

BEWONERSVISIE: HOE WILLEN BEWONERS BETROKKEN WORDEN BIJ BELEID?

Peiling Huurderspanel Woonwaard
Oktober 2018



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
7543 EZ Enschede

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2018/168

Datum

Oktober 2018

Opdrachtgever

Woonwaard

Auteurs:

Roy van der Hoeve, MSc.
Melle Conradie, MSc.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



SAMENVATTING EN CONCLUSIE

Achtergrond

Woonwaard wil bewoners goed informeren over en betrekken bij haar beleid. Met het oog hierop is een peiling onder het Huurderspanel uitgezet. In totaal zijn alle 696 panelleden uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 217 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld en nog eens 51 panelleden voor een groot gedeelte. Samen geeft dit een respons van 39 procent.

Meerderheid huurders tevreden over informatievoorziening

Meer dan de helft van de huurders ervaart Woonwaard als een organisatie die open staat voor klachten en suggesties. De hoeveelheid informatie die Woonwaard geeft over wat en waarom ze dingen doen is voldoende in de ogen van de meerderheid. Een net iets kleinere groep (45%) vindt dat er voldoende mogelijkheden zijn om betrokken te worden bij het beleid. In het informeren over onderhoudsplannen is verbetering mogelijk, een kwart van de huurders geeft hier een onvoldoende voor. Verder vindt de huurder het belangrijk dat zijn stem (al dan niet via een belangenvereniging) gehoord wordt. Slechts 1 tot 2 procent vindt dit onbelangrijk. Als men meer betrokken zou worden, zou men dit liever via de website zien dan via persoonlijk contact.

Persoonlijk contact meest belangrijk voor huurder

Het is wel belangrijk dat men persoonlijk contact kan blijven houden als men klachten of vragen heeft. Gekozen uit acht stellingen vindt de huurder dit het meest belangrijk. Op de tweede plaats staat de prijs-kwaliteit van woningen. Op enige afstand volgen zelf digitaal zaken kunnen regelen en onderwerpen op het gebied van meedenken en invloed kunnen hebben op het beleid. De informatie voor huurders via de website en het bewonersblad hebben de minste prioriteit voor de huurder.



INLEIDING

Aanleiding en doel onderzoek

Woonwaard peilt periodiek de mening van haar huurders over uiteenlopende onderwerpen in het Huurderspanel. Dit digitale panel is in 2011 ontwikkeld en opgezet in samenwerking met I&O Research.

Woonwaard wil bewoners goed informeren over en betrekken bij haar beleid. Met het oog hierop is een peiling onder het Huurderspanel uitgezet. Is men te spreken over de wijze waarop men betrokken wordt bij het beleid? Op welke manier wil men betrokken worden bij het beleid? Welke onderwerpen vindt men belangrijk en welke minder belangrijk? Dit zijn enkele van de vragen die aan bod kwamen bij de afgelopen peiling. Deze rapportage presenteert de belangrijkste resultaten.

Uitvoering van het onderzoek

In totaal zijn alle 696 panelleden via de e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Er is na een week een rappel verstuurd. In totaal hebben 217 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld; dit is een respons van 31 procent. Eenenvijftig panelleden zijn gestopt na vraag vijf. Indien men de eerste vijf vragen heeft ingevuld, zijn deze antwoorden meegenomen. Daardoor hebben deze vragen 268 gegeven antwoorden (39% respons).

Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Via de website www.startvragenlijst.nl/woonwaardpanel kunnen huurders zich aanmelden voor het panel. Naast het aanvullen van persoonlijke gegevens, kunnen leden hier hun e-mailadres wijzigen, een eigen wachtwoord kiezen en resultaten van eerder gehouden peilingen bekijken.



INFORMATIE & PARTICIPATIE

Meerderheid huurders tevreden over informatievoorziening

Bijna drie op de tien huurders geven aan de ontwikkelingen bij Woonwaard intensief te volgen (tabel 1). De meeste huurders (56%) volgen de ontwikkelingen een beetje. Een kleine groep geeft aan de ontwikkelingen niet of nauwelijks te volgen (16%).

De panelleden zijn in meerderheid tevreden over de hoeveelheid informatie die Woonwaard geeft (62%). Ongeveer een op de tien huurders vindt de hoeveelheid informatie onvoldoende. Ruim de helft geeft aan dat Woonwaard open en toegankelijk is voor klachten en suggesties. Volgens iets minder dan de helft van de huurders (45%) biedt Woonwaard genoeg mogelijkheden om betrokken te worden bij het beleid. De helft van de huurders heeft hier ook tijd voor, bij een op de tien ontbreekt deze tijd.

Tabel 1

Mate waarin men ontwikkelingen over (het huren bij) Woonwaard volgt

	%
Intensief	29%
Een beetje	56%
Nauwelijks	13%
Niet	3%

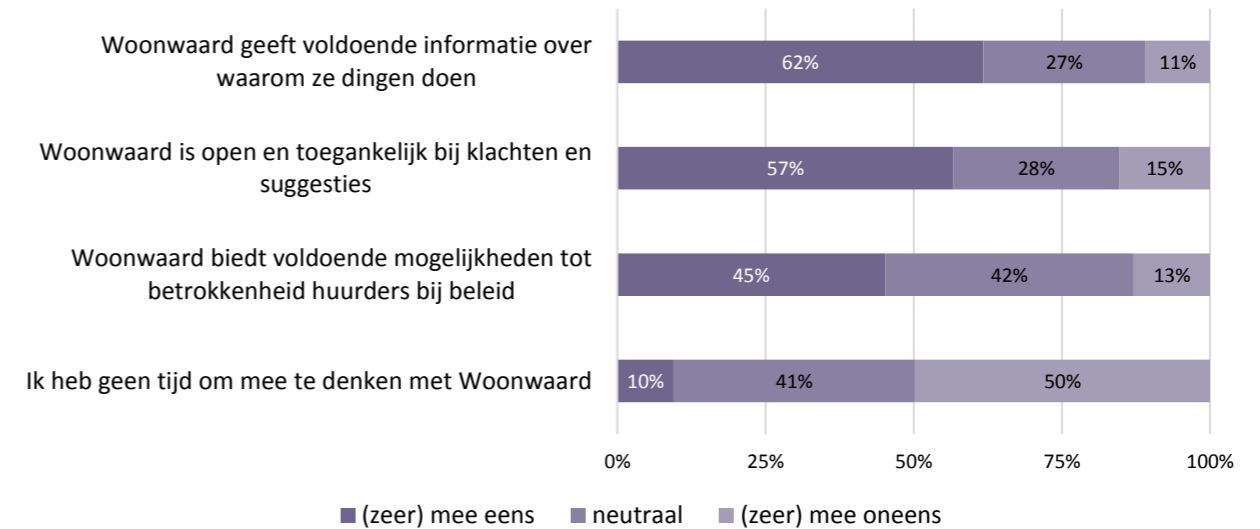
Rapportcijfer:



Wijze waarop Woonwaard huurders betreft bij plannen voor onderhoud woning

Figuur 1

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



Betrekken huurders bij onderhoudsplannen kan beter

De huurders geven gemiddeld een 6,4 voor de wijze waarop Woonwaard hen betreft bij plannen voor onderhoud van de woning. Ruim een derde waardeert dit goed (cijfer 8 of hoger). Aan de andere kant is dit voor 25 procent onvoldoende. Mannen waarderen het betrekken over het algemeen iets beter dan vrouwen (6,6 om 6,2). Bewoners van 65 jaar of ouder geven gemiddeld het hoogste cijfer (6,8).



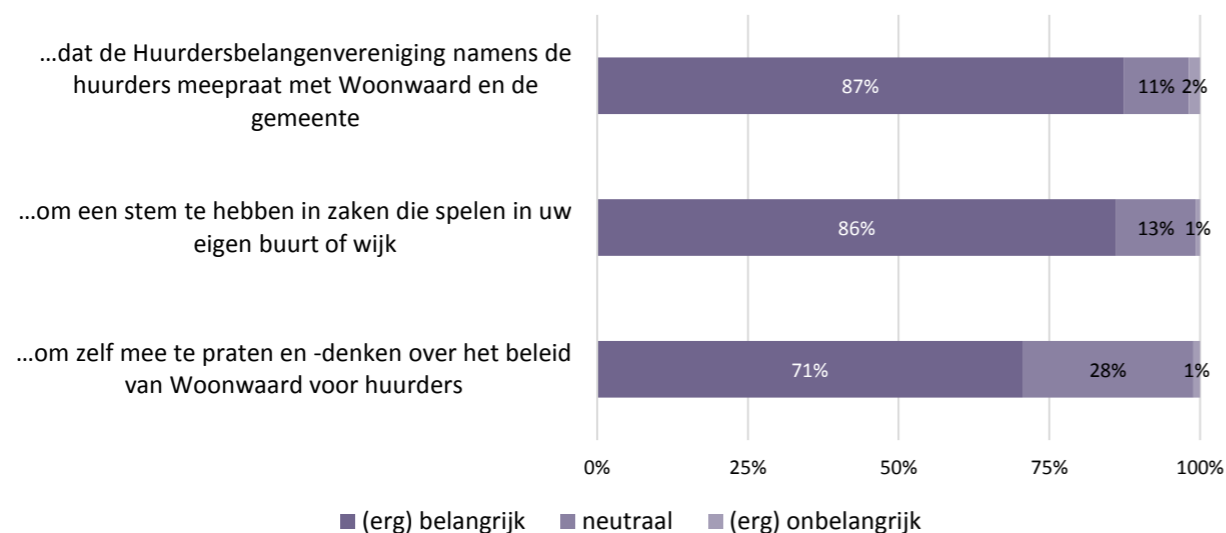
BETROKKENHEID HUURDERS

Huurder vindt het belangrijk om gehoord te kunnen worden

De huurder van Woonwaard wil gehoord kunnen worden. Of het nu is door een stem te hebben door zaken die in de wijk spelen, via de Huurdersbelangenvereniging of door zelf mee te praten en denken. In alle gevallen geeft een ruime meerderheid (71 tot 86%) aan dit belangrijk te vinden. Maar 1 à 2 procent noemt deze zaken onbelangrijk.

Figuur 2

In hoeverre vindt u het belangrijk...



Tabel 2

Als u meer betrokken wilt zijn, op welke manier zou u dat dan willen?

	%
door digitale polls of peilingen op de website	47%
door persoonlijk contact als er iets speelt in mijn buurt	32%
meer betrokkenheid vind ik niet nodig	21%

Vergroten betrokkenheid liefst digitaal

Bijna 80 procent wil best meer worden betrokken bij Woonwaard dan alleen via het digitale panel. Van deze 80 procent wil 59 procent dit het liefst via polls en peiling op de website. Een kleinere groep (41%) geeft de voorkeur aan persoonlijk contact. Iets meer dan een op de vijf panelleden heeft geen behoefte aan meer betrokkenheid.



WAT VINDT MEN BELANGRIJK?

Persoonlijk contact meest belangrijk voor huurders

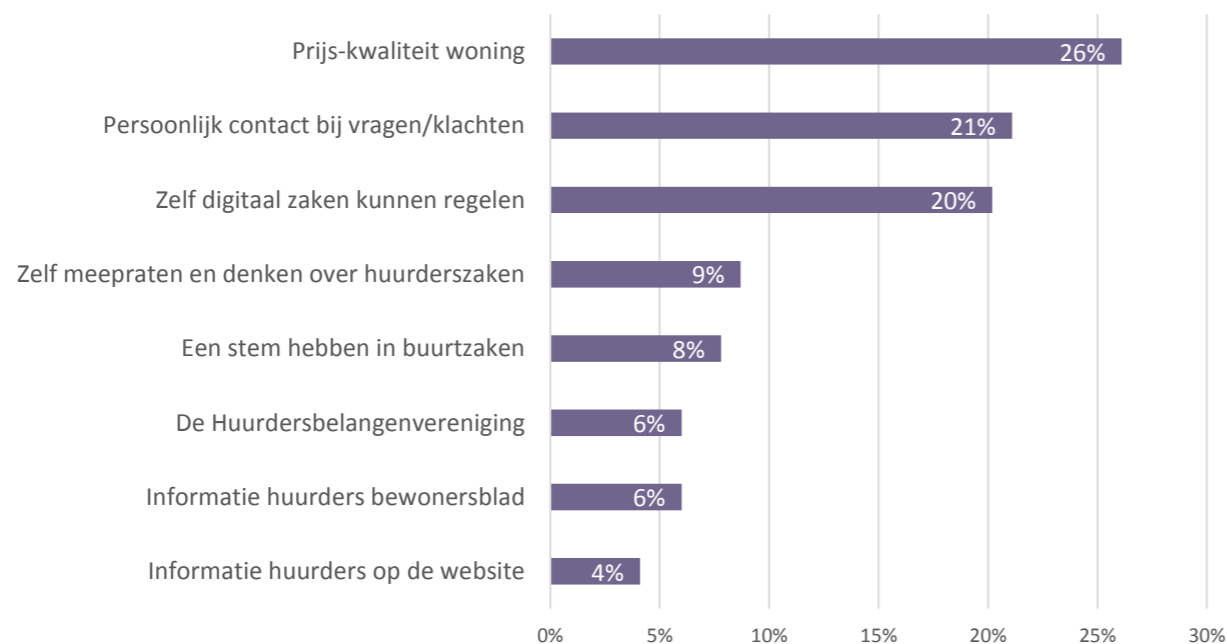
De huurders is ook gevraagd om acht onderwerpen te rangschikken in volgorde van het belang dat zij eraan hechten. Figuur 3 geeft aan welke onderwerpen men op de eerste plek zet.

Hoewel in eerdere vragen naar voren komt dat men het belangrijk vindt gehoord te worden, is voor veel huurders de prijs-kwaliteit het meest belangrijk. Dit wordt door 26 procent van de bewoners als eerste genoemd. Daarna volgen persoonlijk contact bij vragen of klachten (21%) en zelf digitaal zaken kunnen regelen (20%). Zaken als informatie via het bewonersblad en informatie via de website worden niet vaak als eerste genoemd.

Dit blijkt ook als gekeken wordt naar de gemiddelde positie die men aan de verschillende onderwerpen geeft. De informatie via de website en het bewonersblad staan hier op de laatste plaatsen (tabel 3). Persoonlijk contact waardeert de huurder gemiddeld het meeste. Iets daarachter volgt de prijs-kwaliteit van de woning. Andere onderwerpen zijn voor de huurder aanzienlijk minder van belang.

Figuur 3

Welk van de volgende onderwerpen vindt u het belangrijkste en welke het minst?



Tabel 3

Welk van de volgende onderwerpen vindt u het belangrijkste en welke het minst? (gemiddelde positie)

Onderwerp	Gemiddelde positie
Persoonlijk contact bij vragen/klachten	3,72
Prijs-kwaliteit woning	3,87
Zelf digitaal zaken kunnen regelen	4,41
De Huurdersbelangenvereniging	4,47
Zelf meepraten en denken over huurderszaken	4,65
Een stem hebben in buurtzaken	4,70
Informatie huurders op de website	4,87
Informatie huurders bewonersblad	4,96