

Management samenvatting

Totaaloordeel

Centrum voor Woononderzoek hanteert als norm dat scores vanaf 7,0 duiden op een project dat naar tevredenheid van de bewoners verlopen is. Project St. Maartendreef scoort gemiddeld een 7,3 bij het totaaloordeel en 76% van de bewoners is tevreden, als men alles mee laat wegen. De norm wordt gehaald en we typeren deze score als 'voldoende'. Kijken we naar scores bij andere aspecten en naar de aard van het project (hoogbouw), dan kunnen we concluderen dat de scores zelfs ruim in orde zijn.

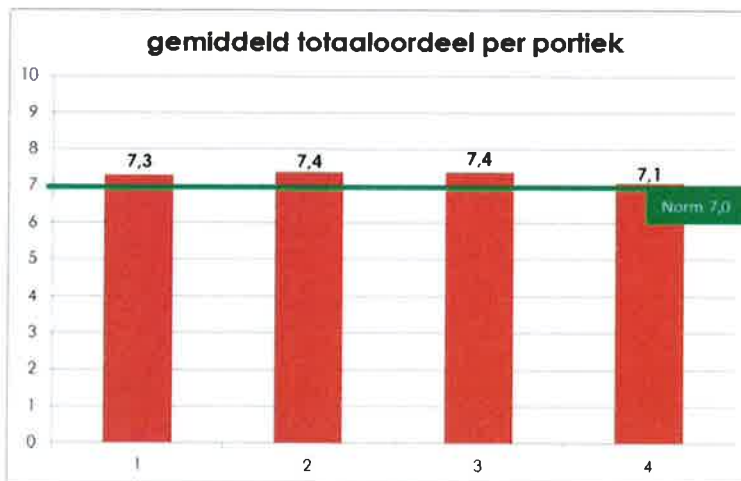
Overige aspecten

Op alle punten wordt de norm gehaald, waarbij het eindresultaat het hoogste scoort. De scores van de afzonderlijke aspecten zien er als volgt uit:

■ totaaloordeel	cijfer 7,3	tevredenheid 76%
■ informatie	cijfer 7,5	tevredenheid 75%
■ afspraken nakomen	cijfer 7,5	tevredenheid 70%
■ planning en aanpak	cijfer 7,7	tevredenheid 85%
■ werklieden	cijfer 7,7	tevredenheid 81%
■ eindresultaat	cijfer 8,0	tevredenheid 85%

Ontwikkeling tevredenheid

In de onderstaande grafiek is het gemiddelde totaaloordeel per portiek weergegeven. We zien dat het totaaloordeel telkens boven de norm scoort. Verder valt op dat het totaaloordeel stabiel scoort, gedurende het project.



Kijken we naar de scores van de afzonderlijke aspecten, dan zien we dat ook vrijwel alle deelaspecten continu en stabiel boven de norm gescoord hebben. Enkel het nakomen van afspraken scoorde één maal wat lager, maar dit is een uitzondering. Verder valt op dat het eindresultaat het hoogst gewaardeerde aspect is.

	totaal	portiek 1	portiek 2	portiek 3	portiek 4
<i>aantal metingen</i>	63	20	15	16	12
totaaloordeel	7,3	7,3	7,4	7,4	7,1
informatie	7,5	7,7	7,6	7,3	7,7
afspraken nakomen	7,5	7,3	6,9	7,9	8,0
planning en aanpak	7,7	7,7	7,3	7,9	8,2
werklieden	7,7	7,7	7,7	7,8	7,6
eindresultaat	8,0	7,8	8,1	8,2	8,1

Benchmark

We zien dat de St. Maartendreef op alle punten hoger scoort dan het Portaal gemiddelde. Als het gaat om het eindresultaat en de werklieden is het verschil niet groot, maar bij de overige aspecten, die betrekking hebben op het proces, loopt het verschil op tot 1,5 punt.

Het landelijk gemiddelde wordt op drie punten ruim overtroffen. De overige drie aspecten scoren op of rond dit gemiddelde.

Net Promoter Score (NPS)

We vragen de bewoners hoe waarschijnlijk het is dat zij het project zouden aanbevelen aan anderen (vrienden, familie, collega's). Men kan antwoord geven op een schaal van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tm 10 (zeer waarschijnlijk). Op basis van het gegeven antwoord onderscheiden we drie groepen.

- Promoters: bewoners die voor een 9 of 10 kiezen
- Passief tevredenen: bewoners die voor een 7 of 8 kiezen
- Criticasters: bewoners die voor een 0 tm 6 kiezen

De uiteindelijke NPS wordt bepaald door het percentage promoters te verminderen met het percentage criticasters. Doorgaans wordt een score rond nul bij renovatie/groot onderhoud als positief beschouwd. Het landelijk gemiddelde van de Renovatiemonitor is -9. Bij de St. Maartendreef is dit -11.

Een kleine groep van 15% beveelt het project aan. Dat komt door het eindresultaat. Men waardeert de woningverbetering.

De grootste groep (60%) is passief tevreden. Ook deze bewoners waarderen het eindresultaat, maar plaatsen daarbij wel kanttekeningen. Vooral de zwaarte van het proces weegt mee. De passief tevreden bewoners geven aan dat er met name hoger gescoord had kunnen worden door:

- meer zaken te vervangen/de woning grondiger op te knappen
- alle bewoners een vervangende woning te geven tijdens de uitvoering

Tot slot is 26% criticaster en deze groep wijst vooral op de zwaarte van het proces. Het is in de meeste gevallen niet zo dat het proces niet naar wens is verlopen. Men vond het vooral erg heftig om mee te maken en doelt op de overlast, tijdelijke verhuizing en het schoonmaken en klussen na oplevering.