



## Uitslag imago-onderzoek

Dagelijks staan wij klaar om onze huurders te adviseren, te begeleiden naar een nieuwe woning en het onderhoud aan woningen te verzorgen. Maar doen wij deze zaken wel goed? Informeren wij u volledig en op tijd? En hoe goed kent u ons eigenlijk? Wij wilden graag van onze huurders weten wat ze nou écht van ons vinden. Zodat we, daar waar nodig, onze dienstverlening en communicatie kunnen verbeteren. Daarom heeft Vallei Wonen eind 2016 deelgenomen aan het imago-onderzoek dat het Kwaliteits-centrum Woningcorporaties Huursector (KWH) uitvoerde.

### Onderzoek

In totaal hebben 50 corporaties en ruim 4.700 huurders meegewerkt aan dit onderzoek. Het onderzoek is digitaal uitgezet onder 690 huurders van Vallei Wonen. 23% van deze huurders heeft de vragenlijst ingevuld. Dit zijn 159 huurders. Vallei Wonen bedankt deze huurders van harte voor de medewerking!

De vragen hadden betrekking op vijf kernwaarden:

- betrouwbaarheid
- transparantie
- dicht bij de huurder
- lokale betrokkenheid
- financiële doelmatigheid



### Uitslag

Vallei Wonen wordt vooral herkend op de termen klantvriendelijk, toegankelijk en komt afspraken na. Vallei Wonen wordt nauwelijks herkend op de termen warm, vernieuwend en neemt risico's.

#### Betrouwbaarheid en transparantie

Vallei Wonen scoort het hoogst op de kernwaarden betrouwbaarheid en transparantie. Deze kernwaarden scoren beiden een goed gemiddelde. Het valt op dat een derde van de huurders geen duidelijk beeld heeft over of Vallei Wonen eerlijk is over wat er speelt binnen de organisatie. De overige stellingen over transparantie scoren bovengemiddeld goed.

#### Dicht bij de huurder

Een grote groep huurders (83%) is van mening dat ze Vallei Wonen makkelijk kunnen bereiken op het moment dat ze de corporatie nodig hebben. Het meedenken en oplossingen bieden en weten wat er speelt onder huurders scoort goed.

#### Lokale betrokkenheid

Huurders hebben een minder duidelijk beeld van Vallei Wonen als het gaat om lokale betrokkenheid. Dit geldt vooral voor de mate waarin de huurder vindt dat Vallei Wonen op lokaal niveau met andere partijen samenwerkt. Ruim de helft van de huurders kan daar geen antwoord op geven.

#### Financiële doelmatigheid

Ook voor financiële doelmatigheid geldt dat een grote groep huurders daar geen beeld bij heeft. Als huurders wel een beeld hebben, zijn ze overwegend positief.

### Conclusie

Vallei Wonen heeft een positief imago onder haar huurders. Op vrijwel alle stellingen en kernwaarden scoort Vallei Wonen boven het landelijk gemiddelde. Deze resultaten sluiten aan bij de resultaten van Vallei Wonen voor de huurdersonderzoeken over de dienstverlening. Eind 2016 staat Vallei Wonen een 7,9 gemiddeld voor haar dienstverlening.