“Zo schoon, dat de klant ervan blinkt”

Externe bijlage
enquête uitslagen

Dunja Philippo

Facility Management
Juni 2010

“Zo schoon, dat de klant ervan blinkt”

Externe bijlage
enquête uitslagen

Auteur:	Dunja Philippo 20063692 Juni 2010
Opleiding:	Haagse Hogeschool Afdeling Facility Management Johanna Westerdijkplein 75 2512 EN Den Haag
Docentbegeleider:	drs. W. Floris
Medebeoordelaar:	Mevr. M.C.Th. Harlaar-Oostveen
Opdrachtgever:	Woningstichting Portaal Leiden Afdeling Leefomgeving 3e Binnenvestgracht 23 2312 NR Leiden
Mentor:	dhr. R. Prins Adviseur Leefomgeving Portaal Leiden
Medebeoordelaar:	Edith Schut Werkzaam bij Facilities First, Zoetermeer

Periode onderzoek: januari 2010 – juni 2010

Inhoudsopgave

		Blz.
Bijlage 1:	Totaal behaalde respons	04
Bijlage 2:	Afkomst tegenover huishouden samenstelling	05
Bijlage 3:	Leeftijd tegenover huishouden samenstelling	06
Bijlage 4:	Leeftijd tegenover internetgebruik	07
Bijlage 5:	Huishouden samenstellingen tegenover internetgebruik	08
Bijlage 6:	Afkomst tegenover internetgebruik	09
Bijlage 7:	Verdeling mannen en vrouwen	10
Bijlage 8:	Leeftijd tegenover afkomst	11
Bijlage 9:	Leeftijd tegenover benadering	12
Bijlage 10:	Leeftijd tegenover waardering	13
Bijlage 11:	Gemiddeld cijfer	14
Bijlage 12:	De Zijl Bedrijven	14
Bijlage 13:	Prijs-kwaliteitverhouding	14
Bijlage 14:	Klachtenafhandeling	15
Bijlage 15:	Excel Gegevens complex Jacques Urlus Plantsoen	16
Bijlage 16:	Excel gegevens complex Lange Gracht	19
Bijlage 17:	Excel gegevens complex Jan Luykenlaan	22
Bijlage 18:	Excel gegevens complex Oranjeboomstraat, Zusterhof en Weeshuishof	25
Bijlage 19:	Excel gegevens complex Opaalstraat	28
Bijlage 20:	Excel gegevens complex Sperwerhorst	31

Bijlage 1: Totaal behaalde respons

Lange Gracht	
Deelgenomen huishoudens	33
Non-respons huishoudens	53
Afgewezen huishoudens (geen interesse)	25
Totaal aantal aangebelde huishoudens	111

Jan Luykenlaan	
Deelgenomen huishoudens	14
Non-respons huishoudens	48
Totaal aantal toegestuurde huishoudens	62

JUP	
Deelgenomen huishoudens	49
Non-respons huishoudens	61
Afgewezen huishoudens (geen interesse)	28
Totaal aantal aangebelde huishoudens	138

Oranjeboomstr., Zusterhof en Weeshuishof	
Deelgenomen huishoudens	11
Non-respons huishoudens	51
Totaal aantal toegestuurde huishoudens	62

Opaalstraat	
Deelgenomen huishoudens	32
Non-respons huishoudens	17
Geen/verkeerd nummer	17
Afgewezen huishoudens (geen interesse)	29
Totaal aantal gebelde huishoudens	95

Sperwerhorst	
Deelgenomen huishoudens	12
Non-respons huishoudens	14
Geen nummer	12
Afgewezen huishoudens (geen interesse)	9
Totaal aantal gebelde huishoudens	47

Van de geplande 300 huishoudens heeft slechts 151 huishoudens respons gegeven. Hiervoor waren echter 516 huishoudens nodig.

Bijlage 2: Afkomst tegenover huishouden samenstelling

			Wat is het land van herkomst?			Total
			Nederlands	Westerse afkomst	Niet-westerse afkomst	
Wat is de samenstelling van uw huishouden?	Alleenstaand	Count	60	7	4	71
		% within Wat is het land van herkomst?	53,6%	46,7%	16,7%	47,0%
		% of Total	39,7%	4,6%	2,6%	47,0%
	Alleenstaand met kinderen	Count	8	4	6	18
		% within Wat is het land van herkomst?	7,1%	26,7%	25,0%	11,9%
		% of Total	5,3%	2,6%	4,0%	11,9%
	Samen zonder kinderen	Count	37	0	3	40
		% within Wat is het land van herkomst?	33,0%	,0%	12,5%	26,5%
		% of Total	24,5%	,0%	2,0%	26,5%
	Samen met kinderen	Count	5	4	11	20
		% within Wat is het land van herkomst?	4,5%	26,7%	45,8%	13,2%
		% of Total	3,3%	2,6%	7,3%	13,2%
	Gedeeld met volwassenen	Count	2	0	0	2
		% within Wat is het land van herkomst?	1,8%	,0%	,0%	1,3%
		% of Total	1,3%	,0%	,0%	1,3%
Total		Count	112	15	24	151
		% within Wat is het land van herkomst?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	74,2%	9,9%	15,9%	100,0%

Significantie: 0,000

Bijlage 3: Leeftijd tegenover huishouden samenstelling

			Wat is uw leeftijd?						Total
			0 tot en met 19 jaar	20 tot en met 29 jaar	30 tot met 49 jaar	50 tot en met 64 jaar	65 jaar en ouder	Zeg ik liever niet	
Wat is de samenstelling van uw huishouden?	Alleenstaand	Count	0	5	16	14	35	1	71
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	31,3%	29,6%	58,3%	63,6%	100,0%	47,0%
		% of Total	,0%	3,3%	10,6%	9,3%	23,2%	,7%	47,0%
	Alleenstaand met kinderen	Count	1	0	12	3	2	0	18
		% within Wat is uw leeftijd?	100,0%	,0%	22,2%	12,5%	3,6%	,0%	11,9%
		% of Total	,7%	,0%	7,9%	2,0%	1,3%	,0%	11,9%
	Samen zonder kinderen	Count	0	9	8	5	18	0	40
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	56,3%	14,8%	20,8%	32,7%	,0%	26,5%
		% of Total	,0%	6,0%	5,3%	3,3%	11,9%	,0%	26,5%
	Samen met kinderen	Count	0	1	17	2	0	0	20
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	6,3%	31,5%	8,3%	,0%	,0%	13,2%
		% of Total	,0%	,7%	11,3%	1,3%	,0%	,0%	13,2%
	Gedeeld met volwassenen	Count	0	1	1	0	0	0	2
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	6,3%	1,9%	,0%	,0%	,0%	1,3%
		% of Total	,0%	,7%	,7%	,0%	,0%	,0%	1,3%
Total		Count	1	16	54	24	55	1	151
		% within Wat is uw leeftijd?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	,7%	10,6%	35,8%	15,9%	36,4%	,7%	100,0%

Significantie: 0,000

Bijlage 4: Leeftijd tegenover internetgebruik

			Wat is uw leeftijd?						Total
			0 tot en met 19 jaar	20 tot en met 29 jaar	30 tot met 49 jaar	50 tot en met 64 jaar	65 jaar en ouder	Zeg ik liever niet	
Hoe ziet uw internetgebruik eruit?	Dagelijks Gebruik	Count	1	15	37	5	7	0	65
		% within Wat is uw leeftijd?	100,0%	93,8%	68,5%	20,8%	12,7%	,0%	43,0%
		% of Total	,7%	9,9%	24,5%	3,3%	4,6%	,0%	43,0%
	Geen internet	Count	0	0	1	1	7	0	9
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	,0%	1,9%	4,2%	12,7%	,0%	6,0%
		% of Total	,0%	,0%	,7%	,7%	4,6%	,0%	6,0%
	Wel internet, niet bekend	Count	0	1	7	6	35	0	49
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	6,3%	13,0%	25,0%	63,6%	,0%	32,5%
		% of Total	,0%	,7%	4,6%	4,0%	23,2%	,0%	32,5%
	Wekelijks gebruik	Count	0	0	8	12	6	1	27
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	,0%	14,8%	50,0%	10,9%	100,0%	17,9%
		% of Total	,0%	,0%	5,3%	7,9%	4,0%	,7%	17,9%
	S	Count	0	0	1	0	0	0	1
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	,0%	1,9%	,0%	,0%	,0%	,7%
		% of Total	,0%	,0%	,7%	,0%	,0%	,0%	,7%
Total		Count	1	16	54	24	55	1	151
		% within Wat is uw leeftijd?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	,7%	10,6%	35,8%	15,9%	36,4%	,7%	100,0%

Significantie: 0,000

Bijlage 5: Huishouden samenstellingen tegenover internetgebruik

			Wat is de samenstelling van uw huishouden?					Total
			Alleenstaand	Alleenstaand met kinderen	Samen zonder kinderen	Samen met kinderen	Gedeeld met volwassenen	
Hoe ziet uw internetgebruik eruit?	Dagelijks Gebruik	Count	21	9	21	13	1	65
		% within Wat is de samenstelling van uw huishouden?	29,6%	50,0%	52,5%	65,0%	50,0%	43,0%
		% of Total	13,9%	6,0%	13,9%	8,6%	,7%	43,0%
	Geen internet	Count	6	1	2	0	0	9
		% within Wat is de samenstelling van uw huishouden?	8,5%	5,6%	5,0%	,0%	,0%	6,0%
		% of Total	4,0%	,7%	1,3%	,0%	,0%	6,0%
	Wel internet, niet bekend	Count	33	3	11	2	0	49
		% within Wat is de samenstelling van uw huishouden?	46,5%	16,7%	27,5%	10,0%	,0%	32,5%
		% of Total	21,9%	2,0%	7,3%	1,3%	,0%	32,5%
	Wekelijks gebruik	Count	11	5	6	4	1	27
		% within Wat is de samenstelling van uw huishouden?	15,5%	27,8%	15,0%	20,0%	50,0%	17,9%
		% of Total	7,3%	3,3%	4,0%	2,6%	,7%	17,9%
	S	Count	0	0	0	1	0	1
		% within Wat is de samenstelling van uw huishouden?	,0%	,0%	,0%	5,0%	,0%	,7%
		% of Total	,0%	,0%	,0%	,7%	,0%	,7%
Total		Count	71	18	40	20	2	151
		% within Wat is de samenstelling van uw huishouden?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	47,0%	11,9%	26,5%	13,2%	1,3%	100,0%

Significantie: 0,038

Bijlage 6: Afkomst tegenover internetgebruik

			Wat is het land van herkomst?			Total
			Nederlands	Westerse afkomst	Niet-westerse afkomst	
Hoe ziet uw internetgebruik eruit?	Dagelijks Gebruik	Count	48	4	13	65
		% within Wat is het land van herkomst?	42,9%	26,7%	54,2%	43,0%
		% of Total	31,8%	2,6%	8,6%	43,0%
	Geen internet	Count	7	2	0	9
		% within Wat is het land van herkomst?	6,3%	13,3%	,0%	6,0%
		% of Total	4,6%	1,3%	,0%	6,0%
	Wel internet, niet bekend	Count	41	3	5	49
		% within Wat is het land van herkomst?	36,6%	20,0%	20,8%	32,5%
		% of Total	27,2%	2,0%	3,3%	32,5%
	Wekelijks gebruik	Count	16	5	6	27
		% within Wat is het land van herkomst?	14,3%	33,3%	25,0%	17,9%
		% of Total	10,6%	3,3%	4,0%	17,9%
	S	Count	0	1	0	1
		% within Wat is het land van herkomst?	,0%	6,7%	,0%	,7%
		% of Total	,0%	,7%	,0%	,7%
Total		Count	112	15	24	151
		% within Wat is het land van herkomst?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	74,2%	9,9%	15,9%	100,0%

Significantie: 0,013

Bijlage 7: Verdeling mannen en vrouwen

			Bent u man of vrouw?		Total
			Man	Vrouw	
Wat is uw leeftijd?	0 tot en met 19 jaar	Count	0	1	1
		% within Bent u man of vrouw?	,0%	1,0%	,7%
		% of Total	,0%	,7%	,7%
	20 tot en met 29 jaar	Count	6	10	16
		% within Bent u man of vrouw?	12,0%	9,9%	10,6%
		% of Total	4,0%	6,6%	10,6%
	30 tot met 49 jaar	Count	15	39	54
		% within Bent u man of vrouw?	30,0%	38,6%	35,8%
		% of Total	9,9%	25,8%	35,8%
	50 tot en met 64 jaar	Count	10	14	24
		% within Bent u man of vrouw?	20,0%	13,9%	15,9%
		% of Total	6,6%	9,3%	15,9%
	65 jaar en ouder	Count	19	36	55
		% within Bent u man of vrouw?	38,0%	35,6%	36,4%
		% of Total	12,6%	23,8%	36,4%
	Zeg ik liever niet	Count	0	1	1
		% within Bent u man of vrouw?	,0%	1,0%	,7%
		% of Total	,0%	,7%	,7%
Total		Count	50	101	151
		% within Bent u man of vrouw?	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	33,1%	66,9%	100,0%

Significantie: 0,751

Bijlage 8: Leeftijd tegenover afkomst

			Wat is het land van herkomst?			Total
			Nederlands	Westerse afkomst	Niet-westerse afkomst	
Wat is uw leeftijd?	0 tot en met 19 jaar	Count	0	0	1	1
		% within Wat is het land van herkomst?	,0%	,0%	4,2%	,7%
		% of Total	,0%	,0%	,7%	,7%
	20 tot en met 29 jaar	Count	14	0	2	16
		% within Wat is het land van herkomst?	12,5%	,0%	8,3%	10,6%
		% of Total	9,3%	,0%	1,3%	10,6%
	30 tot met 49 jaar	Count	28	10	16	54
		% within Wat is het land van herkomst?	25,0%	66,7%	66,7%	35,8%
		% of Total	18,5%	6,6%	10,6%	35,8%
	50 tot en met 64 jaar	Count	17	2	5	24
		% within Wat is het land van herkomst?	15,2%	13,3%	20,8%	15,9%
		% of Total	11,3%	1,3%	3,3%	15,9%
	65 jaar en ouder	Count	53	2	0	55
		% within Wat is het land van herkomst?	47,3%	13,3%	,0%	36,4%
		% of Total	35,1%	1,3%	,0%	36,4%
	Zeg ik liever niet	Count	0	1	0	1
		% within Wat is het land van herkomst?	,0%	6,7%	,0%	,7%
		% of Total	,0%	,7%	,0%	,7%
Total		Count	112	15	24	151
		% within Wat is het land van herkomst?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	74,2%	9,9%	15,9%	100,0%

Significantie: 0,000

Bijlage 9: Leeftijd tegenover benadering

			Wat is uw leeftijd?						Total
			0 tot en met 19 jaar	20 tot en met 29 jaar	30 tot met 49 jaar	50 tot en met 64 jaar	65 jaar en ouder	Zeg ik liever niet	
Wat is de voorkeur voor de vorm van enqueteren in de toekomst?	Alle soorten mogelijk	Count	0	4	5	3	13	0	16
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	25,0%	9,3%	12,5%	23,6%	,0%	10,6%
		% of Total	,0%	2,6%	3,3%	2,0%	8,6%	,0%	10,6%
	Digitaal	Count	0	5	15	2	0	0	22
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	31,3%	27,8%	8,3%	,0%	,0%	14,6%
		% of Total	,0%	3,3%	9,9%	1,3%	,0%	,0%	14,6%
	Liever geen benadering	Count	0	0	1	1	1	0	3
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	,0%	1,9%	4,2%	1,8%	,0%	2,0%
		% of Total	,0%	,0%	,7%	,7%	,7%	,0%	2,0%
	Mondeling	Count	0	2	9	3	13	0	27
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	12,5%	16,7%	12,5%	23,6%	,0%	17,9%
		% of Total	,0%	1,3%	6,0%	2,0%	8,6%	,0%	17,9%
	Schriftelijk	Count	0	4	16	10	19	1	50
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	25,0%	29,6%	41,7%	34,5%	100,0%	33,1%
		% of Total	,0%	2,6%	10,6%	6,6%	12,6%	,7%	33,1%
	Telefonisch	Count	1	1	8	5	9	0	24
		% within Wat is uw leeftijd?	100,0%	6,3%	14,8%	20,8%	16,4%	,0%	15,9%
		% of Total	,7%	,7%	5,3%	3,3%	6,0%	,0%	15,9%
Total		Count	1	16	54	24	55	1	151
		% within Wat is uw leeftijd?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	,7%	10,6%	35,8%	15,9%	36,4%	,7%	100,0%

Significantie: 0,085

Bijlage 10: Leeftijd tegenover waardering

			Wat is uw leeftijd?						Total
			0 tot en met 19 jaar	20 tot en met 29 jaar	30 tot met 49 jaar	50 tot en met 64 jaar	65 jaar en ouder	Zeg ik liever niet	
Algemeen cijfer schoonmaak	Slecht	Count	0	0	2	0	3	0	5
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	,0%	3,7%	,0%	5,5%	,0%	3,3%
		% of Total	,0%	,0%	1,3%	,0%	2,0%	,0%	3,3%
	Onvoldoende	Count	0	3	13	1	2	0	19
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	18,8%	24,1%	4,2%	3,6%	,0%	12,6%
		% of Total	,0%	2,0%	8,6%	,7%	1,3%	,0%	12,6%
	Gemiddeld	Count	0	3	16	7	12	0	38
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	18,8%	29,6%	29,2%	21,8%	,0%	25,2%
		% of Total	,0%	2,0%	10,6%	4,6%	7,9%	,0%	25,2%
	Voldoende	Count	1	5	13	9	21	1	50
		% within Wat is uw leeftijd?	100,0%	31,3%	24,1%	37,5%	38,2%	100,0%	33,1%
		% of Total	,7%	3,3%	8,6%	6,0%	13,9%	,7%	33,1%
	Goed	Count	0	5	10	7	17	0	39
		% within Wat is uw leeftijd?	,0%	31,3%	18,5%	29,2%	30,9%	,0%	25,8%
		% of Total	,0%	3,3%	6,6%	4,6%	11,3%	,0%	25,8%
Total		Count	1	16	54	24	55	1	151
		% within Wat is uw leeftijd?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	,7%	10,6%	35,8%	15,9%	36,4%	,7%	100,0%

Significantie: 0,335

Bijlage 11: Gemiddeld cijfer

Gemiddeld cijfer complexen	Score	Totaal
JUP	4,1	201
Lange Gracht	3,5	117
Jan Luykenlaan	2,9	40
Oranjeboomstraat, Z'hof en W'hof	2,8	31
Sperwerhorst	3,7	45
Opaalstraat	3,8	118
Totaal gemiddeld	3,7	552

Bijlage 12: De Zijl Bedrijven

	Bekend			Belangrijk	
Complexen	Ja	Nee		Ja	Nee
JUP	29	20		48	1
Lange Gracht	19	14		30	3
Jan L.laan	9	5		14	0
Oranjeb.	5	6		10	1
Sperwerh.	4	8		12	0
Opaalstraat	16	16		32	0
	82	69		146	5
	54,3%	45,7%		96,7%	3,3%

Bijlage 13: Prijs-kwaliteitverhouding

	Verhouding			Bereidheid	
Complexen	Ja	Nee		Ja	Nee
JUP	39	10		21	28
Lange Gracht	25	8		11	22
Jan L.laan	8	6		3	11
Oranjeb.	7	4		4	7
Sperwerh.	9	3		5	7
Opaalstraat	27	5		16	16
	115	36		60	91
	76,2%	23,8%		39,7%	60,3%

Bijlage 14: Klachtenafhandeling

	Bekendheid				Klachtenafhandeling		
Complexen	Ja	Nee	NVT		Ja	Nee	NVT
JUP	0	0	49		0	0	49
Lange Gracht	6	0	27		2	4	27
Jan L.laan	8	3	3		5	4	5
Oranjeb.	3	2	6		4	0	7
Sperwerh.	0	0	12		0	0	12
Opaalstraat	0	0	32		0	0	32
	17	5	129		11	8	132
	11,3%	3,3%	85,4%		7,3%	5,3%	87,4%

Bijlage 15: Excel Gegevens complex Jacques Urlus Plantsoen

Thema 1:

Thema 1	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Antwoord	*algemeen*	*entree*	*trappen*	*lift*	*ramen*	*personeel*	*klachten*
Ontevreden	2,0%	2,0%	8,2%	10,2%	8,2%	0,0%	0,0%
Gemiddeld	18,4%	26,5%	20,4%	20,4%	26,5%	12,2%	0,0%
Tevreden	79,6%	71,4%	71,4%	61,2%	65,3%	83,7%	100,0%
Weet het niet	0,0%	0,0%	0,0%	8,2%	0,0%	4,1%	0,0%

	Vraag 8		Vraag 9		Vraag 10
Antwoord	*vorm klacht*	Antwoord	*vervuiling*	Antwoord	*bekendheid*
Lift	0,0%	Normaal gedrag	8,2%	Ja	0,0%
Vegen vloer	0,0%	Bepaald gedrag	81,6%	Nee	0,0%
Moppen vloer	0,0%	Van buitenaf	10,2%	NVT	100,0%
Ramen	0,0%	Geen idee	0,0%		
Muren	0,0%				
Trappen	0,0%				
Anders..	0,0%				
NVT	100,0%				

	Vraag 11	Vraag 12		Vraag 13
Antwoord	*gevoel*	*Juiste hulp*	Antwoord	*klachten afhandeling*
Ja	0,0%	0,0%		
Soms/Redelijk	0,0%	0,0%	Ja	0,0%
Nee	0,0%	0,0%	Nee	0,0%
NVT	100,0%	100,0%	NVT	100,0%

Thema 2:

Thema 2	Vraag 1.1	Vraag 1.2	Vraag 1.3	Vraag 1.4
Antwoord	*Entree dweilen*	*Entree vegen*	*Entree schrobben*	*Entree muren*
1 keer per week	2,0%	2,0%	24,5%	32,7%
2 keer per week	20,4%	8,2%	18,4%	16,3%
3 of meer keer	28,6%	40,8%	8,2%	2,0%
Nu prima	49,0%	49,0%	49,0%	49,0%

	Vraag 2.1	Vraag 2.2	Vraag 2.3	Vraag 2.4
Antwoord	*Trap dweilen*	*Trap vegen*	*Trap schrobben*	*Trap muren*
1 keer per week	8,2%	4,1%	30,6%	28,6%
2 keer per week	26,5%	16,3%	12,2%	16,3%
3 of meer keer	12,2%	0,3%	4,1%	2,0%
Nu prima	53,1%	53,1%	53,1%	53,1%

	Vraag 3.1	Vraag 3.2	Vraag 3.3	Vraag 3.4
Antwoord	***Lift dweilen***	***Lift vegen***	***Lift schrobben***	***Lift muren***
1 keer per week	2,0%	2,0%	16,3%	14,3%
2 keer per week	10,2%	8,2%	16,3%	8,2%
3 of meer keer	28,6%	30,6%	8,2%	18,4%
Nu prima	59,2%	59,2%	59,2%	59,2%

	Vraag 4	Vraag 5
Antwoord	***Ramen buitenkant***	***Gang berging***
1 k. p. twee weken	10,2%	16,3%
1 k. p. maand	14,3%	32,7%
1 k. p. drie maanden	38,8%	24,5%
1 k. p. half jaar	34,7%	8,2%
Geen mening	2,0%	18,4%

Thema 3:

Thema 3	**Vraag 1**		**Vraag 2**	**Vraag 3**		**Vraag 4**
Antwoord	***Schatting***	**Antwoord**	***verhouding***	***Bereidheid***	**Antwoord**	***Extra p.m.***
1-8 €	4,1%	**Ja**	79,6%	42,9%	**1 €**	6,1%
9-15 €	0,0%	**Nee**	20,4%	57,1%	**2-3 €**	14,3%
Geen idee	95,9%				**3-5€**	12,2%
					5 Of meer	8,2%
					NVT	59,2%

Thema 4:

Thema 4	**Vraag 1**	**Vraag 2**	**Vraag 3**	**Vraag 4**
Antwoord	***Belang werk***	***Subsidie***	***Bekendheid***	***Belangrijk***
Ja	98,0%	93,9%	59,2%	95,9%
Nee	2,0%	6,1%	40,8%	4,1%

Thema 5:

Thema 5	Vraag 1
Antwoord	*Geslacht*
Man	40,8%
Vrouw	59,2%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 2
Antwoord	*Leeftijd*
0 t/m 19 jr.	0,0%
20 t/m 29 jr.	16,3%
30 t/m 49 jr.	38,8%
50 t/m 64 jr.	16,3%
65 jr. en ouder	28,6%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 3
Antwoord	Samenstelling
Alleenstaand	30,6%
Alleenstaand met kinderen	16,3%
Samen zonder kind(eren)	34,7%
Samen met kinderen	16,3%
Gedeeld volwassenen	2,0%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 4
Antwoord	*Huisdieren*
Kat(ten)	12,2%
Hond(en)	2,0%
Nee	85,7%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 5
Antwoord	*Land herkomst*
Nederland	61,2%
Westers	10,2%
Niet-westers	28,6%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 6
Antwoord	*Voorkeur*
Schriftelijk	23,6%
Mondeling	36,4%
Telefonisch	9,1%
Digitaal	12,7%
Alle	14,5%
Geen	3,6%

	Vraag 7
Antwoord	*Internetgebruik*
Geen	36,7%
Niet bekend	0,0%
Wekelijks	20,4%
Dagelijks	42,9%

Bijlage 16: Excel gegevens complex Lange Gracht

Thema 1:

Thema 1	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Antwoord	*algemeen*	*entree*	*trappen*	*lift*	*ramen*	*personeel*	*klachten*
Ontevreden	20,6%	29,4%	20,6%	8,8%	35,3%	8,8%	5,9%
Gemiddeld	23,5%	23,5%	17,6%	2,9%	11,8%	23,5%	11,8%
Tevreden	55,9%	47,1%	52,9%	23,5%	38,2%	38,2%	82,4%
Weet het niet	0,0%	0,0%	8,8%	64,7%	14,7%	29,4%	0,0%

	Vraag 8		Vraag 9		Vraag 10
Antwoord	*vorm klacht*	Antwoord	*vervuiling*	Antwoord	*bekendheid*
Lift	10,5%	Normaal gedrag	56,8%	Ja	17,6%
Vegen vloer	21,1%	Bepaald gedrag	29,7%	Nee	0,0%
Moppen vloer	31,6%	Van buitenaf	13,5%	NVT	82,4%
Ramen	15,8%	Geen idee	0,0%		
Muren	10,5%				
Trappen	10,5%				
Anders..	0,0%				
NVT	0,0%				

	Vraag 11	Vraag 12		Vraag 13
Antwoord	*gevoel*	*Juiste hulp*	Antwoord	*klachten afhandeling*
Ja	8,8%	11,8%		
Soms/Redelijk	8,8%	0,0%	Ja	5,9%
Nee	0,0%	5,9%	Nee	11,8%
NVT	82,4%	82,4%	NVT	82,4%

Thema 2:

Thema 2	Vraag 1.1	Vraag 1.2	Vraag 1.3	Vraag 1.4
Antwoord	*Entree dweilen*	*Entree vegen*	*Entree schrobben*	*Entree muren*
1 keer per week	5,9%	8,8%	17,6%	Geen tegels
2 keer per week	11,8%	8,8%	0,0%	Geen tegels
3 of meer keer	0,0%	0,0%	0,0%	Geen tegels
Nu prima	82,4%	82,4%	82,4%	Geen tegels

	Vraag 2.1	Vraag 2.2	Vraag 2.3	Vraag 2.4
Antwoord	*Trap dweilen*	*Trap vegen*	*Trap schrobben*	*Trap muren*
1 keer per week	11,8%	14,7%	17,6%	Geen tegels
2 keer per week	5,9%	2,9%	0,0%	Geen tegels
3 of meer keer	0,0%	0,0%	0,0%	Geen tegels
Nu prima	82,4%	82,4%	82,4%	Geen tegels

	Vraag 3.1	Vraag 3.2	Vraag 3.3	Vraag 3.4
Antwoord	***Lift dweilen***	***Lift vegen***	***Lift schrobben***	***Lift muren***
1 keer per week	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2 keer per week	2,9%	2,9%	2,9%	2,9%
3 of meer keer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nu prima	32,4%	32,4%	32,4%	32,4%
Geen lift aanwezig	64,7%	64,7%	64,7%	64,7%

	Vraag 4	Vraag 5
Antwoord	***Ramen buitenkant***	***Gang berging***
1 k. p. twee weken	14,7%	8,8%
1 k. p. maand	5,9%	38,2%
1 k. p. drie maanden	35,3%	17,6%
1 k. p. half jaar	17,6%	2,9%
Geen mening	26,5%	32,4%

Thema 3:

Thema 3	**Vraag 1**		**Vraag 2**	**Vraag 3**		**Vraag 4**
Antwoord	***Schatting***	**Antwoord**	***verhouding***	***Bereidheid***	**Antwoord**	***Extra p.m.***
1-8 €	8,8%	**Ja**	73,5%	32,4%	**1 €**	8,8%
9-15 €	11,8%	**Nee**	26,5%	67,6%	**2-3 €**	8,8%
Geen idee	79,4%				**3-5€**	5,9%
					5 Of meer	5,9%
					NVT	70,6%

Thema 4:

Thema 4	**Vraag 1**	**Vraag 2**	**Vraag 3**	**Vraag 4**
Antwoord	***Belang werk***	***Subsidie***	***Bekendheid***	***Belangrijk***
Ja	91,2%	94,1%	58,8%	91,2%
Nee	8,8%	5,9%	41,2%	8,8%

Thema 5:

Thema 5	Vraag 1
Antwoord	*Geslacht*
Man	29,4%
Vrouw	70,6%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 2
Antwoord	*Leeftijd*
0 t/m 19 jr.	0,0%
20 t/m 29 jr.	11,8%
30 t/m 49 jr.	32,4%
50 t/m 64 jr.	11,8%
65 jr. en ouder	44,1%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 3
Antwoord	Samenstelling
Alleenstaand	64,7%
Alleenstaand met kind(eren)	14,7%
Samen zonder kinderen	11,8%
Samen met kinderen	8,8%
Gedeeld volwassenen	0,0%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 4
Antwoord	*Huisdieren*
Kat	19,0%
Hond	21,4%
Nee	59,5%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 5
Antwoord	*Land herkomst*
Nederland	76,5%
Westers	5,9%
Niet-westers	14,7%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 6
Antwoord	*Voorkeur*
Schriftelijk	39,5%
Mondeling	21,1%
Telefonisch	7,9%
Digitaal	10,5%
Alle	18,4%
Geen	2,6%

	Vraag 7
Antwoord	*Internetgebruik*
Geen	50,0%
Niet bekend	0,0%
Wekelijks	8,8%
Dagelijks	41,2%

Bijlage 17: Excel gegevens complex Jan Luykenlaan

Thema 1:

Thema 1	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Antwoord	*algemeen*	*entree*	*trappen*	*lift*	*ramen*	*personeel*	*klachten*
Ontevreden	35,7%	42,9%	50,0%	21,4%	35,7%	21,4%	64,3%
Gemiddeld	42,9%	7,1%	28,6%	21,4%	28,6%	35,7%	0,0%
Tevreden	21,4%	50,0%	14,3%	57,1%	35,7%	35,7%	35,7%
Weet het niet	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%

	Vraag 8		Vraag 9		Vraag 10
Antwoord	*vorm klacht*	Antwoord	*vervuiling*	Antwoord	*bekendheid*
Lift	6,9%	Normaal gedrag	12,5%	Ja	57,1%
Vegen vloer	10,3%	Bepaald gedrag	56,3%	Nee	21,4%
Moppen vloer	20,7%	Van buitenaf	12,5%	NVT	21,4%
Ramen	10,3%	Geen idee	18,8%		
Muren	10,3%				
Trappen	13,8%				
Anders..	13,8%				
NVT	13,8%				

	Vraag 11	Vraag 12		Vraag 13
Antwoord	*gevoel*	*Juiste hulp*	Antwoord	*klachten afhandeling*
Ja	21,4%	0,0%		
Soms/Redelijk	28,6%	21,4%	Ja	35,7%
Nee	14,3%	21,4%	Nee	28,6%
NVT	35,7%	57,1%	NVT	35,7%

Thema 2:

Thema 2	Vraag 1.1	Vraag 1.2	Vraag 1.3	Vraag 1.4
Antwoord	*Entree dweilen*	*Entree vegen*	*Entree schrobben*	*Entree muren*
1 keer per week	7,1%	0,0%	42,9%	78,6%
2 keer per week	21,4%	28,6%	35,7%	14,3%
3 of meer keer	71,4%	64,3%	14,3%	0,0%
Nu prima	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NVT	0,0%	7,1%	7,1%	7,1%

	Vraag 2.1	Vraag 2.2	Vraag 2.3	Vraag 2.4
Antwoord	*Trap dweilen*	*Trap vegen*	*Trap schrobben*	*Trap muren*
1 keer per week	71,4%	57,1%	85,7%	85,7%
2 keer per week	14,3%	28,6%	7,1%	7,1%
3 of meer keer	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%
Nu prima	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NVT	0,0%	0,0%	7,1%	7,1%

	Vraag 3.1	Vraag 3.2	Vraag 3.3	Vraag 3.4
Antwoord	***Lift dweilen***	***Lift vegen***	***Lift schrobben***	***Lift muren***
1 keer per week	7,1%	7,1%	14,3%	7,1%
2 keer per week	28,6%	21,4%	50,0%	42,9%
3 of meer keer	64,3%	64,3%	28,6%	50,0%
Nu prima	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NVT	0,0%	7,1%	7,1%	0,0%

	Vraag 4	Vraag 5
Antwoord	***Ramen buitenkant***	***Gang berging***
1 k. p. twee weken	14,3%	7,1%
1 k. p. maand	42,9%	57,1%
1 k. p. drie maanden	21,4%	14,3%
1 k. p. half jaar	21,4%	21,4%

Thema 3:

Thema 3	**Vraag 1**		**Vraag 2**	**Vraag 3**		**Vraag 4**
Antwoord	***Schatting***	**Antwoord**	***verhouding***	***Bereidheid***	**Antwoord**	***Extra p.m.***
1-8 €	0,0%	**Ja**	57,1%	21,4%	**1 €**	0,0%
8-20 €	57,1%	**Nee**	42,9%	78,6%	**2-3 €**	7,1%
Geen idee	42,9%				**3-5€**	0,0%
					5 Of meer	0,0%
					NVT	92,9%

Thema 4:

Thema 4	**Vraag 1**	**Vraag 2**	**Vraag 3**	**Vraag 4**
Antwoord	***Belang werk***	***Subsidie***	***Bekendheid***	***Belangrijk***
Ja	100,0%	85,7%	64,3%	92,9%
Nee	0,0%	14,3%	35,7%	7,1%

Thema 5:

Thema 5	Vraag 1
Antwoord	*Geslacht*
Man	42,9%
Vrouw	57,1%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 2
Antwoord	*Leeftijd*
0 t/m 19 jr.	0,0%
20 t/m 29 jr.	7,1%
30 t/m 49 jr.	42,9%
50 t/m 64 jr.	14,3%
65 jr. en ouder	35,7%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 3
Antwoord	Samenstelling
Alleenstaand	21,4%
Samen zonder kinderen	50,0%
Samen met kinderen	28,6%
Gedeeld volwassenen	0,0%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 4
Antwoord	*Huisdieren*
Kat	16,7%
Hond	27,8%
Nee	55,6%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 5
Antwoord	*Land herkomst*
Nederland	92,9%
Westers	7,1%
Niet-westers	0,0%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 6
Antwoord	*Voorkeur*
Schriftelijk	46,7%
Mondeling	6,7%
Telefonisch	13,3%
Digitaal	33,3%

	Vraag 7
Antwoord	*Internetgebruik*
Geen	14,3%
Niet bekend	0,0%
Wekelijks	14,3%
Dagelijks	7,1%

Bijlage 18: Excel gegevens complex Oranjeboomstraat, Zusterhof en Weeshuishof

Thema 1:

Thema 1	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Antwoord	*algemeen*	*entree*	*trappen*	*lift*	*ramen*	*personeel*	*klachten*
Ontevreden	36,4%	45,5%	36,4%	0,0%	72,7%	18,2%	27,3%
Gemiddeld	36,4%	27,3%	45,5%	0,0%	18,2%	45,5%	18,2%
Tevreden	27,3%	27,3%	18,2%	0,0%	9,1%	27,3%	54,5%
Weet het niet	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	9,1%	0,0%

	Vraag 8		Vraag 9		Vraag 10
Antwoord	*vorm klacht*	Antwoord	*vervuiling*	Antwoord	*bekendheid*
Lift	0,0%	Normaal gedrag	45,5%	Ja	27,3%
Vegen vloer	11,8%	Bepaald gedrag	9,1%	Nee	18,2%
Moppen vloer	17,6%	Van buitenaf	0,0%	NVT	54,5%
Ramen	5,9%	Geen idee	45,5%		
Muren	0,0%				
Trappen	5,9%				
Anders..	17,6%				
NVT	41,2%				

	Vraag 11	Vraag 12		Vraag 13
Antwoord	*gevoel*	*Juiste hulp*	Antwoord	*klachten afhandeling*
Ja	0,0%	0,0%		
Soms/Redelijk	27,3%	18,2%	Ja	36,4%
Nee	9,1%	18,2%	Nee	0,0%
NVT	63,6%	63,6%	NVT	63,6%

Thema 2:

Thema 2	Vraag 1.1	Vraag 1.2	Vraag 1.3	Vraag 1.4
Antwoord	*Entree dweilen*	*Entree vegen*	*Entree schrobben*	*Entree muren*
1 keer per week	72,7%	63,6%	90,9%	90,9%
2 keer per week	27,3%	27,3%	9,1%	0,0%
3 of meer keer	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
Nu prima	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NVT	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%

	Vraag 2.1	Vraag 2.2	Vraag 2.3	Vraag 2.4
Antwoord	*Trap dweilen*	*Trap vegen*	*Trap schrobben*	*Trap muren*
1 keer per week	72,7%	54,5%	72,7%	81,8%
2 keer per week	18,2%	36,4%	9,1%	9,1%
3 of meer keer	0,1%	9,1%	9,1%	0,0%
Nu prima	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NVT	0,0%	0,0%	9,1%	9,1%

	Vraag 3.1	Vraag 3.2	Vraag 3.3	Vraag 3.4
Antwoord	***Lift dweilen***	***Lift vegen***	***Lift schrobben***	***Lift muren***
1 keer per week	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2 keer per week	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3 of meer keer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nu prima	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NVT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Vraag 4	Vraag 5
Antwoord	***Ramen buitenkant***	***Gang berging***
1 k. p. twee weken	9,1%	27,3%
1 k. p. maand	54,5%	45,5%
1 k. p. drie maanden	27,3%	18,2%
1 k. p. half jaar	9,1%	9,1%

Thema 3:

Thema 3	**Vraag 1**		**Vraag 2**	**Vraag 3**		**Vraag 4**
Antwoord	***Schatting***	**Antwoord**	***verhouding***	***Bereidheid***	**Antwoord**	***Extra p.m.***
1-8 €	0,0%	**Ja**	63,6%	36,4%	**1 €**	0,0%
8-20 €	63,6%	**Nee**	36,4%	63,6%	**2-3 €**	9,1%
Geen idee	36,4%				**3-5€**	9,1%
					5 Of meer	18,2%
					NVT	63,6%

Thema 4:

Thema 4	**Vraag 1**	**Vraag 2**	**Vraag 3**	**Vraag 4**
Antwoord	***Belang werk***	***Subsidie***	***Bekendheid***	***Belangrijk***
Ja	90,9%	81,8%	45,5%	90,9%
Nee	9,1%	18,2%	54,5%	9,1%

Thema 5:

Thema 5	Vraag 1
Antwoord	*Geslacht*
Man	27,3%
Vrouw	72,7%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 2
Antwoord	*Leeftijd*
0 t/m 19 jr.	0,0%
20 t/m 30 jr.	27,3%
30 t/m 50 jr.	72,7%
50 t/m 65 jr.	0,0%
65 jr. en ouder	0,0%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 3
Antwoord	Samenstelling
Alleenstaand	81,8%
Samen zonder kinderen	18,2%
Samen met kinderen	0,0%
Gedeeld volwassenen	0,0%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 4
Antwoord	*Huisdieren*
Kat	9,1%
Hond	0,0%
Nee	90,9%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 5
Antwoord	*Land herkomst*
Nederland	90,9%
Westers	9,1%
Niet-westers	0,0%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 6
Antwoord	*Voorkeur*
Schriftelijk	50,0%
Mondeling	8,3%
Telefonisch	0,0%
Digitaal	41,7%

	Vraag 7
Antwoord	*Internetgebruik*
Geen	9,1%
Niet bekend	0,0%
Wekelijks	9,1%
Dagelijks	81,8%

Bijlage 19: Excel gegevens complex Opaalstraat

Thema 1:

Thema 1	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Antwoord	*algemeen*	*entree*	*trappen*	*lift*	*ramen*	*personeel*	*klachten*
Ontevreden	21,9%	15,6%	18,8%	18,8%	9,4%	12,5%	0,0%
Gemiddeld	18,8%	15,6%	15,6%	12,5%	18,8%	18,8%	0,0%
Tevreden	59,4%	68,8%	62,5%	56,3%	71,9%	68,8%	100,0%
Weet het niet	0,0%	0,0%	3,1%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%

	Vraag 8		Vraag 9		Vraag 10
Antwoord	*vorm klacht*	Antwoord	*vervuiling*	Antwoord	*bekendheid*
Lift	0,0%	Normaal gedrag	28,1%	Ja	0,0%
Vegen vloer	0,0%	Bepaald gedrag	68,8%	Nee	0,0%
Moppen vloer	0,0%	Van buitenaf	18,8%	NVT	100,0%
Ramen	0,0%	Geen idee	0,0%		
Muren	0,0%				
Trappen	0,0%				
Anders..	0,0%				
NVT	100,0%				

	Vraag 11	Vraag 12		Vraag 13
Antwoord	*gevoel*	*Juiste hulp*	Antwoord	*klachten afhandeling*
Ja	0,0%	0,0%		
Soms/Redelijk	0,0%	0,0%	Ja	0,0%
Nee	0,0%	0,0%	Nee	0,0%
NVT	100,0%	100,0%	NVT	100,0%

Thema 2:

Thema 2	Vraag 1.1	Vraag 1.2	Vraag 1.3	Vraag 1.4
Antwoord	*Entree dweilen*	*Entree vegen*	*Entree schrobben*	*Entree muren*
1 keer per week	0,0%	0,0%	28,1%	28,1%
2 keer per week	31,3%	28,1%	40,6%	40,6%
3 of meer keer	40,6%	43,8%	3,1%	3,1%
Nu prima	28,1%	28,1%	28,1%	28,1%
NVT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

	Vraag 2.1	Vraag 2.2	Vraag 2.3	Vraag 2.4
Antwoord	*Trap dweilen*	*Trap vegen*	*Trap schrobben*	*Trap muren*
1 keer per week	6,3%	6,3%	37,5%	37,5%
2 keer per week	34,4%	31,3%	31,3%	31,3%
3 of meer keer	31,3%	34,4%	3,1%	3,1%
Nu prima	28,1%	28,1%	28,1%	28,1%
NVT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

	Vraag 3.1	Vraag 3.2	Vraag 3.3	Vraag 3.4
Antwoord	***Lift dweilen***	***Lift vegen***	***Lift schrobben***	***Lift muren***
1 keer per week	3,1%	3,1%	21,9%	21,9%
2 keer per week	21,9%	18,8%	40,6%	40,6%
3 of meer keer	40,6%	43,8%	3,1%	3,1%
Nu prima	28,1%	28,1%	28,1%	28,1%
NVT	6,3%	6,3%	6,3%	6,3%

	Vraag 4	Vraag 5
Antwoord	***Ramen buitenkant***	***Gang berging***
1 k. p. twee weken	0,0%	3,1%
1 k. p. maand	0,0%	12,5%
1 k. p. drie maanden	50,0%	46,9%
1 k. p. half jaar	50,0%	37,5%

Thema 3:

Thema 3	**Vraag 1**		**Vraag 2**	**Vraag 3**		**Vraag 4**
Antwoord	***Schatting***	**Antwoord**	***verhouding***	***Bereidheid***	**Antwoord**	***Extra p.m.***
1-8 €	6,3%	**Ja**	84,8%	50,0%	**1 €**	21,9%
8-20 €	9,4%	**Nee**	15,2%	50,0%	**2-3 €**	21,9%
Geen idee	84,4%				**3-5€**	6,3%
					5 Of meer	0,0%
					NVT	50,0%

Thema 4:

Thema 4	**Vraag 1**	**Vraag 2**	**Vraag 3**	**Vraag 4**
Antwoord	***Belang werk***	***Subsidie***	***Bekendheid***	***Belangrijk***
Ja	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%
Nee	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%

Thema 5:

Thema 5	Vraag 1
Antwoord	*Geslacht*
Man	15,6%
Vrouw	84,4%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 2
Antwoord	*Leeftijd*
0 t/m 19 jr.	0,0%
20 t/m 29 jr.	0,0%
30 t/m 49 jr.	18,8%
50 t/m 64 jr.	18,8%
65 jr. en ouder	62,5%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 3
Antwoord	Samenstelling
Alleenstaand	53,1%
Samen zonder kind(eren)	21,9%
Alleen met kind(eren)	12,5%
Samen met kinderen	9,4%
Gedeeld volwassenen	3,1%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 4
Antwoord	*Huisdieren*
Kat	12,1%
Hond	6,1%
Nee	81,8%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 5
Antwoord	*Land herkomst*
Nederland	87,5%
Westers	3,1%
Niet-westers	9,4%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 6
Antwoord	*Voorkeur*
Schriftelijk	28,6%
Mondeling	22,2%
Telefonisch	34,9%
Digitaal	14,3%

	Vraag 7
Antwoord	*Internetgebruik*
Geen	65,6%
Niet bekend	0,0%
Wekelijks	18,8%
Dagelijks	15,6%

Bijlage 20: Excel gegevens complex Sperwerhorst

Thema 1:

Thema 1	Vraag 1	Vraag 2	Vraag 3	Vraag 4	Vraag 5	Vraag 6	Vraag 7
Antwoord	*algemeen*	*entree*	*trappen*	*lift*	*ramen*	*personeel*	*klachten*
Ontevreden	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%
Gemiddeld	41,7%	41,7%	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%
Tevreden	58,3%	58,3%	41,7%	0,0%	66,7%	75,0%	100,0%
Weet het niet	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

	Vraag 8		Vraag 9		Vraag 10
Antwoord	*vorm klacht*	Antwoord	*vervuiling*	Antwoord	*bekendheid*
Lift	0,0%	Normaal gedrag	8,3%	Ja	0,0%
Vegen vloer	0,0%	Bepaald gedrag	58,3%	Nee	0,0%
Moppen vloer	0,0%	Van buitenaf	33,3%	NVT	100,0%
Ramen	0,0%	Geen idee	0,0%		
Muren	0,0%				
Trappen	0,0%				
Anders..	0,0%				
NVT	100,0%				

	Vraag 11	Vraag 12		Vraag 13
Antwoord	*gevoel*	*Juiste hulp*	Antwoord	*klachten afhandeling*
Ja	0,0%	0,0%		
Soms/Redelijk	0,0%	0,0%	Ja	0,0%
Nee	0,0%	0,0%	Nee	0,0%
NVT	100,0%	100,0%	NVT	100,0%

Thema 2:

Thema 2	Vraag 1.1	Vraag 1.2	Vraag 1.3	Vraag 1.4
Antwoord	*Entree dweilen*	*Entree vegen*	*Entree schrobben*	*Entree muren*
1 keer per week	0,0%	0,0%	8,3%	16,7%
2 keer per week	8,3%	0,0%	25,0%	8,3%
3 of meer keer	25,0%	33,3%	0,0%	8,3%
Nu prima	66,7%	66,7%	66,7%	66,7%

	Vraag 2.1	Vraag 2.2	Vraag 2.3	Vraag 2.4
Antwoord	*Trap dweilen*	*Trap vegen*	*Trap schrobben*	*Trap muren*
1 keer per week	0,0%	0,0%	8,3%	16,7%
2 keer per week	8,3%	0,0%	25,0%	16,7%
3 of meer keer	25,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Nu prima	66,7%	66,7%	66,7%	66,7%

	Vraag 3.1	Vraag 3.2	Vraag 3.3	Vraag 3.4
Antwoord	***Lift dweilen***	***Lift vegen***	***Lift schrobben***	***Lift muren***
1 keer per week	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2 keer per week	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3 of meer keer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nu prima	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NVT	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	Vraag 4	Vraag 5
Antwoord	***Ramen buitenkant***	***Gang berging***
1 k. p. twee weken	0,0%	0,0%
1 k. p. maand	0,0%	41,7%
1 k. p. drie maanden	25,0%	25,0%
1 k. p. half jaar	75,0%	33,3%

Thema 3:

Thema 3	**Vraag 1**		**Vraag 2**	**Vraag 3**		**Vraag 4**
Antwoord	***Schatting***	**Antwoord**	***verhouding***	***Bereidheid***	**Antwoord**	***Extra p.m.***
1-8 €	0,0%	**Ja**	75,0%	41,7%	**1 €**	0,0%
8-15 €	16,7%	**Nee**	25,0%	58,3%	**2-3 €**	33,3%
Geen idee	83,3%				**3-5€**	0,0%
					5 Of meer	8,3%
					NVT	58,3%

Thema 4:

Thema 4	**Vraag 1**	**Vraag 2**	**Vraag 3**	**Vraag 4**
Antwoord	***Belang werk***	***Subsidie***	***Bekendheid***	***Belangrijk***
Ja	100,0%	91,7%	33,3%	100,0%
Nee	0,0%	8,3%	66,7%	0,0%

Thema 5:

Thema 5	Vraag 1
Antwoord	*Geslacht*
Man	50,0%
Vrouw	50,0%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 2
Antwoord	*Leeftijd*
0 t/m 19 jr.	8,3%
20 t/m 29 jr.	0,0%
30 t/m 49 jr.	33,3%
50 t/m 64 jr.	33,3%
65 jr. en ouder	16,7%
Zeg ik liever niet	8,3%

	Vraag 3
Antwoord	Samenstelling
Alleenstaand	50,0%
Alleenstaand met kinderen	8,3%
Samen zonder kinderen	25,0%
Samen met kinderen	16,7%
Gedeeld volwassenen	0,0%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 4
Antwoord	*Huisdieren*
Kat	16,7%
Hond	0,0%
Nee	83,3%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 5
Antwoord	*Land herkomst*
Nederland	50,0%
Westers	33,3%
Niet-westers	16,7%
Zeg ik liever niet	0,0%

	Vraag 6
Antwoord	*Voorkeur*
Schriftelijk	33,3%
Mondeling	0,0%
Telefonisch	50,0%
Digitaal	16,7%

	Vraag 7
Antwoord	*Internetgebruik*
Geen	0,0%
Niet bekend	8,3%
Wekelijks	41,7%
Dagelijks	50,0%