

Vooruitstrevend in maatschappelijk vastgoed



Hermien Heeres
Joyce Kamphuis
Maarten Kea
Hilbert Okken

Groningen, 31 januari 2011

Vooruitstrevend in maatschappelijk vastgoed



Hermien Heeres
Joyce Kamphuis
Maarten Kea
Hilbert Okken

Groningen, 31 januari 2011

Coach: Mevrouw Buiten

Voorwoord

In het kader van onze opleiding Vastgoed & Makelaardij aan de Hanzehogeschool Groningen hebben wij een onderzoek verricht naar de meningen van huurders van maatschappelijk vastgoed. Het onderzoek heeft plaatsgevonden als project gedurende het onderzoeksblok.

Dit onderzoek is opgestart door een andere groep studenten van de opleiding Vastgoed & Makelaardij van de Hanzehogeschool Groningen. Onze voorgangers hebben een enquête opgesteld, vanaf daar hebben wij de taken met betrekking tot dit onderzoek overgenomen. Gezien het onderzoek nog niet geheel is afgerond zal ook hierna het onderzoek worden voortgezet door andere studenten.

Gedurende het onderzoek hebben wij te kampen gehad met problemen van grote omvang. Dit heeft er voor gezorgd dat er tot op heden nog geen onderzoeksresultaten verworven zijn. Aan het begin van de periode zijn wij dan ook direct in het onderzoek gedoken, in de hoop interessante onderzoeksresultaten te verwerven, helaas bleek na enkele weken dat dit buiten onze schuld om niet haalbaar zou zijn. Wij vinden dit erg jammer, we hadden graag de respons van de enquêtes verwerkt.

Zodoende is de inhoud van dit rapport anders dan in de meeste onderzoeksrapporten. Onze inzet zit hem nu met name in het opstellen van een rapport waaruit de volgende studenten verder kunnen met het onderzoek.

De samenwerking in de groep is goed verlopen. Drie van ons hebben zich volledig op dit onderzoek gericht en de vierde student heeft gedeeltelijk meegedraaid in dit onderzoek omdat zij reeds heeft meegewerkt aan een ander onderzoek. De communicatie was duidelijk en daarnaast hebben wij veel hulp en feedback mogen ontvangen van mevrouw Buiten, naar wie onze dank uitgaat. Tevens gaat onze dank uit naar de gemeente Helmond en meneer J. Veuger.

Samenvatting

Maatschappelijk vastgoed betreft objecten die een publieke functie vervullen op het gebied van onderwijs, sport, cultuur, welzijn en zorg. Veel gemeenten in Nederland hebben het maatschappelijk vastgoed niet inzichtelijk. De gemeente Helmond heeft dit probleem aangepakt door het maatschappelijk vastgoed inzichtelijk te maken. Zij zijn bezig met het professionaliseren van het beheer van maatschappelijk vastgoed. Hiervoor is een speciaal team Vastgoed gerealiseerd. Dit team Vastgoed houdt zich bezig met de eisen en wensen van de veeleisende gebruiker van het maatschappelijk vastgoed.

De gemeente Helmond wil de waardering van het vastgoed van de huurders weten en tevens haar dienstverlening meten. Door een onderzoek te houden onder de huurders zal veel informatie vergaard worden, waar de gemeente vervolgens op kan inspelen op verschillende vlakken. In dit onderzoek worden deze meningen op het gebied van; kwaliteit van het vastgoed, dienstverlening van het team Vastgoed, communicatie van het team Vastgoed, onderhoud van het vastgoed en de gebruikerswensen onderzocht. Deze meningen worden verworven doormiddel van een enquête. Met deze enquête is de evaluerende vraagtype toegepast. Analyse van de enquête geeft een antwoord op de volgende probleemstelling:

Welke dienstverleningen van de gemeentelijke afdeling Vastgoed zijn het belangrijkste voor de huurders en wat bepaalt voor de huurders de kwaliteit van het vastgoed?

Er zijn deelvragen opgesteld om de probleemstelling te beantwoorden. De deelvragen zullen beantwoord worden aan de hand van een kwantitatief onderzoek, doormiddel van een schriftelijke enquête met voorgestructureerde antwoorden. De gemeente Helmond telt 145 huurders van maatschappelijk vastgoed, welke allen zijn benaderd voor het invullen van de enquête. Er is gekozen voor een schriftelijke enquête met bijgevoegde retourenvelop om de respons te stimuleren. Daarnaast is deze enquête voorzien van logo en verstuurd in samenwerking met de gemeente Helmond om de respons te vergroten.

Er wordt verwacht dat de gemeente na analyse van de enquêtes een duidelijk inzicht heeft wat het vastgoed voor waarde heeft voor de huurders. Wat de huurders vinden van het object en van de dienstverlening van het team Vastgoed. Hiermee kan de gemeente wellicht haar dienstverlening en de objecten aanpassen aan de eisen van de gebruiker.

De probleemstelling kon in dit onderzoek niet beantwoord worden. Er is nog niet voldoende respons op de enquête gekomen om te analyseren. Dit is misgaan door diverse aspecten zoals het niet nakomen van afspraken, nadere eisen voor onderzoek zoals de benodigde toestemming van het college van B&W en het contact verliep gezien de afstand moeizaam.

De planning is tijdens het onderzoek goed verlopen. Er was sprake van een goede voorbereiding, het onderzoek liep goed op schema en er was een goede flexibiliteit ten opzichte van de gemeente Helmond. Voor de toekomst wordt er meegegeven dat het belangrijk is om snel contact op te nemen met externe partijen, in dit geval de gemeente Helmond. Maak concrete afspraken, communiceer goed met de opdrachtgever en maak een goede planning.

Het onderzoek heeft geresulteerd in een definitieve enquête. Deze enquête is ingevoerd in het onderzoekprogramma SPSS. Ten slotte is er een concrete opdracht gerealiseerd voor het analyseren van de enquêtes. Zo moet de respons worden opgedeeld naar het type bedrijfsvoering, omdat deze opdeling van belang is bij de analyse.

Om tot een goede analyse te komen zijn er deelvragen opgesteld. Deelvraag één is volledig beantwoord en heeft geresulteerd in een inventarisatielijst van het aantal verhuurde objecten van het team Vastgoed.

Deelvraag twee heeft betrekking op het begrip kwaliteit. Dit begrip is dan ook als volgt afgebakend: de beleving van de gebruiker, bezoeker en omwonenden van het vastgoed en het financiële aspect van de huisvesting. Aan de hand hiervan kan bepaald worden wat de kwaliteit van het vastgoed van de gemeente Helmond is. Voor de beantwoording van deelvraag twee moeten de enquêtevragen vijf tot en met twaalf geanalyseerd worden. Deelvraag 3 heeft betrekking op de mening van de huurders over de dienstverlening. De dienstverlening is hiervoor opgesplitst in vier onderdelen, namelijk: communicatie, klachten, onderhoud en gebruikerswensen. Deze opdeling heeft plaatsgevonden zodat na analyse een duidelijk beeld verkregen kan worden per categorie. Voor deelvraag drie zijn dit de enquêtevragen dertien tot en met drieënveertig.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting.....	3
1 Inleiding	7
2 Inhoudelijke oriëntatie en problemdiagnose	8
2.3 Waarde vastgoed.....	11
3 Probleemomschrijving.....	13
3.1 Waarom	13
3.2 Praktijkdoel.....	13
3.3 Onderzoeksdoel.....	13
3.4 Hoofdvraag en deelvragen	14
3.5 Begripsafbakening	14
4 Onderzoeksmethode	16
4.1 Onderzoeksontwerp.....	16
4.2 Inrichten van het onderzoek	16
5 Verwachtingen	18
5.1 Waardering huurders	18
5.2 Concrete uitkomsten.....	18
6 Reflectie.....	21
7 Vervolgonderzoek.....	24
7.1 Algemeen.....	24
7.2 Analyse van deelvraag 2	24
7.3 Analyse van deelvraag 3	26
8 Conclusie	30
Literatuurlijst	31
Bijlage 1: Uitwerking deelvraag 1	32
Bijlage 2: Uitwerking deelvraag 2a.....	35

Bijlage 3: Enquete.....	37
Bijlage 4: Begeleidende brief.....	49

1 Inleiding

De gemeente Helmond is bezig met het professionaliseren van het vastgoedbeheer. Voor het professionaliseren is binnen de gemeente een team Vastgoed ontwikkeld. Dit team is verantwoordelijk voor het maatschappelijk vastgoed van de gemeente Helmond. De markt van het maatschappelijk vastgoed wordt op dit moment in Nederland uitgebreid onderzocht. In de gemeente Helmond wordt onderzoek gedaan naar de huurders van het maatschappelijk vastgoed. De gemeente wil onderzoeken wat het vastgoed voor waarde heeft voor de huurder en wat de huurder vindt van de dienstverlening van het team vastgoed.

Door een vorig onderzoeksteam is voor dit onderzoek een meetinstrument ontwikkeld, in de vorm van een enquête. De gemeente zal doormiddel van dit onderzoek antwoord vinden op de volgende vraag: *welke dienstverleningen van het gemeentelijke team Vastgoed zijn het belangrijkste voor de huurders en wat bepaalt voor de huurder de kwaliteit van het vastgoed?*

Door de uitkomst van het onderzoek naar de eisen van de gebruikers, kan de gemeente ervoor zorgen dat het vastgoed aan deze eisen voldoet. Door problemen gedurende het onderzoek is het onmogelijk geweest het onderzoek af te ronden. Dit onderzoek heeft zich in een te klein tijdsbestek plaatsgevonden. Wegens interne factoren bij de gemeente Helmond heeft het veel tijd gekost voordat de enquêtes verzonden konden worden. Het verzenden van deze enquêtes zou uiteindelijk enkele weken later plaatsvinden dan hetgeen afgesproken was tijdens het bezoek aan de gemeente Helmond op 10 december. Hierdoor moet het ontvangen van respons nog plaatsvinden, waardoor het onmogelijk is geworden deze respons tijdig te verwerken. Om deze reden heeft dit rapport een andere inhoud als gebruikelijk. Het rapport is niet volledig met onderzoeksresultaten, daarom zal er een vervolgonderzoek moeten plaatsvinden waarvoor reeds een plan is opgesteld.

In hoofdstuk twee wordt ingegaan op de oriëntatie van het onderzoek. In hoofdstuk drie wordt er ingegaan op de probleemomschrijving en de deelvragen. In hoofdstuk vier vindt de begripsafbakening plaats. Vervolgens worden er in hoofdstuk vijf, naar aanleiding van het vooronderzoek, verwachtingen geformuleerd. In hoofdstuk zes wordt er ingegaan op de toegepaste onderzoeksmethode. In hoofdstuk zeven wordt er ingegaan op de reflectie. Het vervolgonderzoek wordt behandeld in hoofdstuk acht. Ten slotte wordt er in hoofdstuk negen een conclusie getrokken.

2 Inhoudelijke oriëntatie en problemdiagnose

Maatschappelijk vastgoed heeft betrekking op de publieke functie van de samenleving. Het maatschappelijk vastgoed betreft objecten die een publieke functie vervullen op het gebied van onderwijs, sport, cultuur, welzijn en zorg¹. Het achterliggende idee voor maatschappelijk vastgoed is een betaalbare huisvesting voor verenigingen. Om de gebouwen betaalbaar te maken zijn ze meestal veelzijdig en flexibel ingericht, zodat meerdere huurders van hetzelfde gebouw gebruik kunnen maken².

2.1 Oriëntatie

De gemeenten in Nederland hebben het maatschappelijk vastgoed niet inzichtelijk³. Veel gemeenten hebben het maatschappelijk vastgoed verworven door de jaren heen. Dit heeft tot gevolg dat de gemeenten voor miljarden euro's aan vastgoed bezitten. Maar bij veel gemeenten ontstaat hier het probleem, het vastgoed is niet inzichtelijk zodat onderscheid tussen maatschappelijk en overig vastgoed onduidelijk is. De gemeente Helmond heeft dit probleem aangepakt door het maatschappelijk vastgoed inzichtelijk te maken. De gemeente heeft dit gedaan met als doel de kosten te reduceren. Voor die tijd werden de kosten van het maatschappelijk vastgoed als een vast gegeven beschouwd⁴. Doordat de gemeente Helmond het vastgoed goed gepositioneerd heeft, kunnen zij de kosten beïnvloeden en reduceren. Dit was de eerste stap die door de gemeente gezet is, de volgende stap was het in kaart brengen van de eisen van de gebruikers. Door de uitkomst van het onderzoek naar de eisen van de gebruikers, kan de gemeente ervoor zorgen dat het vastgoed aan deze eisen voldoet.

2.2. Team Vastgoed

De gemeente Helmond heeft het maatschappelijk vastgoed gepositioneerd en inzichtelijk gemaakt. Dit heeft de gemeente bereikt door een speciaal team Vastgoed te realiseren. Dit was nodig omdat er door de jaren heen een nieuwe veeleisende vrager op de vastgoedmarkt was gekomen. Namelijk de gebruiker van het maatschappelijk vastgoed. Dit had voor de gemeenten in Nederland gevolgen, zij moesten zich actiever opstellen. Het maatschappelijk vastgoed werd op soortgelijke wijze benaderd als het overige vastgoed, hoewel een groot deel van het maatschappelijk vastgoed veel onderhoudsintensiever is dan het overige vastgoed. Want bij maatschappelijk vastgoed worden er strenge eisen gesteld op het gebied van kwaliteit. Ook wordt er verwacht dat er verbeteringen worden uitgevoerd. Zodat de bedrijvigheid in deze panden optimaal blijft. Vervolgens is er bij maatschappelijk vastgoed

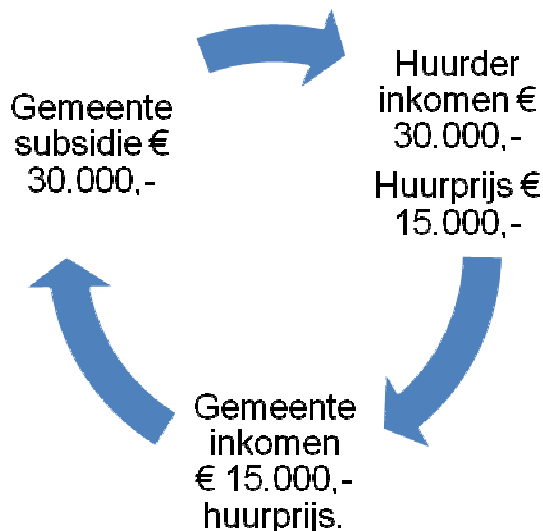
¹ Corporate Real Estate Management. (2010) Definitie Maatschappelijk vastgoed. Geraadpleegd op 30-11-10 via de link: <http://www.corporaterem.nl/organisatie.html>

² Forum realestate (2010) Brochure Maatschappelijk Vastgoed. Flexibiliteit op termijn. Geraadpleegd op 27-01-11 via de link: http://www.forumrealestate.nl/uploads/File/brochure_maatschappelijk-vastgoed.pdf

³ Gesprek heer J. Veuger , 22-11-10.

⁴ Sluiter, R.J. (2009). Scriptie Maatschappelijk Vastgoed Verantwoord gepositioneerd. Geraadpleegd op 30-11-10 via de link: http://www.bouwstenenvoorsociaal.nl/files/wijkplaats/Scriptie_RJSluiter_MaatschappelijkVastgoedVerantwoordGepositioneerd.pdf

ook veel sprake van mutatieonderhoud⁵. Deze onderhoudsintensiviteit had tot gevolg dat de gemeenten naar het bedrijfsleven moesten kijken. Daar werd het vastgoed op een efficiënte manier beheerd. De gemeenten moesten deze wijze van bedrijfsvoering overnemen. Dit heeft geleid tot het ontwikkelen van een team Vastgoed. Het team Vastgoed van de gemeente Helmond bestaat uit 40 medewerkers. Om de efficiënte bedrijfsvoering van het bedrijfsleven te introduceren bij de gemeenten zijn veel van deze werknemers afkomstig uit het bedrijfsleven. Het team Vastgoed heeft het maatschappelijk vastgoed onderverdeeld in verschillende groepen. Deze onderverdeling heeft betrekking op de functie die wordt uitgeoefend in het object. Dit resulteerde in de volgende groepen: Kunst, Cultuur, Zorg, Welzijn en Onderwijs. Het team Vastgoed doet voor de gehele vastgoedportefeuille het onderhoud, beheer, ontwikkelingen en geeft advies. Onderhoud moet worden opgedeeld in planmatig- en dagelijks onderhoud. Bij beheer wordt ingegaan op de kwaliteit van het onderhoud (bv. binnenklimaat, indeling, isolatie etc.). Voor de huurders is ook de dienstverlening van team Vastgoed belangrijk. Al deze aspecten komen terug in de enquête, zodat het team Vastgoed de huurdertevredenheid kan meten. De taken en alle onderdelen die daar deel van zijn worden uitgevoerd voor een totale portefeuille van 97 objecten en een totaal oppervlakte van 150.000 m². De gebruiker van het maatschappelijk vastgoed wordt gesubsidieerd door de gemeente. De subsidiestroom die binnenkomt (bij de gebruiker) is over het algemeen groter dan de marktconforme huurprijs. Het overige deel van de subsidiestroom kan dan worden gebruikt voor doeleinden van de vereniging⁶.



afbeelding 1: Subsidiestroom*

* De genoemde bedragen zijn fictief

Zoals hierboven (zie afbeelding 1) duidelijk wordt gemaakt is dit de enige manier die het mogelijk maakt voor de gemeente om marktconforme huurprijzen te rekenen. Ondanks dat het lijkt op een ruilactie van geld, is het voor de gemeente noodzakelijk om marktconforme huurprijzen te rekenen. Zo ontstaat er een duidelijk financieel beeld van de vastgoedportefeuille. Het is van belang dat de gemeente dit in kaart brengt, want alleen dan

⁵ Domesta (2010) Goede woonzorgen, vandaag en morgen. Kwaliteit van de objecten. Geraadpleegd op 27-01-11 via de link: http://www.domesta.nl/uploads/media/570_DOM00124_BRO_populairebegroting2011_A5_FC.pdf

⁶ Gesprek dhr. J. Veuger, 29-12-2010

kan de gemeente op de objecten afschrijven. Zonder het afschrijven van het vastgoed zal de gemeente over enkele jaren in de problemen komen. Het vastgoed zal dan in zoverre verouderd zijn dat het plegen van onderhoud financieel niet meer mogelijk is.

Op dat moment is alleen het vervangen of herstellen van het vastgoed een optie. Dit is alleen mogelijk wanneer de gemeente het vastgoed heeft afgeschreven. Er wordt dan elk jaar een groot deel van de inkomsten apart gezet, wat het vervangen van het vastgoed mogelijk maakt. Dit alles heeft betrekking op de eisen van de huurders, want na een totale afschrijving kan de gemeente een nieuw pand realiseren wat aan de eisen van de gebruiker voldoet. Dit is een van de redenen waarom de gemeente de mening van de huurders in kaart wil brengen. De communicatie met de huurders is dan ook een groot aandachtspunt van de gemeente. Door deze communicatie op peil te houden en te verbeteren willen zij de prestatie van het team verbeteren en duidelijk vaststellen wat de huurder voor waarde geeft aan het object⁷.

⁷ Eising, D., Dedden, B., de Vries, H., & de Vries, N. (2010) De Gelukkige Huurder. Eindverslag van een onderzoek naar het maatschappelijk vastgoed van de gemeente Helmond.

2.3 Waarde vastgoed

Zoals in de vorige paragraaf wordt vermeld wil de gemeente duidelijk hebben wat de waarde van het vastgoed is voor de gebruiker. De waarde voor de gebruiker uit zich over het algemeen in de functionaliteit van het object⁸. Een huurder heeft een bepaald doel voor ogen wanneer hij/zij een object huurt. Dit doel moet te verwezenlijken zijn in het gehuurde object. Het is voor de gemeente daarom van belang om inzicht te krijgen in de eisen van de gebruiker. Wanneer deze bekend zijn kan de gemeente bepalen welke onderdelen van het object het belangrijkste zijn voor de huurder. Zodoende is bekend wat de eigenlijke waarde is. De gemeente kan een andere waarde voor ogen hebben dan de gebruikers. De gemeente moet er dan voor zorgen dat deze meningen over de waarde overeenkomen. Want wanneer de gemeente zijn eigen mening volgt kan dat grote gevolgen hebben voor het object. Bijvoorbeeld: leegstand of onbruikbaar voor toekomstige gebruikers. Ditzelfde is het geval wanneer alleen gekeken wordt naar de mening van de gebruiker. Er moet gezocht worden naar een break-evenpoint.

2.4 Meerwaarde maatschappelijk vastgoed

Het in beheer hebben van maatschappelijk vastgoed heeft een meerwaarde voor de gemeente Helmond. Veel gemeenten hebben via het maatschappelijk vastgoed bepaalde problemen proberen tegen te gaan, want in veel gevallen wordt de leefbaarheid van een gebied verbeterd door maatschappelijke ruimtes. De gemeente is voor veel aspecten binnen de gemeente verantwoordelijk. Bijvoorbeeld openbaar vervoer, veiligheid, gezondheid etc. Daardoor is het in beheer hebben van maatschappelijk vastgoed voor de gemeenten zeer belangrijk. Deze hebben namelijk ook betrekking op de ruimtelijke en sociale kwaliteit van de leefomgeving voor de inwoners van de gemeente. Bij de gemeente Helmond is deze redenatie goed toe te passen. Als er gekeken wordt naar de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond wordt duidelijk dat de gemeente o.a. een sporthal, brandweerkazerne en een buurtcentrum in het beheer heeft. Deze vastgoedobjecten hebben betrekking op de gezondheid (sport), veiligheid (brandweer) en de sociale functie (buurthuis) van de inwoners. Wanneer de gemeente ervoor zorgt dat deze object voldoen aan de eisen van de gebruiker en de huidige wettelijke eisen dan hebben deze objecten invloed op de leefbaarheid van de omgeving. Daarom is het van belang dat wanneer de gemeente zijn positionering en beheer van het maatschappelijk vastgoed wil aanpassen rekening houdt met de omgeving.

2.5 Consortium maatschappelijk vastgoed

Het onderzoek dat wordt gehouden in de gemeente Helmond staat niet alleen. Het onderzoek naar de eisen van de gebruikers van het maatschappelijk vastgoed heeft raakvlakken met een groot onderzoek naar het maatschappelijk vastgoed⁹. Er is een tweejarig onderzoek gaande naar de markt van het maatschappelijk vastgoed. Dit onderzoek heeft als doel de markt inzichtelijk te maken zodat gemeenten beter om kunnen gaan met de vragen vanuit deze markt. Vervolgens kunnen de gemeenten naar aanleiding van dit

⁸ Keeris, W. (2006) Real Estate beleggen in vastgoed. De basis voor de waarde van vastgoed. Geraadpleegd op 07-12-10 via de link: <http://www.tudelft.nl/live/binaries/259f7e00-2873-43c5-b4e9-e9aedd1aea65/doc/Artikel%20REM-Deel%201-Moment0.pdf>

⁹ Consortium Maatschappelijk Vastgoed (2010) Onderzoekslijnen. "Maatschappelijk vastgoed in private handen". Geraadpleegd op 30-11-10 via de link: <http://www.consortiummvg.nl/onderzoekslijn.html>

onderzoek het maatschappelijk vastgoed beter ontwikkelen en beheren. Het onderzoek wordt uitgevoerd door CORPORATE Real Estate Management, gemeente Assen, Hanzehogeschool Groningen, NeVaP en Draaijer & Partners. De heer J. Veuger van CORPORATE is de programmamanager van het onderzoek. Het onderzoek bestaat in zijn totaliteit uit vijf onderzoekslijnen:

- de vraag uit de markt van vastgoedgebruikers;
- het aanbod van maatschappelijk vastgoed;
- aspecten rondom portefeuillemanagement voor ontwikkeling van diensten;
- producten- en marktcombinaties van vastgoedbedrijven, consultants en beheer;
- marketingaspecten van een nieuwe dienst.

Het onderzoek in de gemeente Helmond¹⁰ heeft betrekking op de eerste onderzoekslijn, want dit onderzoeksonderdeel gaat in op de eisen van de gebruikers. De eisen van de gebruikers van maatschappelijk vastgoed worden in Helmond onderzocht. Naar aanleiding hiervan heeft de gemeente een duidelijk zicht op eisen die de gebruiker stelt aan vastgoed en kan de kwaliteit van het vastgoed gewaarborgd worden. Hiermee kan het huidige vastgoed aangepast worden aan de huidige eisen van de gebruikers.

¹⁰ De heer J. Veuger is bij het onderzoek in de gemeente Helmond interne opdrachtgever.

3 Probleemomschrijving

De gemeente Helmond wil de waardering van het vastgoed van de huurders weten. Door de waardering te meten kan de gemeente inspelen op leegstand. Wanneer de gemeente weet wat de gemiddelde huurder van het gehuurde vindt kan de gemeente hier op inspelen door bijvoorbeeld de faciliteiten aan te passen. Naast de kwaliteit van het vastgoed wil de gemeente ook haar dienstverlening meten. Ze willen dit gebruiken om de dienstverlening te verbeteren waar nodig is. Deze doelstelling kan ook als probleemstelling geformuleerd worden. Welke van de dienstverleningen die de gemeente aanbiedt zijn het belangrijkste voor de huurders? Welke kwaliteit, die het vastgoed biedt, is belangrijk voor de huurder?

3.1 Waarom

De gemeente wil graag meer informatie over de dienstverlening en de kwaliteit van het vastgoed. De gemeente is namelijk al jaren bezig om te professionaliseren en de kosten te reduceren. Tijdens die ontwikkelingen heeft de gemeente Helmond een team Vastgoed opgestart. Doormiddel van dit team was het de bedoeling om al het vastgoed in kaart te brengen en verloedering tegen te gaan. Tien jaar na het oprichten van dit team, houdt het team Vastgoed zich voornamelijk bezig met het bouwen, ontwikkelen en adviseren op het gebied van maatschappelijk vastgoed. Door een onderzoek te houden onder de huurders zal veel informatie vergaard worden, waar de gemeente vervolgens op kan inspelen op verschillende vlakken. Met als hoogste prioriteit het huurdersgenot te vergroten en dat met een perfecte dienstverlening te verzorgen. Daarnaast kan de informatie ook gebruikt worden bij het bouwen en ontwikkelen van nieuw maatschappelijk vastgoed en het verbeteren van het huidige maatschappelijk vastgoed. Het inventariseren van de benodigde informatie is gerealiseerd doormiddel van een meetinstrument. In dit onderzoek zal deze informatie van de huurders door middel van een enquête (het meetinstrument) worden verworven.

3.2 Praktijkdoel

De gemeente Helmond wil het beheer van het maatschappelijk vastgoed professionaliseren. Het professionaliseren van het vastgoed heeft betrekking op de dienstverlening van het team Vastgoed en op de waarde van het gehuurde object. De dienstverlening van het team Vastgoed heeft betrekking op onderhoud, beheer en ontwikkelingen. De waarde van het gehuurde object heeft te maken met de functie van het object. Kan de huurder zijn werkzaamheden uitvoeren in het gehuurde object?

Het praktijkdoel van de gemeente Helmond is als volgt: *Het inventariseren van de waardering van de huurder, om de dienstverlening van het team vastgoed te verbeteren en de mening over de kwaliteit van het vastgoed vast te stellen.*

3.3 Onderzoeksdoel

Dit onderzoek heeft als doel: met de enquête de tevredenheid van de huurders in kaart brengen. Hiermee wordt de tevredenheid van de huurders over de diensten van het team Vastgoed gemeten.

Deze enquête heeft zich gericht op de dienstverlening en de staat van onderhoud. Door vragen te stellen over de faciliteiten/onderhoud kan onderzocht worden welke waarde de huurders hechten aan faciliteiten. Bijvoorbeeld de grootte of indeling van het object, zijn de huurders hier tevreden mee of zien ze graag dat het verbeterd wordt.

3.4 Hoofdvraag en deelvragen

Om de probleem- en doelstelling te kunnen onderzoeken is deze uitgesplitst in één hoofdvraag en drie deelvragen. Doormiddel van deze vragen kan het doel van het onderzoek behaald worden.

De hoofdvraag van het onderzoek heeft betrekking op het praktijk- en onderzoeksdoel. De hoofdvraag luidt als volgt: *Welke dienstverleningen van het gemeentelijke team vastgoed zijn het belangrijkste voor de huurders en wat bepaalt voor de huurders de kwaliteit van het vastgoed?*

De hoofdvraag is vervolgens onderverdeeld in deelvragen. Met de beantwoording van de deelvragen is dan ook de hoofdvraag beantwoord. De deelvragen zijn als volgt:

1. Waaruit bestaat de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond en waar bevindt deze zich?
Deze deelvraag is uitgezocht door de vorige onderzoekers. De uitkomst van deze deelvraag is opgenomen in bijlage 1¹¹
2. Wat is de kwaliteit van de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond en hoe ervaren de huurders deze kwaliteit?
 - 2a. Welke mening heeft het team Vastgoed over de kwaliteit van haar vastgoedportefeuille?
Deze vraag is door het vorig onderzoeksteam uitgevoerd. Deze uitwerking is opgenomen in bijlage 2⁷
 - 2b. Hoe beoordelen de huurders de kwaliteit van de vastgoedportefeuille?
 - 2c. Op welk onderdeel verschillen de meningen van elkaar?
3. Hoe wordt de dienstverlening van het team Vastgoed ervaren door de huurders?

De deelvragen zijn zo opgezet dat er antwoord gegeven kan worden op de onderzoeksvraag. De eerste twee deelvragen zijn gericht op de gemeente. Deze deelvragen waren reeds opgesteld door het vorig onderzoeksteam en kunnen wederom gebruikt worden om inzichtelijk te krijgen wat er onderzocht wordt. De andere twee deelvragen richten zich op de kwaliteit en de dienstverlening die de gemeente biedt aan de huurders.

3.5 Begripsafbakening

In dit hoofdstuk worden de begrippen uit het praktijkdoel, onderzoeksdoel, probleemomschrijving, hoofdvraag en de deelvragen omschreven.

Meetinstrument: Dit is een hulpmiddel om metingen of waarnemingen te doen. In dit onderzoek maken we hiervoor gebruik van een enquête om de tevredenheid van de huurders te kunnen meten.

Dienstverlening: De diensten die het team Vastgoed van de gemeente Helmond levert aan de huurders van het maatschappelijk vastgoed.

Vastgoedportefeuille: Het totale aantal vastgoedobjecten dat wordt beheerd door de gemeente Helmond.

¹¹ Eising, D., Dedden, B., de Vries, H., & de Vries, N. (2010) De Gelukkige Huurder. Eindverslag van een onderzoek naar het maatschappelijk vastgoed van de gemeente Helmond.

Waarde: De waardering die de huurder geeft aan het vastgoed bepaald zijn of haar waarde van het vastgoed.

Eisen: Wat een huurder nodig heeft om een goede bedrijfsvoering te voeren in het gehuurde.

Kwaliteit: De beleving van de gebruiker, bezoeker en omwonenden van het vastgoed en het financiële aspect van de huisvesting¹².

Huurdersgenot: Het tevreden zijn over het vastgoed en er met een goed gevoel huren.

Professionaliseren: De werkmethode van het team Vastgoed wordt aangepast aan de bedrijfsefficiënte werkmethode.

Onderhoud: Er voor zorgen dat het vastgoed in de huidige toestand blijft.

¹² P-V-M (2010), Anders kijken naar bouwen.

4 Onderzoeksmethode

Voordat het onderzoek uitgevoerd zal worden, is het van belang om eerst de onderzoeksmethode in kaart te brengen. De onderzoeksmethode is aan de hand van doelstelling en de deelvragen beschreven, want dat is de informatie die nodig is van de huurders.

De doelstelling is om van de huurders informatie te vergaren doormiddel van een enquête. Met deze enquête is de evaluerende vraagtype toegepast. Met dit vraagtype is de dienstverlening, die het team Vastgoed verleend, door de huurders geëvalueerd.

4.1 Onderzoeksontwerp

De probleemstelling is als volgt: *Welke dienstverleningen van het gemeentelijke team Vastgoed zijn het belangrijkste voor de huurders en wat bepaalt voor de huurders de kwaliteit van het vastgoed?*

De probleemstelling zal beantwoord worden aan de hand van de deelvragen. De deelvragen zullen beantwoord worden aan de hand van een kwantitatief onderzoek, doormiddel van een schriftelijke enquête met voorgestructureerde antwoorden. Hiervoor is gekozen aan de hand van gesprekken met de opdrachtgever en de vorige onderzoekers.

4.2 Inrichten van het onderzoek

Om een goed meetinstrument te kunnen ontwikkelen is het van belang om zoveel mogelijk informatie te hebben over het onderwerp. In dit geval het maatschappelijk vastgoed van de gemeente Helmond.

Allereerst is er dan ook kritisch gekeken naar het verslag van de vorige onderzoeksgroep. Dit maakte deel uit van de oriëntatie op het onderzoeksonderwerp. Tevens zijn alle gebruikte bronnen doorgenomen en zijn er nieuwe bronnen gezocht. Na de oriëntatie is er een onderzoeksplan opgesteld, hierdoor wordt het overzichtelijk welke stappen er gemaakt moeten worden om het onderzoek uit te kunnen voeren.

Een belangrijke stap in het onderzoek was de afspraak met de gemeente Helmond. Voorafgaand heeft er een voorbereiding plaatsgevonden, de enquête is aangepast, er is een begeleidende brief geschreven en de verwachtingen van de gemeente Helmond zijn op een rij gezet. Tijdens de afspraak met de gemeente zijn er afspraken gemaakt over hoe en wanneer de enquête verstuurd zou worden. De uitkomsten van de enquêtes zouden vervolgens verwerkt moeten worden om goede conclusies te kunnen trekken.

Nu zijn tijdens dit onderzoek de enquêtes niet op tijd verzonden. De uitkomsten zijn dus niet verwerkt en er konden geen conclusies getrokken worden. Wel is al het voorbereidende werk gedaan, wanneer de enquêtes worden ontvangen kunnen deze gelijk verwerkt worden.

4.3 Populatie en benadering

Er zijn 97 objecten die de gemeente Helmond verhuurt aan 145 huurders. Alle 145 huurders zijn verzocht om de enquête in te vullen. Deze 145 huurders zijn in de volgende categorieën in te delen: kunst, cultuur, zorg, welzijn en onderwijs. Deze categorieën vallen allemaal onder de term maatschappelijk vastgoed. Waarschijnlijk zullen niet alle 145 huurders de enquête invullen en terugsturen, daarom is er besloten om geen steekproef te trekken maar alle

huurders te benaderen met de enquête. Op deze manier wordt er een zo compleet mogelijke analyse verwacht.

De enquête is per post verzonden naar de huurders. Deze enquête is begeleid door een begeleidende brief waarin het onderzoek is toegelicht. De enquête is voorzien van een retourenvelop, om de respons te optimaliseren. Er wordt een grote respons verwacht, omdat de huurders de enquête naar eigen inzicht kunnen invullen op een voor hen meest gunstigste moment. Tevens is er onderzoek gedaan naar schriftelijke enquêtes¹³. Volgens dit onderzoek is het respons bij schriftelijke enquêtes hoger dan bij andere vormen van onderzoek. Deze vormen zijn overigens wel overwogen. Maar telefonisch contact met de huurders is te tijdrovend. Ook is het bepalen van een gunstig tijdstip voor het telefonisch contact moeilijk. Overdag zijn deze huurders aan het werk en in de avond hebben zij waarschijnlijk privé aangelegenheden. Het sturen van een enquête per post krijgt hierbij ook de voorkeur boven het versturen van de enquête per email. Deze keuze is gemaakt omdat van de huurders alle adresgegevens bekend zijn in tegenstelling tot de e-mailadressen.

De enquête is in samenwerking met de gemeente Helmond verstuurd. Wanneer het logo van de gemeente op de brief staat, komt dit professioneler over. Ook is er verwacht dat de aanwezigheid van het logo huurders doet beseffen dat retourneren van de enquête voordelen kan opleveren voor huurders.

¹³ Consortiummvg (2010). Barometer maatschappelijk vastgoed. Geraadpleegd op 09-12-10 via de link: <http://www.consortiummvg.nl/documenten/20090922MTVGSamenvatting%20Barometer%202009.pdf>

5 Verwachtingen

In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op de verwachtingen van het onderzoek. De algemene verwachting van dit onderzoek zijn gebaseerd op de probleem- en doelstelling. Voor de onderbouwing van deze verwachtingen wordt de informatie van de interne opdrachtgever (Dhr. J. Veuger) en de overige bronnen gebruikt.

5.1 Waardering huurders

Het doel van de gemeente is het in kaart brengen van de tevredenheid van de huurders. Dit is opgesplitst in de kwaliteit van het vastgoed en de kwaliteit van de dienstverlening. Het vorige onderzoeksteam heeft een meetinstrument ontworpen voor de gemeente Helmond. Deze enquête is zeer uitgebreid en wordt schriftelijk afgenomen. Volgens onderzoek naar maatschappelijk vastgoed komt er veel respons op schriftelijke enquêtes¹⁴. De heer J. Veuger gaf aan dat het afnemen van de enquête in samenwerking gaat met de gemeente Helmond. Wanneer de verhuurder (gemeente Helmond) een enquête stuurt, zijn de mensen waarschijnlijk eerder geneigd om antwoord te geven dan wanneer dit door een onafhankelijke partij wordt gedaan. Tevens heeft deze enquête betrekking op de kwaliteit van het gehuurde en de dienstverlening. Het doel van deze enquête is het in kaart brengen van de eisen, het invullen van de enquête is dus ook voor het belang van de huurders.

Er wordt verwacht dat de gemeente na analyse van de enquêtes een duidelijk inzicht heeft wat het vastgoed voor waarde heeft voor de huurders. Wat de huurders vinden van het object en van de dienstverlening van het team Vastgoed. Hiermee kan de gemeente wellicht haar dienstverlening en de objecten aanpassen aan de eisen van de gebruiker. Ook wordt naar aanleiding van specifieke vragen in de enquête duidelijk of de huurders bereid zijn het gehuurde te verbeteren in samenwerking met de gemeente Helmond.

5.2 Concrete uitkomsten

Na de analyse van de enquête wordt verwacht dat er per groep, van maatschappelijk vastgoed, bepaald kan worden wordt het belangrijkste voor die groep is op het gebied van vastgoed. Per groep wordt er gekeken naar wat voor die groep het belangrijkste onderdeel uit de enquête is. In de enquête wordt er ingegaan op de kwaliteit van het vastgoed, onderhoud en dienstverleningen. Dienstverlening is vervolgens weer opgedeeld in communicatie, klachten en gebruikerswensen.

Groep:	Soort onderdeel:	Reden:
Kunst	Onderhoud	Het gehuurde object van de groep 'kunst' moet een representatieve uitstraling hebben. Vandaar dat er verwacht wordt dat huurder opmerkingen heeft over het binnen- en buitenonderhoud.
Cultuur	Kwaliteit van het vastgoed & onderhoud.	De gemeente Helmond heeft in totaal 14.438m ² aan cultureel vastgoed in bezit. Waaronder een museum en theater. Dit vastgoed moet beschikken over een mooie uitstraling. Er wordt verwacht dat bij deze groep het onderdeel

¹⁴ Consortiummvg (2010). Barometer maatschappelijk vastgoed. Geraadpleegd op 09-12-10 via de link: <http://www.consortiummvg.nl/documenten/20090922MTVGSamenvatting%20Barometer%202009.pdf>

		'uitstraling vastgoed' en 'binnenklimaat' als belangrijk wordt beschouwd.
Zorg	Kwaliteit van het vastgoed, onderhoud en de dienstverlening van het team vastgoed.	Deze groep is in grote mate afhankelijk van de kwaliteit van het vastgoed. De kwaliteit heeft invloed op de mate waarin deze groep zijn beroep kan uitoefenen.
Welzijn	Kwaliteit van het vastgoed, onderhoud en de dienstverlening van het team vastgoed.	De gemeente Helmond heeft meerdere welzijnaccommodaties in het beheer. Het is vanzelfsprekend dat de kwaliteit van het vastgoed en onderhoud op peil moeten zijn. Maar doordat deze groep ook te maken heeft met verschillende doelgroepen is het voor hen van belang dat klachten en diensten van het team vastgoed snel verlopen. Er wordt verwacht dat deze groep vaker contact heeft met het team Vastgoed dan de overige groepen.
Onderwijs	Kwaliteit van het vastgoed, onderhoud en de dienstverlening van het team Vastgoed.	De eisen van de groep onderwijs zijn veelzijdig en flexibel. Het object moet telkens aangepast worden aan deze eisen, vandaar dat wordt verwacht dat deze groep de kwaliteit van het object zeer belangrijk vindt. Omdat de eisen steeds veranderen is een goed contact met het team Vastgoed belangrijk. Daarom wordt verwacht dat de dienstverlening van het team Vastgoed een belangrijk punt is van deze groep.

Uit de verwachting komt naar voren dat vooral de kwaliteit en de dienstverlening belangrijk zijn voor de groepen. Uit het onderzoek zal naar voren komen welke groepen tevreden zijn en welke groep minder tevreden is. Hieronder wordt de tevredenheid over de kwaliteit van het vastgoed en de dienstverlening weergegeven. De groepen worden hieronder afgebeeld van 'zeer tevreden' naar 'zeer ontevreden'.

Kwaliteit vastgoed				
zeer tevreden		neutraal		zeer ontevreden
kunst	cultuur	zorg	welzijn	onderwijs

De verklaring hiervoor is dat de eisen van de eerste twee groepen minder flexibel zijn als die van de andere drie. De eisen van de andere groepen veranderen vaker en zijn daarom eerder ontevreden over het vastgoed¹⁵.

Dienstverlening van het team Vastgoed				
zeer tevreden		neutraal		zeer ontevreden
cultuur	kunst	Zorg	welzijn	onderwijs

¹⁵ Kenniscentrum wonen-zorg (2010)Planologische knelpunten bij bijzondere doelgroepen. Geraadpleegd op 08-12-10 via de link: http://www.kcwz.nl/dossiers/regelgeving_wonen/planologische_knelpunten_bij_bijzondere_doelgroepen

Zorggoed (2010) Samenwerkingsovereenkomst ZVOM-WVOM-BW. Geraadpleegd op 08-12-10 via de link: http://www.zorggoedbrabant.nl/useruploads/files/downloads/061215_samenwerkingsovereenkomst_zvom_wvom_en_bw.pdf

Servicecentrumscholenbouw (2010) Bouwkostennormen onderwijshuisvesting. Geraadpleegd op 09-12-10 via de link: http://www.scsb.nl/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=54&Itemid=61

De verklaring voor de dienstverlening is te vergelijken met die van de kwaliteit van het vastgoed. De verdeling is wederom gebaseerd op steeds veranderende eisen van de groepen.

6 Reflectie

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het onderzoek in samenwerking met de gemeente Helmond is verlopen. Er wordt concreet weergegeven welke onderdelen goed zijn verlopen en welke minder goed. Ook worden er concrete verbeterpunten gegeven.

Het onderzoek moest in samenwerking met de gemeente Helmond gehouden worden. De gemeente Helmond beschikt over de gegevens van de huurders, het contact met de gemeente was dan ook essentieel. Om een uitspraak te kunnen doen over de huurderstevredenheid van het maatschappelijk vastgoed in Helmond, is er informatie nodig van de huurders zelf.

Na telefonisch overleg met de heer van den Broek, is er al in het begin van het onderzoek een afspraak gemaakt met de gemeente. Van te voren zijn er bestanden verstuurd (de enquête en de begeleidende brief), maar pas tijdens de afspraak zijn deze bestanden besproken met dhr. van den Broek. Voor een volgende keer is het handiger om voorafgaand aan de afspraak al inhoudelijk contact te hebben, zodat er tijdens het bezoek aan de gemeente gelijk concrete stappen gemaakt kunnen worden. De gemeente heeft namelijk voor onze afspraak niet naar de gestuurde documenten gekeken. Wanneer deze eerder verzonden waren, had de gemeente wellicht wel tijd gehad om hier voorafgaand aan de afspraak tijd aan te besteden. Maar omdat er al vroeg in het onderzoeksproces een afspraak bij de gemeente Helmond gepland stond, voorzagen wij geen problemen.

Ook had de afdeling Onderzoek en Statistiek eerder bij de enquête betrokken moeten worden. Het was verstandig geweest als iemand van deze afdeling aanwezig was geweest op 10 december toen wij een afspraak hadden in Helmond met dhr. van den Broek van het team Vastgoed. Tijdens de afspraak van 10 december is de enquête doorgelopen samen met dhr. van den Broek en zijn er nog enkele aanpassingen aan de enquête verricht. Zo is op advies van dhr. van den Broek nadrukkelijk uit de enquête naar voren gekomen dat het een onderzoek is van studenten. Na controle door de afdeling Onderzoek en Statistiek bleken zij niet zo enthousiast te zijn en zouden ze liever zien dat de enquête uit naam van de gemeente zou worden verstuurd, want dit zou responsverhogend werken. Doordat de enquête pas later is nagekeken door de afdeling Onderzoek en Statistiek is er veel kostbare tijd verloren gegaan doordat de enquête pas laat definitief is geworden. Dit had voorkomen kunnen worden als de afdeling Onderzoek en Statistiek bij de afspraak van 10 december aanwezig waren geweest. Het team Vastgoed en de afdeling Onderzoek en Statistiek hadden mogelijk ook eerder afspraken kunnen maken met elkaar.

Het team Vastgoed was ook slecht op de hoogte van de eisen voor een onderzoek die gesteld werden binnen de gemeente. Er zijn binnen de gemeente regels opgesteld dat er toestemming nodig is van het college van B&W voor een onderzoek. Deze regel is ingesteld zodat ook de gemeente weet wat er speelt. Omdat ook zij hierover vragen kunnen krijgen. Doordat zowel wij als het team Vastgoed hier niet van op de hoogte waren kwamen wij hier pas laat tijdens het onderzoek achter. Het onderzoek moest dus alsnog worden besproken met de verantwoordelijke wethouder en deze moest door hem namens het college goedgekeurd worden. Al deze regels leverde extra vertraging op. In het vervolg zal voorafgaand aan een onderzoek duidelijk gevraagd moeten worden of er extra regels zijn

binnen een gemeente of organisatie omtrent onderzoek. Omdat studenten hier anders niet van op de hoogte zijn.

Daarnaast zijn er mondeling afspraken gemaakt met dhr. van de Broek omtrent de planning. Deze afspraken zijn daarbij ook opgenomen doormiddel van een recorder. Achteraf is gebleken dat deze mondelinge afspraken niet erg waardevol waren gezien de afspraken grotendeels niet zijn nagekomen. Hierdoor kwamen wij als onderzoekers in de problemen, omdat wij vaste planning hebben met deadlines. De gemeente kon niet voldoen aan deze deadlines. Al het voorbereidende werk was al wel afgerond, het was een kwestie van wachten op de ingevulde enquêtes. Zodat deze verwerkt konden worden om vervolgens een uitgebreide analyse te kunnen geven. Maar zoals hierboven al vermeld stond, het verzenden van de enquêtes aan de huurders liet op zich wachten. Dit tijdstip is meerdere malen verschoven en uiteindelijk heeft dit geleid tot een uitstel van meerdere weken in verband met goedkeuring van het College van B&W.

Ter verduidelijking wordt hieronder ingegaan op de onderdelen die minder goed zijn gegaan:

- **Afspraken**
De afspraken die gemaakt zijn met de gemeente Helmond waren niet gecontroleerd. Er was als afspraak gesteld dat de gemeente de enquêtes voor de kerstvakantie zou versturen. Deze afspraken zijn niet door ons, als projectgroep, gecontroleerd. Dit had als gevolg dat wij een mail ontvingen waarin vermeld stond dat de datum van verschoven. Dit had wellicht voorkomen kunnen worden wanneer wij in die week contact hadden opgenomen met het team Vastgoed.
- **Eisen**
De Hanzehogeschool en wij als projectgroep waren niet op de hoogte van de eisen die gesteld worden voor een onderzoek. Want in het beginstadium van het onderzoek waren wij er niet van op de hoogte dat het College van B&W het onderzoek moest goedkeuren. Dit werd in een te laat stadium bekend waardoor de enquête niet meer voor de deadline verstuurd kon worden.
- **Afstand**
Ondanks de huidige technieken bleef de afstand tussen Groningen en Helmond groot. De bereikbaarheid was hierdoor volledig afhankelijk van telefoon en mail. Deze manieren van communicatie bleken niet succes vol. Het vergde veel tijd om contact te krijgen met elkaar.

Ter verduidelijking wordt hieronder ingegaan op de onderdelen die goed zijn gegaan:

- **Planning**
Wij zijn in een vroeg stadium naar de gemeente Helmond gegaan om daar overleg te hebben over de enquête. De gemeente was aangenaam verast dat wij zo goed voorbereid waren. Tevens hebben wij veel vooruit gewerkt dat zou bij ons in het voordeel hebben gewerkt tijdens het analyseren.
- **Flexibiliteit**
Wij zijn flexibel geweest met de gemeente Helmond. We hebben ons veel

aangepast aan de planning van de gemeente. Dit heeft op sommige momenten problemen gegeven voor onze groep hierbij is te denken aan het reguliere collegerooster.

- Samenwerken
Samenwerken tijdens dit onderzoeksproject is heel belangrijk. Tijdens dit blok kom je veel obstakels tegen. Op zulke momenten is het belangrijk, je er als team er door heen te zetten.

Voor een vervolgonderzoek is het van belang om zo vroeg mogelijk contact op te nemen met externe partijen, in dit geval dus de gemeente Helmond. Om het onderzoek af te ronden ben je namelijk volledig afhankelijk van de enquêtes die de gemeente naar haar huurders zal sturen.

Zorg ook voor concrete afspraken, het is echter nooit zeker of de afspraken nagekomen worden. Maar wanneer er een datum vastgelegd is, is er de mogelijkheid om druk uit te oefenen op de deadlines.

Aanbevelingen

- Voor een vervolgonderzoek is het van belang om zo snel mogelijk contact op te nemen met de gemeente Helmond.
- Zorg voor goede communicatie met opdrachtgevers.
- Doe onderzoek naar de eisen die de gemeente Helmond stelt aan een onderzoek. Doe ook onderzoek naar de verschillende afdelingen, welke moeten betrokken worden bij het onderzoek? Zorg er ook voor dat deze in een vroeg stadium erbij betrokken worden.
- Maak een overzichtelijke planning, zodat er niet onverwachts extra werk bijkomt.
- Zorg ervoor dat de analyse-instrumenten (SPSS) volledig en correct zijn. Zodat de analyse snel uitgevoerd kunnen worden.
- Houd rekening met no-respons. Kijk naar de gevolgen van no-respons en zorg ervoor dat de uitkomsten hier niet door worden beïnvloed. Dit kan onder andere gedaan worden met Cramers V en Chi Square (SPSS). Door deze twee instrumenten toe te passen op de uitkomsten kan er worden aangetoond dat de uitkomsten representatief zijn voor de populatie.

7 Vervolgonderzoek

De uitkomsten van de enquêtes moeten geanalyseerd worden om zo een duidelijk beeld te realiseren van de huurdertevredenheid. De enquêtevragen kunnen een antwoord vormen voor de deelvragen. Hieronder wordt er per deelvraag ingegaan op de enquêtevraag die van belang is en op de wijze van analyseren.

7.1 Algemeen

Voor het analyseren is het eerst van belang om te populatie van het onderzoek op te splitsen, dit kan doormiddel van de enquête. In het begin van de enquête wordt de huurder gevraagd naar zijn bedrijfsvoering. Aan de hand van dat antwoord kunnen de huurders opgedeeld worden in de groepen kunst, cultuur, zorg, welzijn en onderwijs. De opdeling wordt gebruikt bij de analyse.

7.2 Analyse van deelvraag 2

Deelvraag 2: Wat is de kwaliteit van de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond en hoe ervaren de huurders deze kwaliteit?

Kwaliteit is een breed begrip en is daarom afgebakend in het volgende begrip: de beleving van de gebruiker, bezoeker en omwonenden van het vastgoed en het financiële aspect van de huisvesting. Het gaat hier dus om de belevenis die de huurder heeft bij het gebruik van het vastgoed. Aan de hand hiervan kan bepaald worden wat de kwaliteit van het vastgoed van de gemeente Helmond is.

Enquêtevraag 5

Voor de beantwoording van deelvraag 2 zijn de enquêtevragen vijf tot en met twaalf van belang. In vraag vijf van enquête worden de aspecten van het gehuurde object behandeld. Er wordt per onderdeel gevraagd naar de tevredenheid van de huurder. Omdat hier sprake is van een ordinaal meetniveau¹⁶ kan er gebruik gemaakt worden van een frequentietabel en staafdiagram. De enquêtevraag moet doormiddel van deze tabel geanalyseerd worden. Er is gekozen voor een frequentietabel omdat deze overzichtelijk de tevredenheid over elk onderdeel kan weergeven. Ook kan dit overzicht worden weergegeven in een staafdiagram. Deze diagram kan gebruikt worden om het in een oogopslag duidelijk te maken. Deze analyse kan bijdragen aan het antwoord op de deelvraag twee, omdat deze namelijk aangeeft hoe de huurders de kwaliteit van het vastgoed ervaren.

Enquêtevraag 6

Enquêtevraag zes wordt er gevraagd naar overlast. Ook bij deze vraag moeten alle verschillende soorten overlast in een frequentietabel of staafdiagram worden weergegeven. Hier is voor gekozen, omdat deze analyse aangeeft hoe vaak er sprake is van een bepaalde soort overlast.

Het analyseren per type overlast is slechts de eerste stap die ondernomen moet worden. De tweede stap is het vergelijken van vraag vijf met vraag zes. Dit kan door bij het analyseren van beide vragen naar de aantallen/procenten te kijken. De vergelijking moet als volgt worden uitgevoerd.

De volgende onderdelen moeten met elkaar vergeleken worden:

Onderdeel van vraag vijf	Onderdeel van vraag zes
Het binnenklimaat	Vocht

¹⁶ Een ordinaal meetniveau is een meetniveau waarbij de volgorde van belang is. Bijvoorbeeld: zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden, zeer ontevreden.

	Tocht Stank
De geluidsisolatie	Lawaai
De kwaliteit van het sanitair	Stank
Het binnenonderhoud	Tocht Vocht
Het buitenonderhoud	Tocht Vocht

De bovengenoemde onderdelen moeten met elkaar vergeleken worden omdat zij samenhangen. Bijvoorbeeld wanneer de huurder ontevreden is over het binnenklimaat. Dan is de kans aanwezig dat deze huurder ook last heeft van vocht, tocht of stank. Deze onderdelen hierboven kunnen met elkaar vergeleken worden doormiddel van de uitkomsten. Wanneer de huurders voor een groot deel ontevreden is over de geluidisolatie, dan zullen de huurders waarschijnlijk ook voor een groot deel last hebben van geluidsoverlast.

Het analyseren en vergelijken van deze vragen dragen bij aan het antwoord op deelvraag twee. Omdat hieruit duidelijk wordt hoe de huurders de kwaliteit ervaren en de reden voor dit antwoord. Er kan bijvoorbeeld uitkomen dat de huurders ontevreden zijn over de kwaliteit van het vastgoed. De reden hiervoor is dat de huurders te maken hebben met overlast.

Enquêtevraag 8

In deze vraag wordt er ingegaan op de aspecten van het gehuurde die volgens de huurder verbeterd moeten worden. Alle onderdelen moeten apart worden geanalyseerd in een frequentietabel of staafdiagram. Hieruit kan dan geconcludeerd worden welke onderdelen verbeterd moeten worden en hoeveel huurders vinden dat deze onderdelen verbeterd moeten worden. Wanneer uit de analyse blijkt dat er heel veel huurders vinden dat een bepaald onderdeel verbeterd moet worden, kan er een aanbeveling aan de gemeente worden gedaan om dit onderdeel te verbeteren.

Na de analyse van deze enquêtevraag kan er gekeken worden naar de verschillende groepen huurders. Ten eerste moeten alle verschillende onderdelen van vraag acht worden samengebracht doormiddel van 'multi Respons'. Ten tweede moeten de verschillende groepen huurders en vraag acht worden vergeleken in een kruistabel. Er moet gebruik worden gemaakt van een kruistabel omdat deze duidelijk per groep huurders kan aangeven hoeveel procent vindt dat een kwaliteitsaspect verbeterd moet worden. In de kruistabel zijn de soort huurder de onafhankelijk variabele¹⁷ en de kwaliteitsaspecten de afhankelijk variabele. Tot slot moeten de kolommen procentueel vergeleken worden met de rijen. Door dit te doen wordt er per soort huurder aangeven hoeveel procent vindt dat het kwaliteitsaspect veranderd moet worden.

De analyse van vraag acht en de vergelijking met de soort huurders helpt antwoord te geven op de deelvraag. Want uit deze vergelijking kan worden geconcludeerd wat elke groep het liefst veranderd ziet aan het gehuurde object. Door dit duidelijk in kaart te brengen kan de gemeente beter inspelen op elke doelgroep. Want wanneer bijvoorbeeld uit de analyse naar voren komt dat alle huurders van de categorie 'welzijn' ontevreden zijn over het binnenklimaat, dan moet de gemeente het binnenklimaat van de huurobjecten verbeteren om zo de bedrijfsvoering van die doelgroep te verbeteren.

¹⁷ Een variabele is een andere (wiskundige) naam die wordt gebruikt voor een element of een verzameling. Een afhankelijke variabele is een variabele die een andere variabele nodig heeft. Zonder de andere (onafhankelijke variabele) komt er geen verandering in de afhankelijke variabele. De onafhankelijke variabele is een variabele die voor verandering zorgt.

Enquêtevraag 12

Deze vraag vraagt aan de huurders wat zij het belangrijkste vinden aan het gehuurde object. Deze vraag moet geanalyseerd worden in een cirkeldiagram en geeft aan wat het belangrijkste is voor de huurders. Deze kan dan vervolgens worden vergeleken met het soort huurder. Hiervoor moeten dezelfde stappen ondernomen worden als bij vraag acht. De analyse en vergelijking van deze vraag geeft antwoord op deelvraag twee. Want hieruit wordt duidelijk wat de kwaliteit van het vastgoed bepaald voor de huurders. Ook kan er door de vergelijking deze vraag worden onderverdeeld per groep huurder.

7.3 Analyse van deelvraag 3

Deelvraag 3: Hoe wordt de dienstverlening van het team Vastgoed ervaren door de huurders?

Voor het team Vastgoed is het belangrijk om te weten wat de huurders vinden van de dienstverlening. Dit vindt de gemeente belangrijk omdat deze wil in spelen op de wensen van de huurders. In de enquête wordt de huurder naar vier verschillende onderdelen van de dienstverlening gevraagd, namelijk: communicatie, klachten, onderhoud en gebruikerswensen. Er is bewust gekozen voor deze verdeling van de soorten dienstverlening, want hierdoor is er na de analyse een duidelijk beeld van de tevredenheid per categorie.

Communicatie

Hieronder volgen de instructies voor het analyseren van de vragen die betrekking hebben op de communicatie. Er wordt stil gestaan bij de vragen die het belangrijkste zijn voor het beantwoorden van deelvraag drie.

Enquêtevraag 15

In deze vraag wordt de wijze van communicatie aan de huurder gevraagd. De vraag moet geanalyseerd worden in een staafdiagram. Dat geeft overzichtelijk weer wat de populairste manier van communiceren bij de huurders is. Dit is voor de gemeente belangrijk om te weten, want de gemeente kan dan extra aandacht besteden aan de populairste manier van communiceren. De manier kan dan ook verbeterd worden door de gemeente indien nodig.

Enquêtevraag 17

In deze vraag wordt er aan de huurder gevraagd of hij/zij via een andere afdeling in contact is gekomen met het team Vastgoed. Deze vraag moet geanalyseerd worden in een cirkeldiagram. Dit geeft overzichtelijk weer via welke afdeling de meeste huurders zijn doorgeschakeld naar het team Vastgoed.

De analyse van vraag zeventien is alleen van belang als hij in verband wordt gebracht met vraag achttien. In vraag achttien wordt de huurder gevraagd of het contact tot het gewenste resultaat heeft geleid. Deze twee vragen kunnen gekoppeld worden doormiddel van een kruistabel. Ten eerste moet er van vraag zeventien een 'multi respons' gemaakt worden. Ten tweede moeten de twee vragen worden ingevoerd in een kruistabel. Vraag achttien vormt de onafhankelijk variabel en vraag zeventien vormt de afhankelijke variabel. Ten derde moeten de kolommen procentueel vergeleken worden met de rijen. Zo wordt per afdeling duidelijk of het contact tot het gewenste resultaat heeft geleid. Ten slotte moet de Phi square analyse worden uitgevoerd. Dan wordt het duidelijk of er sprake is van een verband. Dit geeft de gemeente inzicht in de tevredenheid van de huurders over het contact. Ook geeft dit inzicht in de doorschakeling van de andere afdelingen.

Enquêtevraag 18

Deze vraag is al vergeleken met vraag zeventien maar moet ook nog vergeleken worden met vraag vijftien. Ook hier moet weer gebruik worden gemaakt van de kruistabel. Omdat deze

inzicht geeft in de tevredenheid per wijze van communicatie. De stappen die ondernomen moeten worden zijn het zelfde als bij vraag zeventien. Hier moet van vraag vijftien een 'multi respons' gemaakt worden en de Phi square moet worden geactiveerd.

Enquêtevraag 19

In deze vraag wordt er gevraagd naar de reden voor het contact. Deze moet geanalyseerd worden in de frequentietabel. Deze tabel zal inzicht geven in de belangrijkste reden voor contact in zowel absolute als relatieve cijfers. Maar dat is slechts de eerste stap. Want ook deze vraag moet in verband worden gebracht met vraag achttien doormiddel van de frequentietabel. De stappen zijn hetzelfde als bij de voorgaande vragen. Door deze twee vragen te vergelijken wordt de tevredenheid per reden duidelijk.

Enquêtevragen 20 & 21

In deze vragen wordt aan de huurders de tevredenheid per onderdeel en de voorkeur van de huurders gevraagd. Deze vragen moeten enkel geanalyseerd worden in een staafdiagram. De diagram van vraag 20 zal duidelijk aangeven wat de voorkeur is van de huurders. De diagram van vraag 21 zal per onderdeel duidelijk aangeven hoe tevreden de huurders zijn. Naar aanleiding van deze analyse is het voor de gemeente duidelijk waar zij aandacht aan moeten besteden.

Na de analyse van alle hierboven genoemde vragen op het gebied van communicatie kan deelvraag drie beantwoordt worden. Want het is duidelijk wat de populairste manier en de reden voor de communicatie is. Naar alle vergelijkingen is duidelijk hoe de communicatie met het team Vastgoed wordt beoordeeld door de huurders. Zo is de deelvraag drie om het gebied van communicatie beantwoord.

Klachten

Hieronder volgen de instructies voor het analyseren van de vragen die betrekking hebben op de klachten. Er wordt stil gestaan bij de vragen die het belangrijkste zijn voor het beantwoorden van deelvraag drie.

Enquêtevraag 23

Deze vraag gaat over eventuele klachten van de huurder over het gehuurde object. Deze vraag moet geanalyseerd worden in een frequentietabel. Want deze zal absolute en relatieve cijfers geven over hoeveel objecten er klachten waren. Vervolgens moet deze vraag vergeleken worden met enquêtevraag 30. Deze vraag geeft aan hoe tevreden de huurders zijn over de manier waarop de klachten worden afgehandeld. Deze vergelijking moet doormiddel van een kruistabel. Bij deze tabel is vraag 23 de onafhankelijke variabel en vraag 30 de afhankelijke. De onderdelen van vraag 30 moeten worden aangepast naar 'multi respons'. Vervolgens moeten de kolommen procentueel worden vergeleken met de rijen. Dit zal dan aangeven hoe tevreden de huurders zijn wanneer zij een klacht hadden. De analyse en vergelijking van deze twee vragen zal op het gebied van klachten antwoord geven op deelvraag drie.

Onderhoud

Hieronder volgen de instructies voor het analyseren van de vragen die betrekking hebben op het onderhoud. Er wordt stil gestaan bij de vragen die het belangrijkste zijn voor het beantwoorden van deelvraag drie.

Enquêtevraag 31

Deze vraag gaat over onderhoud dat gepleegd is. Deze vraag moet geanalyseerd worden in de frequentietabel. Want die tabel zal precies aangeven bij hoeveel objecten er onderhoud is gepleegd. Dit is voor de gemeente belangrijk want dan kan die nakijken bij welke panden er onderhoud is gepleegd. Dit is mogelijk door bij de vragen die met 'ja' zijn beantwoord te

kijken naar het respondentnummer. Dit is pas van belang wanneer deze analyse wordt vergeleken met vraag 33. Want deze vraag kijkt naar de tevredenheid over de informatie over het onderhoud. De vragen moeten in een kruistabel worden vergeleken. Ten eerste moet de antwoorden op vraag 33 worden omgezet in 'multi respons'. Ten tweede moeten de antwoorden op vraag 31 als onafhankelijke variabele in de kolommen worden gezet. De antwoorden op vraag 33 zijn de afhankelijke variabelen en moeten in de rijen worden gezet. Ten derde moeten de kolommen weer procentueel worden vergeleken met de rijen. Dit zal duidelijk antwoord inzicht geven op de tevredenheid per huurder over de informatie die het team Vastgoed geeft over het onderhoud. Wanneer de huurders dus ontevreden is kan de gemeente kijken naar het respondent nummer en dan de ontevredenheid oplossen.

Enquêtevraag 32

Deze vraag geeft aan wat voor soort onderhoud er gepleegd is. Deze moet geanalyseerd worden in een staafdiagram. Die diagram zal dan in één oogopslag weergeven welk type onderhoud het meest gepleegd is afgelopen jaar. De analyse van deze vraag zal pas antwoord geven op deelvraag drie wanneer deze in een kruistabel wordt gezet met vraag 33. De handelingen die verricht moeten worden zijn hetzelfde als bij vraag 31. Dit zal de gemeente inzicht geven over de tevredenheid over de informatie per type onderhoud die het team Vastgoed geeft.

Ook moet vraag 32 worden vergeleken met vraag 34 en 35. De handelingen die verricht moeten worden zijn hetzelfde als bij vraag 31. Deze vragen moeten worden vergeleken in een kruistabel. Dit geeft namelijk aan hoe tevreden de huurders zijn over de kwaliteit en de snelheid van het gepleegde onderhoud. Wanneer de huurders niet tevreden zijn over één of allebei de onderdelen dan moet de gemeente hier stappen ondernemen.

Enquêtevraag 38

Deze vraag gaat in op het initiatief van de gemeente. Deze vraag moet geanalyseerd worden doormiddel van een cirkeldiagram. In de diagram komt dan overzichtelijk naar voren wat het meest geantwoord is. Dit is voor de gemeente van belang, want wanneer naar voren komt dat de gemeente te weinig initiatief toont moeten zij dit oppakken.

Al de hierboven genoemde vragen zullen naar analyse en vergelijking een duidelijk antwoord geven op deelvraag drie. Want na de vergelijkingen is duidelijk of de huurders tevreden zijn over de kwaliteit, snelheid en informatie van het team Vastgoed op het gebied van onderhoud.

Gebruikerswensen

Hieronder volgen de instructies voor het analyseren van de vragen die betrekking hebben op de gebruikerswensen. Er wordt stil gestaan bij de vragen die het belangrijkste zijn voor het beantwoorden van deelvraag drie.

Enquêtevragen 39 & 41

Deze vragen gaan in op of er gebruikerswensen waren en of deze in acht zijn genomen door het team Vastgoed. Beide vragen moeten worden geanalyseerd in frequentietabellen. Dat zal inzicht geven in hoeveel wensen er waren en hoeveel daadwerkelijk in acht zijn genomen door het team Vastgoed. Wanneer uit deze analyse naar voren komt dat er slechts een klein deel in acht is genomen, dan moet de gemeente ervoor zorgen dat er beter geluisterd wordt naar deze wensen.

Enquêtevraag 42

Deze vraag gaat over de tevredenheid van de verwezenlijking van de wensen. Deze vraag moet geanalyseerd worden in een staafdiagram. In die diagram komt naar voren hoeveel procent er tevreden of ontevreden was over de verwezenlijking van de wensen. Deze vraag

moet ook in verband worden gebracht met vraag 41. Dit moet gedaan worden doormiddel van een kruistabel. De antwoorden op vraag 41 vormen de onafhankelijk variabelen en de antwoorden op vraag 42 de afhankelijke variabelen. Van vraag 42 moeten de antwoorden omgezet worden in 'multi respons'. De resultaten uit de kolomen moeten procentueel worden neergezet tegen de resultaten in de rijen. Hieruit zal duidelijk worden hoeveel procent van de huurders er tevreden of ontevreden was over de verwezenlijking van de wensen.

Alle vragen die hierboven zijn behandeld zullen naar analyse en vergelijking een duidelijk antwoord geven op deelvraag drie. Want na de analyses en vergelijkingen wordt duidelijk of er gebruikerswensen zijn. Ook wordt duidelijk of de huurder tevreden is over de acties die het team Vastgoed heeft ondernomen om deze wensen uit te laten komen. Het is dan voor de gemeente duidelijk wat zij moeten doen op het gebied van gebruikerswensen.

Alle vragen die hierboven genoemd behandeld zijn vormen de belangrijkste enquêtevragen voor het beantwoorden van de deelvragen. Maar dat betekent niet dat de andere vragen van de enquête niet geanalyseerd moeten worden. Die vragen moeten naar eigen inzicht geanalyseerd worden en er moet naar eigen inzicht conclusies getrokken worden. Na het analyseren van alle vragen en het antwoord geven op de deelvragen kan ook de hoofdvraag van dit onderzoek beantwoord worden.

8 Conclusie

De gemeente Helmond is bezig met het professionaliseren van het beheer van maatschappelijk vastgoed. Bij de gemeente Helmond is het maatschappelijk vastgoed gepositioneerd en inzichtelijk gemaakt. Hiervoor is een speciaal team Vastgoed gerealiseerd. Dit team Vastgoed houdt zich bezig met de eisen en wensen van de veeleisende gebruiker van het maatschappelijk vastgoed. Om het vastgoed te verbeteren moeten de meningen van de huurders van maatschappelijk vastgoed geëvalueerd worden.

In het onderzoek was het de bedoeling de meningen van de huurders op het gebied van; kwaliteit van het vastgoed, dienstverlening van het team Vastgoed, communicatie van het team Vastgoed, onderhoud van het vastgoed en de gebruikerswensen te onderzoeken. Het was de bedoeling deze meningen doormiddel van een enquête te pijken.

In een vervolgonderzoek moet de enquête afgenomen worden en geanalyseerd worden. Het team Vastgoed weet nu duidelijk de regels die het College van B&W stelt aan het afnemen van een enquête. Alle voorbereidende werkzaamheden zijn inmiddels afgerond. De enquête is nagekeken door de afdeling Onderzoek en Statistieken. Het zou handig zijn als de enquêtes zo spoedig mogelijk verstuurd worden, om zo snel mogelijk te kunnen beginnen met het analyseren van het onderzoek. Als resultaat is er een duidelijke opdracht voor de vervolggroep gerealiseerd. In deze opdracht worden de stappen die genomen moeten worden om de enquêtes te analyseren duidelijk toegelicht.

Literatuurlijst

Internet

Consortiummvg (2010). Barometer maatschappelijk vastgoed. Geraadpleegd via de link: <http://www.consortiummvg.nl/documenten/20090922MTVGSamenvatting%20Barometer%202009.pdf>

Consortium Maatschappelijk Vastgoed (2010) Onderzoekslijnen. "Maatschappelijk vastgoed in private handen". Geraadpleegd via de link: <http://www.consortiummvg.nl/onderzoekslijn.html>

Corporate Real Estate Management. (2010) Definitie Maatschappelijk vastgoed. Geraadpleegd via de link: <http://www.corporaterem.nl/organisatie.html>

Keeris, W. (2006) Real Estate beleggen in vastgoed. De basis voor de waarde van vastgoed. Geraadpleegd via de link: <http://www.tudelft.nl/live/binaries/259f7e00-2873-43c5-b4e9-e9aedd1aea65/doc/Artikel%20REM-Deel%201-Moment0.pdf>

Kenniscentrum wonen-zorg (2010) Planologische knelpunten bij bijzondere doelgroepen. Geraadpleegd via de link: http://www.kcwz.nl/dossiers/regelgeving_wonen/planologische_knelpunten_bij_bijzondere_d_oelgroepen

P-V-M (2010), Anders kijken naar bouwen. Geraadpleegd via de link: <http://www.p-v-m.nl/Images/20080408%20Anders%20kijken%20naar%20bouwen.PDF>

Servicecentrumscholenbouw (2010) Bouwkostennormen onderwijshuisvesting. Geraadpleegd via de link: http://www.scsb.nl/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=54&Itemid=61

Sluiter, R.J. (2009). Scriptie Maatschappelijk Vastgoed Verantwoord gepositioneerd. Geraadpleegd via de link: http://www.bouwstenenvoorsociaal.nl/files/wijkplaats/Scriptie_RJSluiter_MaatschappelijkVastgoedVerantwoordGepositioneerd.pdf

Zorggoed (2010) Samenwerkingsovereenkomst ZVOM-WVOM-BW. Geraadpleegd via de link: http://www.zorggoedbrabant.nl/useruploads/files/downloads/061215_samenwerkingsovereenkomst_zvom_wvom_en_bw.pdf

Overig

Eising, D., Dedden, B., de Vries, H., & de Vries, N. (2010) De Gelukkige Huurder. Eindverslag van een onderzoek naar het maatschappelijk vastgoed van de gemeente Helmond.

Gesprek met de heer J. Veuger op 22-11-10.

Bijlage 1: Uitwerking deelvraag 1

Uitwerking onderzoek In deze bijlagen zullen de antwoorden op de deelvragen die verkregen zijn met behulp van het onderzoek worden beschreven.

Deelvraag 1 Waaruit bestaat de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond? Het is van belang eerst te onderzoeken wat voor soort maatschappelijk vastgoed de gemeente in bezit heeft. Dit om een compleet beeld te schetsen van de huurders van het maatschappelijk vastgoed. Daarnaast is het ook van belang om de verschillende sectoren waarbinnen deze huurders vallen (kunst, cultuur, zorg, welzijn en onderwijs) in beeld te brengen. De vastgoed portefeuille van de gemeente bestaat uit: dienstgebouwen, multifunctionele accommodaties, culturele accommodaties, wijkaccommodaties, welzijnsaccommodaties, jeugdaccommodaties, peuterspeelzalen, kinderdagverblijven, sportaccommodaties, schoolgebouwen en overige gebouwen en terreinen.

Dienstgebouwen De dienstgebouwen van de gemeente Helmond worden gebruikt voor het uitoefenen van haar diensten. Zo vallen onder andere de gemeentelijke kantoren, brandweer en de gemeentewerf onder de dienstgebouwen van de gemeente Helmond. Totaal hebben zij 9 dienstgebouwen met een totaal oppervlak van 27.115m² in het bezit.

Multifunctionele accommodaties Een multifunctionele accommodatie is een accommodatie waarin meerdere voorzieningen zijn ondergebracht.²⁴ De gemeente Helmond heeft een tweetal multifunctionele accommodaties: Wijkhuis Brede School en MFC de Veste. In het Wijkhuis Brede School hebben zich basisschool De Vuurvogel, peuterspeelzalen en kinderdagverblijf Up to Four gevestigd. Naast deze hoofdgebruikers zijn de Vereniging Wijkbeheer Binnenstad en Stichting Welzijn Helmond hier ook gevestigd. Het gebouw MFC de Veste bestaat tevens uit meerdere gebruikers. In het gebouw bevinden zich de openbare basisschool, kinderdagverblijf, peuterspeelzaal, buitenschoolse opvang, sportzaal en wijkhuis. Samen bestrijken ze een oppervlak van 12.350m².



Figuur 2: Multi Functioneel Centrum de Veste. Onderzoek maatschappelijk vastgoed in de Gemeente Helmond 17

Culturele accommodaties De gemeente Helmond heeft 11 culturele accommodaties in haar beheer. Een greep uit de verschillende accommodaties; openlucht podia, theater 't speelhuis met een capaciteit van 463 zitplaatsen, museum en het kasteel/raadhuis. Het totale oppervlak dat de culturele accommodaties in de gemeente bestrijken is 14.438m².



Figuur 3: Theater 't speelhuis te Helmond **Wijkaccommodaties** In de gemeente Helmond zijn 14 wijkaccommodaties aanwezig. Een wijkaccommodatie, ook wel wijkhuis genoemd, biedt de mogelijkheid voor recreatie en ontmoeting voor bewoners van de wijk. Er wordt de mogelijkheid aangeboden voor het huren van ruimte waarin met enige regelmaat activiteiten georganiseerd worden. De 14 wijkaccommodaties zijn verdeeld over 12 wijken van de gemeente. Het gezamenlijke oppervlakte van deze ruimten is 8.901m².

Welzijnsaccommodaties Er zijn bij de gemeente zes welzijnsaccommodaties in beheer. De Oversteek is één van deze accommodaties. De Oversteek is een avond- en nachtverblijf voor verslaafden. De overige accommodaties zijn een; activiteitscentrum voor gehandicapten en een activiteitscentrum voor ouderen. Totaal oppervlak van de accommodaties is 6.372m². **Jeugdaccommodaties** De gemeente Helmond heeft 12 jeugdaccommodaties in haar beheer. Zes van deze huurders zijn scouting organisaties. Overige hurende organisaties zijn een kinderboerderij, een werkgroep voor allochtone jongeren en een jeugdsoos. Het totaal verhuurde oppervlakte is 6.417m².

Peuterspeelzalen De gemeente heeft 17 peuterspeelzalen in het beheer. Vele van deze ruimten zijn ondergebracht in andere, ook door de gemeente beheerde ruimten. Zo is er een peuterspeelzaal ondergebracht bij Con Brio, een badmintonvereniging en bij een multifunctionele accommodatie. Doordat veel peuterspeelzalen bij andere accommodaties zijn ondergebracht is het totaal genoemde hier 790m². **Kinderdagverblijven** Er zijn bij de gemeente negen kinderdagverblijven in beheer. Ook hier zijn een aantal bij andere organisaties ondergebracht. Het totale oppervlak bedraagt 2.169m².
Onderzoek maatschappelijk vastgoed in de Gemeente Helmond 18

Sportaccommodaties De gemeente Helmond beheert 16 sportaccommodaties. Dit zijn sporthallen, gymzalen een voetbalvereniging en een zwembad. Het totale oppervlak komt op 21.047m².

Schoolgebouwen De gemeente heeft twee schoolgebouwen in haar beheer. Dit zijn BS de Vuurvogel en OBS Brandenvoort. De Vuurvogel en Brandenvoort zijn zogenaamde brede scholen. **Overige gebouwen / terreinen** De gemeente heeft naast accommodaties ook andere bouwwerken en terreinen in beheer. Te denken valt aan fietsenstallingen, parkeergarages, overslagterreinen en terreinen rond gebouwen. Een aantal hiervan worden verhuurd zoals de parkeergarages en fietsenstalling. **Niet maatschappelijke ruimten** Dit zijn een negental ruimten die verhuurd worden aan commerciële partijen. Waaronder een tweetal woningen en een Poortgebouw. Het Poortgebouw is onderdeel van het kasteel en heeft pasgeleden een horecabestemming gekregen. Bij de verhuur van een dergelijk horecagebouw stelt de gemeente vaak extra regels met betrekking tot de openingstijden en geluidsproductie.



Figuur 4: Poortgebouw Berlaer van het kasteel te Helmond

Bijlage 2: Uitwerking deelvraag 2a

Wat is de kwaliteit van de vastgoedportefeuille van de gemeente Helmond en hoe ervaren de huurders deze kwaliteit? De hierboven geformuleerde deelvraag gaat in op het begrip kwaliteit. Allereerst wordt het begrip kwaliteit afgebakend. Hoe de huurders deze kwaliteit beoordelen wordt pas duidelijk na het afnemen van de enquête.

Tijdens het tweede bezoek aan de gemeente Helmond was het begrip kwaliteit één van de onderwerpen die aan bod zijn gekomen. Welke definitie en inhoud geeft de afdeling Vastgoed aan het begrip kwaliteit. De afdeling vastgoed vindt dat vanaf de start van het professionaliseren 10 jaar geleden, de kwaliteit is gestegen en de portefeuille op peil is. De gemeente beargumenteert deze uitspraak met het dalen van het aantal klachten, toevoegen van esthetische kwaliteit, het plegen van meer onderhoud en de toename van veiligheid. De gemeente waarborgt onder andere kwaliteit door gebruik te maken van een meerjaren onderhoudsplanning en periodieke conditiemetingen.

Definitie kwaliteit De definitie die de afdeling Vastgoed geeft aan het begrip kwaliteit is zoals deze wordt gesteld in de NEN 2767. In de NEN 2767 is de gestandaardiseerde methode om de feitelijke toestand en installatiedelen op objectieve en eenduidig vast te leggen. Het begrip kwaliteit wordt hier in beschreven als de feitelijke toestand van het object en installatiedelen.²⁵ In de barometer maatschappelijk vastgoed wordt gesteld dat de kwaliteit van het vastgoed kan worden beoordeeld op drie manieren: 1. Het meten van de technische kwaliteit. 2. Meten tevredenheid gebruikers. 3. Het meten van de bijdrage aan beleidsdoelstellingen.²⁶ Een andere, soortgelijke visie op het begrip kwaliteit komt van de heer C. van Beukering, Directeur, Partners in Vastgoedmanagement. Kwaliteit is een optelsom van twee typen waarden: De beleving van de gebruiker, bezoeker en omwonenden van het vastgoed en het financiële aspect van de huisvesting. De financiële waarde en de belevingswaarde van belanghebbenden vormen de definitie van het kwaliteit van het vastgoed voor een gebruiker.²⁷ Het wordt duidelijk dat over de betekenis van het begrip kwaliteit een groot aantal verschillende definities en visies bestaan. Er moet een keuze worden gemaakt welke definitie in dit onderzoek relevant is voor het vormen van de enquête vragen. Voor dat de juiste definitie kan worden gekozen wordt er teruggesproken naar het onderzoeksdoel: Een meetinstrument ontwikkelen met betrekking tot klanttevredenheid van de huurders, waarin de kwaliteit van de dienstverlening en het vastgoed wordt gemeten. Er kan nu vastgesteld worden dat kwaliteit vanuit de beleving van de huurder als definitie moet worden gebruikt voor de vorming van de enquête vragen.

Kwaliteitbeleving van de huurder De afdeling Vastgoed wil weten hoe de huurder de kwaliteit beoordeelt. Hierover zei de gemeente het volgende; "wat vinden onze huurders van de indeling, functionaliteit, uitstraling en energieprestatie." Om een duidelijker beeld te scheppen over de kwaliteitsbeleving van een huurder wordt er gekeken naar het ontwikkelingsproces van vastgoed. Dit is juist belangrijk omdat tijdens het ontwikkelen van vastgoed veel aandacht wordt besteed aan de kwaliteitsbeleving van de huurder. Bij de ontwikkeling van vastgoed worden de eisen en wensen van de toekomstige huurder, gebruiker en/of eigenaar samen met de ontwikkelaar verwerkt in een

Plan van Eisen (PvE). In het plan van eisen worden de functionele en niet- functionele eisen geïnventariseerd en getoetst op uitvoerbaarheid. De toetsing van deze eisen is in het kader van dit onderzoek niet belangrijk, wel de eisen die een huurder heeft. De mate waarin een gebouw aan de eisen van de huurder voldoet, bepaalt de economische levensduur.²⁸ Het verhogen van de economische levensduur is erg waardevol voor een vastgoedbeheerder. De verandering van de economische levensduur wordt vooral bepaald door de mate waarin de eisen die door gebruikers aan panden worden gesteld op een hoger niveau komen. De eisen van een huurder zijn per branche verschillend. Het is praktisch niet mogelijk voor iedere branche gevestigd in de gemeente Helmond een enquête te maken. Er is gekozen voor een inventarisatie van de belangrijkste eisen die een gebruiker kan hebben op het gebied van kwaliteit. Deze eisen worden terug gekoppeld naar onderwerpen die belangrijk zijn voor het verhogen van de economische levensduur. Hier volgt een inventarisatie van de in de enquête te verwerken onderwerpen. Functionele eisen: - Indeling (intern) - Flexibiliteit van de indeling (intern) is belangrijk omdat reorganisaties en verhuizingen veel voorkomen. - Klimaat (intern) beïnvloed de productiviteit van de gebruiker. - Gebruiksoppervlak Niet-functionele eisen: - Energie prestatie gebouw - Uiterlijk (extern) - Afwerking (intern) - Locatie - Bereikbaarheid - Parkeerruimte - Esthetische eisen, het uiterlijk van een object van de huisvesting speelt een belangrijke rol bij de ondersteuning van het zogenaamde 'corporate image' van bedrijven en instellingen. (Kooiman 1994) - Uiterlijk entree - Uiterlijk gemeenschappelijke delen Die hier voor genoemde onderwerpen worden vervolgens uitgewerkt in de enquête vragen. De enquête vragen zijn terug te koppelen aan deze eisen.

Toepassen functionele eisen door de afdeling Vastgoed. De manier waarop de functionele eisen door de afdeling vastgoed worden geïmplementeerd wordt in de volgende paragraaf beschreven. Het proces is in elke situatie anders, de processen zijn verdeeld in de categorieën: huidige huurder, toekomstige huurders en nieuw te ontwikkelen vastgoed. **Huidige huurders** De afdeling vastgoed heeft tijdens de huurperiode regelmatig contact met haar huurders. Dit zijn vaak informele bezoeken waarbij een medewerker van de afdeling vastgoed bij de huurder langs gaat. Tijdens deze gesprekken kan het zijn dat er bij de huurders verlangens zijn ontstaan voor het aanpassen van het object. Een huurder kan zijn maandelijkse lasten te hoog vinden en verlangt een energiebesparende aanpassing. In samenspraak met de afdeling vastgoed kan dan worden gekozen voor het verwerken van deze kosten in de verhoging van de huur. **Toekomstige huurders** De toekomstige huurders van de afdeling vastgoed worden in de gelegenheid gesteld zijn of har eisen kenbaar te maken. De afdeling vastgoed zoekt vervolgens een geschikt object en locatie. Wanneer de afdeling een object gevonden heeft wordt er met de huurder besproken of er aanpassingen nodig. De kosten van eventuele aanpassing kunnen door middel van huurverhoging worden verrekend. **Nieuw te ontwikkelen vastgoed** Het ontwikkelproces verloop bij de afdeling Vastgoed gelijk aan het ontwikkelproces bij conventionele ontwikkelaars. Voor de start van het project wordt er een Plan van Eisen (PvE) op gesteld. In het plan worden zoals eerder beschreven alle eisen van de toekomstige huurder verwerkt. De betrokkenheid van de huurder wordt gedurende het proces steeds minder. Bij de oplevering krijgt de huurder de sleutel en is de afdeling Vastgoed eigenaar.

Bijlage 3: Enquete

Persoonlijke informatie

De volgende vragen gaan over u, als huurder van maatschappelijk vastgoed.

Onder maatschappelijk vastgoed wordt het gebouw verstaan, waar u als huurder gebruik van maakt.

1. Wat is de naam en het adres van de organisatie waaronder u het maatschappelijk vastgoed

.....

.....

.....

2. Hoe lang huurt u al via het team Vastgoed van de gemeente Helmond?

..... jaar

3. Wat is uw functie?

.....

4. Wat is de aard van uw bedrijfsvoering? (bijv. kinderopvang/wijkfunctie/
sportbeoefening/jeugdwerk etc.)

.....

Kwaliteit van het maatschappelijk vastgoed

De volgende vragen gaan over de kwaliteit van het object.

Het kan zijn dat u het gebouw in zijn geheel huurt of een gedeelte van het object. U moet de beantwoording van deze vragen op uw eigen gehuurd opbject.

5. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
a. De grootte van de ruimte (m ²)					
b. De indeling van de ruimte					
c. Het aantal ruimten					
d. De hoeveelheid daglicht dat binnen komt in uw ruimte					
e. Het binnenklimaat					
f. De geluidsisolatie					
g. De kwaliteit van het sanitair					
h. Het binnenonderhoud					
i. Het buitenonderhoud					
j. Het energieverbruik					
k. De inbraakbeveiliging					
l. De uitstraling van het vastgoed					
6. Heeft u in uw ruimte overlast van: (meerdere antwoorden mogelijk)					
<input type="checkbox"/> Vocht					
<input type="checkbox"/> Tocht					
<input type="checkbox"/> Stank					
<input type="checkbox"/> Lawaai					
<input type="checkbox"/> Geen					
<input type="checkbox"/> Anders namelijk:					

7. Vindt u dat er bepaalde kwaliteitsaspecten verbeterd moeten worden?

- Ja
- Nee → Ga naar vraag 10

8. Welke kwaliteitsaspecten zou u graag verbeterd willen zien? (meerdere antwoorden mogelijk)

- De grootte van het object
- De indeling
- Sanitair
- Het binnenonderhoud
- Het buitenonderhoud
- Het binnenklimaat
- Geluidsvoorzieningen
- Energieverbruik
- Veiligheidsvoorzieningen
- Uitstraling van het object
- Geen
- Anders namelijk:

9. Zou u meer huur willen betalen, voor een verbetering zoals genoemd in de voorgaande vraag? (vraag 8)

- Ja
- Nee, waarom niet?
.....

10. Zijn er in het door u gehuurde object medehuurders aanwezig?

- Ja
- Nee

11. Als de mogelijkheden en de bezettingsgraad het toelaten, vindt u het dan bezwaarlijk als er meerdere huurders in het pand komen? Vooropgesteld dat zij uw bedrijfsvoering niet verstoren.

- Ja, onder nadere voorwaarden zoals;.....
.....
- Nee

12. Wat vindt u het belangrijkste als huurder van het object?

- Lage huur
- Indeling
- Duurzaamheid
- Functionaliteit (met betrekking tot uw werkzaamheden)
- Uitstraling
- Anders, namelijk.....

Dienstverlening door het team Vastgoed binnen de Gemeente Helmond

Op het gebied van verhuur zorgt het team Vastgoed voor het leveren van diensten richting de huurders. De volgende vragen zullen hierover gaan.

- Communicatie -

13. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het team Vastgoed?

- Ja
- Nee → ga naar vraag 21

14. Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het team Vastgoed?

..... keer

15. Op welke wijze communiceert u het vaakst met het team Vastgoed?

- Telefonisch
- Mail
- Schriftelijk
- Persoonlijk

16. Hoe bent u in contact gekomen met het team Vastgoed, rechtstreeks of via een andere afdeling?

- Rechtstreeks → ga naar vraag 18
- Via een andere afdeling

17. Via welke afdeling bent u in contact gekomen met het team Vastgoed?

- Stadskantoor
- Stadswinkel
- Afdeling grondzaken
- Anders, namelijk:

18. Heeft uw contact tot het gewenste resultaat geleid?

- Ja
- Nee, eventuele toelichting;.....

19. Waarover heeft u contact gehad met het team Vastgoed? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Klacht
- Reparatie / onderhoud
- Vraag
- Informatie
- Anders, namelijk:

20. Welke manier van communicatie met het team Vastgoed heeft uw voorkeur?

- Persoonlijk
- Schriftelijk
- Telefonisch
- Mail

21. Bent u tevreden over:	Zeer ontevreden	Onte­vreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden
a. De bereikbaarheid van het team Vastgoed (Zowel per mail, telefoon of via het kantoor)					
b. De klantvriendelijkheid van de medewerker waardoor u geholpen bent					
c. De deskundigheid van de medewerker waardoor u geholpen bent					
d. Het nakomen van afspraken die u met de medewerker hebt gemaakt					
e. De snelheid waarmee gereageerd werd op uw telefoontje, mail of brief					
f. Het gemak waarmee u contact kreeg met de juiste persoon					
g. De mate waarin uw vraag is beantwoord / probleem is opgelost					
h. De snelheid waarmee uw vraag is beantwoord / probleem opgelost					
i. De duidelijkheid van de informatie die de medewerker uw heeft gegeven					
<p>22. Heeft u nog op- en of aanmerkingen over de wijze van communicatie met het team Vastgoed?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>					
<p>- Klachten -</p> <p>23. Heeft u het afgelopen jaar klachten gehad over het door u gehuurde object?</p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nee → ga naar vraag 31</p>					

24. Hoeveel klachten heeft u het afgelopen jaar gehad?

.....

25. Voor bepaalde klachten kunt u rechtstreeks met een aannemers contact opnemen. Bent u daarvan op de hoogte?

- Ja
- Nee → ga naar vraag 28

26. Heeft u gebruik gemaakt van het rechtstreeks kunnen bellen met de aannemer?

- Ja
- Nee → ga naar vraag 28

27. Werd u goed geholpen door de aannemer?

- Ja
- Nee

28. Maakt u bij het melden van een klacht gebruik van de klachttelefoon (0492-587524) van het team Vastgoed?

- Ja
- Nee, hoe geeft u de klacht dan door?

29. Zijn er klachten geweest die u niet heeft gemeld bij het team Vastgoed?

- Ja
- Nee

Zo ja, welke:

30. Bent u tevreden over de manier waarop uw klachten worden afgehandeld door het team Vastgoed?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

- Onderhoud -

31. Is er het afgelopen jaar dagelijks en/of planmatig onderhoud gepleegd aan uw object door het team Vastgoed? Onder dagelijks onderhoud verstaan we het oplossen van plotseling geconstateerde storingen en het vervangen/repareren van kleine onderdelen van het gebouw. Onder planmatig onderhoud wordt verstaan de uitvoering van preventieve en vervangende maatregelen, waar nodig in combinatie met technische verbeteringen. U kunt hierbij denken aan schilderwerk, vervanging van de dakbedekking, technische installaties etc.

- Ja
- Nee → ga naar vraag 38

32. Wat voor soort onderhoud is er door het team Vastgoed gepleegd? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Dagelijks onderhoud (Onder dagelijks onderhoud wordt verstaan: Het oplossen van van de plotseling geconstateerde storingen en het vervangen/repareren van kleine onderdelen van het gebouw).
- Planmatig onderhoud (Onder planmatig onderhoud wordt verstaan: de uitvoering van preventieve en vervangende maatregelen, waar nodig in combinatie met technische verbeteringen. U kunt hierbij denken aan schilderwerk, vervanging van de dakbedekking, technische installaties etc.).

33. Bent u tevreden over de manier waarop u door het team Vastgoed bent geïnformeerd over de status en/of de planning van het onderhoud van het gehuurde pand?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

Eventuele toelichting:

34. Bent u tevreden over de kwaliteit van het onderhoud dat namens het team Vastgoed is gepleegd?

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

Eventuele toelichting:

35. Bent u tevreden over de snelheid waarmee het onderhoud wordt uitgevoerd? (De tijdsperiode tussen het melden van het onderhoud en het uitvoeren ervan).

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Neutraal
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

Eventuele toelichting:

36. Vindt u dat het team Vastgoed zijn verantwoordelijkheden nakomt zoals deze zijn gesteld in het gebruikers ABC? (Dit gebruikers ABC geeft een onderhoudsoverzicht met een nadere toelichting op de verplichtingen van huurder en verhuurder en is te vinden in de informatie Brochure Vastgoed die u heeft ontvangen bij het in ondertekenen van het huurcontract).

- Zeer slecht
- Slecht
- Matig
- Goed
- Zeer goed
- ABC-overzicht is onbekend

37. Zijn er onderhoudswerkzaamheden die verantwoordelijk voor de huurder zijn, maar waarvan u vindt dat het team Vastgoed hiervoor verantwoordelijk moet zijn?

.....
.....
.....
.....

38. Toont de gemeente zelf tijdig initiatief om onderhoud te plegen aan uw object?

- Vaak
- Regelmatig
- Soms
- Nooit

- Gebruikerswensen -

39. Heeft u tijdens de laatste twee jaar van uw huurperiode wensen doorgegeven als gebruiker aan het team Vastgoed?

- Ja
- Nee → ga naar vraag 43

40. Welke wensen heeft u doorgegeven aan het team Vastgoed?

.....

41. Heeft de gemeente uw wensen in acht genomen?

- Ja
- Nee, reden:

42. Vindt u dat het team Vastgoed er voldoende aan gedaan heeft om uw wensen te

verwezenlijken?

- Voldoende
- Matig
- Onvoldoende

Eventuele toelichting:.....

43. Heeft u op dit moment nog wensen met betrekking tot het gebouw die u graag wilt verwezenlijken?

.....

44. Mogen wij u eventueel bellen voor een toelichting?

- Ja, telefoonnummer:.....
- Nee

Bedankt voor uw tijd en medewerking!

Met vriendelijke groet,

Studenten van de Hanzehogeschool Groningen,

Hermien Heeres

Maarten Kea

Hilbert Okken

Joyce Kamphuis

In samenwerking met het team Vastgoed van de gemeente Helmond

Bijlage 4: Begeleidende brief

Gemeente Helmond
Postbus 950
5700 AZ Helmond

Helmond, 10 december 2010

Naam geadresseerde

Betreft: onderzoek naar huurderstevredenheid en huurderswensen

Geachte heer/mevrouw,

U bent huurder van een vastgoedobject van de gemeente Helmond. Het team Vastgoed van de gemeente Helmond vindt het belangrijk om meer inzicht te krijgen in uw tevredenheid van het gehuurde vastgoed, met als doel om de dienstverlening van de afdeling Vastgoed te verbeteren. Daarom heeft de gemeente Helmond besloten om in samenwerking met studenten van de Hanzehogeschool Groningen een onderzoek te starten naar de tevredenheid en de wensen van huurders. Wij als studenten zullen het onderzoek uitvoeren en de gegevens verwerken.

U als huurder heeft het beste zicht op verbeterpunten in de dienstverlening van de gemeente en op de kwaliteit van het door u gehuurde vastgoed. Uw mening is van grote waarde. Wij willen u dan ook vriendelijk verzoeken de bijgevoegde enquête nauwkeurig in te vullen en voor 12 januari retour te sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.

U kunt er op vertrouwen dat wij uiterst zorgvuldig omgaan met uw gegevens en uw privacy in acht nemen. Omstreeks 4 februari zullen de resultaten van de enquête bekend worden gemaakt door middel van een verslag.

Wij vinden het erg plezierig als u even tijd kunt vinden, ongeveer een kwartier, om deze enquête in te vullen, zowel voor ons, als student, als gemeente, om een verbeterslag te kunnen maken voor u als huurder.

Alvast bedankt voor de moeite.

Met vriendelijke groet,

Hermien Heeres
Maarten Kea
Hilbert Okken
Joyce Kamphuis

In samenwerking met het team Vastgoed van de Gemeente Helmond