

Samenvatting resultaten huurdersonderzoek

Inleiding

Het huidige ondernemingsplan van Het Gooi en Omstreken loopt tot eind 2017. De voorbereidingen voor het nieuwe ondernemingsplan zijn daarom in volle gang. Hiervoor ontvangt Het Gooi en Omstreken graag input van haar huurders. Wat vinden zij belangrijk en hoe sluit dit aan bij hun behoeften? Belangrijke vragen die kunnen helpen bij het maken van keuzes en het aanscherpen van het ondernemingsplan.

Om inzicht te krijgen in de mening van de huurders heeft Het Gooi en Omstreken KWH¹ gevraagd om een onderzoek uit te voeren. In deze samenvatting worden de resultaten hiervan weergegeven per thema;

1. Een goede corporatie, welke taken horen daarbij?
2. Plezierig wonen, wat is daarvoor belangrijk?
3. Plezierig wonen, welke rol kunnen/willen huurders spelen?
4. Een goede dienstverlening, wat verstaan huurders daaronder?
5. Passend wonen, past de woning over 5 jaar nog?

Antwoorden op open vragen zijn samengevoegd tot de meest genoemde onderwerpen die huurders hebben genoemd.

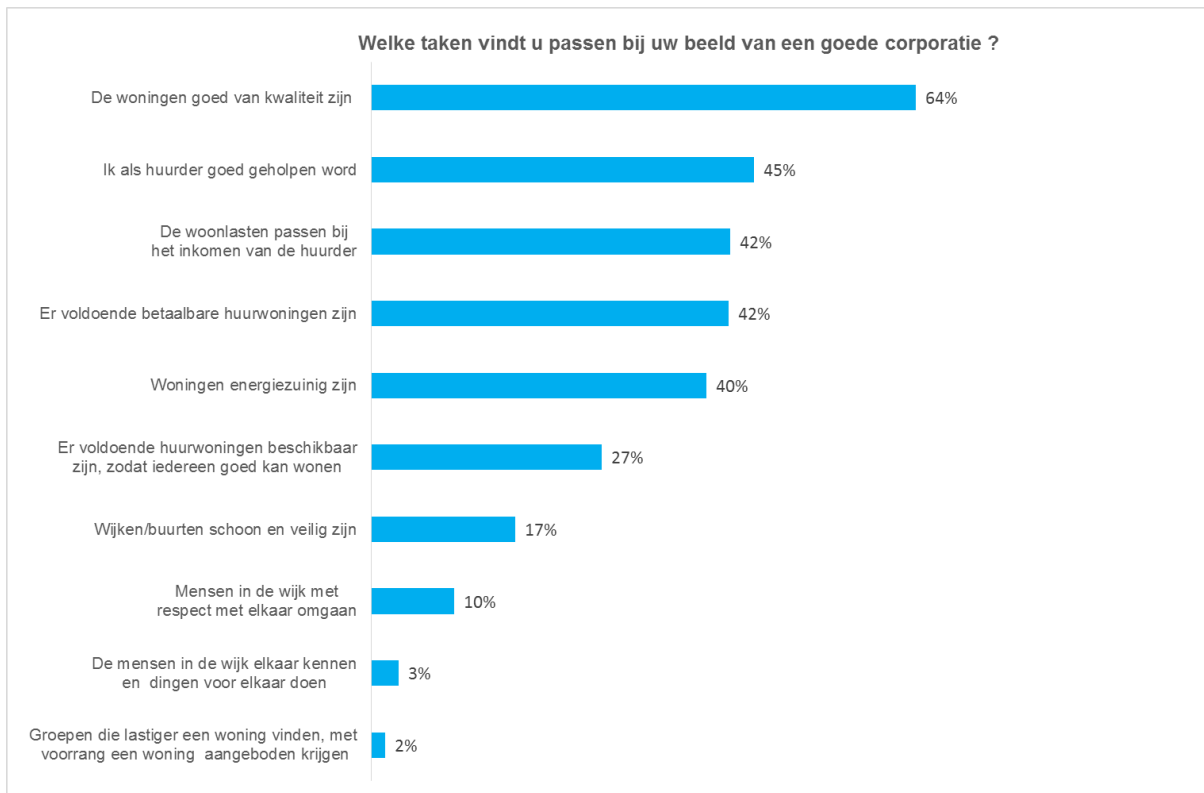
Steekproef en respons

Het onderzoek is uitgezet onder alle huurders waarvan een e-mailadres bekend is (3.844 in totaal). In totaal hebben 429 huurders (11%) aan het onderzoek deelgenomen. Deze respons is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. De respondenten zijn een goede afspiegeling van alle huurders van Het Gooi en Omstreken.

1. Een goede corporatie, welke taken horen daarbij?

Huurders van Het Gooi en Omstreken vinden dat een goede corporatie met name moet zorgen voor een goede kwaliteit van de woning. 64% van de huurders vindt dit de belangrijkste taak van Het Gooi en Omstreken. Andere belangrijke taken zijn het goed helpen van de huurders (45%), zorgen voor passende woonlasten (42%), voldoende betaalbare woningen (42%) en zorgen voor energiezuinige woningen (42%).

¹ Kwaliteitszorg Woondiensten Huursector. De samenvatting bevat gegevens, tekst, figuren en bewerkingen van de resultaten van het onderzoek uitgevoerd door KWH.



Wat is voor u een goede corporatie? (open vraag) meest genoemde onderwerpen:

Een corporatie die:

- Betaalbare woningen aanbiedt voor mensen die onder modaal verdienen.
- Bij (technische) problemen vlot reageert.
- Wooncomfort voor haar huurders belangrijk vindt en meegaat in modernisering van haar huizenbestand.
- Investeert in haar woningen (isolatie, hr-ketel e.d.).
- Goed bereikbaar is.
- Denkt vanuit het belang van haar bewoners.
- Rekening houdt met de wensen van bewoners.
- Goed naar de klant luistert i.p.v. alleen van uit het belang van de woningcorporatie.

Stel u mag op de stoel van de directeur van Het Gooi en Omstreken zitten. Wat zou u dan als eerste (anders) doen? (open vraag) meest genoemde onderwerpen:

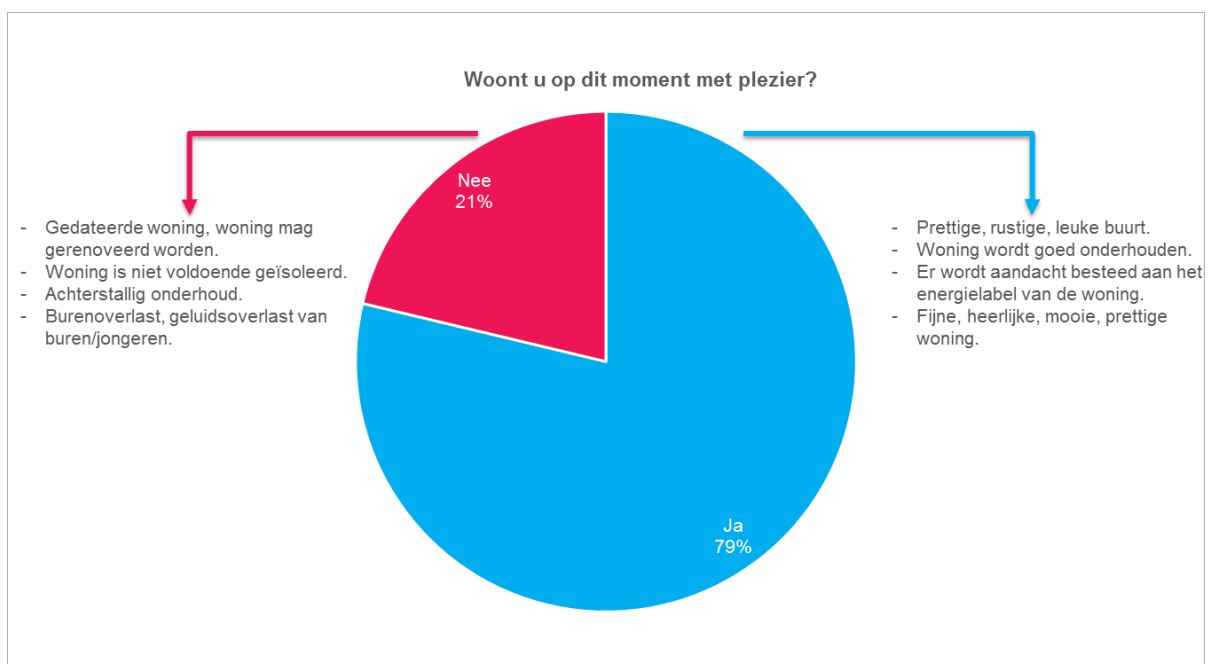
- Zorgen dat Het Gooi en Omstreken beter bereikbaar is bij klachten van de huurders.
- Meer contact zoeken met de bewoners.
- Luisteren naar de huurders en jezelf meer laten zien.
- Kennismaken met bewonerscommissies en/of aanmoedigen deze op te richten.
- Meer betaalbare huurwoningen bouwen en huurprijzen daar waar mogelijk verlagen.
- De regels veranderen rondom het reageren op de huizen en dus het verkorten van wachttijden.
- Een betere doorstroom bevorderen.

- Zonnepanelen plaatsen en dus energiezuinig handelen.
- Investeren in goede ventilatie en isolatie. Woningen renoveren naar de eisen van de huidige tijd.

2. Plezierig wonen, wat is daarvoor belangrijk?

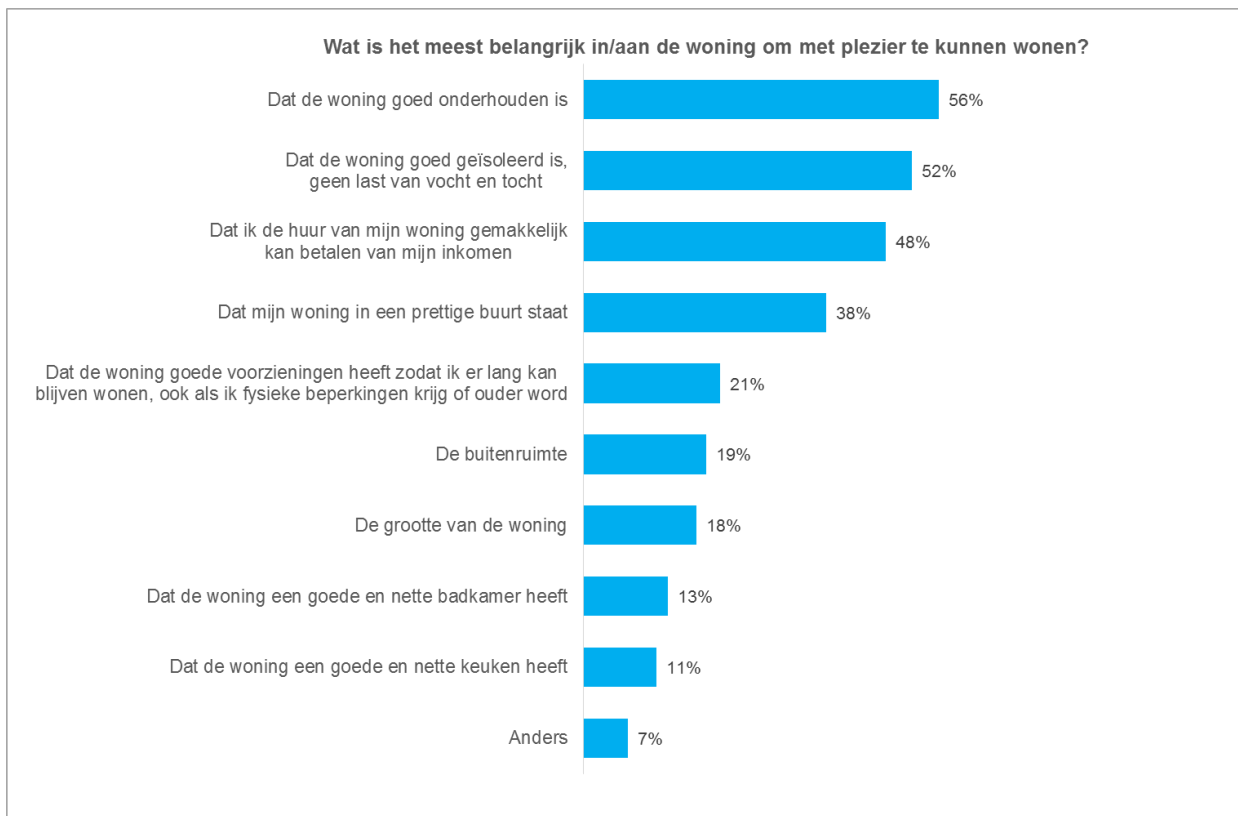
Een ruime meerderheid van de huurders (79%) geeft aan met plezier te wonen. 21% van de huurders woont niet prettig. Belangrijke oorzaken voor het niet prettig wonen zijn een verminderde woningkwaliteit en overlast van bewoners in de nabije omgeving (burenoverlast, geluidsoverlast).

Huurders die met plezier wonen, geven aan dat de buurt hen goed bevalt en de woning goed is onderhouden.

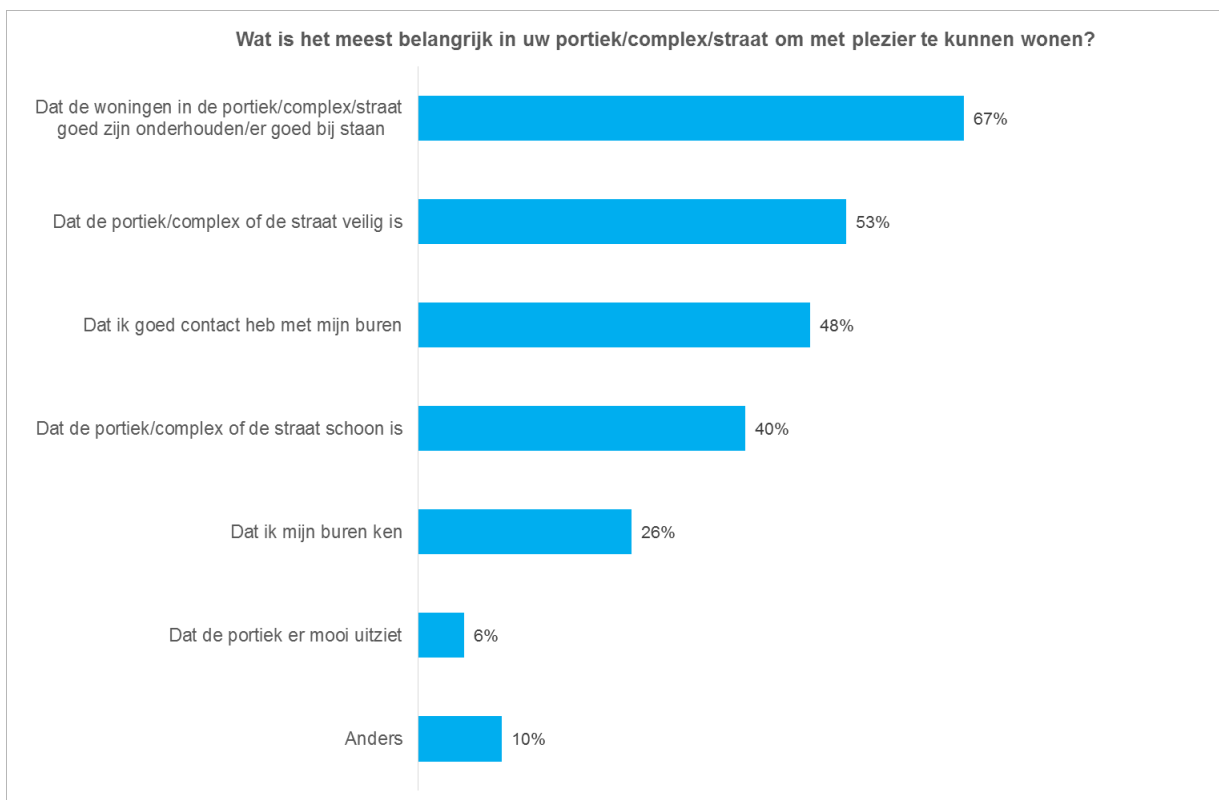


Als het om de woning gaat zijn er drie voorwaarden die het meest genoemd zijn waaraan de woning moet voldoen:

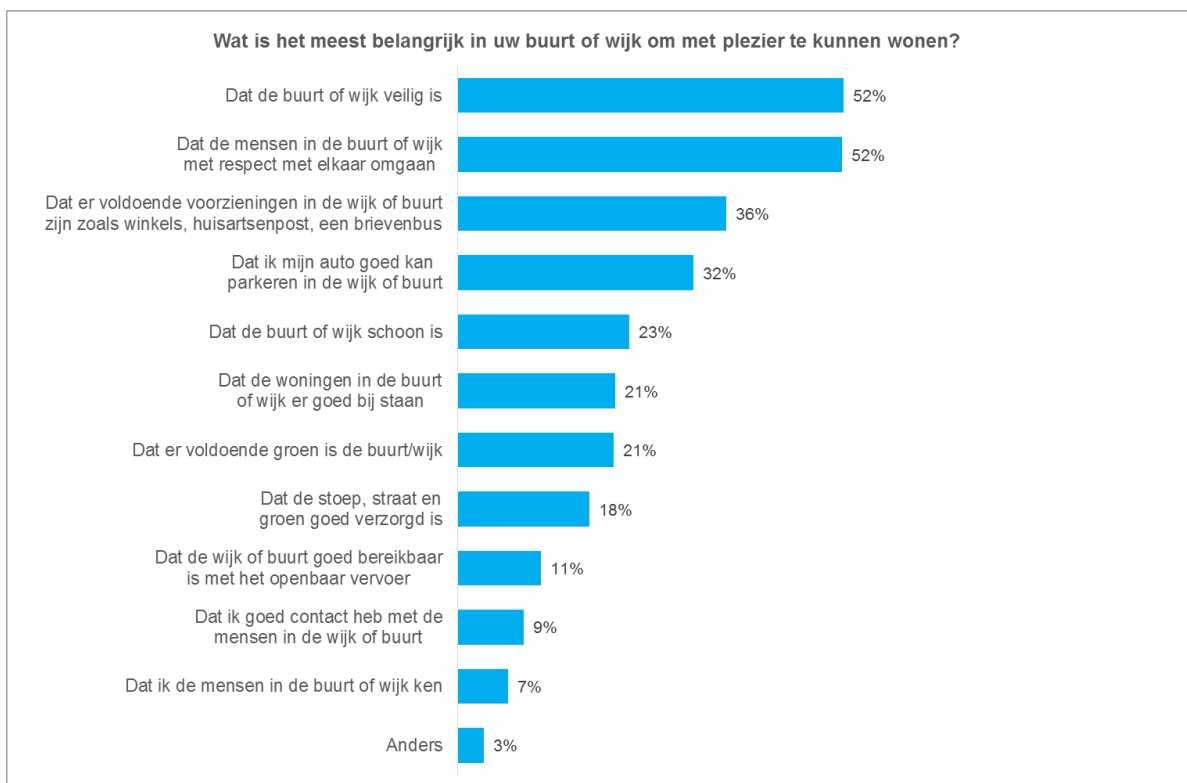
- Een goede kwaliteit; de woning moet goed onderhouden en geïsoleerd zijn.
- Passende woonlasten; men moet de huur makkelijk van het inkomen kunnen betalen.
- Een goede woonomgeving; de woning moet in een prettige buurt staan.



Ook voor het portiek, complex of de straat geldt dat deze goed onderhouden (67%) en veilig (53%) moeten zijn om met plezier te kunnen wonen. Daarnaast draagt een goed contact met de buren (48%) en een schone woonomgeving (40%) bij aan het plezierig wonen voor de huurders.



Een veilige buurt (52%) en respectvol met elkaar omgaan (52%) zijn voor de huurders de belangrijkste items om met plezier in de buurt/ wijk te kunnen wonen. Daarnaast dragen voldoende voorzieningen (36%) en parkeerplekken (32%) bij aan het woonplezier van de huurders.



Welke tip wilt u Het Gooi en Omstreken geven waarmee zij het woonplezier van haar huurders kan verbeteren? (open vraag) meest genoemde onderwerpen:

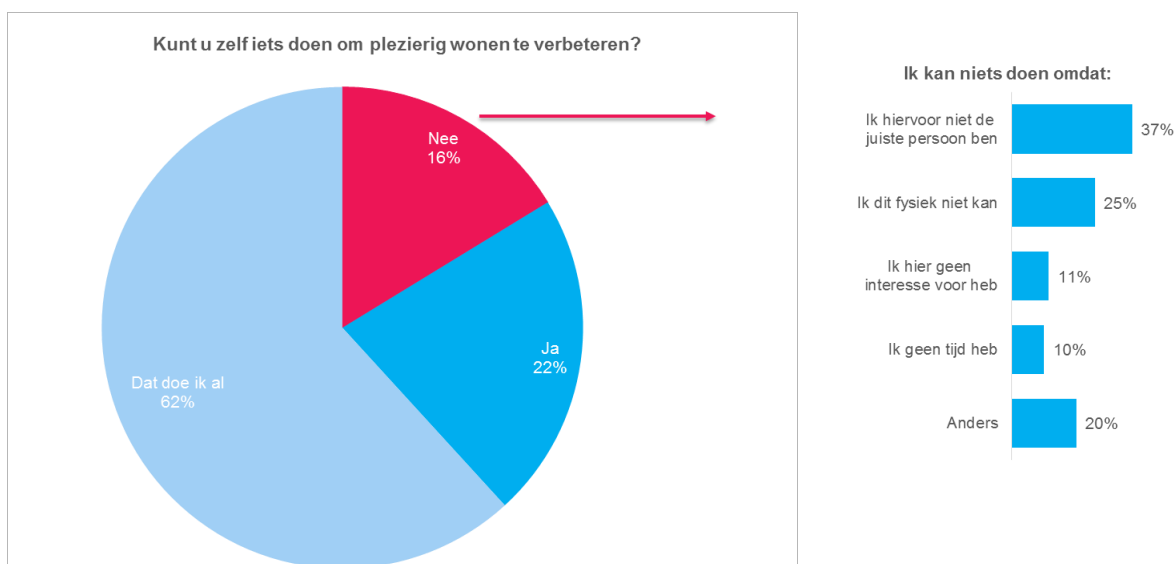
- Blijven luisteren naar de huurders en rekening houden met veranderingen in hun woonomgeving én de doelgroep waar de huurders van die woning onder vallen.
- Luisteren naar de wensen van de bewoners.
- De woningen goed onderhouden en meegaan met de tijd. Goede service bieden en doen wat ze beloven.
- Betaalbaarheid en kwaliteit/onderhoud waarborgen.
- Meer contact met de huurders, met het initiatief vanuit Het Gooi en Omstreken. De huurders zijn vaak niet assertief genoeg.
- Als er problemen zijn met burens, dit actief aanpassen en niet het probleem terugschuiven naar de klant/buurbemiddeling.
- De nieuwkomers een beetje voorlichting geven, bijvoorbeeld over het onderhouden van de straat en tuinen.
- Communicatie helder en duidelijk laten verlopen.

Stel u krijgt een geldbedrag dat u mag gebruiken om prettig wonen voor de huurders van Het Gooi en Omstreken te verbeteren. Wat zou u met het geld doen? (open vraag)
 meest genoemde onderwerpen:

- De buurt verfraaien (groenvoorziening) en de leefomgeving schoon houden.
- Het geld gebruiken om de bewoners met elkaar in contact te brengen zodat de sociale betrokkenheid toeneemt.
- Buurtbijeenkomsten sponsoren (of een manier vinden om dat mogelijk te maken).
- Investeren in duurzaamheid en levensloopbestendigheid.
- Zonnepanelen aanbrengen.
- Bij oudere woningen aanpassingen maken die bij deze tijd horen.
- Achterstallig onderhoud verhelpen, woningen isoleren.
- Huurverlaging doorvoeren ter compensatie van onevenredige ontwikkeling van inflatie en koopkracht van senioren.

3. Plezierig wonen, welke rol kunnen/willen huurders spelen?

Huurders zijn zeer betrokken bij het verbeteren van hun woonplezier. 62% geeft aan dat ze zich al actief inzetten om het plezierig wonen te verbeteren. 22% is zich ervan bewust dat zij zelf een bedrage kunnen leveren aan het verbeteren van het woonplezier. 16% wil of kan hierin geen rol spelen. De meest genoemde redenen hiervoor zijn dat men vindt zelf niet de juiste persoon hiervoor te zijn en dat men dit fysiek niet aankan.



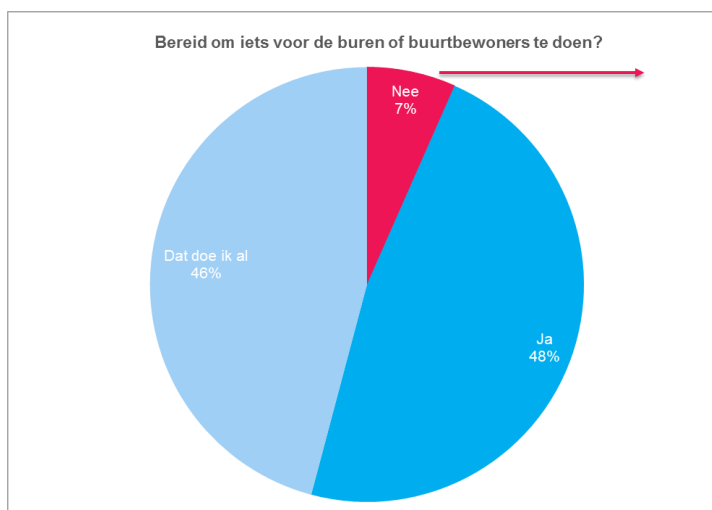
Wat kunt u doen om plezierig wonen te verbeteren? (open vraag) meest genoemde onderwerpen:

- Contact houden met de burens, af en toe een praatje maken, groeten, vriendelijk zijn, omzien naar elkaar.
- Behulpzaam zijn naar anderen, meedoen.
- Actiever omgaan met de buurtbewoners die daar behoefte aan hebben.
- De woning en ruimte eromheen. Buurt schoon en gezellig houden, zorgen voor een schone straat en speeltuin.
- Tuin netjes houden, voorkant netjes houden, zo min mogelijk overlast veroorzaken.

Wat doet u al voor uw woonomgeving om het plezierig wonen te verbeteren? (open vraag) meest genoemde onderwerpen:

- Contact onderhouden/ contact leggen met de burens/ oudere burens. Aardig zijn.
- Burens helpen bij problemen, helpen daar waar nodig.
- Zorgen dat niemand last van mij heeft/ rekening houden met de burens.
- Investeren in de woning (klein onderhoud/aankleding), zorgen dat de woning er van binnen en buiten goed en netjes uitziet, de woning goed onderhouden.
- Rondom de woning alles schoonhouden, de tuin en omgeving goed onderhouden en schoon houden.
- Speelplaats opruimen.
- Rommel opruimen in de algemene ruimte en parkeerplaats.

Ruim 90% van de ondervraagde huurders geeft aan zich actief in te willen zetten voor burens of buurtbewoners of doet dit nu al. 7% is niet bereid om iets voor de burens of buurtbewoners te doen. Dit komt vooral omdat men geen interesse of tijd heeft.



Wat kunt u doen voor uw burens of buurtbewoner? (open vraag) meest genoemde onderwerpen:

Diverse klusjes/ hand en spandiensten:

- Administratieve c.q. belastinghulp en hulp bij contact met de overheid.
- Boodschappen doen, Nederlands onderwijzen.
- Helpen met computerproblemen (ouderen).

Contact:

- Contact zoeken, uitnodigen voor een gezellige avond.
- Een luisterend oor, praatje maken, aandacht geven.

Wat doet u al voor uw burens of buurtbewoners? (open vraag) meest genoemde onderwerpen:

Diverse klusjes/ hand- en spandiensten:

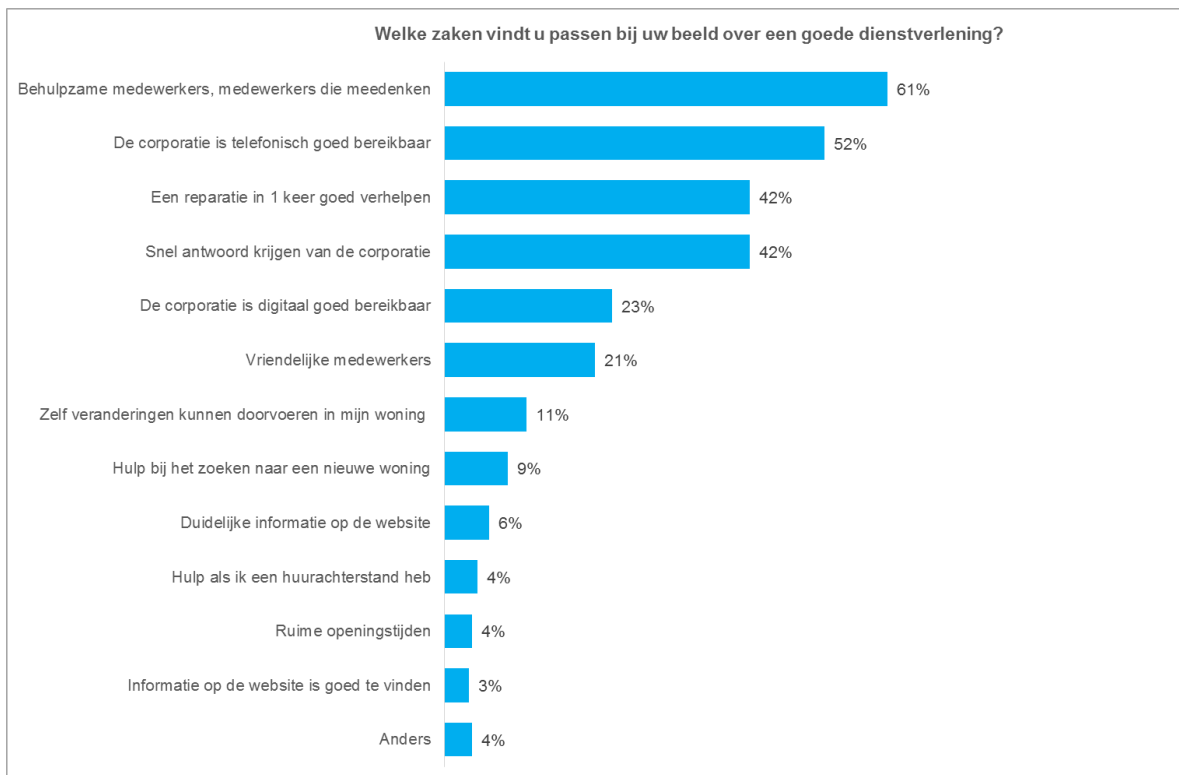
- Boodschappen doen, meegaan naar ziekenhuis.
- Helpen knippen van de heg, bladeren en sneeuw ruimen.
- Post, planten en/of dieren verzorgen bij vakantie, op elkaars huis letten tijdens vakantie.
- Vuilnis buiten zetten, tuin bijhouden.

Contact:

- Gewoon aardig zijn en als er iets is proberen te helpen.
- Praatje maken.
- Een oogje in het zeil houden.

4. Een goede dienstverlening, wat verstaan huurders daaronder?

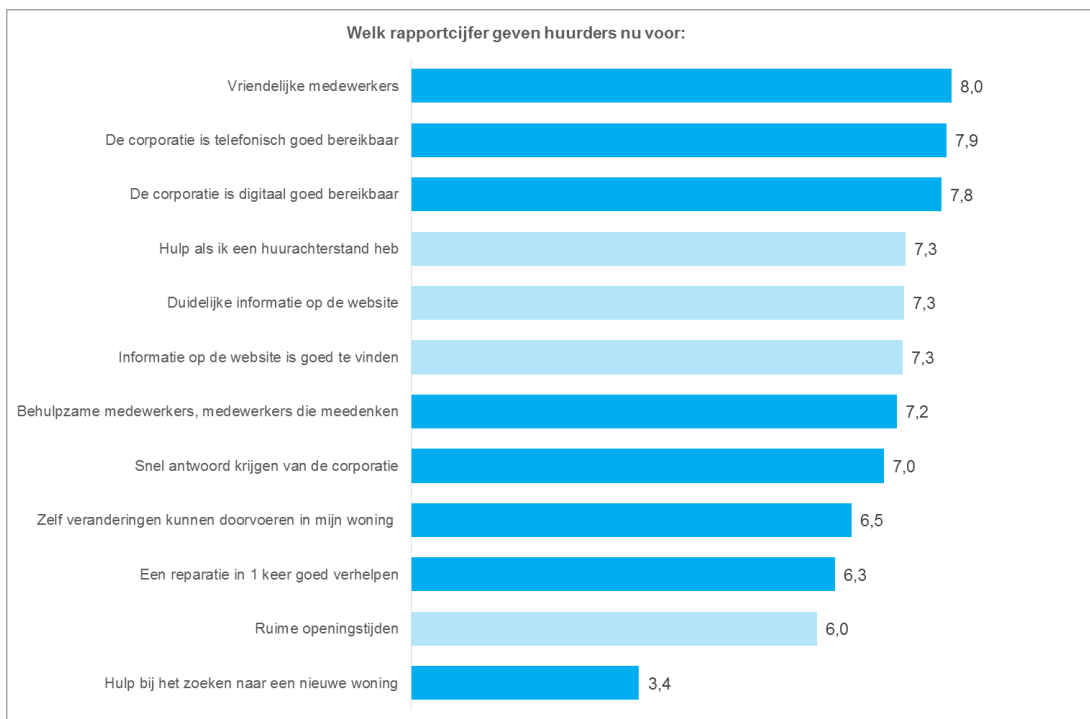
Een goede dienstverlening betekent volgens de huurders vooral behulpzame en meedenkende medewerkers (61%), goede telefonische bereikbaarheid (52%), het in één keer verhelpen van een reparatie (42%) en snel antwoord krijgen op vragen (42%).



Wat is voor u goede dienstverlening? (open vraag) meest genoemde onderwerpen:

- Goede (telefonische) bereikbaarheid.
- Snel(ler) actie ondernemen bij het doen van een melding over een probleem.
- Snelle afhandeling reparaties en/of klachten.
- Vakkundige oplossingen, oplossend vermogen van medewerkers.
- Adequaat inspelen op problemen in het algemeen.
- Oplossingen creëren die duurzaam zijn.
- Meedenken en hulp bij problemen in de buurt.
- Goed luisteren naar de huurders, klantvriendelijk zijn en de gemaakte afspraken nakomen.
- Duidelijke communicatie naar bewoners.
- Dat klachten serieus genomen worden.

Respondenten hebben voor verschillende onderwerpen met betrekking tot de dienstverlening een rapportcijfer gegeven. De vriendelijkheid van de medewerkers (8,0), de telefonische bereikbaarheid (7,9) en de digitale bereikbaarheid (7,8) van Het Gooi en Omstreken worden het hoogst gewaardeerd. Het minst tevreden zijn zij over de hulp bij het zoeken naar een nieuwe woning (3,4). Een onderdeel die huurders belangrijk vinden is het in één keer verhelpen van een reparatieverzoek. Hiervoor geven huurders gemiddeld een 6,3.



5. Passend wonen, past de woning over 5 jaar nog?

77% van de huurders denkt over vijf jaar nog in de huidige woning te wonen. 23% denkt dan verhuisd te zijn. De meest genoemde redenen om te verhuizen zijn:

- omdat men een grotere buitenruimte wil (23%)
- omdat men een grotere woning wil (22%)
- omdat men een woning wil kopen (20%)

