

EVALUATIE ALGEMENE PERIODIEKE KEURING

Peiling Huurderspanel Woonwaard

Januari 2018



COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
7543 EZ Enschede

Rapportnummer

2018/015

Datum

Januari 2018

Opdrachtgever

Woonwaard

Auteurs:

Roy van der Hoeve, MSc.
Gert Versteeg, Msc.

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



SAMENVATTING EN CONCLUSIE

Achtergrond

Woonwaard wil inzicht in de ervaringen die huurders hebben met de uitgevoerde 'algemene periodieke keuring', de APK. Om de huidige opzet van de APK te evalueren heeft Woonwaard een peiling uitgezet in het huurderpanel. In totaal zijn alle 798 panelleden uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Hiervan vulden 287 panelleden de vragenlijst in; een respons van 36 procent.

Huurders zien belang van een goede uitvoering APK

Een merendeel is tevreden met de huidige invulling van de algemene periodieke keuring: zes op de tien zijn tevreden met de uitvoering en de frequentie waarop de APK (nu elke drie jaar) terugkomt. Men ziet het belang en ook het nut van de APK wat zorgt voor een veilig gevoel van wonen. Toch zijn er ook negatieve geluiden; ongeveer een op de tien is minder positief. Dit gaat vooral over het (niet) nakomen van gemaakte reparatieafspraken of het uitblijven van actie van tegenkomen mankementen tijdens de keuring. Ook geven sommigen aan dat de huidige termijn niet altijd wordt gehaald en men dus langer dan drie jaar geen keuring krijgt.

Huidige opzet zorgt voor (gematigde) tevredenheid, meer maatwerk kan uitkomst bieden

Waar een meerderheid doorgaans goed te spreken is over de APK ziet een groter deel aanknopingspunten ter verbetering. Zo is driekwart van mening dat bij een vaker terugkerende APK er minder reparaties nodig zijn bij de woning. Een even groot deel is voorstander van meer maatwerk: de frequentie van de APK moet afhangen van het bouwjaar en de kwaliteit van de woning. Vrijwel alle huurders zien graag meer aandacht bij de APK op steeds terugkerende reparatieverzoeken. Hiermee kan Woonwaard de keuring gericht insteken en kan preventie een belangrijkere rol spelen en tegelijkertijd het aantal reparaties verminderen.



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 inzicht in de ervaringen die huurders hebben met de uitgevoerde 'algemene periodieke keuring', de APK. Bij deze keuring wordt de woning gecontroleerd met de nadruk op veiligheid. Kleine reparaties worden direct uitgevoerd en voor grotere reparaties wordt een afspraak ingepland. Een groot deel van de woningen kreeg de afgelopen periode deze keuring. Om de huidige opzet van de APK te evalueren heeft Woonwaard een peiling uitgezet in het huurderpanel om de mening van de panelleden te bevragen over dit onderwerp. Deze rapportage presenteert de belangrijkste resultaten van deze peiling.

Uitvoering van het onderzoek

In totaal zijn 798 panelleden via de e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Er is na een week een rappel verstuurd. In totaal hebben 287 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld; dit is een respons van 36 procent.

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.



BEKENDHEID EN FREQUENTIE

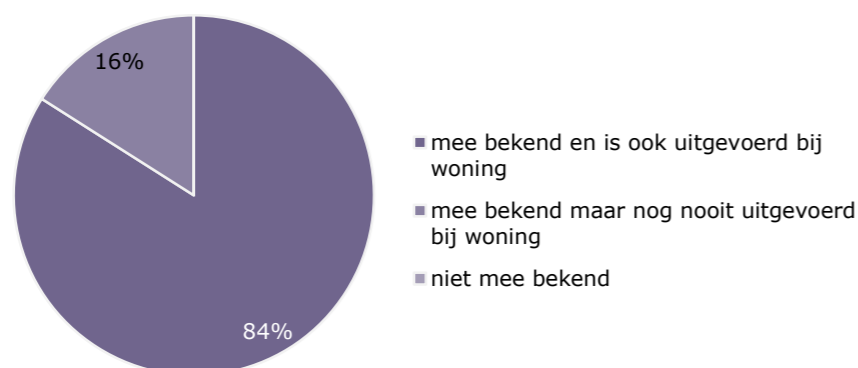
Bij acht op de tien huurders is de APK al eens uitgevoerd

Alle panelleden zijn bekend met de algemene periodieke keuring die Woonwaard uitvoert. Bij de meesten van hen (84 procent) is deze ook al eens uitgevoerd bij hun woning.

Op dit moment voert Woonwaard elke drie jaar een APK uit. Voor de meesten is deze termijn prima: 63 procent is hier (heel) tevreden over (zie tabel 1). Een op de tien is hier minder over te spreken; zij zien liever dat de APK vaker terugkomt. Voor 39 procent van hen mag dit bij voorkeur jaarlijks of eens per twee jaar. Bij een enkeling (4 procent) is eens per 6 jaar een betere termijn. Huurders die 10 jaar of korter in hun huidige woning wonen zijn positiever over het huidige termijn van uitvoeren dan bewoners die er langer wonen. Ook leeftijd speelt een rol: 65-plussers zijn hierover beter te spreken dan jongere huurders.

Figuur 1

Bekendheid en uitvoering



Tabel 1

Tevredenheid frequentie uitvoering

	%
(heel) tevreden	63%
Niet tevreden/niet ontevreden	23%
(heel) ontevreden	12%

Voorkeur andere termijn APK¹

Een op de tien is niet tevreden met de huidige termijn van de APK. Zij zien dit liever:

- eens per jaar (39%)
- eens per 2 jaar (39%)
- eens per 6 jaar (4%)
- anders (14%)
- weet niet (4%)

Huurders zien graag meer maatwerk

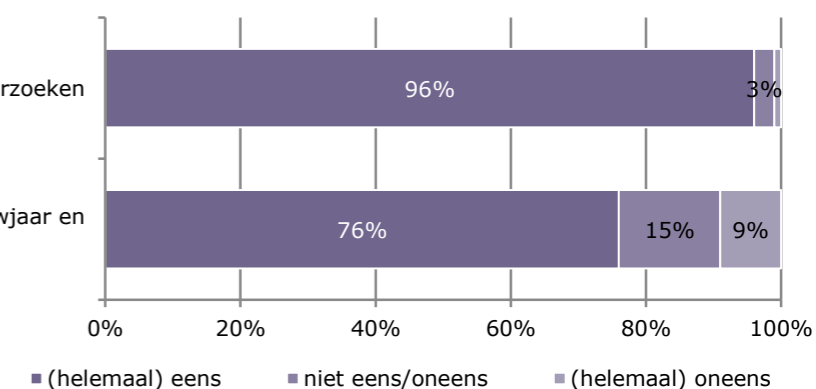
Een groot deel van de huurders (96 procent) geeft aan dat Woonwaard bij terugkerende reparatieverzoeken de APK hierop moet aanpassen om gericht te kijken naar deze aspecten van een woning. Driekwart vindt dat de frequentie van de APK moet afhangen van het bouwjaar en de kwaliteit van de woning. Voor 9 procent geldt dit niet. Dit zijn vooral huurders tot 65 jaar en huurders die minder dan 20 jaar in hun huidige woning wonen.

Figuur 2

Frequentie en maatwerk APK

meer aandacht bij APK op terugkerende reparatieverzoeken

frequentie van APK moet afhangen van bouwjaar en kwaliteit van woning



¹ vanwege het lage aantal waarnemingen (n=28) dienen deze percentages vooral ter indicatie.

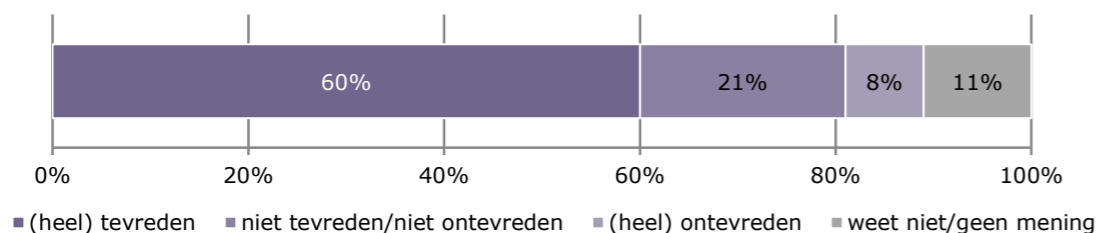
UITVOERING EN TEVREDENHEID

Zes op de tien zijn tevreden over de uitgevoerde APK

Van de huurders is 60 procent (heel) tevreden met de uitvoering van de APK. Huurders waarbij deze tot twee jaar geleden is uitgevoerd zijn hierover positiever dan huurders waarbij dit langer geleden was (of het niet meer weten). Acht procent is minder te spreken over de APK en het overige deel heeft geen uitgesproken mening. Ontevredenheid gaat voornamelijk over het niet nakomen van reparatiewerkzaamheden na een APK of het uitblijven van actie van Woonwaard na de keuring. Ook geven sommigen aan dat de huidige termijn niet altijd wordt gehaald. In totaal geeft 15 procent van de huurders aan dat dit langer is dan drie jaar geleden en bijna een kwart weet niet meer wanneer de laatste keer was (zie tabel 2).

Figuur 3

Algemene tevredenheid uitvoering APK



Enkele toelichtingen van huurders die tevreden zijn over de APK:

- "Vragen zijn goed beantwoord en er is ook gekeken."
- "Keurig alle werkzaamheden uitgevoerd."
- "Ik vind het heel prettig dat alles even goed gecheckt wordt. En dat je even kunt overleggen."
- "Alles nagekeken zelfs het batterijtje van de rookmelder vernieuwd."
- "Alle geconstateerde gebreken werden binnen afzienbare tijd keurig verholpen."
- "De woning is heel goed onderzocht op gebreken."

Huurders die minder te spreken zijn over de APK, enkele opmerkingen:

- "Het werd nogal afgeraffeld, alsof de monteur weinig tijd had."
- "De dingen die toen gezegd zijn niet gedaan."
- "Ben zeer tevreden maar ontevreden met het uitvoeren want je moet er achter aan bellen om de dingen te laten doen."
- "Alle punten die gevonden waren zijn nooit uitgevoerd."
- "De lijst met de gebreken heeft nog nooit geleid tot actie van de Woonwaard. Je hoort en ziet er niks van."
- "Zaken waarvan ik aangaf ontevreden te zijn, openstaande kitvoegen in badkamer en kier- en scheurvorming in tussenwanden, werden niet serieus genomen. Geen aanbod tot herstel gedaan."
- "Als er een keer per 3 jaar een APK zou plaatsvinden, hebben jullie een slechte controle hierop. De mijne heeft in 2013 plaatsgevonden, het is nu 2018."

Tabel 2

Laatste uitvoering APK

Tijdspanne	%
Tot een jaar geleden	12%
1 tot 2 jaar geleden	28%
2 tot 3 jaar geleden	24%
Langer dan 3 jaar geleden	15%
Weet niet (meer)	22%

APK is nuttig en belangrijk voor veilige bewoning

Negen op de tien huurders zien het nut van de APK en geven aan dat de uitvoering van deze keuring belangrijk is om veilig in hun woning te kunnen wonen. Een kleiner deel, maar toch een ruime meerderheid, is van mening dat het vaker uitvoeren van de APK leidt tot minder reparaties.

Figuur 4

Tevredenheid uitvoering APK

