEVREDENHEIDSSCORE

WONING

7/10

OVM

7/10



60% van de respondenten gaven een score ≥ 7

Woning - Type



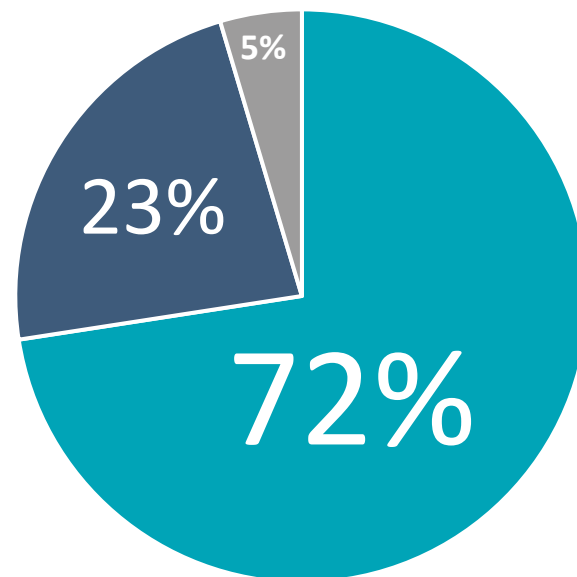
1481 appartementen



466 huizen



94 studio's



Woning - Tevredenheid



appartementen **6,9/10**



huizen **7,2/10**



studio's **7,2/10**



60% van de respondenten gaven een score ≥ 7
70% voor de studio's

Logement - PBM toegankelijk



appartementen **6/10**



huizen **6,4/10**



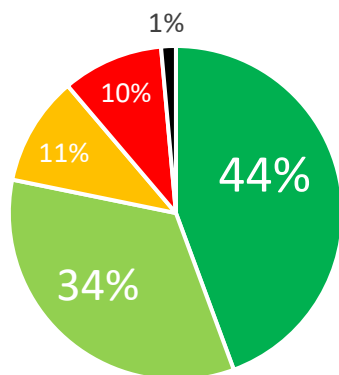
studio's **6,2/10**

40% van de respondenten gaven een score ≥ 7
50% voor de huizen en studio's

Woning - Omgeving



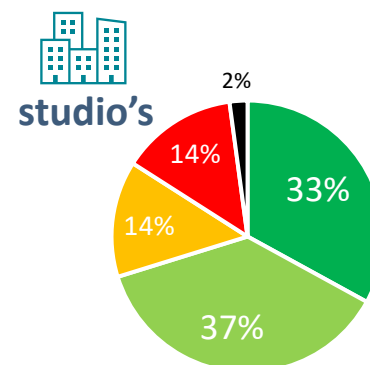
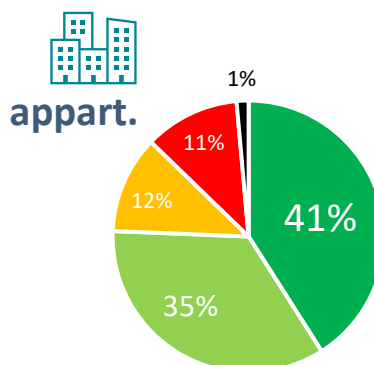
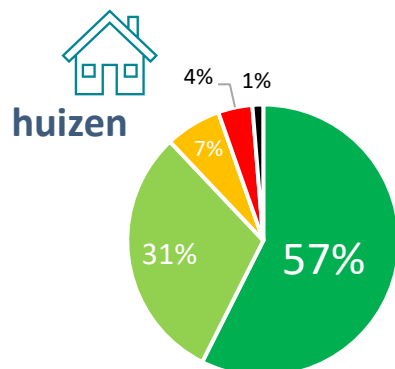
levenskwaliteit
in de wijk



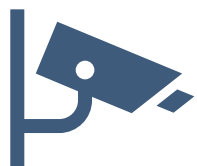
78% zijn tevreden
over de
levenskwaliteit in
hun wijk



Huurders die in een huis wonen zijn nog tevredener (+13%)



Woning - Omgeving



veiligheids-
gevoel

7/10



toegankelijkheid
openbaar vervoer

8/10



appart. 6,9



appart. 8,2



huizen 7,4



huizen 8,2



studio's 6,2



studio's 7,8

Woning - Aantal kamers



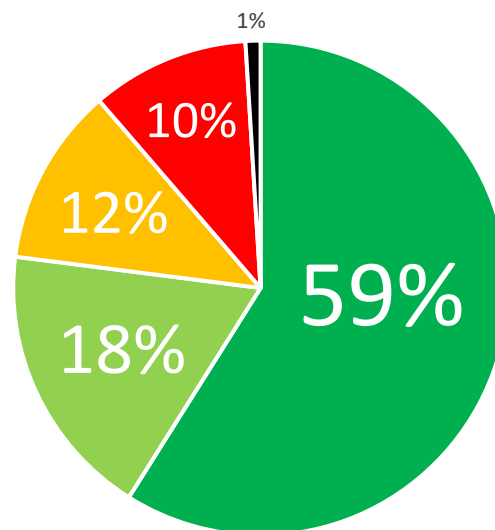
appartementen **2**



huizen **2,8**



studio's **1**



Woning - Aantal kamers

Wat zou het ideale aantal zijn?



appart.

2

Vs. 3



huizen

2,8

Vs. 3,8



studio's 1 Vs. 1,5



70% zou liefst minstens 3 slaapkamers hebben

Van de studio's zou 40% minstens 2 slaapkamers willen

Woning - Nieuw of gerenoveerd



appart.

497/1481

7,5/10



7,6/10



huizen

147/466

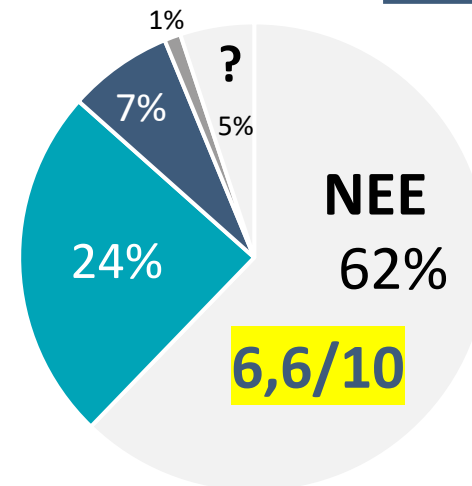
7,8/10



studio's

23/94

7,9/10



62% respondententen wonen niet in een nieuwe of gerenoveerde woning
Hun tevredenheid is lager (6,6/10 vs 7,6/10).

Woning - Kwaliteit



5,7/10

isolation
thermique



5,9/10

isolation
sonore



5,7/10

châssis



6,3/10

matériaux
salle de bain



5,8/10

équipement
cuisine

Woning - Kwaliteit



5,7/10

thermische
isolatie

	geren.	5,1
	geren.	6,7



5,9/10

geluids-
isolatie

	geren.	5,5
	geren.	6,7



5,7/10

ramen

	geren.	5,2
	geren.	6,6



6,3/10

badkamer-
uitrusting

	geren.	5,8
	geren.	7,1



5,8/10

keuken-
uitrusting

	geren.	5,5
	geren.	6,3

Woning - Kwaliteit



5,7/10

thermische
isolatie



apart. 5,9



huizen 4,9



studio's 6



5,9/10

geluids-
isolatie



apart. 6



huizen 5,7



studio's 5,7



5,7/10

ramen



apart. 6



huizen 4,9



studio's 6,1



6,3/10

badkamer-
uitrusting



apart. 6,3



huizen 6,1



studio's 6,1



5,8/10

keuken-
uitrusting



apart. 5,9

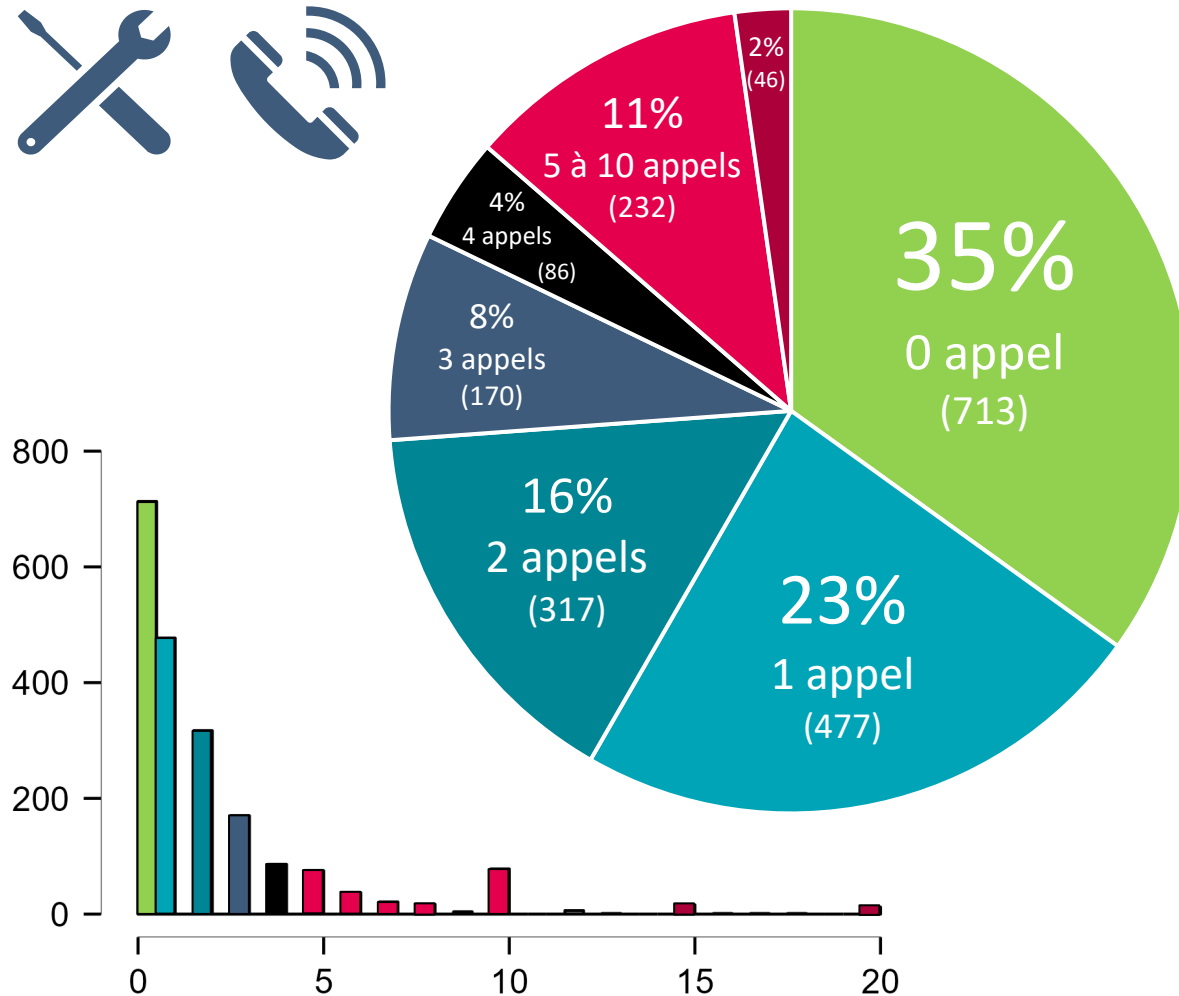


huizen 5,6



studio's 5,9

Diensten - # interventievragen

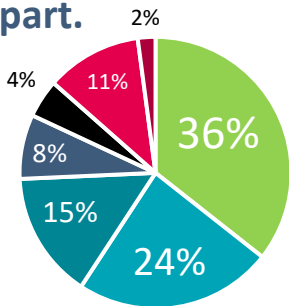


Een derde respondenten heeft nog nooit beroep gedaan op de technische diensten; de helft heeft minder dan 5 keer gebeld in de afgelopen 12 maanden.

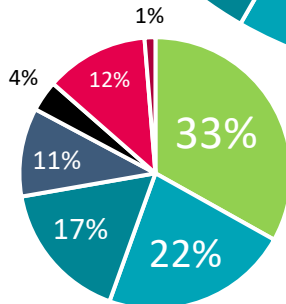
Diensten - # interventievragen



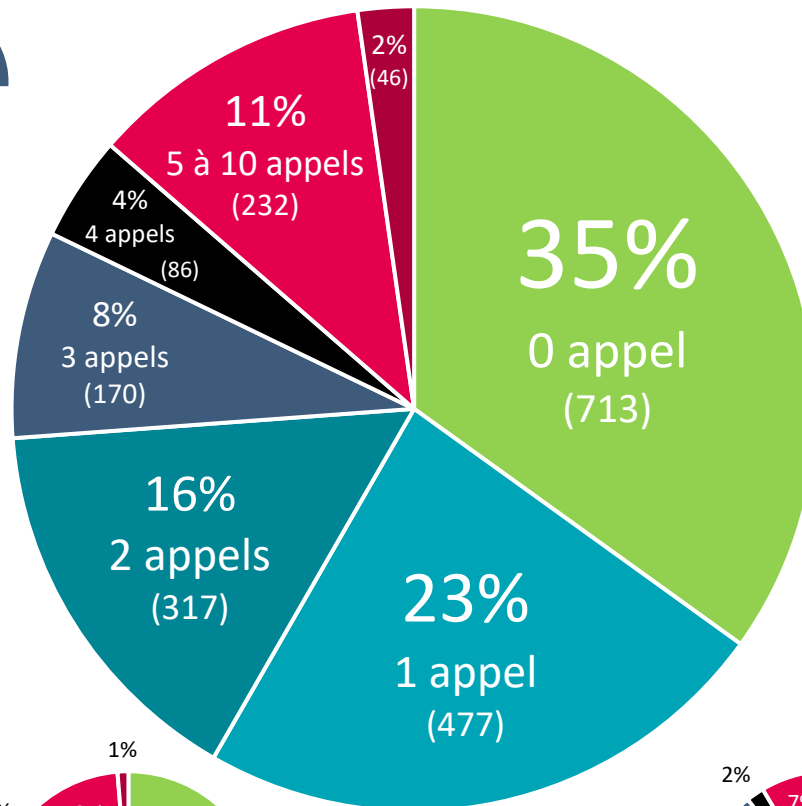
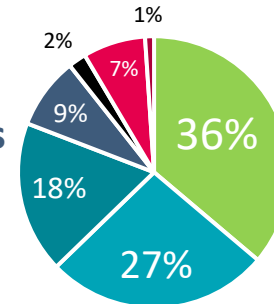
appart.



huizen

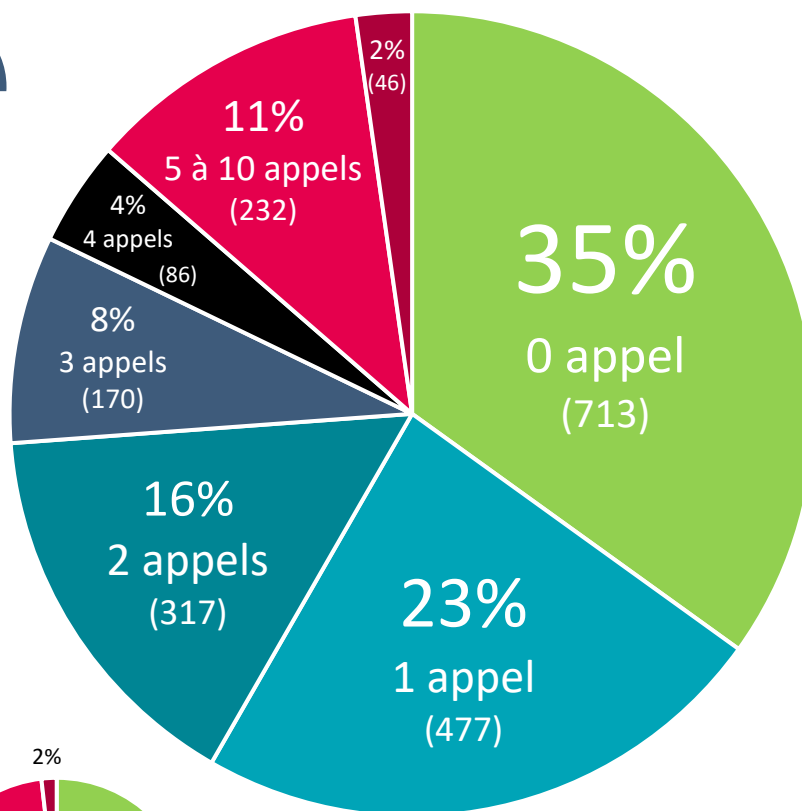


studio's

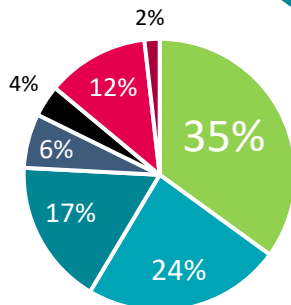
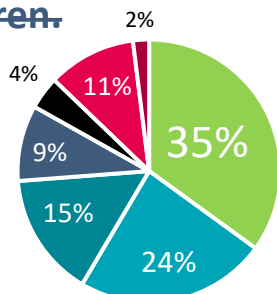


De verdeling blijft
gelijkaardig naargelang
het type woning

Diensten - # interventievragen



De verdeling blijft
gelijkaardig tussen
gerenoveerde en niet
gerenoveerde woningen



Diensten - Herstellingen



duur
werken

6,1/10

appart. 6

huizen 6

studio's 6,8

geren. 5,8

geren. 6,5



kwaliteit
werken

6,7/10

appart. 6,6

huizen 6,8

studio's 7,3

geren. 6,4

geren. 7,2

De respondenten die een gerenoveerde of nieuwe woning huren zijn tevredener over de duur en kwaliteit van de uitgevoerde herstellingswerken.

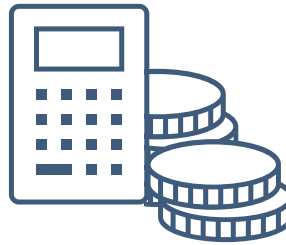
Diensten - Tevredenheid



7,2/10

administratief

70% respondenten gaven een score ≥ 7



7,6/10

boekhouding

70% respondenten gaven een score ≥ 7



6,9/10

sociaal

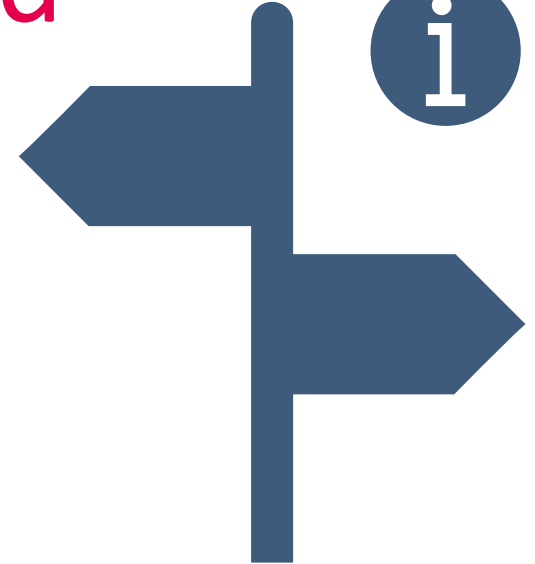
60% respondenten gaven een score ≥ 7



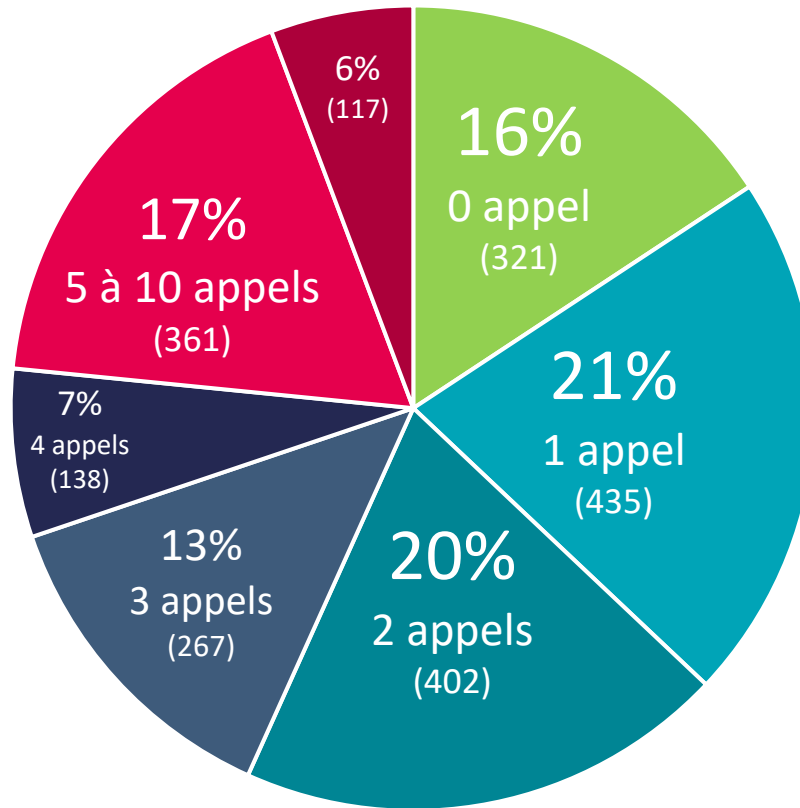
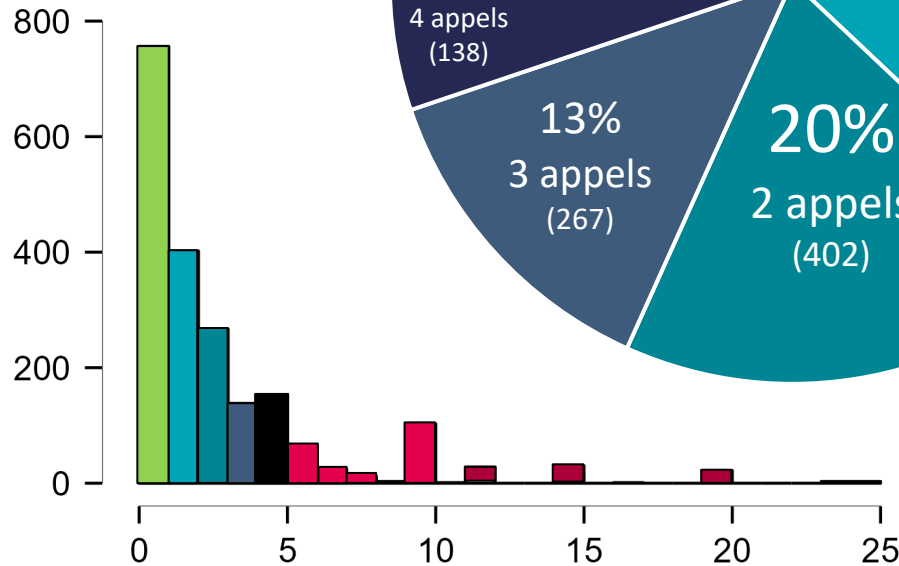
6,5/10

technisch

50% respondenten gaven een score ≥ 7



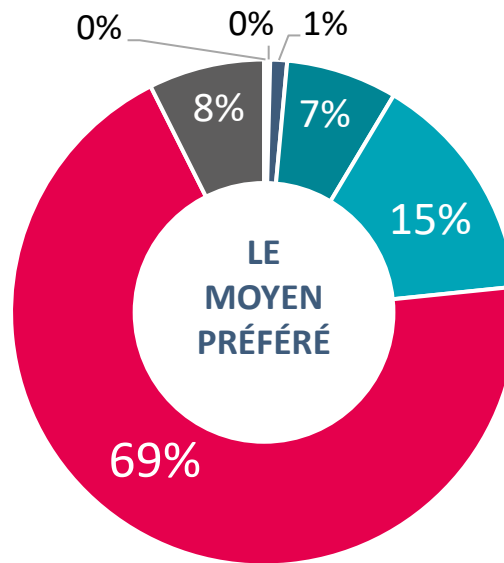
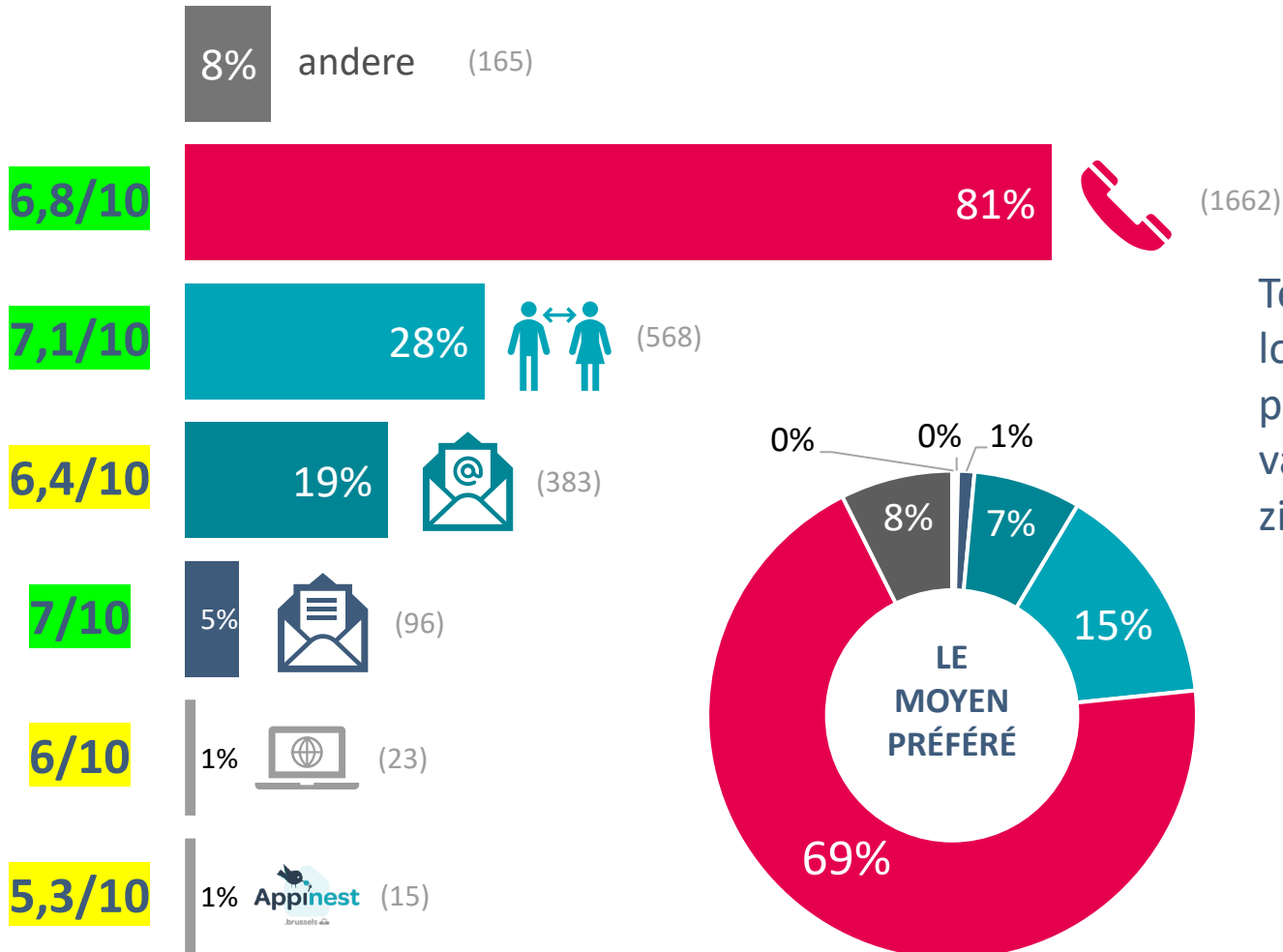
Contact - # rechtstreeks contact



16% respondenten hebben hun OVM nog nooit gecontacteerd

61% hebben hun OVM minder dan 5 keer gecontacteerd

Contact - Kanalen

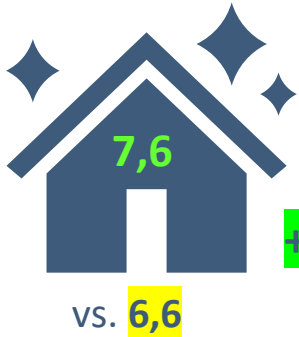
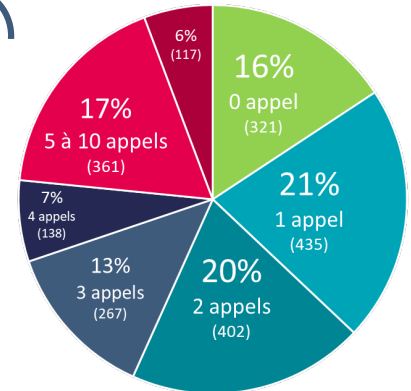
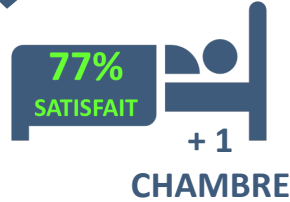
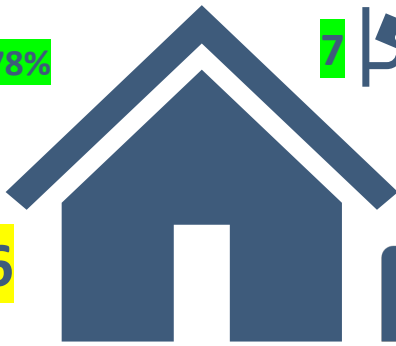


Telefonisch contact en loketpermanenties zijn de populairste contactkanalen van 84% respondenten. Ze zijn hier tevreden over.

Samengevat

WONING 7/10

OVM 7/10



+1

