
Beheerdersonderzoek 2015

Geachte heer, mevrouw ...,

Afgelopen zomer heeft u deelgenomen aan het derde Beheerdersonderzoek dat onafhankelijke huurdersadviseur Solved in samenwerking met Stichting Interface van de Technische Universiteit Eindhoven heeft uitgevoerd.

Het doel van het beheerdersonderzoek is enerzijds om de positie van huurders ten opzichte van vastgoedbeheerders/eigenaren te verbeteren. Anderzijds trachten wij door de samenwerking met de Technische Universiteit Eindhoven een database op te bouwen welke inzicht geeft in de ontwikkeling van de kwaliteit van de vastgoedbeheerder. Maar belangrijker, wij willen de resultaten aan u terugkoppelen, zodat u hiermee in gesprek kunt gaan met uw beheerder.

In het onderzoek werden aan u een aantal vragen gesteld met betrekking tot de dienstverlening van de beheerder van het gebouw dat u huurt. In de tabel ziet u de gemiddelde resultaten.

	Gemiddeld rapportcijfer		
	2014	2015	2016
Beoordeling ervaring persoonlijke aanpak (geplande dienstverlening)	6,47
Beoordeling contact met de beheerder (geplande dienstverlening)	6,44
Beoordeling klachtenafhandeling door de beheerder (ong geplande dienstverlening)	6,49
Beoordeling afhandeling van de servicekosten door de beheerder	5,89
Beoordeling beheerder van het gebouw	6,37
Beoordeling van het gebouw	7,01

Middels deze weg willen wij u graag inzicht geven in de prestaties van de beheerder van uw gebouw. Deze prestaties worden vergeleken met het gemiddelde van alle respondenten, met het gemiddelde van de beheerder (mits deze minimaal 5x beoordeeld is) en met het gemiddelde van vergelijkbare beheerders (corporate of kleine/particuliere beheerders).

Uiteraard lichten wij de resultaten graag persoonlijk toe aan u en/of uw beheerder. Mocht u hiervoor belangstelling hebben, dan kunt u contact met ons opnemen.

Wij hopen u hiermee goed inzicht te hebben gegeven in de prestaties van uw vastgoedbeheerder en hopen dat u ook volgend jaar weer wilt meewerken aan ons Beheerdersonderzoek.

Met vriendelijke groeten,

Solved Nederland BV
Olivier van Gool
Erik Tijsma

Technische Universiteit Eindhoven - Stichting Interface
dr. J.J.A.M. Smeets
drs. ir. M.I.K. Leussink

Algemene gegevens over uw gebouw en beheerder

Naam organisatie:	...
Branche:	...
Adres:	...
Plaats:	...
Omvang gebouw:	...
Oppervlakte gehuurde in m2:	...
Bouwperiode gebouw:	...
Aard gebouw:	...
Eigenaar gebouw:	...
Beheerder gebouw:	...
Verantwoordelijkheid beheer:	...

Rapportcijfers

Er zijn diverse aspecten beoordeeld met een rapportcijfer. In de onderstaande tabel wordt een vergelijking gemaakt met alle beheerders (I), gelijksoortige beheerders (II en III), uw beheerder bij alle gebouwen die zij in beheer hebben (indien dit meer dan 5 gebouwen betreffen) (IV) en uw eigen cijfers (V).

	I. Rapportcijfer alle beheerders (n=89)	II. Rapportcijfer corporate beheerders (n=65)	III. Rapportcijfer kleine/particuliere beheerders (n=24)	IV. Rapportcijfer uw beheerder: ... (n<5)	V. Rapportcijfer ...
Beoordeling ervaring persoonlijke aanpak	6,47	6,53	6,23
Beoordeling contact met de beheerder	6,44	6,55	6,00
Beoordeling klachtenafhandeling door de beheerder	6,49	6,71	5,85
Beoordeling afhandeling van de servicekosten door de beheerder	5,89	6,06	5,23
Beoordeling beheerder van het gebouw	6,37	6,38	6,33
Beoordeling van het gebouw	7,01	7,03	6,96

Individuele resultaten

In het onderstaande overzicht zijn uw antwoorden op de vragen uit 2014 terug te vinden. De komende jaren zal dit overzicht aangevuld worden met toekomstige resultaten om zo te komen tot een bruikbare benchmark. Als u mee blijft doen zult u zien hoe de dienstverlening van uw beheerder zich ontwikkelt.

A. Geplande dienstverlening

Bij geplande dienstverlening werd u gevraagd om uw mening te geven over het dagelijks onderhoud en de energielevering en over zaken die gaan over contact met de beheerder omtrent werkzaamheden en afspraken. Het ging bij de volgende vragen dus NIET om de dienstverlening omtrent urgente storingen en calamiteiten.

		2014	2015	2016
14	Welke diensten neemt u (al dan niet verplicht) af van de beheerder?			
	Dagelijks onderhoud (installaties/bouwkundig)	Ja
	Algemene nuts voorzieningen	Ja
	Individueel elektraverbruik	Ja
	Facilitaire diensten (receptie, bewaking)	Ja
	Schoonmaak gehuurde	Ja
	Schoonmaak algemene ruimten/buitenterrein	Ja
15	Heeft u een service level agreement met uw verhuurder? (In een service level agreement worden afspraken tussen huurder en verhuurder vastgelegd ten aanzien van de kwaliteit van het onderhoud, reactietijden e.d.)	Ja
16	Op welke wijze heeft u contact met de beheerder?			
	Persoonlijk en/of telefonisch	Ja
	Per email (gericht)	Ja
	Via een website (via portal)	Nee
17	Organiseert de beheerder een huurdersoverleg? En zo ja, met welke frequentie?	Nee, nooit
18	Hoe frequent neemt de beheerder contact met u op?	Meerdere keren per jaar
19	Komt de beheerder zijn afspraken na?	Meestal
20	Worden de werkzaamheden / afspraken geëvalueerd? En zo ja, hoe vaak?	Ja, meerdere malen per jaar
21	Wat is de gemiddelde reactietijd na het melden van een NIET-urgente vraag, klacht of storing?	Binnen 3 werkdagen
22	In hoeverre ervaart u een persoonlijke aanpak bij de beheerder? (het cijfer 1 geeft aan dat u helemaal geen persoonlijke aanpak ervaart, het cijfer 10 geeft aan dat u een zeer persoonlijke aanpak ervaart)	9
23	Hoe tevreden bent u over het contact met de beheerder?	Zeer tevreden
24	Welk rapportcijfer van 1 tot 10 zou u geven aan het contact met de beheerder?	9

B. Ongeplande dienstverlening

Bij ongeplande dienstverlening werd u gevraagd om uw mening te geven over dienstverlening omtrent urgente storingen en calamiteiten.

		2014	2015	2016
25	Wie dient u te benaderen bij urgente storingen / calamiteiten?	De beheerder
26	Op welke wijze heeft u bij urgente storingen en calamiteiten contact met de beheerder?			
	Persoonlijk of telefonisch	Ja
	Per email (gericht)	Ja
	Via een website (via portal)	Nee
	Anders: _____			
27	Wat is de gemiddelde reactietijd bij een urgente storing/calamiteit?	Minder dan 30 minuten
28	Heeft u afspraken over deze reactietijden?	Nee
29	Worden de afspraken over deze reactietijden nagekomen?	-
30	Krijgt u een terugkoppeling na afhandeling van de klacht of storing?	Ja, altijd
31	Hoe tevreden bent u over de klachtenafhandeling door de beheerder?	Zeer tevreden
32	Welk rapportcijfer van 1 tot 10 zou u geven aan de klachtenafhandeling door de beheerder?	8

C. Servicekosten

		2014	2015	2016
33	Ontvangt u elk jaar een budget van de servicekosten voor het komende jaar?	Nee
34	Wordt u een inspraakmogelijkheid geboden op het budget/omvang van leveringen en diensten voor het komende jaar?	Ja
35	Ontvangt u elk jaar een servicekostenafrekening?	Nee
36	Als u een servicekostenafrekening krijgt, binnen welke termijn na het einde van het betreffende jaar ontvangt u deze dan?	Ik ontvang geen servicekostenafrekening
37	Hoeveel procent week de laatst ontvangen servicekostenafrekening af van het vooraf afgegeven budget?	Minder dan 10%
38	Wordt de servicekostenafrekening u ter goedkeuring voorgelegd?	Nee
39	Hoe tevreden bent u over de afhandeling van de servicekosten door de beheerder?	Zeer tevreden
40	Welk rapportcijfer van 1 tot 10 zou u geven aan de afhandeling van de servicekosten door de beheerder?	9

D. Tevredenheid over de beheerder

		2014	2015	2016
41	Hoe tevreden bent u in het algemeen over de beheerder van het gebouw dat u huurt?	Zeer tevreden
42	Welk rapportcijfer van 1 tot 10 zou u geven aan de beheerder van het gebouw dat u huurt?	9
43	Zou u de beheerder van uw gebouw aanbevelen aan anderen?	Zeker wel
44	Bent u betrokken geweest bij de afsluiting van het huurcontract?	Ja
45	Komen de verwachtingen t.a.v. de dienstverlening van de beheerder bij afsluiting van het huurcontract overeen met uw ervaringen met de dienstverlening van de beheerder?	Ja
46	Bent u bereid om (meer) te betalen voor aanvullende diensten door de beheerder?	Ja

E. Tevredenheid over het gebouw

		2014	2015	2016
47	Hoe tevreden bent u over het gebouw dat u huurt?	Zeer tevreden
48	Welk rapportcijfer van 1 tot 10 zou u geven aan het gebouw?	8
49	Zou u het gebouw aanbevelen aan anderen?	Zeker wel
50	Bent u betrokken geweest bij de aanhuur van het gebouw?	Nee
51	Komen de verwachtingen die bij aanhuur gewekt zijn ten aanzien van het gebouw overeen met uw ervaringen met het gebouw?	-

Solved.

Solved is de nieuwe generatie onafhankelijke huisvestingsadviseur, exclusief voor huurders van commercieel onroerend goed. Dat betekent dat Solved nooit voor de vastgoedeigenaren, -ontwikkelaars werkt en hierdoor echt 100% onafhankelijk is.

De werkzaamheden bestaan uit onder andere:

- Strategisch huisvestingsadvies
- Advisering bij huur- en kooptransacties
- Voeren van commerciële en juridische contractonderhandelingen
- Servicekosten onderzoeken

Om huurders te ondersteunen in de relatie met de vastgoedbeheerder heeft Solved dit jaar wederom het beheerdersonderzoek uitgevoerd.

Voor meer informatie over Solved verwijzen wij graag naar de website www.solved.nl of kunt u contact opnemen via: 020-6708090.

Technische Universiteit Eindhoven – Stichting Interface

Onderzoeksinstituut Stichting Interface is verbonden aan de Technische Universiteit Eindhoven, faculteit Bouwkunde.

Stichting Interface functioneert als intermediair tussen de universiteit en de samenleving. Het onderzoeksinstituut heeft als doel een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de gebouwde omgeving door innoverend onderzoek.

Stichting Interface gaat uit van de praktijkproblemen in het functioneren van gebouwen, woningcomplexen, openbare ruimten, wijken en stadsdelen. Deze worden omgezet in onderzoeksvragen, welke door ervaren onderzoekers worden beantwoord en vertaald in praktische adviezen die overeenstemmen met recente wetenschappelijke inzichten.