

BEWONERSBLAD 'THUIS!' 2017

Peiling Huurderspanel Woonwaard

Mei 2017



Vragen en luisteren.

> www.ioresearch.nl

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 3330670
www.ioresearch.nl

Rapportnummer

2017/74

Datum

Mei 2017

Opdrachtgever

Woonwaard

Auteurs:

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

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



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.

Sinds het voorjaar van 2011 brengt Woonwaard vier keer per jaar het bewonersblad 'Thuis!' uit. Woonwaard wil graag van haar bewoners weten hoe intensief men het blad leest, welke informatie de huurders interessant vinden en hoe het blad verbeterd kan worden en of er belangstelling is voor het aanbieden van 'Thuis!' als online magazine. Deze rapportage presenteert de belangrijkste resultaten van deze peiling.

Uitvoering van het onderzoek

In totaal zijn 767 panelleden via de e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er is na een week een rappel verstuurd. In totaal hebben 244 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld; dit is een respons van 32 procent.

Vergelijkbaarheid onderzoek

Dit onderzoek is in 2012, 2014 en 2015 ook uitgevoerd. De 'steekproef' van het onderzoek uit 2015 is echter niet hetzelfde als in de vorige jaren. Naast de panelleden zijn toen ook alle huurders aangeschreven. Hierdoor is de aangeschreven groep anders dan in 2012, 2014 en de huidige peiling, omdat voor deze peilingen alleen het huurderspanel is benaderd. Door de andere werkwijze kunnen de resultaten van deze peiling niet één-op-één worden vergeleken met 2015.

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.



LEESGEDRAG

Zes op de tien lezen het hele blad

Ten opzichte van 2015 leest men 'Thuis!' grondiger. Zes op de tien leest (bijna) het hele blad, terwijl dat in 2015 de helft was. Het deel dat 'Thuis!' (bijna) helemaal doorleest is vergelijkbaar met 2012 en 2014. Eén op de drie leest alleen specifieke artikelen en 11 procent kijkt het blad vluchtig door. Vier procent leest het blad niet.

Tabel 1

Grondigheid lezen 'Thuis!'

	2012	2014	2015	2017
Leest (bijna) het hele blad	57%	62%	50%	59%
Leest alleen specifieke artikelen	26%	26%	35%	29%
Kijkt blad vluchtig door	16%	12%	16%	11%

'Dat werkt zo!' en 'Tips' meest gelezen rubrieken

Zeven op de tien lezers zeggen (vrijwel) altijd de rubrieken 'Dat werkt zo' en 'Tips' te lezen. Ook 'Korte berichten' en 'Opgeknapt' zijn populaire rubrieken. Het minst gelezen worden 'Mijn vraag' en 'Op pad met...' (respectievelijk 38 en 33 procent).

Tabel 2

Percentage lezers rubrieken 'Thuis!'

	2015	2017
Dat werkt zo!	36%	71%
Tips	45%	70%
Korte berichten	32%	68%
Opgeknapt	47%	64%
Even buurten	33%	49%
Welkom Thuis!	20%	49%
Toekomstig Thuis	15%	49%
Dit is Woonwaard	-	49%
Hier woon ik!	30%	48%
Ombudsteam	-	47%
Van de HBV	-	41%
Mijn vraag	22%	38%
Op pad met ...	-	33%



Woonwaard heeft in totaal 100 liften in beheer. Deze worden onderhouden door firma Mo2. Tijdens het onderhoud kunnen de bewoners de lift niet gebruiken. Meestal duurt het onderhoud niet lang, een paar uur. Maar soms kan het een paar dagen duren, bijvoorbeeld als er onderdelen vervangen moeten worden.

Periodiek onderhoud
Een lift is een machine en moet, net als een auto, regelmatig onderhouden worden. Dat is soms groot en soms klein onderhoud. Het is goed dat deze onderhoudsbeurten periodiek worden gedaan en worden ingepland, zo kunnen we onverwachte storingen voor zijn.

Denken in oplossingen
Mo2 en Woonwaard proberen het altijd zo te plannen dat de lift zo kort mogelijk buiten gebruik is. Soms zijn er twee of meer liften aanwezig in een flat en kunt u gebruikmaken van een andere lift. Wanneer dat niet het geval is, kijkt Woonwaard hoe de overlast zoveel mogelijk beperkt kan worden. Zo plaatsen we soms bij een trappenhuis met een rechte trap en brede treden een tijdelijke traplift voor bewoners die slecht ter been zijn. Ook heeft een monteur van Mo2 eens de hond uitgelaten van een bewoner en een andere bewoner geholpen met het naar boven tillen van zware boodschappen. Ondanks alles blijft het lastig dat de lift soms buiten werking is, maar we

Wat vindt u van de Thuis!?

Wat vindt u van het bewonersblad? Binnenkort houden we weer een lezersonderzoek om antwoord op deze vraag te krijgen. Met uw mening maken we de Thuis! nog leuker om te lezen. Wilt u meedoen aan het lezersonderzoek? Meld u dan aan voor ons online huurderspanel. Dat kan via onze website www.woonwaard.nl (zoek op trefwoord 'huurderspanel'). Heeft u ideeën of suggesties voor de Thuis!?! We horen het graag! Mail ons info@woonwaard.nl.



* Vanwege een gewijzigde vraagstelling zijn de resultaten niet vergelijkbaar met 2012 en 2014

DIGITAAL GEBRUIK

Meer interesse in digitale versie

De digitale versie van 'Thuis!' op de website van Woonwaard wordt door één op de tien wel eens gelezen. Dit is vergelijkbaar met 2015, maar minder dan 2012 en 2014. Het deel dat 'Thuis!' niet digitaal leest, maar hier wel behoefte aan heeft (37 procent) is groter dan voorgaande jaren.

Tabel 4

Lezen digitale versie en behoefte hieraan

	2012	2014	2015	2017
Leest wel eens digitaal	16%	14%	9%	10%
Leest niet digitaal, wel interesse	30%	29%	27%	37%
Leest niet digitaal, geen interesse	54%	57%	64%	53%

De helft van de geïnteresseerden in digitale versie wil online magazine

Bijna de helft van de mensen in het huurderspanel leest de digitale versie van 'Thuis!' wel eens op de website of heeft hier interesse in. Van deze mensen geeft bijna de helft aan 'Thuis!' als online magazine te willen ontvangen. Een derde wil de 'Thuis!' op papier blijven ontvangen en een vijfde maakt het niet uit.

Dit betekent dat 22% van alle lezers positief staat tegenover een digitale versie van 'Thuis!'

In 2015 wilde een derde 'Thuis!' liever via mail ontvangen en vier op de tien liever op papier.



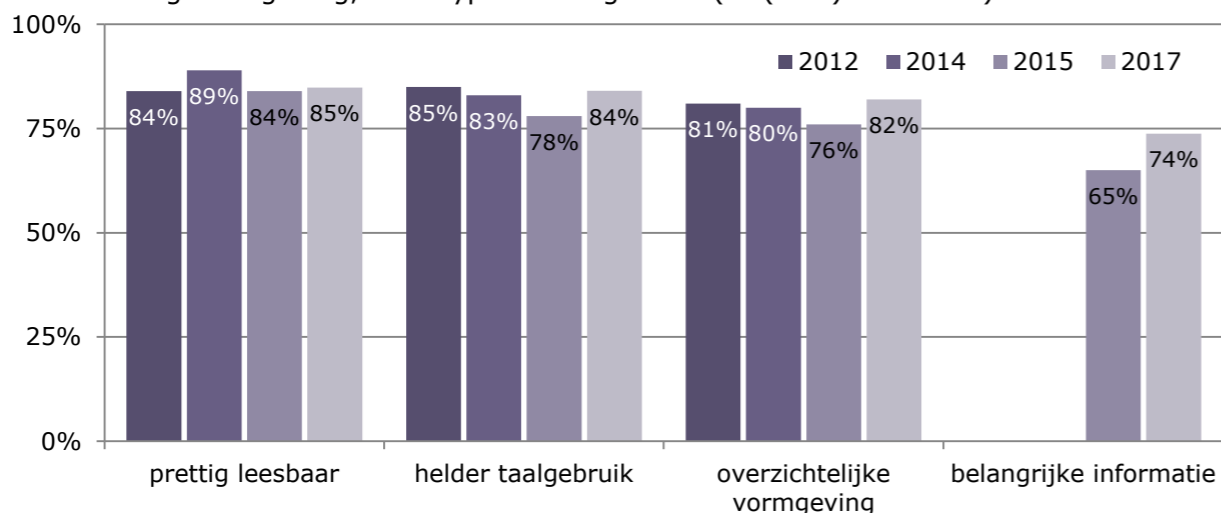
WAARDERING

Tevredenheid toegenomen

Ruim acht op de tien lezers vindt 'Thuis!' prettig leesbaar (85 procent), helder in taalgebruik (84 procent) en overzichtelijk vormgegeven (82 procent). Vergeleken met 2015 is de tevredenheid over vooral het taalgebruik en de vormgeving toegenomen. De waardering voor de verschillende aspecten is vergelijkbaar met 2012 en 2014. Drie kwart van de lezers is van mening dat informatie in 'Thuis!' belangrijk is om te weten (2015: 65 procent)

Figuur 4

Waardering vormgeving, lettertype en taalgebruik (% (zeer) mee eens)



Enkele tips en reacties van lezers:

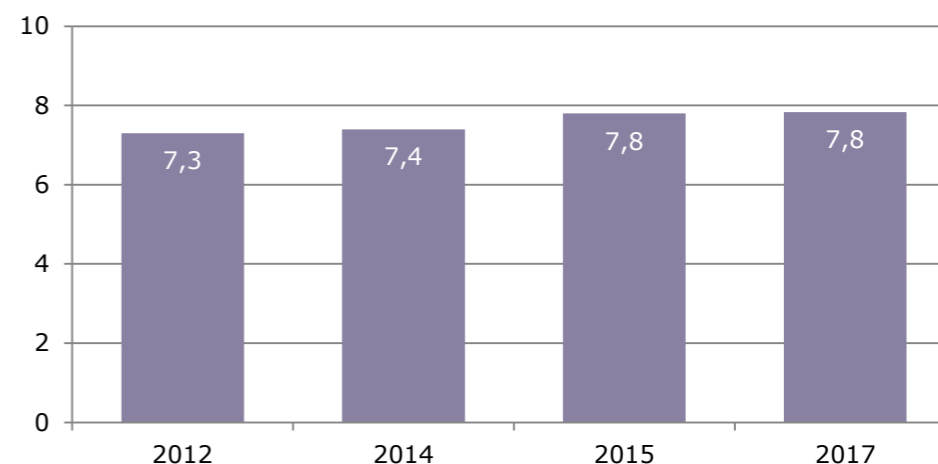
- "Tips en ideeën over onderhoud binnen de huis, specifiek voor oude huizen."
- "Iets meer over andere plaatsen waar Woonwaard huizen heeft."
- "Nu zijn er alleen maar lovende en positieve artikelen. De inhoud mag best wat kritischer. De psychische belasting van de afgelopen renovatie in de Hoef had best meer onder de aandacht kunnen krijgen."
- "Iets meer jeugdig maken."

Waardering voor 'Thuis!' stabiel

Gemiddeld geven de lezers een 7,8 voor het bewonersblad, 3 procent geeft een onvoldoende. Hiermee is men net zo positief als in 2015, maar positiever dan in 2012 en 2014.

Figuur 5

Totaalbeoordeling 'Thuis!'



Enkele tips en reacties van lezers:

- "Een lijst met (groot) onderhoud wat er dat boekjaar op de planning staat."
- "Landelijke ontwikkelingen melden op huurwoninggebied."
- "Fysiek lezen is zeer belangrijk, dus in de brievenbus graag!"
- "Meer aandacht voor isolatie bij oudere woningen, en op platte daken meer en ook zonnepanelen. Om energie kosten inde de hand te houden. Voor de huurders en voor de verhuurders."
- "Misschien iets over bewonerscommissies, wat zij (kunnen) doen."