

Vragen bewoners WKO Weideveld

In de brief die u heeft ontvangen staat een code. U kunt deze code één maal per huishouden gebruiken.

<unieke code>

1. In welke straat woont u?

- a) Akkermunt 11-23, 70, 116-146
- b) Akkermunt 25-45, 148-154
- c) Boterbloem
- d) Vogelwikke
- e) Madelief
- f) Klaproos
- g) Sleutelbloem

<Voor Moventem: bij de analyse graag a&c = fase 1, d&e&f = fase 2, b&g= fase 3. Dit zijn drie verschillende fasen qua aansluiting op het WKO systeem (fase 1 2011, fase 2 2015 en fase 3 2017).>

2. Hoe (on)tevreden bent u met het WKO-systeem in uw woning?

Het WKO systeem is het systeem van energievoorziening in uw wijk, waarmee u voorzien wordt van warmte, koelte en warm tapwater.

- Zeer tevreden → naar vraag 5
- Tevreden → naar vraag 5
- Niet tevreden, niet ontevreden → naar vraag 5
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet ik niet/ geen mening

<Bij (zeer) tevreden volgt onderstaande vraag>

2a. Wilt u uw antwoord toelichten?

<open invulveld>

<Bij (zeer) ontevreden volgt onderstaande vraag>

3. Waarom bent u (zeer) ontevreden met het WKO systeem in uw woning?

Meer antwoorden mogelijk

- Problemen met warmte, te weten <meerdere antwoorden mogelijk>
 - Het duurt te lang voordat de vloer warm is
 - Het is te warm in huis
 - Sommige ruimtes van het huis worden niet warm
 - Ons warmtegebruik is extreem hoog
 - Ik zet de warmte uit om kosten te besparen
 - Anders, namelijk < open invulveld >

- Problemen met de koude (koelte), te weten <meerdere antwoorden mogelijk>
 - Ik heb de koude (koelte) uitgezet
 - Het is te koud in huis
 - Koude (koeltje) wordt in de zomer niet altijd geleverd met een aanvoertemperatuur van 18 graden C
 - Er is soms condensvorming op de vloer
 - Anders, namelijk < open invulveld >
- Problemen met warm tapwater, te weten <meerdere antwoorden mogelijk>
 - Tijd voordat er warm water is op de tappunten is langer dan 30 sec
 - Temperatuur tapwater is lager dan 60 graden
 - Doorstroom van tapwater is lager dan 7,5 liter per minuut
 - Temperatuurschommelingen bij het douchen
 - Anders, namelijk < open invulveld>
- Administratie, te weten < meerdere antwoorden mogelijk>
 - Ik heb de eindafrekening niet ontvangen
 - Meting wordt niet automatisch doorgegeven
 - De rekening klopt niet
 - Anders, namelijk <open invulveld>
- Storingen
- Bereikbaarheid Eteck
- Betaalbaarheid
- Anders, namelijk <open invulveld>

4. Heeft u wel eens contact hierover gehad met Eteck, de exploitant van het WKO systeem?

- Ja, een keer → naar vraag 6
- Ja, af en toe, namelijk <...> keer → naar vraag 6
- Ja, vaak, namelijk <...> keer → naar vraag 6
- Nee → naar vraag 10

5. Heeft u wel eens contact gehad met Eteck over het WKO-systeem in uw woning?

- Ja → naar vraag 7
- Nee → naar vraag 11

6. Zijn de <antwoord vraag 3> verholpen door Eteck?

- Ja, volledig
- Ja, grotendeels
- Nee

7. Hoe (on)tevreden bent u over het contact met Eteck over het WKO-systeem in uw woning?

Indien u vaker dan 1 keer contact heeft gehad met Eteck vult u dan alstublieft uw oordeel over het laatste contact in.

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Niet tevreden, niet ontevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

<Bij (zeer) ontevreden volgt onderstaande vraag>

7a. Wilt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u (zeer) ontevreden over het contact met Eteck over het WKO-systeem in uw woning?

<open invulveld>

8. In hoeverre bent u het (on)eens met de onderstaande stellingen?

Indien uw vraag/melding nog niet afgehandeld is (bijvoorbeeld omdat u deze pas nog heeft gesteld of ingediend), vul dan alstublieft 'weet ik niet/ geen mening' in bij stelling 2, 3 en 4

		Zeereens	Eens	Niet eens, niet oneens	Oneens	Zeereens	Weet ik niet/ geen mening
1	Ik kon goed vinden waar ik mijn vraag aan Eteck kon stellen/ melding kon doen	0	0	0	0	0	0
2	Eteck reageert snel genoeg op storingen	0	0	0	0	0	0
3	Eteck reageert snel genoeg op vragen	0	0	0	0	0	0
4	Eteck reageert snel genoeg op klachten	0	0	0	0	0	0
5	Ik ben door Eteck goed geïnformeerd over de afhandeling van mijn vraag en/of melding	0	0	0	0	0	0
6	Ik ben tevreden over de afhandeling van mijn melding/ vraag door Eteck	0	0	0	0	0	0
7	Ik wil op de hoogte gehouden worden door Eteck van de stand van zaken van mijn vraag/ melding	0	0	0	0	0	0

9. Op welke wijze(n) heeft u contact met/ meldt u uw klachten bij Eteck?

Meer antwoorden mogelijk

- Telefonisch
- App van Eteck
- Mail
- Social media (twitter, Facebook)
- Via de website van Eteck
- Anders namelijk, <open invulveld>

→ naar vraag 11

10. Waarom heeft u hierover (nog) geen contact gehad met Eteck?

- Ik weet niet hoe ik mijn vraag/klacht moet indienen
- Ik heb er geen last van
- Ik heb er (nog) geen tijd voor
- Ze doen er toch niets mee
- Iemand anders heeft het al gemeld
- Anders, namelijk <open invulveld>

Hieronder volgen enkele vragen over uw verbruik en de kosten voor warmte en warm tapwater.

11. Wat zijn de gemiddelde maandelijkse kosten voor uw huishouden voor het verbruik van warmte en warm tapwater?

- Minder dan € 75,-
- € 75,- - € 100,-
- € 100,- - € 125,-
- € 125,- - € 150,-
- € 150,- - € 175,-
- € 175,- - € 200,-
- Meer dan € 200,-
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

12. Wat is uw verbruik warmte in GJ (Gigajoule) per jaar?

U vindt dit op uw eindafrekening.

- Minder dan 10 GJ
- 10-20 GJ
- 20-30 GJ
- 30-40 GJ
- Meer dan 40 GJ
- Weet ik niet

13. Wat is uw verbruik warm tapwater in m3 per jaar?

U vindt dit op uw eindafrekening.

- Minder dan 20 m3
- 20-40 m3
- 40 -60 m3
- 60-80 m3
- Meer dan 80 m3
- Weet ik niet

Het is mogelijk om een collectief onderhoudsabonnement af te sluiten van uw WKO-systeem bij een daarin gespecialiseerd bedrijf.

14. Heeft u interesse om met de buurt een collectief onderhoudsabonnement afsluiten?

- Ja, ik heb hier interesse in
- Ja ik heb interesse, maar ik wil hier eerst meer over weten
- Nee, want er is bij oplevering van de woning duidelijk aangegeven dat er geen onderhoud nodig was aan de binnen installatie
- Nee, want <open invulveld>
- Weet ik niet/ geen mening

Het is mogelijk om de bewoners een duidelijkere rol te geven in de besluitvorming over zaken met betrekking tot de energievoorziening. Dit kan bijvoorbeeld door een vereniging op te richten om het collectief belang van de WKO-wijk te behartigen, en bijvoorbeeld een collectief onderhoudscontract af te sluiten.

15. Heeft u interesse om aan zo'n vereniging deel te nemen?

- Ja, ik heb hier interesse in
- Ja ik heb interesse, maar ik wil hier eerst meer over weten
- Nee, ik wil niet deelnemen aan een vereniging
- Weet ik niet/ geen mening

16. Bent u voldoende geïnformeerd over de werking, het gebruik en het onderhoud van het WKO systeem?

Meer antwoorden mogelijk

- Ja, ik heb voorlichting gehad over het systeem bij aankoop of aanvang huur van mijn woning
- Ja, ik heb een handleiding ontvangen over het systeem bij oplevering van mijn woning
- Ja, bij de installatie van het systeem
- Ja, want <open invulveld>
- Nee
- Weet ik niet/ geen mening

17. Heeft u behoefte aan meer informatie over de werking, het gebruik en/of het onderhoud van het WKO systeem?

0 Ja, namelijk over < open invulveld >

0 Nee, het is mij voldoende duidelijk

Om de vloerverwarming en -verkoeling goed te laten werken zijn er een aantal zaken waar u rekening mee moet houden bij de keuze van de vloerbedekking, zoals bijvoorbeeld de totaaldikte van de vloerbedekking, de ondervloer en het type lijmsort. Niet alle vloeren zijn geschikt en ook in de manier van leggen dient rekening te worden gehouden met de werking van het WKO-systeem.

18. Was u hiermee bekend?

- Ja
- Nee

19. Heeft u uw vloerbedekking aangepast na de installatie van het WKO-systeem of bij aankoop of aanvang huur van uw woning ?

- Nee, want deze voldeed al
- Nee, daar had/heb ik geen geld voor
- Nee, want daarover ben ik niet geïnformeerd
- Nee, want < open invulveld>
- Ja
- Weet ik niet/ geen mening

Op dit moment is er geen individueel alternatief voor het WKO systeem in uw woning.

20. Hoe groot is de kans dat u over zou stappen als er in de nabije toekomst wel een individueel alternatief is?

- Dan stap ik zeker over
- Grote kans
- Niet groot, niet klein
- Kleine kans
- Ik stap niet over

21. Heeft u nog opmerkingen over het WKO-systeem in uw woning en/of deze vragenlijst?

<optioneel open invulveld>

Tot slot stellen wij u nog enkele achtergrondvragen

22. Wat is de samenstelling van uw huishouden?

- Alleenwonend
- Tweepersoonshuishouden zonder (thuiswonende) kinderen
- Eénoudergezin, jongste thuis wonende kind onder de 12 jaar
- Eénoudergezin, jongste thuis wonende kind 12 jaar of ouder
- Gezin, jongste thuis wonende kind onder de 12 jaar
- Gezin, jongste thuis wonende kind 12 jaar of ouder
- Groepswonen (bijv. studentenwoning)

23. Wie is de eigenaar van uw woning?

- Ikzelf en/of mijn partner
- Mijn vader en/of moeder
- Woningcorporatie Mozaïek Wonen
- Andere verhuurder < open invulveld >
- Anders, namelijk: <open invulveld>

U bent aan het einde van de vragenlijst. Bedankt voor het beantwoorden van de vragen!

<Afsluitscherm>

Medio mei informeren wij u over de belangrijkste uitkomsten en het vervolg. Als u de resultaten van het onderzoek wilt ontvangen, vul dan hier uw mail adres in: < open invulveld >

Uw mailadres wordt niet gekoppeld aan de antwoorden uit deze enquête. Uw antwoorden blijven anoniem en vertrouwelijk.

Als u hieronder op 'Verzenden' klikt, dan worden uw antwoorden opgestuurd.

Verzenden