



Persbericht

De Woonwinkel zorgt voor tevreden klanten.

De klanten van de Woonwinkel blijken tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening die de gemeenten Berlaar, Bonheiden, Duffel, Putte en Sint-Katelijne-Waver via IGEMO aanbieden. Bijna alle respondenten antwoordden (heel) positief op de vragen van de tevredenheidsenquête die eind 2013 werd afgenomen.

Vanaf 1 juni 2010 helpen de vijf gemeenten hun inwoners met vragen over wonen via de Woonwinkel. Na bijna vier jaar Woonwinkel was een evaluatie van de dienstverlening op zijn plaats.

Duidelijke informatie

121 klanten vulden de tevredenheidsenquête in per post of per mail en gaven zo hun mening over de werking van de Woonwinkel. De respondenten zijn overwegend tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening van de Woonwinkel in de betrokken gemeenten. Meer dan 80% vindt dat er (ruim) voldoende contactmomenten zijn. Bovendien blijkt de informatie die gegeven wordt voor bijna iedereen duidelijk en bruikbaar. De ontvangst door de woonadviseurs wordt als (zeer) aangenaam ervaren. De klanten quoteren ook de voorziene tijd, de privacy en de wachttijd positief.

De respondenten die de enquête invulden, zijn zowel huurders (22%) als eigenaars (75%). 60% van de respondenten had één of twee keren contact met de Woonwinkel, 40% deed 3 of meerdere keren beroep op de Woonwinkel. Maar er is geen noemenswaardig verschil in tevredenheid tussen eigenaars of huurders én evenmin tussen regelmatige of occasionele klanten.

Eén van de klanten schreef op het enquêteformulier: "Bedankt aan de mensen van de Woonwinkel voor hun luisterbereidheid & oplossingsgericht denken!". "Het contact was professioneel", noteerde een andere klant. "Doe zo voort", staat op het rapport. Slechts vier klanten antwoordden overwegend negatief op de vragenlijst. Enkele klanten gaven een verbeteringsuggestie.

De gemeenten willen deze succesvolle dienstverlening de volgende jaren verder zetten gezien het veelvuldig gebruik door hun inwoners en de grote tevredenheid. De Woonwinkel is er om woonvragen te beantwoorden, om informatie, advies en begeleiding rond huisvesting aan te bieden aan burgers.

De Woonwinkel heeft wekelijks permanentie in Berlaar, Bonheiden, Duffel, Putte of Sint-Katelijne-Waver. 015 28 60 28 – woonwinkel@igemo.be – www.igemo.be/nl/Particulieren/Wonen/Woonwinkel