



Marketing Consultancy bv

# **USP-BEWONERSSCAN 2009**

## **CONCEPTRAPPORTAGE**

T.b.v. Wonen Wateringen

**Juli 2009 - c09wwabs1**

“©[Juli 2009] USP Marketing Consultancy B.V.

De in deze uitgave vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk en alle hierop betrekking hebbende auteursrechten, databankrechten en overige (intellectuele) eigendomsrechten worden uitdrukkelijk voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van USP Marketing Consultancy B.V. worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt.”



## Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de Bewonersscan 2009, welke is uitgevoerd onder de huurders van Wonen Wateringen (verder in deze rapportage aangeduid met Wateringen). Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in de maanden juni en juli van 2009.

Huurders zijn de laatste jaren steeds veeleisender geworden en verwachten steeds meer van hun woningcorporatie. Zodoende wordt ook de mening van de huurders over het beleid van de corporatie steeds belangrijker. Een belangrijk doel van dit onderzoek is dan ook het in kaart brengen van de tevredenheid van de huurders van Wateringen met de woning, dienstverlening en woonomgeving en de vergelijkingen met de landelijke, regionale, niet-stedelijke en kleinere corporatie cijfers op dit gebied. Daarnaast is de tevredenheid ten aanzien van de woning en woonomgeving vergeleken met de voorgaande metingen. Tevens is de verhuisgeneigdheid en doorstroming onder de huurders en de tevredenheid ten aanzien van de communicatie-aspecten onderzocht.

Wij hopen dat de resultaten van dit onderzoek tegemoet komen aan de vraag naar informatie over de onderzochte onderwerpen.

Rotterdam, juli 2009

Drs. Martijn Verschoor  
Drs. Emilie Niesten



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Inhoudsopgave .....	5
Managementsamenvatting .....	7
Onderzoeksverantwoording.....	13
Inleiding .....	13
USP Bewonersscan .....	13
Representativiteit van de steekproef .....	14
Analyse en Rapportage .....	15
1 Tevredenheid woning .....	17
1.1 Inleiding .....	17
1.2 Tevredenheid met de woning – Wateringen .....	17
1.3 Beoordeling woning in percentages .....	18
1.4 Tevredenheid woning in vergelijking met benchmarks .....	20
1.5 Tevredenheid woning vergeleken met voorgaande metingen.....	21
1.6 Behoeftte aan aanpassingen in de woning .....	22
1.7 Prioriteitenmatrix .....	22
1.8 Samenvatting .....	23
2 Tevredenheid dienstverlening.....	25
2.1 Inleiding .....	25
2.2 Tevredenheid met de dienstverlening – Wateringen .....	25
2.3 Beoordeling dienstverlening corporatie in percentages.....	27
2.4 Tevredenheid dienstverlening in vergelijking met benchmarks .....	28
2.5 Tevredenheid dienstverlening in vergelijking met voorgaande metingen.....	29
2.6 Prioriteitenmatrix .....	31
2.7 Samenvatting .....	31
3 Tevredenheid woonomgeving en leefbaarheid .....	33
3.1 Inleiding .....	33
3.2 Tevredenheid met de woonomgeving – Wateringen .....	33
3.3 Beoordeling woonomgeving in percentages .....	35
3.4 Tevredenheid woonomgeving in vergelijking met benchmarks.....	36
3.5 Tevredenheid woonomgeving in vergelijking met voorgaande metingen .....	37
3.6 Prioriteitenmatrix .....	38
3.7 Samenvatting .....	39
4 Verhuigeneidheid en doorstroming.....	41
4.1 Inleiding .....	41
4.2 Huidige woonsituatie .....	41
4.3 Verhuigeneidheid.....	42
4.4 Wensen m.b.t. de nieuwe woning.....	43
4.5 Verhuisredenen .....	45
4.6 Doorstroming.....	48
4.7 Scheefwonen.....	50
4.8 Samenvatting .....	50

5	Communicatie.....	53
5.1	Inleiding.....	53
5.2	Internetgebruik.....	53
5.3	Website .....	55
5.4	Bewonersblad .....	56
5.5	Samenvatting.....	60
	Bijlage A: Toelichting prioriteitenmatrix.....	61

## Managementsamenvatting

### Inleiding

Deze managementsamenvatting is een beknopte weergave van de belangrijkste resultaten en conclusies. Onder de huurders van Wateringen zijn 210 telefonische enquêtes afgenomen.

### Tevredenheid woning

#### *Tevredenheidcijfers*

De score die voor de woning in totaal wordt gegeven is een 7,7. De onderstaande aspecten worden door de huurders van Wateringen onder de 7,0 beoordeeld. Uit ervaring van USP met tevredenheidonderzoeken blijkt dat waarderingen onder de 7 niet als voldoende beschouwd kunnen worden.

Aspecten woning	Wateringen
Mate van isolatie	6,9
De badkamer	6,9
Gehorigheid woning	6,8
Beveiliging trappenhuis/galerij	6,7

*Overzicht 1. Beoordeling aspecten woning lager dan een 7.*

#### *Prioriteitenanalyse*

Door het verbeteren van aspecten in het prioriteitensegment zal ook de tevredenheid met de woning in het algemeen toenemen. Het merendeel van de aspecten valt echter in het segment 'uitbouwen' (bovengemiddeld belang en bovengemiddeld beoordeeld), waarmee deze aspecten sterke punten zijn van Wateringen.

#### *Vergelijking met landelijke benchmarks en voorgaande meting*

Wanneer men de tevredenheid met de woning vergelijkt met de landelijke cijfers, is te zien dat Wateringen anno 2009 op alle aspecten hoger wordt beoordeeld. Ook vergeleken met de overige benchmarks (regionaal, niet-stedelijk en kleinere corporaties) presteert Wateringen op vrijwel alle aspecten hoger. Ten opzichte van de voorgaande meting in 2007 zijn de scores van het merendeel van de aspecten gestegen. Dit geldt het sterkst voor de gehorigheid van de woning, de mate van isolatie en de inbraakveiligheid van de woning (allen +0,3). De eerste twee aspecten scoren nog steeds (net) beneden de norm. Wateringen moet dan ook proberen om deze stijgende lijn door te zetten. De tevredenheid met de beveiliging van het trappenhuis/galerij is het sterkst gedaald (-0,3).

#### *Aanbevelingen*

- Met betrekking tot de woning komen onder andere de mate van isolatie en de gehorigheid van de woning naar voren als aandachtspunten. Deze aspecten scoren (net) onder de norm. Het zijn aspecten die veel verband houden met elkaar. Wateringen zou door de woningen beter te isoleren twee vliegen in één klap slaan. Verder zijn huurders zich door de vele media-aandacht steeds meer bewust van de mate van

energiezuinigheid van hun woningen. Ook vanuit dit kader raadt USP aan het goed isoleren van de woningen die eraan toe zijn serieus te overwegen.

- Ten tweede komen aanpassingen aan de badkamer als aandachtspunt naar voren. De huurders geven voornamelijk aan dat ze de betreffende ruimtes te klein vinden. Dit aspect is echter statisch van aard en leent zich niet makkelijk voor verbetering. Het is echter wel van belang om met deze wens van de huurders rekening te houden bij grote renovaties of nieuwbouwprojecten. Daarentegen is het wel mogelijk om de mogelijkheden ten aanzien van een vernieuwende indeling van de ruimtes, vervangen van badkamermeubelen en het vernieuwen van tegels bij bestaande bouw te evalueren en waar mogelijk aan te passen. Verder zou Wateringen de huurders op de hoogte kunnen stellen van de Wet ZAV. Huurders zijn vaak in de veronderstelling dat men zelf geen grote aanpassingen in de woning kan uitvoeren. Vooral huurders die nog lang in de woning willen blijven wonen, zijn vaak bereid zelf de woning te verbeteren.
- Ten derde is de beveiliging van het trappenhuis en de galerij een verbeterpunt. Het gebruik van beter hang- en sluitwerk en eventuele videobewaking kan het gevoel van veiligheid van huurders vergroten. Uiteraard is het wel belangrijk om goed te evalueren bij welke complexen dit nodig is bij welke niet.

## **Tevredenheid dienstverlening**

### *Tevredenheidscijfers*

Van de huurders van Wateringen heeft 43% naar eigen zeggen het afgelopen jaar contact gehad met de corporatie. In veel gevallen heeft er telefonisch contact (27%) en contact aan de balie (15%) plaatsgevonden. Voornamelijk heeft men contact gehad met de corporatie in verband met een reparatieverzoek of klachten (58%). De dienstverlening wordt in het algemeen zeer goed beoordeeld met een gemiddelde score van een 7,6 en alle aspecten worden boven de norm beoordeeld, wat een goede prestatie is. De telefonische bereikbaarheid (7,6) wordt het hoogst beoordeeld.

### *Prioriteitenanalyse*

Het merendeel van de aspecten ligt in de segmenten 'uitbouwen' en 'in stand houden'. Dit is een positief resultaat: deze aspecten worden boven het landelijk gemiddelde beoordeeld. Uitschieter is het aspect 'nakomen van afspraken': dit aspect wordt zeer belangrijk bevonden en heeft een hoge tevredenheid. Dit is dan ook één van de grote krachten van Wateringen. Slechts 2 aspecten vallen in het prioriteitensegment, te noemen de snelheid waarmee men geholpen wordt aan de balie en de klantvriendelijkheid. Deze aspecten scoren onder het landelijke gemiddelde en worden bovengemiddeld belangrijk gevonden.

### *Vergelijking met landelijke benchmarks en voorgaande metingen*

De meeste aspecten van de dienstverlening worden gelijk aan of boven het landelijk gemiddelde beoordeeld. Een sterke positieve afwijking ten opzichte van het landelijke gemiddelde is te zien bij de snelheid en kwaliteit waarmee reparatieverzoeken worden opgelost (respectievelijk +0,6 en +0,5). Vergeleken met de voorgaande meting wordt in 2009 het merendeel van de aspecten iets minder goed beoordeeld. De sterkste daling is te vinden bij het aspect 'snelheid waarmee men geholpen wordt aan de balie' (-0,5). Wederom zijn de snelheid en kwaliteit van oplossen van reparatieverzoeken positieve uitschieters.

### *Aanbevelingen*

- Momenteel wordt er zeer goed gescoord op de afhandeling van reparatieverzoeken (snelheid en kwaliteit). Sinds 2004 is er een duidelijke opwaartse trend zichtbaar wat deze aspecten betreft: een zeer mooie prestatie voor een proces waar huurders veelal kritisch tegenover staan. Huurders vinden deze aspecten tevens bovengemiddeld belangrijk. Op dit aspect kan Wateringen zich dan ook positief onderscheiden.
- Een aandachtspunt is wel de snelheid waarmee men wordt geholpen aan de balie. Dit aspect wordt bovengemiddeld belangrijk bevonden, maar scoort onder het landelijk gemiddelde. Het is belangrijk om dit aspect in de gaten te houden om te voorkomen dat de tevredenheid (verder) wegzakt.

## **Tevredenheid woonomgeving**

### *Tevredenheidcijfers*

De tevredenheid met de woonomgeving in totaal wordt beoordeeld met een 7,7. Woonomgevingsaspecten die huurders positief beoordelen zijn de hoeveelheid groen, de ligging van de snelwegen, de nabijheid van scholen en de verlichting in de buurt (allen 7,5). Door huurders wordt ook een aantal aspecten minder goed beoordeeld. Onderstaande aspecten worden onder de 7 beoordeeld:

Aspecten woonomgeving	Wateringen
Nabijheid openbaar vervoer	6,8
Diversiteit winkels	6,8
Hoeveelheid politie op straat	5,6

*Overzicht 2. Beoordeling aspecten woonomgeving lager dan een 7.*

### *Prioriteitenanalyse*

Uit de analyse blijkt dat alleen het aspect “nabijheid van het openbaar vervoer” in het prioriteitensegment valt (relatief lage beoordeling, relatief hoge mate van belang). Opgemerkt dient te worden dat dit aspect dicht tegen het landelijk gemiddelde aanligt, waardoor de noodzaak tot directe verbetering klein is. De kwaliteit van het groen is één van de grote krachten van Wateringen: dit aspect scoort vrijwel het hoogst ten opzichte van het landelijke gemiddelde en wordt door huurders van alle aspecten het belangrijkste gevonden. De hoeveelheid politie op straat wordt relatief onbelangrijk gevonden en komt daarom, ondanks de lage score, niet meteen in aanmerking voor verbetering.

### *Vergelijking met landelijke benchmarks en voorgaande meting*

Ten opzichte van de landelijke benchmarks scoort het merendeel van de aspecten boven het landelijk gemiddelde. Tevens wordt, ten opzichte van 2007, in 2009 het merendeel van de aspecten beter beoordeeld.

### *Aanbevelingen*

Uit de analyse blijkt dat er geen zaken zijn die direct voor verbetering in aanmerking komen, maar als er dan één aspect aangewezen moet worden is dit de nabijheid van het openbaar vervoer. Dit is uiteraard geen aspect dat makkelijk te verbeteren is door Wateringen. Samen met de gemeente zal Wateringen dit aspect echter wel in de gaten moeten houden en er zorg voor dragen dat de tevredenheid over dit aspect niet daalt. Voor Wateringen is er namelijk sprake van een relatief oude huurderpopulatie, wat de urgentie van deze

problematiek voor de toekomst versterkt. Op dit moment is er echter nog geen directe noodzaak om dit aspect te verbeteren.

## **Verhuisgeneigdheid en doorstroming**

### *Huidige woonsituatie en verhuisgeneigdheid*

Gemiddeld wonen huurders van Wateringen 16,4 jaar in hun huidige woning, landelijk is dit 13,6 jaar. Het merendeel van de huurders woont in een eengezinswoning (56%) of in een flat of appartement (28%). Van de huurders van Wateringen is 10% van plan binnen 2 jaar te verhuizen. Van deze groep die zegt binnen twee jaar te gaan verhuizen geeft 67% aan dat het alleen nog plannen zijn en bij 33% staat de verhuizing al vast. Van de huurders zegt 25% binnen 10 jaar te willen verhuizen en meer dan de helft van de huurders (59%) zegt nooit meer te willen verhuizen of meer dan 10 jaar in de huidige woning te willen blijven wonen. Landelijk gezien ligt de verhuisgeneigdheid hoger dan de verhuisgeneigdheid bij Wateringen.

### *Wensen m.b.t. de nieuwe woning*

Uit de resultaten blijkt dat 71% binnen de gemeente wilt blijven wonen, 13% wil buiten de gemeente maar binnen de regio verhuizen en 6% is van plan om buiten de regio te gaan wonen. Vervolgens wil 47% van de huurders van Wateringen (die binnen 10 jaar willen verhuizen) weer een woning gaan huren en is 40% van plan een woning te kopen. Van de huurders, die binnen 10 jaar willen verhuizen naar een huurwoning, is 88% van plan weer een woning te gaan huren bij Wateringen en 8% wil weer bij Wateringen huren wanneer er een geschikte woning voorhanden is.

### *Verhuisredenen*

De belangrijkste verhuisreden is een verandering in de persoonlijke situatie en/of huishoudelijke situatie (42%). Daarnaast geeft 27% van de huurders aan te willen verhuizen omdat de woning niet meer voldoet. Aan de groep huurders die aangegeven heeft langer dan 10 jaar in de huidige woning te willen blijven wonen, is gevraagd of veranderingen invloed kunnen hebben op de verhuisgeneigdheid. Uit de resultaten blijkt dat met name een verandering in de huishoudelijke/persoonlijke situatie de belangrijkste reden zou zijn om te gaan verhuizen (27%), gevolgd door ontevredenheid met het uiterlijk en de veiligheid van de woonomgeving (16%).

## **Communicatie**

### *Internetgebruik*

Van de huurders van Wateringen maakt 51% gebruik van het internet (landelijk: 56%) en 42% maakt meer dan 5 uur per week gebruik van het internet. Van de internettende huurders vindt 57% internet een geschikte manier om informatie over huren bij Wateringen op te zoeken. Huurders vinden internet voornamelijk geschikt als informatiebron over de corporatie (voor bijv. informatie over de corporatie zelf, over vrijstaande woningen, over diensten van de corporatie, over klussen en klusbedrijven, etc.).

### *Website bekendheid*

Van de huurders geeft 68% aan dat Wateringen een website heeft en van de internettende huurders heeft 42% de website wel eens bezocht. De bezoekers van de website van Wateringen waarderen de site gemiddeld met een 7,1 (landelijke waardering website corporatie: 7,2). De volgende zaken worden gemist aan de website:

- Up-to-date informatie over vrije woningen
- Mogelijkheid tot melden van klachten

#### *Bewonersblad*

Het bewonersblad "Kwartier" is bij 69% van de huurders bekend. Landelijk ligt deze bekendheid met 84% hoger. Het merendeel van de huurders die het bewonersblad kennen, weet dat het blad eens per kwartaal verschijnt (59%). Van het totaal aantal huurders wordt het bewonersblad door 40% altijd gelezen, 9% geeft aan "Kwartier" meestal te lezen en 35% leest het nooit (31% kent het blad niet en 4% kent het wel maar leest het nooit). De tevredenheid ten aanzien van het bewonersblad is goed te noemen, alle aspecten worden boven de norm van 7,0 beoordeeld. De lay-out van het blad wordt met een 7,6 het hoogst beoordeeld.

#### *Aanbevelingen*

- Het internetgebruik onder de huurders neemt nog steeds toe. Ook het internetgebruik onder ouderen stijgt nog steeds. Investeren in een complete en interactieve site is voor corporaties een must.
- De website van Wateringen wordt goed beoordeeld. Desalniettemin is het voor Wateringen van belang om ervoor te zorgen dat alle informatie die te vinden is op de website compleet en up-to-date is.



# Onderzoeksverantwoording

## Inleiding

In dit deel geven wij inzicht in de achtergronden van het uitgevoerde onderzoek. Hierdoor kan de lezer zich een beeld vormen van de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Allereerst wordt nader ingegaan op de *USP Bewonersscan*, vervolgens komen de onderzochte doelgroep, het verloop van het onderzoek en de representativiteit van de steekproef aan bod. Tot slot wordt de rapportopbouw beschreven.

## USP Bewonersscan

De *Bewonersscan* van USP Marketing Consultancy is een jaarlijks tevredenheidsonderzoek onder huurders van woningcorporaties dat in 2009 voor de elfde maal wordt uitgevoerd. De monitor is multicliënt; dat wil zeggen dat meerdere organisaties kunnen deelnemen aan het onderzoek. Op deze wijze komt betrouwbare, gedetailleerde informatie voorhanden tegen een gunstige prijs. Uiteraard is de rapportage afgestemd op de specifieke resultaten van de corporatie. De gegevens worden verzameld via telefonische enquêtes, waarbij de jaarlijkse gelijkloendheid van de vragen trends zichtbaar kan maken.

Het voorliggende rapport is het verslag van de tiende meting onder huurders van W ateringen. In deze monitor zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

- *Tevredenheid met de woning, over de dienstverlening van de corporatie en met de woonomgeving*
- *Verhuiscandidate en doorstroming*
- *Communicatie (internetgebruik, website-bekendheid en bewonersblad)*

Hieronder wordt een uitleg gegeven van de genoemde onderwerpen.

### *Tevredenheid met de woning, over de dienstverlening van de corporatie en de woonomgeving:*

De tevredenheid van de huurders vormt de basis van de USP Bewonersscan. De tevredenheid wordt door de huurders uitgedrukt in een rapportcijfer en brengt concrete verbeterpunten aan het licht. De corporatie kan vervolgens goed en snel op de verbeterpunten inspelen. De tevredenheid van de huurders is middels dit onderzoek ook heel goed te volgen in tijd omdat de vraagstelling steeds gelijk blijft. Zo kunnen eventueel gedane aanpassingen/verbeteringen goed geëvalueerd worden.

### *Verhuiscandidate en doorstroming:*

In dit deel wordt de verhuiscandidate van de huurders behandeld. Ook de redenen waarom men wil verhuizen, komen hier aan bod. Een corporatie kan hierdoor, indien mogelijk, inspelen op deze redenen. Uiteraard gaan we in dit deel ook in op de problemen van de doorstroming. We behandelen hier dan ook de mogelijkheden om doorstroming van huurders te bevorderen.

*Communicatie (internetgebruik, website-bekendheid en bewonersblad):*

Dit blok gaat over het internetgebruik van de bewoners, over de website-bekendheid en over het bewonersblad "Kwartier". Dit blok geeft inzicht in de wensen en behoeftes van huurders ten aanzien van internet, de website en het bewonersblad. Ook hier komen net als in het algemene tevredenheidsdeel specifieke verbeterpunten aan de orde en wordt dus wederom de mogelijkheid geboden om snel en efficiënt op deze punten in te spelen.

Bij de verschillende onderwerpen is een vergelijking gemaakt tussen de prestaties van de corporatie en het de landelijke, regionale, niet-stedelijke en kleinere corporatie gemiddelde. Waar mogelijk is ook een vergelijking met de voorgaande metingen van Wateringen gemaakt.

### Representativiteit van de steekproef

Onder de representativiteit van een steekproef wordt verstaan dat de onderzoeksresultaten een goede weergave zijn van de situatie in de gehele onderzoekspopulatie. In deze meting is de onderzoekspopulatie gedefinieerd als 'alle huurders van Wateringen'.

Uit het huurderbestand van Wateringen zijn aselekt 600 huurders geselecteerd. Deze huurders hebben per brief een aankondiging van het onderzoek gekregen. De uiteindelijke steekproef bevat 210 geslaagde interviews onder de huurders van Wateringen. De enquêtes zijn telefonisch afgenomen. De interviews zijn afgenomen met behulp van het computerprogramma DUB VRAGENMAKER. In *Tabel 1* staat het response overzicht van de Bewonersscan 2009 van Wateringen weergegeven.

<b>Huurders Wateringen</b>		
Bruto benadering telefonisch	338	
Foute nummers	48	
Niet bereikbaar tijdens veldwerkperiode	7	
Fysieke beperkingen (slechthorend, etc.)	19	
Taalproblemen	7	
Overig	29	
	-----	
Bruto belbestand	228	100%
Weigering	18	8%
<b>Geslaagde interviews telefonisch</b>	<b>210</b>	<b>92%</b>

*Tabel 1. Response overzicht*

Naast een beschouwing van de representativiteit kan een blik op de verdelingen van de steekproefkenmerken een aanvullend beeld verschaffen van de aard van het gegevensbestand. Hiertoe leggen wij de verdelingen in de steekproef naast de landelijke cijfers voor huurders van corporaties. *Tabel 2* toont de percentages.

<b>Geslacht</b>	<b>Wateringen 2009</b>	<b>Landelijk</b>
Man	40%	39%
Vrouw	60%	61%
<b>Situatie huishouden</b>	<b>Wateringen 2009</b>	<b>Landelijk</b>
Alleenstaand	39%	41%
Samenwonend/gehuwd zonder kinderen	39%	31%
Samenwonend/gehuwd met kinderen	18%	19%
Een ouder gezin	3%	8%
Anders	1%	1%
<b>Leeftijd (van zelfstandig wonende)</b>	<b>Wateringen 2009</b>	<b>Landelijk</b>
Jonger dan 35 jaar	12%	16%
35 tot 55 jaar	24%	33%
55 tot 70 jaar	28%	29%
70 jaar of ouder	36%	22%
<b>Netto maandinkomen</b>	<b>Wateringen 2009</b>	<b>Landelijk</b>
Minder dan 850 euro	8%	-
Tussen 850 en 1100 euro	20%	-
Tussen 1100 en 1700 euro	30%	-
Tussen de 1700 en 2400 euro	32%	-
Meer dan 2400 euro	11%	-
<b>Netto maandelijkse huur</b>	<b>Wateringen 2009</b>	<b>Landelijk</b>
< 300 euro	5%	16%
Tussen 300 en 400 euro	15%	26%
Tussen 400 en 500 euro	36%	38%
Tussen 500 en 600 euro	25%	10%
> 600 euro	19%	10%

Tabel 2. Verdeling steekproef versus landelijke cijfers.

## Analyse en Rapportage

Bij de analyse en rapportage van de resultaten wordt een onderscheid gemaakt tussen stedelijke en niet-stedelijke gebieden. Deze indeling is aan de hand van CBS-gegevens bepaald. Het CBS onderscheidt 5 gradaties van stedelijkheid: 1=sterk stedelijk; 2=stedelijk; 3=matig stedelijk; 4=weinig stedelijk; 5=niet-stedelijk. In dit onderzoek worden groep 1 en groep 2 samengevat in de groep stedelijk. De groepen 3, 4 en 5 komen hier in de groep niet-stedelijke. Volgens het CBS vallen de woningen van Wateringen in een matig stedelijk

gebied (gradatie 3), dus valt Wateringen in dit onderzoek onder de groep niet-stedelijk. Daarnaast wordt er onderscheid gemaakt naar grotere en kleinere corporatie. Een corporatie valt onder 'kleinere corporatie' wanneer het minder dan 5.000 woningen bezit. Volgens deze indeling valt Wateringen onder kleinere corporaties.

Dit rapport bevat 5 hoofdstukken. In hoofdstuk 1 komt de tevredenheid van huurders met de woning aan bod, gevolgd door hoofdstuk 2 waar de tevredenheid ten aanzien van de dienstverlening van Wateringen naar voren komt. In hoofdstuk 3 wordt de tevredenheid over de woonomgeving en leefbaarheid in de wijk behandeld. Tot Hoofdstuk 4 beschrijft de verhuisgeneigdheid en doorstroming van de huurders. Tot slot komt in hoofdstuk 5 het internetgebruik van de huurders, de website-bekendheid en de tevredenheid ten aanzien van het bewonersblad aan bod.

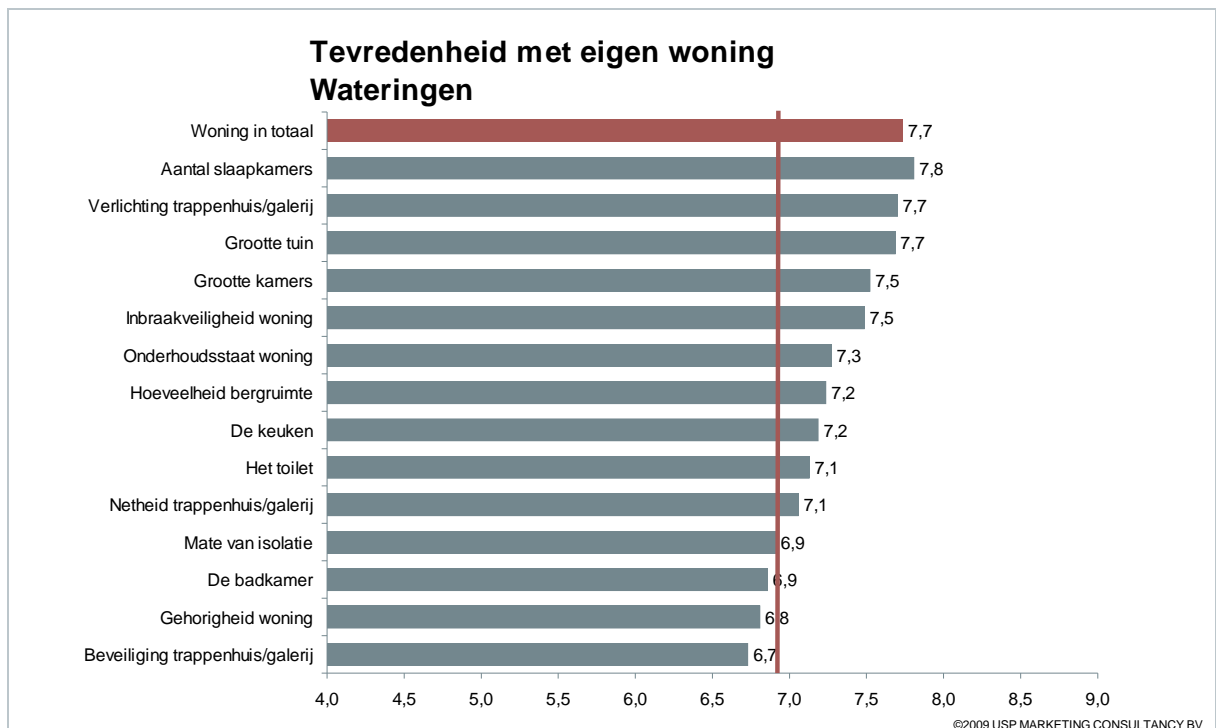
# 1 Tevredenheid woning

## 1.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de resultaten uit het onderzoek over de tevredenheid van de huurders met de woning. Paragraaf 1.2 bevat een beschrijving van de tevredenheid met de woning in rapportcijfers en in paragraaf 1.3 wordt de tevredenheid weergegeven in percentages. In paragraaf 1.4 worden de cijfers van Wateringen vergeleken met de benchmarks en in paragraaf 1.5 wordt een vergelijking met voorgaande metingen weergegeven. Paragraaf 1.6 geeft weer in hoeverre de huurder behoefte hebben aan aanpassingen in de woning en in paragraaf 1.7 komt de prioriteitenmatrix aan bod. Het hoofdstuk wordt in paragraaf 1.8 afgesloten met een beknopte samenvatting.

## 1.2 Tevredenheid met de woning – Wateringen

In deze paragraaf komt de tevredenheid met betrekking tot de woning aan de orde. Als eerste wordt hier de tevredenheid van de huurders van Wateringen over de verschillende aspecten van de woning weergegeven. Uit de ervaring van USP met tevredenheidsonderzoeken blijkt dat waarderingen onder het cijfer 7 niet als voldoende kunnen worden beschouwd. Deze norm is in de figuur met een rode lijn weergegeven.



Figuur 1. Tevredenheid met eigen woning Wateringen in rapportcijfers.

Uit *Figuur 1* blijkt dat de huurders van Wateringen de woning in totaal beoordelen met een 7,7, wat een goede score is. Van de onderliggende veertien aspecten worden tien aspecten met een zeven of hoger beoordeeld,

waarmee deze aspecten boven de norm liggen. De aspecten die het hoogste worden beoordeeld, zijn het aantal slaapkamers (7,8), de verlichting in het trappenhuis/galerij (7,7) en de grootte van de tuin (7,7).

Elementen van de woning die achterblijven zijn de volgende:

- Beveiliging van het trappenhuis/galerij (6,7)
- Gehorigheid van de woning (6,8)
- De badkamer (6,9)
- Mate van isolatie in de woning (6,9)

De huurders die de badkamer, de keuken of het toilet met een cijfer lager dan een 7 beoordelen, is gevraagd naar de belangrijkste verbeterpunten voor het betreffende aspect. Van het totaal aantal huurders heeft 31% de badkamer met een cijfer lager dan een 7 beoordeeld, 18% heeft de keuken met een cijfer lager dan een 7 beoordeeld en ten aanzien van het toilet bedraagt dit percentage 21%. In het onderstaande overzicht staan de meest genoemde verbeterpunten van de huurders die verbeterpunten hebben aangegeven, per aspect, weergegeven.

Meest genoemde verbeterpunten badkamer	
▪ Te klein (28%)	▪ Ventilatie verbeteren/vocht verminderen (8%)
▪ Renoveren/moderniseren (18%)	▪ Beter isoleren (6%)
▪ Vloer/tegelwerk vervangen (14%)	▪ Andere indeling (6%)
▪ Sanitair verbeteren (12%)	
Meest genoemde verbeterpunten keuken	
▪ Renoveren/moderniseren (45%)	▪ Meer kastjes/bergruimte (8%)
▪ Te klein (37%)	▪ Betere ventilatie/afzuiging (8%)
Meest genoemde verbeterpunten toilet	
▪ Te klein (36%)	▪ Fonteintje plaatsen (11%)
▪ Plaatsen/vervangen toiletpot (13%)	

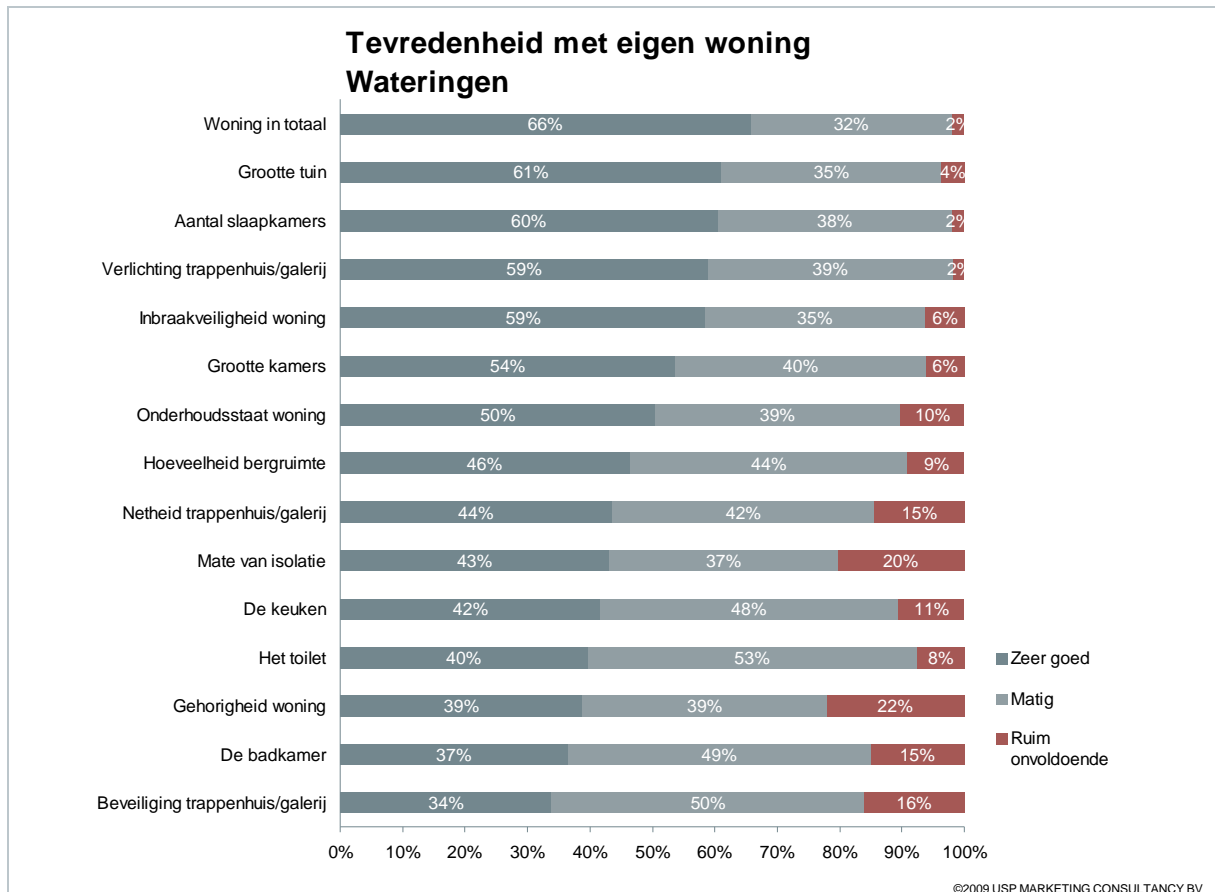
Ook is gevraagd naar concrete verbeterpunten ten aanzien van de woning. Van de huurders noemt 56% een verbeterpunt. De onderstaande verbeterpunten worden door het totaal aantal huurders het meest genoemd:

Concrete verbeterpunten woning	
▪ Badkamer vernieuwen (13%)	▪ Gehorigheid woning verminderen (6%)
▪ Onderhoud van de woning (12%)	▪ Keuken vernieuwen (5%)
▪ Isolatie van de woning (8%)	

### 1.3 Beoordeling woning in percentages

In *Figuur 2* is weergegeven in hoeverre de aspecten met betrekking tot de woning als 'zeer goed', 'matig' of 'ruim onvoldoende' worden beoordeeld door de huurders van Wateringen. Onder 'zeer goed' wordt verstaan

een cijfer gelijk aan of hoger dan 8, een 6 of 7 is 'matig' en lager dan een 6 wordt gezien als 'ruim onvoldoende'.



Figuur 2. Tevredenheid met eigen woning Wateringen in percentages.

De volgende aspecten worden door 60% of meer van de huurder als 'zeer goed' beoordeeld:

- Woning in totaal (66% zeer goed)
- Grootte van de tuin (61% zeer goed)
- Aantal slaapkamers (60% zeer goed)

De volgende aspecten worden door relatief veel huurders als 'ruim onvoldoende' beoordeeld:

- Gehorigheid van de woning (22% ruim onvoldoende)
- Mate van isolatie (20% ruim onvoldoende)
- Beveiliging van het trappenhuis/galerij (16% ruim onvoldoende)

Uit de beoordeling van de woning in percentages komt wederom naar voren dat de woning in totaal, de grootte van de tuin, het aantal slaapkamers en de verlichting in het trappenhuis/galerij goed beoordeeld worden en dat de huurders minder tevreden zijn over aspecten ten aanzien van de beveiliging van het trappenhuis/galerij, de gehorigheid van de woning en de mate van isolatie in de woning.

Opgemerkt dient te worden dat bij de aspecten die relatief vaak met 'ruim onvoldoende' beoordeeld worden, er nog steeds een grotere groep is die deze aspecten met 'zeer goed' beoordeelen. Er blijken dus (aanzienlijke) verschillen wat deze aspecten te zijn in het woningbezit van Wateringen.

#### 1.4 Tevredenheid woning in vergelijking met benchmarks

In *Tabel 3* worden de scores van alle aspecten afgezet tegen het landelijke gemiddelde, het regionale gemiddelde, het niet-stedelijke en het kleinere corporaties gemiddelde. De verschillen tussen de cijfers van Wateringen en de landelijke cijfers zijn aangegeven in de derde kolom. Wanneer de verschillen groter zijn dan 0,2 punten, zijn de verschillen rood (=negatief verschil ten opzichte van landelijke cijfers) of groen (=positief verschil ten opzichte van landelijke cijfers) gemaakt.

Woning	Wateringen	+/-	Landelijk	Regio West	Niet-stedelijk	Kleinere corporaties
Aantal slaapkamers	7,8	0,4	7,5	7,6	7,6	7,6
Grootte kamers	7,5	0,2	7,3	7,4	7,3	7,3
Gehorigheid woning	6,8	0,4	6,4	6,5	6,5	6,5
Mate van isolatie	6,9	0,2	6,7	6,7	6,8	6,8
Onderhoudsstaat woning	7,3	0,3	7,0	6,8	7,0	7,0
Badkamer	6,9	0,2	6,7	6,8	6,7	6,7
Keuken	7,2	0,3	6,9	6,8	6,9	6,9
Toilet	7,1	0,2	6,9	6,8	6,9	6,9
Inbraakveiligheid woning	7,5	0,5	7,0	7,0	7,1	7,1
Beveiliging trappenhuis/galerij	6,7	0,0	6,7	6,6	6,8	6,8
Verlichting trappenhuis/galerij	7,7	0,2	7,4	7,7	7,5	7,5
Netheid trappenhuis/galerij	7,1	0,2	6,9	7,2	7,0	6,9
Hoeveelheid bergruimte	7,2	0,6	6,7	6,8	6,7	6,7
Grootte tuin	7,7	0,2	7,5	7,6	7,6	7,6
<b>Woning in totaal</b>	<b>7,7</b>	<b>0,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>

*Tabel 3. Tevredenheid woning Wateringen vergeleken met de benchmarks.*

Uit *Tabel 3* blijkt dat alle aspecten door de huurders van Wateringen, met uitzondering van de beveiliging van het trappenhuis/galerij, boven de landelijke benchmarks beoordeeld worden. De hoeveelheid bergruimte (+0,6), de inbraakveiligheid van de woning (+0,5), het aantal slaapkamers (+0,4), de gehorigheid van de woning (+0,4), de onderhoudsstaat van de woning (+0,3), de keuken (+0,3) en de woning in totaal (+0,3) worden door huurders van Wateringen aanzienlijk hoger beoordeeld dan landelijk het geval is. Ten aanzien van de overige benchmarks (regionaal, niet-stedelijk en kleinere corporaties) scoort Wateringen ook op bijna alle aspecten (met uitzondering van de beveiliging en de netheid van het trappenhuis/galerij) hoger.

## 1.5 Tevredenheid woning vergeleken met voorgaande metingen

In *Tabel 4* en *Tabel 5* worden de tevredenheidsscores van dit jaar vergeleken met die van voorgaande metingen. De scores van de aspecten die meer dan 0,2 punten verschillen, zijn rood (=negatief verschil ten opzichte voorgaande meting) of groen (=positief verschil ten opzichte van voorgaande meting) gemaakt.

Wateringen							
Woning	2009	+/-	2007	2006	2005	2004	2003
Aantal slaapkamers	7,8	0,2	7,7	7,8	7,8	7,7	7,72
Groote kamers	7,5	0,2	7,4	7,4	7,4	7,3	7,47
Gehorigheid woning	6,8	0,3	6,5	6,6	6,6	6,3	6,46
Mate van isolatie	6,9	0,3	6,6	6,5	6,5	6,3	6,16
Onderhoudsstaat woning	7,3	0,2	7,1	7,1	6,8	6,9	6,85
Badkamer	6,9	0,1	6,8	6,7	6,4	6,4	6,2
Keuken	7,2	0,2	7,0	6,9	6,8	6,7	6,6
Toilet	7,1	0,1	7,0	6,8	6,7	6,7	6,7
Inbraakveiligheid woning	7,5	0,3	7,2	7,0	6,7	6,9	6,5
Beveiliging trappenhuis/galerij	6,7	-0,3	7,0	7,3	6,1	6,6	7,1
Verlichting trappenhuis/galerij	7,7	-0,1	7,8	7,3	7,1	7,0	7,6
Netheid trappenhuis/galerij	7,1	0,0	7,1	6,9	6,2	6,3	7,0
Hoeveelheid bergruimte	7,2	0,1	7,2	7,1	7,0	7,1	6,5
Groote tuin	7,7	0,1	7,6	7,6	7,6	7,5	7,5
<b>Woning in totaal</b>	<b>7,7</b>	<b>0,1</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>

Tabel 4. Tevredenheid woning Wateringen vergeleken met voorgaande metingen.

Landelijke cijfers							
Woning	2009	+/-	2007	2006	2005	2004	2003
Aantal slaapkamers	7,5	-0,1	7,6	7,6	7,6	7,6	7,6
Groote kamers	7,3	0,0	7,3	7,3	7,3	7,3	7,3
Gehorigheid woning	6,4	-0,1	6,5	6,4	6,3	6,3	6,4
Mate van isolatie	6,7	0,0	6,7	6,6	6,5	6,5	6,5
Onderhoudsstaat woning	7,0	0,0	7,0	6,8	6,7	6,6	6,6
Badkamer	6,7	0,1	6,6	6,3	6,3	6,2	6,3
Keuken	6,9	0,0	6,9	6,8	6,7	6,6	6,7
Toilet	6,9	0,1	6,8	6,6	6,6	6,5	6,6
Inbraakveiligheid woning	7,0	0,1	6,9	6,8	6,7	6,6	6,6
Beveiliging trappenhuis/galerij	6,7	0,0	6,7	6,3	6,3	6,3	6,3
Verlichting trappenhuis/galerij	7,4	0,0	7,4	7,3	7,2	7,1	7,1
Netheid trappenhuis/galerij	6,9	0,0	6,9	6,6	6,5	6,3	6,4
Hoeveelheid bergruimte	6,7	0,0	6,6	6,6	6,5	6,5	6,5
Groote tuin	7,5	-0,1	7,6	7,6	7,6	7,5	7,6
<b>Woning in totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>-0,1</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>

Tabel 5. Vergelijking landelijke tevredenheid woning 2009 met voorgaande metingen.

Uit *Tabel 4* blijkt dat het merendeel van de aspecten ten opzichte van voorgaande meting (2007) gestegen zijn. De tevredenheid met de gehorigheid van de woning, de mate van isolatie en de inbraakveiligheid van de woning (allen +0,3) is het sterkst gestegen. Desondanks worden de eerste twee aspecten nog wel (iets) onder de norm beoordeeld. Het is voor Wateringen van belang om deze stijgende lijn vast te houden, zodat deze aspecten in de toekomst boven de norm worden beoordeeld. De tevredenheid met de beveiliging van het trappenhuis/galerij is het sterkst gedaald ten opzichte van 2007 (-0,3). Als er naar voorgaande metingen wordt gekeken, valt op dat de tevredenheid met dit aspect sterk fluctueert.

## 1.6 Behoeftte aan aanpassingen in de woning

Aan de huurders is de vraag voorgelegd of ze iets aan de woning willen verbouwen of aanpassen. Van de huurders geeft 12% aan graag iets aan de woning te willen veranderen wat, volgens hen, nu nog niet is toegestaan door de corporatie (landelijk wil 18% graag iets aan de woning veranderen). Aan de huurders, die aangegeven hebben graag iets in of om de woning te willen aanpassen, is gevraagd wat ze willen aanpassen. In het onderstaande overzicht staan de meest genoemde antwoorden weergegeven van de groep huurders die graag iets aan de woning wilt aanpassen.

Gewenste aanpassingen woning	
▪ Keuken vervangen (12%)	▪ Toilet vervangen (12%)
▪ Toilet bijplaatsen (12%)	

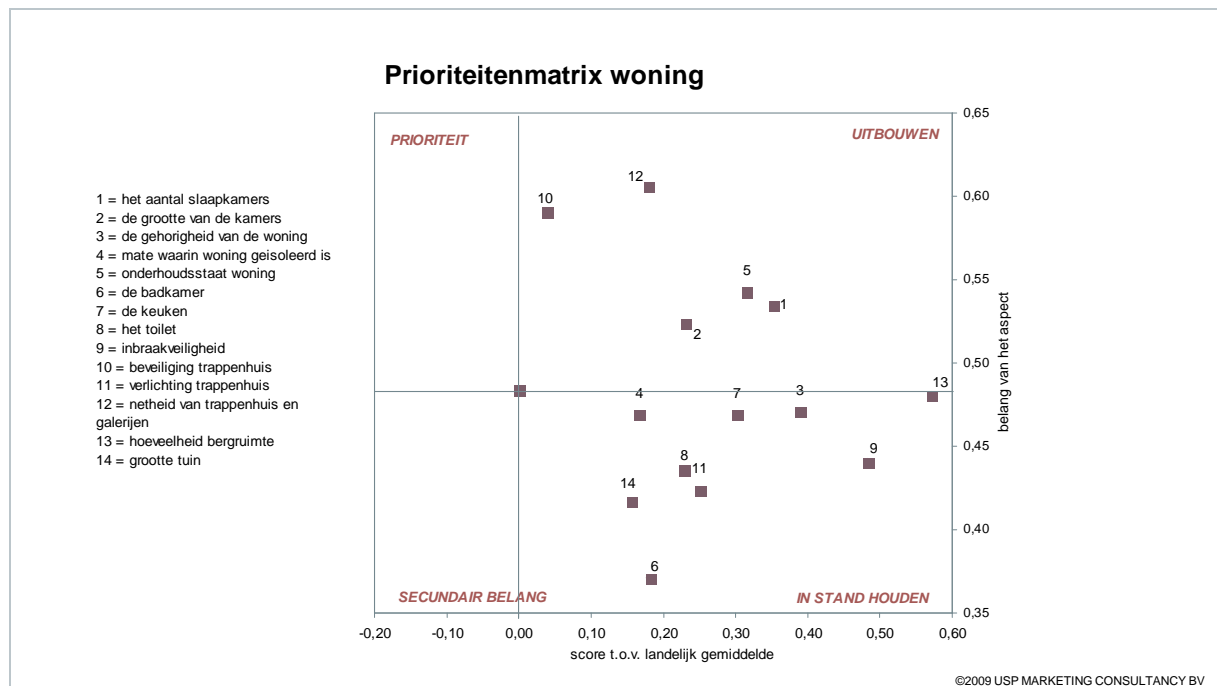
## 1.7 Prioriteitenmatrix

In deze paragraaf worden de verbeterprioriteiten voor Wateringen met betrekking tot de woning beschreven. *Figuur 3* toont de prioriteitenmatrix. In de prioriteitenmatrix worden 2 cijfers tegen elkaar uitgezet:

- 1) de relatieve score van het aspect ten opzichte van het landelijk gemiddelde
- 2) het belang van het aspect (berekend aan de hand van de correlatie (maat van de samenhang) tussen de tevredenheid met het aspect en de tevredenheid met de woning in geheel)

Een verdere uitleg van de prioriteitenmatrix is te vinden in Bijlage A.

Uit *Figuur 3* komt over het algemeen een positief beeld naar voren: een groot deel van de aspecten valt in het segment "uitbouwen". Deze aspecten hebben relatief een hoge samenhang met de "woning in totaal" en worden bovengemiddeld beoordeeld. Dit zijn hiermee de sterke punten van Wateringen. Er is geen enkel aspect dat in het prioriteitensegment valt. Daarnaast vallen er, aangezien alle aspecten beter dan landelijk beoordeeld worden, ook geen aspecten in het 'secundair belangkwadrant'.



Figuur 3. Prioriteitenmatrix woning.

## 1.8 Samenvatting

### Tevredenheidcijfers

In dit hoofdstuk heeft de tevredenheid van de huurders met de woning centraal gestaan. De tevredenheid met de woning in totaal wordt door de huurders van Wateringen gemiddeld met een 7,7 beoordeeld, wat een goede score is. Gekeken naar de verschillende aspecten van de woning worden tien van de veertien onderliggende aspecten met een zeven of hoger beoordeeld, waarbij het aantal slaapkamers (7,8), de verlichting van het trappenhuis/galerij (7,7) en de grootte van de tuin (7,7) het hoogst worden beoordeeld. De volgende aspecten worden door relatief veel huurders met een cijfer onder de 6 beoordeeld:

- Gehorigheid van de woning (22%)
- Mate van isolatie van de woning (20%)
- Beveiliging van het trappenhuis/galerij (16%)

### Prioriteitenmatrix

Een groot deel van de aspecten ten aanzien van de woning vallen in het segment "uitbouwen" en kunnen hiermee bestempeld worden als de krachten van Wateringen. Er zijn geen aspecten die lager dan het landelijke gemiddelde scoren en daarmee zijn er ook geen aspecten die in het 'prioriteiten-' of 'secundair belangkwadrant' vallen.

### Vergelijking met landelijke benchmarks

Uit de resultaten blijkt dat alle aspecten boven de landelijke benchmarks beoordeeld worden. De hoeveelheid bergruimte (+0,6), de inbraakveiligheid van de woning (+0,5), het aantal slaapkamers (+0,4), de gehorigheid van de woning (+0,4), de onderhoudsstaat van de woning (+0,3), de keuken (+0,3) en de woning in totaal (+0,3)

worden door huurders van Wateringen aanzienlijk hoger beoordeeld dan landelijk het geval is. Vergeleken met de overige benchmarks (regionaal, niet-stedelijk en kleinere corporaties) behaalt Wateringen ook op bijna alle aspecten (met uitzondering van de beveiliging en de netheid van het trappenhuis/galerij) hogere scores.

#### *Vergelijking met voorgaande metingen*

Het merendeel van de aspecten is ten opzichte van de voorgaande meting in 2007 gestegen, waarbij de gehorigheid van de woning, de mate van isolatie en de inbraakveiligheid van de woning het sterkst gestegen zijn (allen +0,3). Ten aanzien van deze aspecten zit Wateringen al op de goede weg, maar de eerste twee aspecten worden nog wel (net) onder de norm beoordeeld. De tevredenheid met de beveiliging van het trappenhuis/galerij is het sterkst gedaald ten opzichte van 2007 (-0,3). Dit is dan ook een verbeterpunt.

#### *Aanpassingen woning*

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of ze iets aan de woning willen aanpassen. Op deze vraag geeft 12% een bevestigend antwoord. De meeste respondenten die iets in of om de woning willen aanpassen, geven aan dat het om de volgende zaken gaat:

- Keuken vervangen (12%)
- Toilet bijplaatsen (12%)
- Toilet vervangen (12%)

#### *Verbetertraject*

De bovenstaande analyses bekeken raadt USP het aan om bij het verbetertraject uit te gaan van aspecten die onder de norm beoordeeld worden. Wateringen zal zich dan de komende jaren moeten richten op de volgende speerpunten:

- Verbeteren van de isolatie (en hiermee mogelijk gelijk de gehorigheid) van de woningen.
- De badkamer evalueren en waar mogelijk door middel van groot onderhoudstrajecten verbeteren.
- Het trappenhuis/galerij beter beveiligen bijvoorbeeld door het gebruik van (beter) hang- en sluitwerk of eventuele videobewaking.

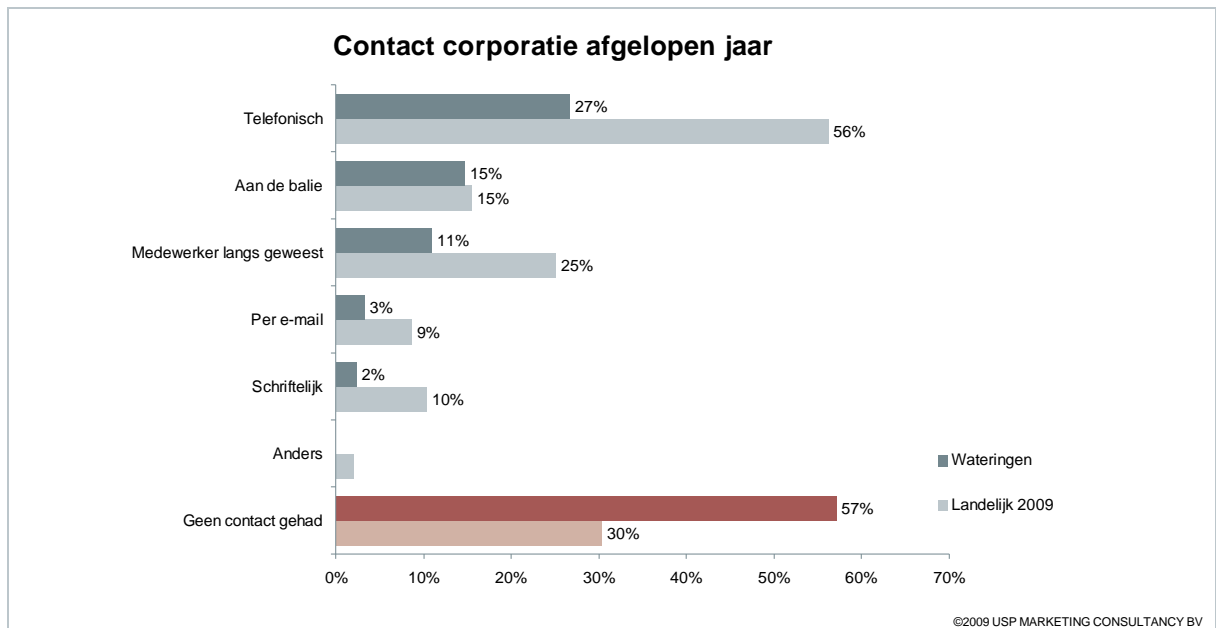
## 2 Tevredenheid dienstverlening

### 2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de resultaten uit het onderzoek over de tevredenheid van de huurders ten aanzien van de dienstverlening van de woningcorporatie. Paragraaf 2.2 bevat een beschrijving van de tevredenheid over de dienstverlening in rapportcijfers en in paragraaf 2.3 wordt de tevredenheid met de dienstverlening weergegeven in percentages. In paragraaf 2.4 komt de vergelijking met de landelijke, regionale, niet-stedelijke en kleinere corporaties cijfers aan bod en in paragraaf 2.5 de vergelijking met voorgaande metingen. In paragraaf 2.6 wordt de prioriteitenmatrix weergegeven en het hoofdstuk wordt in paragraaf 2.7 afgesloten met een beknopte samenvatting.

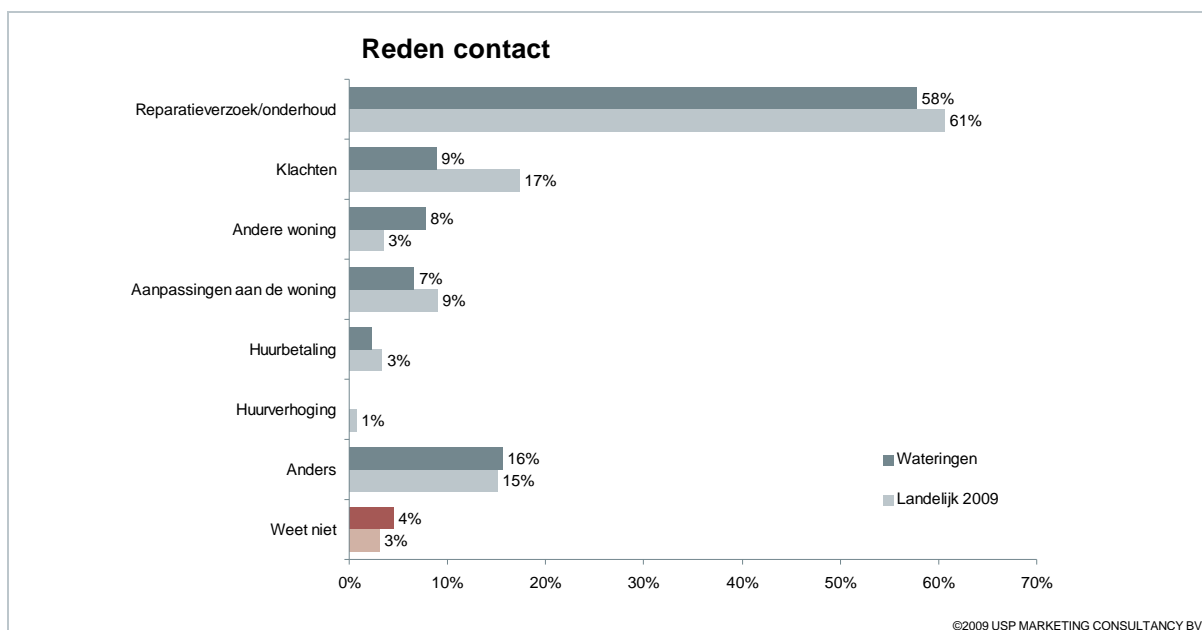
### 2.2 Tevredenheid met de dienstverlening – Wateringen

Allereerst is aan de huurders gevraagd op welke wijze zij het afgelopen jaar contact hebben gehad met de woningcorporatie. Uit *Figuur 4* blijkt dat 27% van de huurders van Wateringen heeft aangegeven telefonisch contact te hebben gehad met de corporatie en 15% van de huurders is aan de balie geweest. Van de huurders geeft 57% aan het afgelopen jaar geen contact te hebben gehad met Wateringen. Dit percentage ligt hoog in vergelijking met de landelijke cijfers (30%). De vragen met betrekking tot de dienstverlening van de corporatie zijn enkel voorgelegd aan de huurders die het afgelopen jaar wel contact hebben gehad met Wateringen (43%). In 2007 gaf 59% aan contact te hebben gehad met de corporatie.



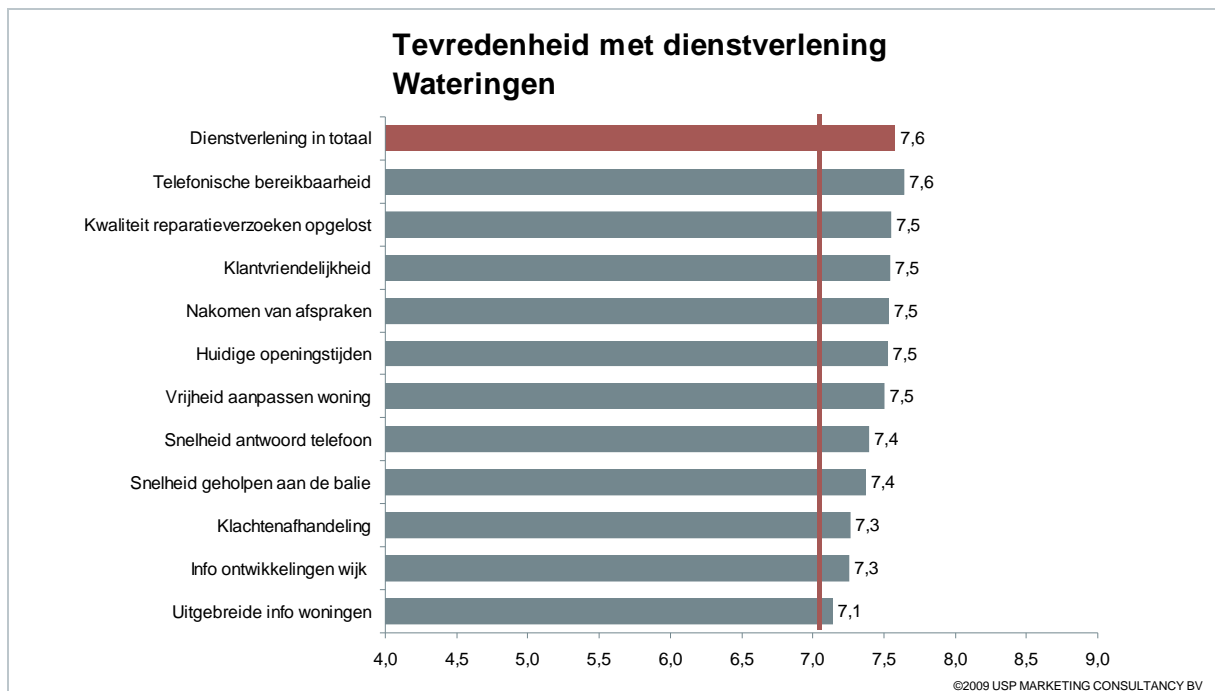
*Figuur 4. Contact gehad met de corporatie in het afgelopen jaar – Wateringen en landelijk.*

*Figuur 5* laat zien om welke redenen de huurders contact hebben gehad met de corporatie. De meeste huurders hebben contact gehad met de corporatie om een reparatieverzoek of onderhoud door te geven (58%). Daarnaast heeft 9% contact gehad met Wieringen in verband met een klacht. Dit percentage ligt een stuk lager dan het percentage huurders dat volgens de landelijke cijfers een klacht indient bij de corporatie (17%). Dit draagt bij aan de hoge tevredenheidscijfers ten aanzien van de aspecten van de dienstverlening van de corporatie.



*Figuur 5. Reden contact – Wieringen en landelijk.*

In *Figuur 6* wordt de tevredenheid van de huurders van Wieringen over de dienstverlening van de corporatie weergegeven. De tevredenheid over de dienstverlening van de corporatie is alleen gemeten bij die huurders die het afgelopen jaar ook daadwerkelijk contact hebben gehad met de corporatie. Nogmaals wordt vermeld dat uit ervaring van USP Marketing Consultancy met tevredenheidsonderzoeken blijkt dat alle waarderingen onder het cijfer 7 aandacht vergen.



Figuur 6. Tevredenheid met dienstverlening Wateringen in rapportcijfers.

Uit *Figuur 6* blijkt dat alle aspecten met een 7 of hoger beoordeeld worden, wat een goede score is. De huurders beoordelen de dienstverlening in totaal gemiddeld met een 7,6. De tevredenheid ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid (7,6) wordt het hoogst beoordeeld. De volgende aspecten worden het laagst beoordeeld, maar liggen qua score keurig boven de norm van 7,0:

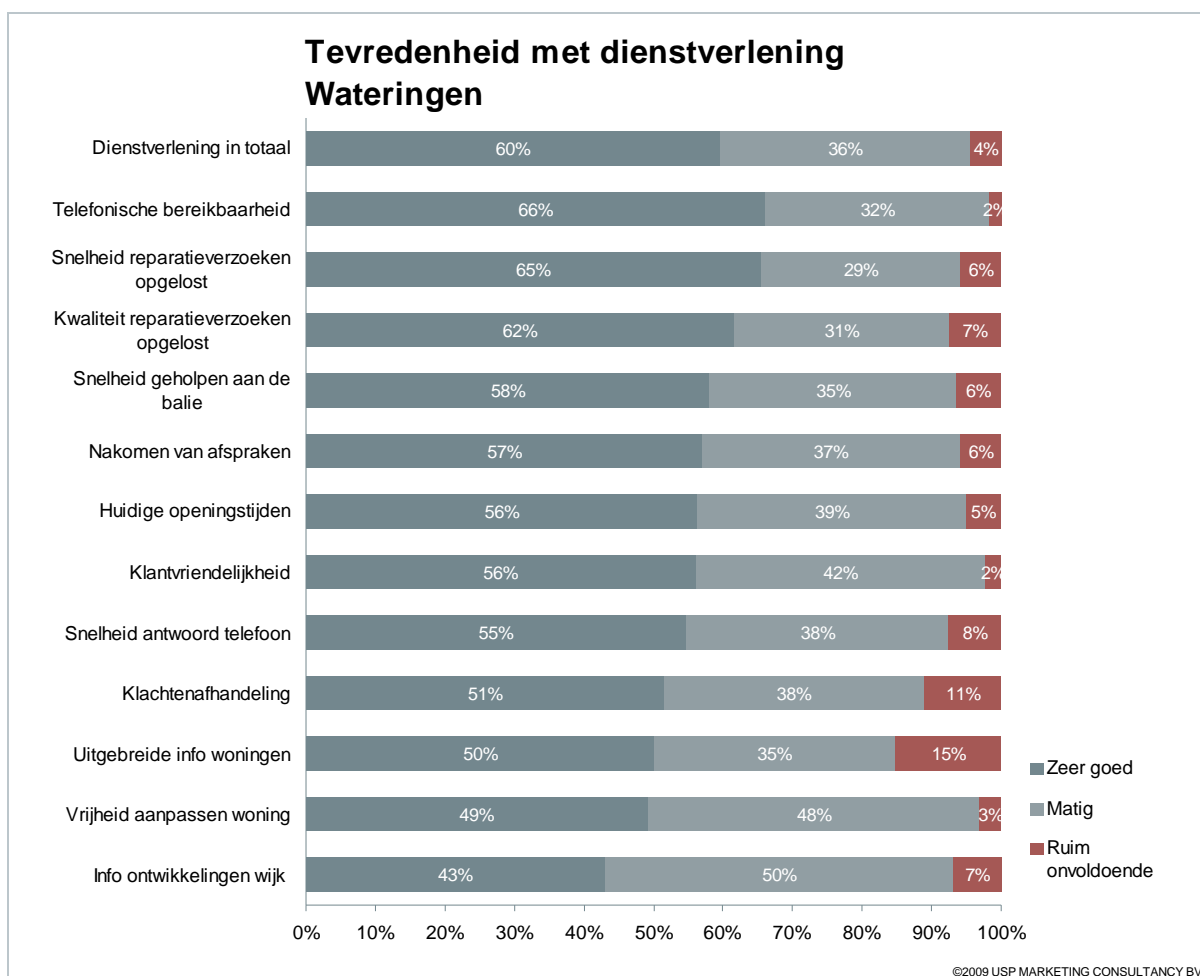
- Uitgebreide informatie over woningen (7,1)
- Info met betrekking tot ontwikkelingen in de wijk (7,3)
- Klachtafhandeling (7,3)

Wanneer huurders concreet naar verbeterpunten van de dienstverlening gevraagd wordt, worden de volgende zaken het meest genoemd (van het totaal aantal huurders van Wateringen heeft 31% een verbeterpunt genoemd). Onderstaande verbeterpunten zijn door de totale groep huurders het meest genoemd:

Concrete verbeterpunten dienstverlening	
▪ Klachtenafhandeling verbeteren (8%)	▪ Afspraken nakomen (6%)
▪ Klantvriendelijkheid verbeteren (7%)	

### 2.3 Beoordeling dienstverlening corporatie in percentages

In de onderstaande figuur staat de tevredenheid van de huurders met de dienstverlening weergegeven in percentages. *Figuur 7* geeft weer in hoeverre de aspecten met betrekking tot de dienstverlening als 'zeer goed', 'matig' of 'ruim onvoldoende' worden beoordeeld door de huurders van Wateringen. Onder 'zeer goed' wordt verstaan een cijfer gelijk aan of hoger dan 8, een 6 of 7 is 'matig' en lager dan een 6 wordt gezien als 'ruim onvoldoende'.



Figuur 7. Tevredenheid met de dienstverlening van Wateringen in percentages.

De volgende aspecten worden door meer dan 60% van de huurders als 'zeer goed' beoordeeld:

- Telefonische bereikbaarheid (66% zeer goed)
- Snelheid waarmee reparatieverzoeken worden opgelost (65% zeer goed)
- Kwaliteit van het oplossen van reparatieverzoeken (62% zeer goed)

De groepen huurders die een cijfer lager dan een 6 geven voor de aspecten zijn relatief klein. Het feit dat de meeste aspecten door (ruim) 9 op de 10 huurders als 'matig' of 'zeer goed' worden beoordeeld is een goede prestatie. Alleen bij de aspecten uitgebreide informatievoorziening over vrije woningen (15% ruim onvoldoende) en klachtenafhandeling (11% ruim onvoldoende) geven relatief veel huurders een rapportcijfer lager dan een 6.

#### 2.4 Tevredenheid dienstverlening in vergelijking met benchmarks

In *Tabel 6* zijn wederom alle aspecten afgezet tegen het regionale gemiddelde, het landelijk, het niet-stedelijk en het kleinere corporaties gemiddelde. De verschillen tussen de cijfers van Wateringen en de landelijke cijfers zijn aangegeven in de derde kolom. Wanneer het verschil groter is dan 0,2 punt is dit cijfer rood (=negatief

verschil ten opzichte van landelijke cijfers) of groen gemaakt (=positief verschil ten opzichte van landelijke cijfers).

Dienstverlening	Wateringen	+/-	Landelijk	Regio West	Niet-stedelijk	Kleinere corporaties
Snelheid antwoord telefoon	7,4	0,1	7,3	7,0	7,4	7,3
Snelheid geholpen aan de balie	7,4	-0,4	7,8	7,6	7,8	7,8
Snelheid reparatieverzoeken opgelost	7,7	0,6	7,1	6,6	7,1	7,1
Kwaliteit reparatieverzoeken opgelost	7,5	0,5	7,1	6,8	7,1	7,0
Huidige openingstijden	7,5	0,2	7,3	7,1	7,3	7,3
Telefonische bereikbaarheid	7,6	0,2	7,5	7,3	7,5	7,5
Uitgebreide info woningen	7,1	0,4	6,8	6,7	6,8	6,8
Vrijheid aanpassen woning	7,3	0,4	7,1	7,1	7,1	7,1
Klantvriendelijkheid	7,5	0,4	7,6	7,6	7,7	7,6
Klachtenafhandeling	7,5	-0,1	7,3	7,0	7,3	7,2
Nakomen van afspraken	7,3	0,0	7,2	6,9	7,2	7,2
<b>Dienstverlening in totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>0,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>

Tabel 6. Tevredenheid dienstverlening Wateringen vergeleken de benchmarks.

Uit Tabel 6 blijkt dat voornamelijk het oplossen van reparatieverzoeken (zowel wat betreft snelheid als wat betreft kwaliteit) een stuk hoger dan het landelijk gemiddelde beoordeeld wordt (respectievelijk +0,6 en +0,5). Daarnaast krijgen ook de uitgebreide informatievoorziening over vrije woningen, de vrijheid om zaken aan te passen in de woning en de klantvriendelijkheid (+0,4) een positief onderscheidende score ten opzichte van het landelijk gemiddelde. De snelheid waarmee men geholpen wordt aan de balie scoort als enige aspect aanzienlijk lager dan landelijk het geval is (-0,4).

## 2.5 Tevredenheid dienstverlening in vergelijking met voorgaande metingen

In Tabel 7 en Tabel 8 worden de tevredenheidsscores van dit jaar vergeleken met die van de voorgaande metingen. Uit Tabel 7 blijkt dat de meeste aspecten van de dienstverlening in 2009 licht gedaald zijn ten opzichte van voorgaande meting in 2007. Deze daling is het sterkst voor het aspect 'snelheid geholpen aan de balie' (-0,5). Wederom valt op Wateringen goed scoort op de afhandeling van reparatieverzoeken: de tevredenheid met beide onderdelen (snelheid en kwaliteit) is gestegen ten opzichte van 2007 (+0,2 en +0,3). Er is wat deze aspecten betreft een stijgende lijn zichtbaar vanaf 2004. Een zeer mooi prestatie van Wateringen.

Wateringen							
Woning	2009	+/-	2007	2006	2005	2004	2003
Snelheid antwoord telefoon	7,4	-0,2	7,6	7,4	7,3	7,2	7,4
Snelheid geholpen aan de balie	7,4	-0,5	7,9	7,6	7,7	7,3	7,8
Snelheid reparatieverzoeken opgelost	7,7	0,2	7,6	7,3	7,2	7,1	7,3
Kwaliteit reparatieverzoeken opgelost	7,5	0,3	7,2	7,1	7,0	7,0	7,0
Huidige openingstijden	7,5	0,1	7,4	7,3	7,3	7,1	7,4
Telefonische bereikbaarheid	7,6	-0,1	7,7	7,4	7,5	7,3	8,0
Uitgebreide info woningen	7,1	0,4	6,8	6,6	6,3	5,9	5,9
Info ontwikkelingen wijk	7,3	-0,1	7,4	7,3	6,8	6,4	6,6
Vrijheid aanpassen woning	7,5	-0,2	7,7	6,9	7,2	7,1	6,9
Klantvriendelijkheid	7,5	-0,1	7,7	7,3	7,3	7,2	7,3
Klachtenafhandeling	7,3	-0,1	7,4	7,3	7,1	7,1	7,4
Nakomen van afspraken	7,5	-0,1	7,7	7,4	7,2	7,3	7,5
Dienstverlening in totaal	<b>7,6</b>	<b>0,0</b>	<b>7,6</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>

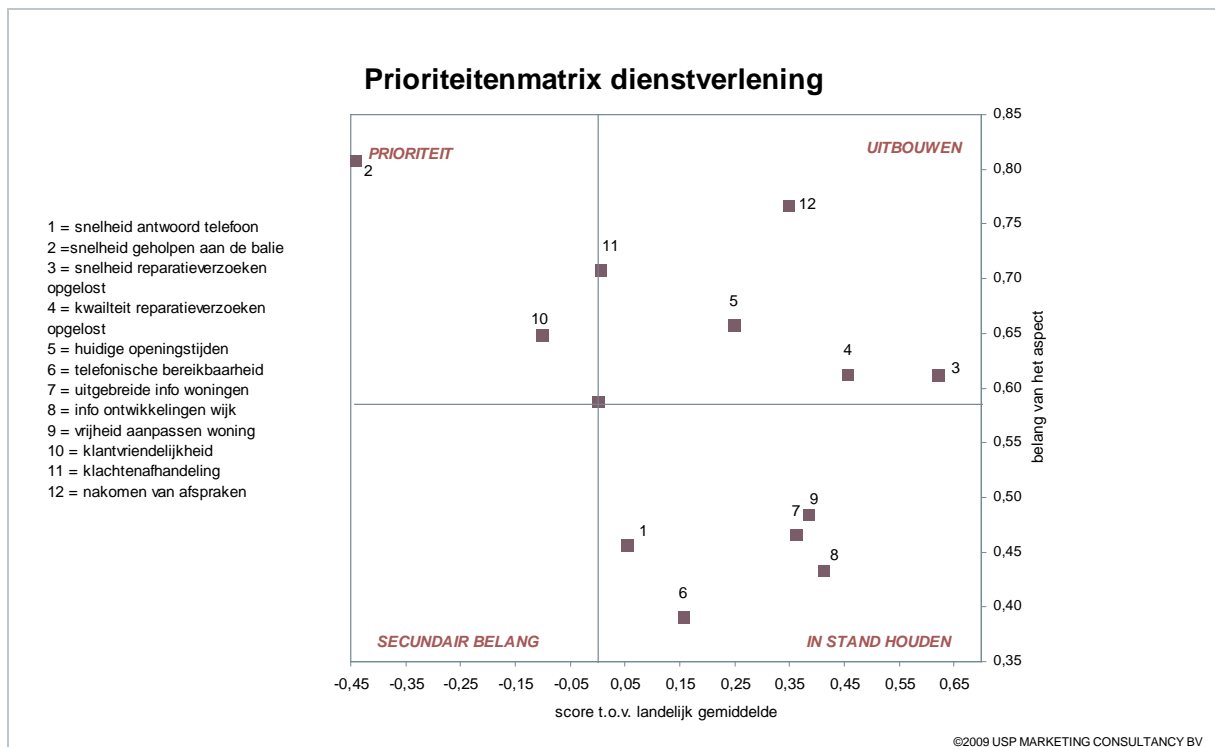
Tabel 7. Tevredenheid dienstverlening Wateringen vergeleken met voorgaande meting.

Landelijke cijfers							
Woning	2009	+/-	2007	2006	2005	2004	2003
Snelheid antwoord telefoon	7,3	0,1	7,3	7,3	7,2	7,1	7,0
Snelheid geholpen aan de balie	7,8	0,2	7,6	7,7	7,5	7,3	7,3
Snelheid reparatieverzoeken opgelost	7,1	0,1	7,1	7,1	6,9	6,8	6,7
Kwaliteit reparatieverzoeken opgelost	7,1	0,1	7,0	7,0	6,9	6,8	6,8
Huidige openingstijden	7,3	0,0	7,3	7,3	7,3	7,2	7,2
Telefonische bereikbaarheid	7,5	0,0	7,4	7,4	7,4	7,3	7,3
Uitgebreide info woningen	6,8	-0,1	6,9	6,9	6,8	6,6	6,7
Info ontwikkelingen wijk	6,8	-0,1	7,0	6,9	6,8	6,7	6,7
Vrijheid aanpassen woning	7,1	0,0	7,1	7,1	7,1	7,0	6,9
Klantvriendelijkheid	7,6	0,1	7,6	7,6	7,5	7,4	7,4
Klachtenafhandeling	7,3	0,1	7,2	7,2	7,1	7,0	7,0
Nakomen van afspraken	7,2	0,0	7,2	7,2	7,1	7,0	7,0
Dienstverlening in totaal	<b>7,3</b>	<b>0,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>

Tabel 8. Vergelijking landelijke tevredenheid woning 2009 met voorgaande meting.

## 2.6 Prioriteitenmatrix

*Figuur 8* geeft de prioriteitenmatrix op het gebied van de dienstverlening van de corporatie weer. Het merendeel van de aspecten liggen in de segmenten 'uitbouwen' en 'in stand houden'. Dit is een positief resultaat: deze aspecten worden boven het landelijk gemiddelde beoordeeld. Uitschieter is het aspect 'nakomen van afspraken' (12): dit aspect wordt zeer belangrijk gevonden en heeft een hoge tevredenheid. Het enige aspect dat in het prioriteitensegment valt (=bovengemiddeld belang en onder het landelijk gemiddelde beoordeeld) is de tevredenheid ten aanzien van de snelheid waarmee de huurders worden geholpen aan de balie (2). Dit aspect krijgt wel een score ruim boven de norm (7,4), maar scoort aanzienlijk lager dan in voorgaande meting en tevens aanzienlijk lager dan het landelijke gemiddelde. Daarnaast hechten de huurders van alle aspecten het meeste belang aan dit aspect. Het is belangrijk om dit aspect in de gaten te houden om te voorkomen dat de tevredenheid verder daalt.



*Figuur 8. Prioriteitenmatrix dienstverlening.*

## 2.7 Samenvatting

### Contact en tevredenheidcijfers

In dit hoofdstuk heeft de tevredenheid van de huurders ten aanzien van de dienstverlening van Wateringen centraal gestaan. Van de huurders heeft 43% het afgelopen jaar contact gehad met Wateringen. Dit betrof met name telefonisch contact (27%) en bezoeken aan de balie (15%). De reden voor dit contact was in de meeste gevallen reparatieverzoeken of onderhoud (58%).

De tevredenheid met de dienstverlening wordt door de huurders van Wateringen gemiddeld met een 7,6 beoordeeld en alle onderliggende aspecten worden boven de norm van 7,0 beoordeeld. De telefonische bereikbaarheid wordt het hoogst beoordeeld (7,6).

#### *Prioriteitenmatrix*

Van de 12 aspecten vallen slechts 2 aspecten (snelheid geholpen aan de balie en klantvriendelijkheid) in het prioriteitensegment (bovengemiddeld belang en ondergemiddeld beoordeeld). Het merendeel van de segmenten valt in het segment 'uitbouwen' (=bovengemiddeld belang en boven het landelijk gemiddelde beoordeeld) en in het segment 'in stand houden' (=ondergemiddeld belang en boven het landelijk gemiddelde beoordeeld). Met name het aspect 'nakomen van afspraken' scoort erg goed (hoog belang en hoge tevredenheid). Het is van belang voor Wateringen om deze goede score vast te houden.

#### *Vergelijking met landelijke benchmarks*

Uit de resultaten blijkt dat de meeste beoordelingen van de aspecten van de dienstverlening gelijk aan of boven het landelijk gemiddelde beoordeeld worden. Een sterke positieve afwijking ten opzichte van het landelijke gemiddelde is te zien bij zowel de snelheid als de kwaliteit van het oplossen van reparatieverzoeken (respectievelijk +0,6 en +0,5). Een sterke negatieve afwijking daarentegen geldt voor de snelheid waarmee men geholpen wordt aan de balie (-0,4).

#### *Vergelijking met voorgaande metingen*

Wanneer men de tevredenheid met de dienstverlening vergelijkt met voorgaande meting (2007), is te zien dat Wateringen anno 2009 op het merendeel van de aspecten iets minder goed wordt beoordeeld. Wederom is de sterkste daling te vinden bij het aspect 'snelheid geholpen aan de balie' (-0,5). De aspecten die te maken hebben met de afhandeling van reparatieverzoeken scoren wederom positief (snelheid +0,2 en kwaliteit +0,3). Sinds 2004 is er een stijgende trend zichtbaar met betrekking tot deze aspecten. Een zeer mooie prestatie voor een proces waar huurders veelal erg kritisch tegenover staan.

#### *Verbetertraject*

De bovenstaande analyses bekeken raadt USP het aan om bij het verbetertraject uit te gaan van het aspect dat het meest duidelijk in het prioriteitensegment valt. Wateringen zal de komende jaren het volgende aspect in de gaten moeten houden:

- Het verbeteren van de snelheid waarmee men geholpen wordt aan de balie.

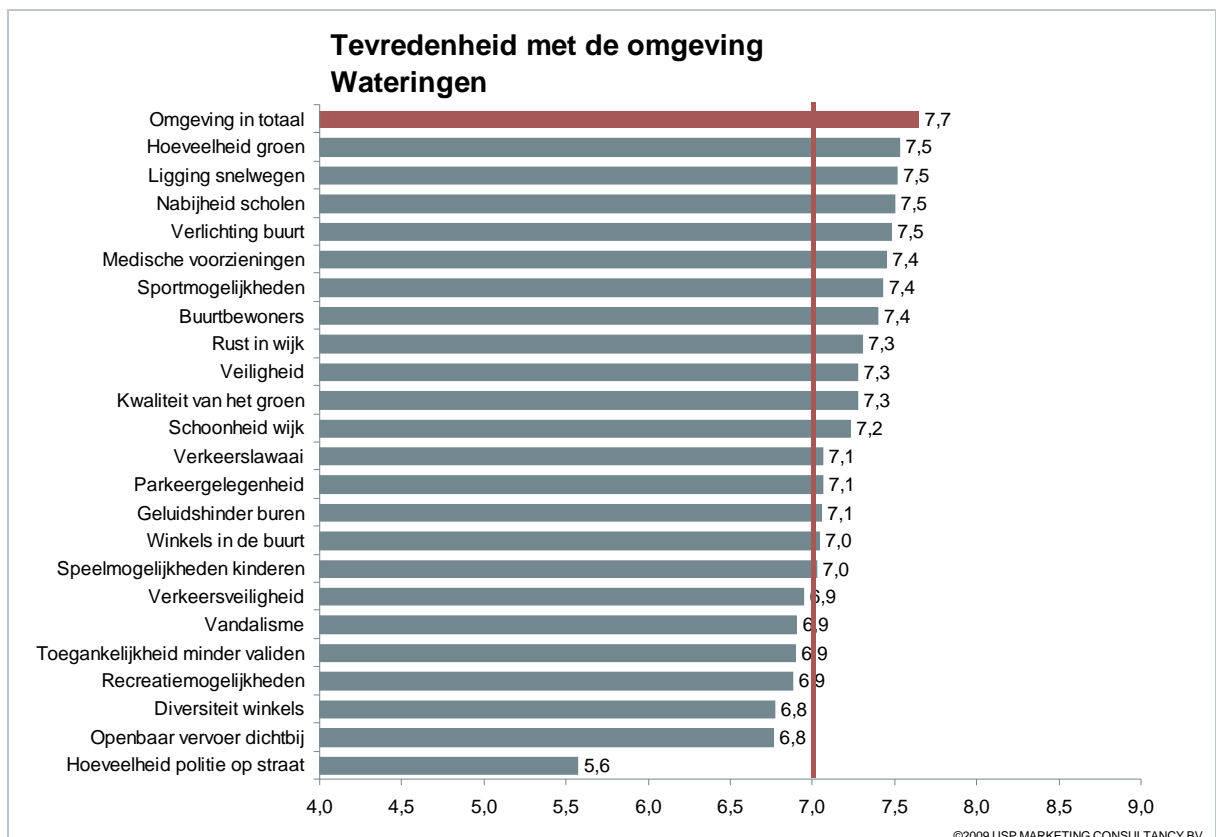
## 3 Tevredenheid woonomgeving en leefbaarheid

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de resultaten uit het onderzoek over de tevredenheid van de huurders over de woonomgeving en leefbaarheid in de wijk. Paragraaf 3.2 bevat een beschrijving van de resultaten van de tevredenheid over de woonomgeving in rapportcijfers en in paragraaf 3.3 worden de resultaten gepresenteerd in percentages. In paragraaf 3.4 worden vervolgens de cijfers vergeleken met de benchmarks en paragraaf 3.5 met de voorgaande metingen. De prioriteitenmatrix komt in paragraaf 3.6 aan de orde en het hoofdstuk wordt in paragraaf 3.7 afgesloten met een beknopte samenvatting.

### 3.2 Tevredenheid met de woonomgeving – Wateringen

In deze paragraaf komt de tevredenheid over de woonomgeving aan bod. Als eerste wordt hier weer de tevredenheid van de huurders van Wateringen als geheel weergegeven. Ook hier geldt dat alle waarderingen onder het cijfer 7 aandacht vergen. In *Figuur 9* staat de tevredenheid van de huurders met de woonomgeving weergegeven.



Figuur 9. Tevredenheid met de omgeving Wateringen in rapportcijfers.

De omgeving in totaal wordt beoordeeld met een 7,7. Daarnaast wordt het merendeel van de onderliggende elementen met een cijfer boven de norm beoordeeld. De hoogst gemiddelde waardering van de huurders van Wateringen wordt gegeven voor de volgende aspecten:

- De hoeveelheid groen (7,5)
- De ligging van de snelwegen (7,5)
- De nabijheid van scholen (7,5)
- De verlichting in de buurt (7,5)

Het minst tevreden zijn de huurders over de volgende aspecten:

- De hoeveelheid politie op straat (5,6)
- De nabijheid van het openbaar vervoer (6,8)
- De diversiteit aan winkels (6,8)

Opvallend is dat de omgeving in totaal hoger scoort dan alle onderliggende aspecten. Ervaring van USP leert dat het totaalcijfer meer is dan een gemiddelde van de onderliggende cijfers. Een belangrijk deel van het totaalcijfer wordt bepaald door gevoel en emotie van de huurders. Uit het feit dat het totaalcijfer voor de woonomgeving hoger scoort dan de onderliggende cijfers kan geconcludeerd worden dat de huurders van Wateringen met veel plezier in hun eigen buurt wonen.

Gevraagd naar concrete verbeteringen voor de wijk worden de onderstaande zaken door de huurders van Wateringen het meest genoemd (van het totaal aantal huurders heeft 51% verbeterpunten aangegeven).

Concrete verbeterpunten woonomgeving	
▪ Meer parkeergelegenheid (6%)	▪ Verlichting aan achterkant woningen (4%)
▪ Onderhoud groen (5%)	▪ Overlast van jongeren tegengaan (4%)
▪ Meer groen (5%)	▪ Meer winkels (4%)
▪ Verkeersveiligheid verbeteren (5%)	

De huurders is tevens gevraagd wat naar hun mening de drie grootste problemen in de wijk zijn. Hieronder worden de belangrijkste problemen opgesomd van de huurders in totaal (van het totaal aantal huurders heeft 38% problemen in de wijk aangegeven):

Grootste problemen in de wijk	
▪ Hangjongeren (9%)	▪ Verkeersveiligheid (5%)
▪ Parkeergelegenheid (6%)	▪ Hondenpoep (4%)
▪ Geluidsoverlast (5%)	▪ Verkeerslawaaai (4%)

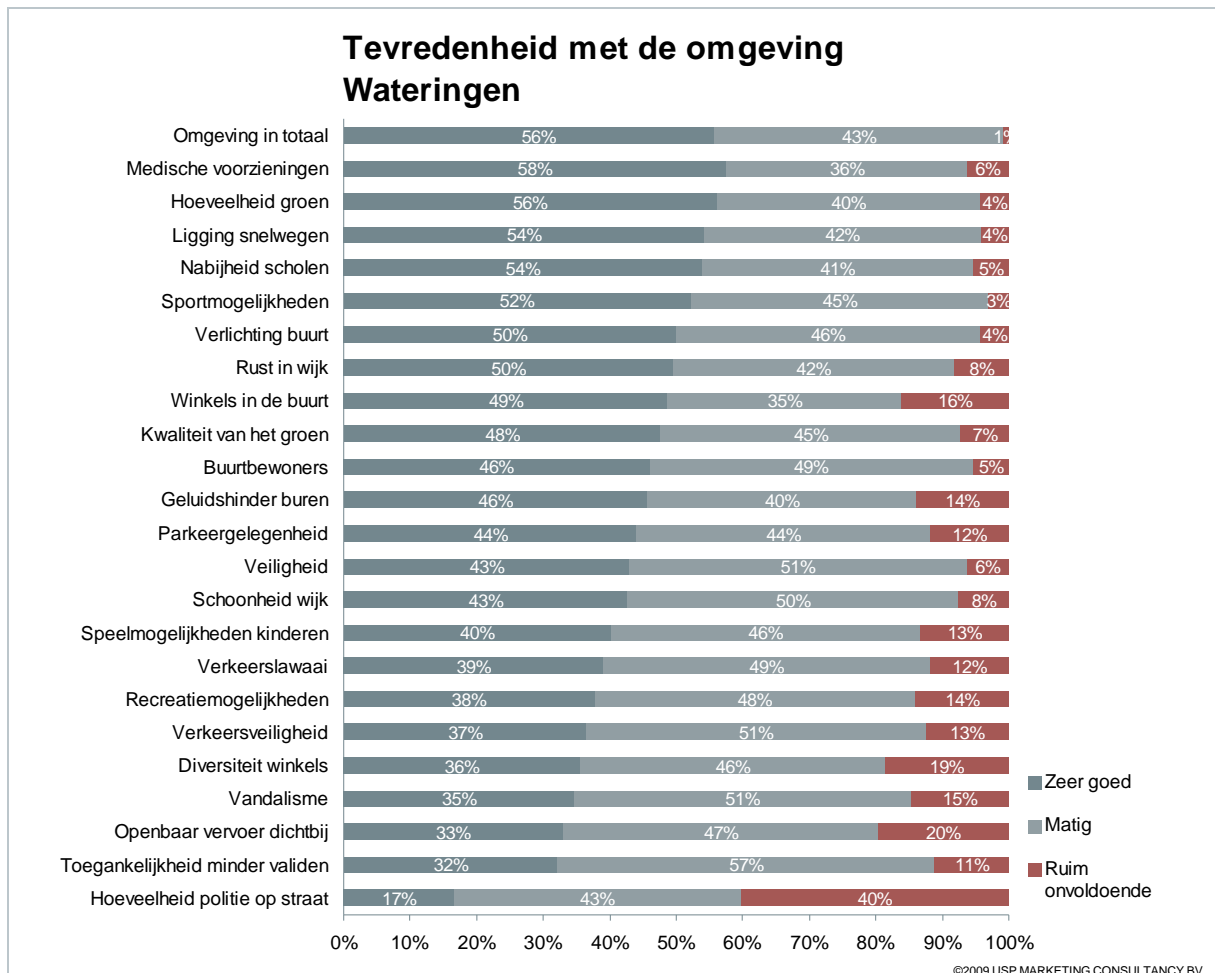
### 3.3 Beoordeling woonomgeving in percentages

In *Figuur 10* staat weergegeven in hoeverre de huurders de omgevingsaspecten 'zeer goed', 'matig' of 'ruim onvoldoende' hebben gewaardeerd. Uit deze figuur blijkt dat de volgende aspecten relatief vaak als 'zeer goed' bestempeld worden:

- De medische voorzieningen (58% zeer goed)
- De hoeveelheid groen (56% zeer goed)
- De ligging ten aanzien van de snelwegen (54% zeer goed)
- De nabijheid van scholen (54% zeer goed).

De volgende aspecten worden relatief vaak met een 'ruim onvoldoende' beoordeeld:

- De hoeveelheid politie op straat (40% ruim onvoldoende)
- De nabijheid van openbaar vervoer (20% ruim onvoldoende)
- De diversiteit aan winkels (19% ruim onvoldoende)



*Figuur 10. Tevredenheid met de omgeving Wateringen in percentages.*

### 3.4 Tevredenheid woonomgeving in vergelijking met benchmarks

In *Tabel 9* zijn de aspecten met betrekking tot de omgeving afgezet tegen het landelijk, regionaal, niet-stedelijk en kleinere corporatie gemiddelde. Positieve of negatieve verschillen groter dan 0,2 punt, zijn respectievelijk groen of rood gemarkeerd.

Woonomgeving	Wateringen	+/-	Landelijk	Regio West	Niet-stedelijke	Kleinere corporaties
<b>Voorzieningen</b>						
Winkels in de buurt	7,0	-0,1	7,1	7,0	7,0	7,0
Recreatiemogelijkheden	6,9	0,0	6,9	6,9	6,9	6,9
Speelmogelijkheden kinderen	7,0	<b>0,6</b>	6,5	6,6	6,5	6,5
Nabijheid scholen	7,5	0,0	7,5	7,4	7,5	7,5
Diversiteit winkels	6,8	0,0	6,7	6,5	6,6	6,7
Medische voorzieningen	7,4	<b>0,3</b>	7,1	7,0	7,1	7,1
Sportmogelijkheden	7,4	<b>0,3</b>	7,1	6,9	7,1	7,1
<b>Bereikbaarheid</b>						
Parkeergelegenheid	7,1	0,2	6,9	6,9	7,0	6,9
Nabijheid openbaar vervoer	6,8	-0,1	6,9	6,4	6,8	6,8
Ligging snelwegen	7,5	<b>0,3</b>	7,2	7,0	7,2	7,2
Toegankelijkheid minder validen	6,9	<b>0,4</b>	6,5	6,4	6,5	6,6
<b>Groen en netheid</b>						
Hoeveelheid groen	7,5	<b>0,3</b>	7,3	7,2	7,3	7,3
Kwaliteit van het groen	7,3	<b>0,4</b>	6,8	6,8	6,8	6,9
Rust in wijk	7,3	0,2	7,1	7,3	7,3	7,2
Geluidshinder burens	7,1	0,2	6,9	7,0	7,0	7,0
Schoonheid wijk	7,2	<b>0,3</b>	7,0	7,0	7,1	7,0
<b>Veiligheid</b>						
Veiligheid	7,3	<b>0,3</b>	7,0	7,1	7,1	7,1
Verlichting buurt	7,5	0,2	7,3	7,4	7,3	7,3
Vandalisme	6,9	0,0	6,9	7,0	7,0	6,9
Verkeersveiligheid	6,9	0,2	6,8	6,9	6,8	6,8
Hoeveelheid politie op straat	5,6	<b>-0,4</b>	6,0 *	5,2 *	6,0 *	6,0 *
Verkeerslawaaai	7,1	0,2	6,8	6,9	6,9	6,9
Buurtbewoners	7,4	0,0	7,4	7,5	7,5	7,4
<b>Woonomgeving in totaal</b>	<b>7,7</b>	<b>0,3</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>

*Tabel 9. Vergelijking tevredenheid omgeving voor Wateringen met benchmarks.*

*\*Dit aspect is in voorgaande jaren met een andere vraagstelling doorgemeten.*

Uit *Tabel 9* blijkt dat het merendeel van de aspecten hoger dan landelijk scoort. Positieve uitschieters zijn de speelmogelijkheden voor kinderen (+0,6), toegankelijkheid voor minder validen (+0,4) en de kwaliteit van het groen (+0,4). Het blijkt ook dat de aspecten ten aanzien van veiligheid gelijk aan of hoger dan landelijk scores. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de tevredenheid ten aanzien van de veiligheid in de buurt goed is,

waardoor er minder politie nodig is op straat. Dus ondanks dat men een relatief laag tevredenheidcijfer geeft, is er niet per se meer politie op straat nodig.

### 3.5 Tevredenheid woonomgeving in vergelijking met voorgaande metingen

In *Tabel 10* en *Tabel 11* worden de tevredenheidsscores van dit jaar vergeleken met die van de voorgaande meting. De scores van de aspecten met meer dan 0,2 punten verschil, zijn rood of groen gemaakt.

Wateringen							
Woonomgeving	2009	+/-	2007	2006	2005	2004	2003
<b>Voorzieningen</b>							
Winkels in de buurt	7,0	0,2	6,9	7,1	7,0	6,7	6,9
Recreatiemogelijkheden	6,9	0,3	6,6	7,0	6,7	6,6	6,7
Speelmogelijkheden kinderen	7,0	0,2	6,8	7,0	6,8	6,7	6,7
Nabijheid scholen	7,5	-0,1	7,6	7,5	7,6	7,6	7,4
Diversiteit winkels	6,8	0,2	6,6	7,1	7,0	6,7	6,7
Medische voorzieningen	7,4	0,1	7,3	7,2	7,3	7,1	7,1
Sportmogelijkheden	7,4	-0,1	7,6	7,3	7,4	7,3	7,3
<b>Bereikbaarheid</b>							
Parkeergelegenheid	7,1	0,1	7,0	6,9	6,8	7,1	6,9
Nabijheid openbaar vervoer	6,8	0,4	6,4	6,8	6,5	6,6	6,7
Ligging snelwegen	7,5	0,2	7,3	7,4	7,6	7,4	7,4
Toegankelijkheid minder validen	6,9	0,5	6,4	6,7	6,5	6,3	6,8
<b>Groen en netheid</b>							
Hoeveelheid groen	7,5	0,3	7,3	7,4	7,1	7,1	7,1
Kwaliteit van het groen	7,3	0,2	7,1	7,3	6,9	6,9	7,0
Rust in wijk	7,3	0,2	7,1	7,2	7,3	7,1	7,3
Geluidshinder bureu	7,1	0,3	6,7	6,8	7,0	6,7	6,8
Schoonheid wijk	7,2	0,3	7,0	7,1	7,1	7,0	6,9
<b>Veiligheid</b>							
Persoonlijke veiligheid	7,3	0,3	7,0	7,0	6,9	6,9	6,8
Verlichting buurt	7,5	0,3	7,2	7,4	7,1	7,1	7,1
Vandalisme	6,9	-0,1	7,0	6,8	6,6	6,5	6,5
Verkeersveiligheid	6,9	0,2	6,7	6,8	6,7	6,9	6,7
Hoeveelheid politie op straat *	5,6	-	-	-	-	-	-
Verkeerslawaaai	7,1	0,2	6,8	7,0	7,0	6,9	6,8
Buurtbewoners	7,4	0,1	7,3	7,5	7,4	7,4	7,4
<b>Woonomgeving in totaal</b>	<b>7,7</b>	<b>0,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>

Tabel 10. Tevredenheid woonomgeving Wateringen vergeleken met voorgaande jaren.

\*Dit aspect is in voorgaande jaren met een andere vraagstelling doorgemeten.

Landelijke cijfers							
Woonomgeving	2009	+/-	2007	2006	2005	2004	2003
<b>Voorzieningen</b>							
Winkels in de buurt	7,1	0,0	7,1	7,2	7,1	7,1	7,2
Recreatiemogelijkheden	6,9	0,0	6,8	6,6	6,5	6,5	6,6
Speelmogelijkheden kinderen	6,5	-0,1	6,6	6,4	6,3	6,3	6,3
Nabijheid scholen	7,5	0,0	7,5	7,5	7,4	7,3	7,4
Diversiteit winkels	6,7	0,1	6,7	6,8	6,7	6,6	6,7
Medische voorzieningen	7,1	0,0	7,1	7,0	7,0	7,0	7,0
Sportmogelijkheden	7,1	0,0	7,1	6,9	6,9	6,8	6,9
<b>Bereikbaarheid</b>							
Parkeergelegenheid	6,9	0,0	6,9	6,8	6,7	6,7	6,7
Nabijheid openbaar vervoer	6,9	0,1	6,8	6,9	6,9	6,9	7,0
Ligging snelwegen	7,2	0,0	7,3	7,4	7,3	7,3	7,3
Toegankelijkheid minder validen	6,5	0,1	6,4	6,4	6,3	6,3	6,3
<b>Groen en netheid</b>							
Hoeveelheid groen	7,3	0,0	7,3	7,2	7,2	7,2	7,2
Kwaliteit van het groen	6,8	0,0	6,9	6,9	6,8	6,8	6,8
Rust in wijk	7,1	0,0	7,1	7,0	6,9	6,8	6,9
Geluidshinder burens	6,9	0,0	6,9	6,8	6,7	6,6	6,7
Schoonheid wijk	7,0	0,0	7,0	6,8	6,8	6,6	6,7
<b>Veiligheid</b>							
Persoonlijke veiligheid	7,0	0,0	7,0	6,8	6,7	6,6	6,6
Verlichting buurt	7,3	-0,1	7,3	7,2	7,2	7,1	7,1
Vandalisme	6,9	0,0	6,8	6,6	6,6	6,4	6,4
Verkeersveiligheid	6,8	0,0	6,8	6,7	6,7	6,6	6,6
Hoeveelheid politie op straat *	6,0	-	-	-	-	-	-
Verkeerslawaai	6,8	0,0	6,9	6,7	6,7	6,6	6,7
Buurtbewoners	7,4	0,0	7,4	7,4	7,3	7,2	7,3
<b>Woonomgeving in totaal</b>	<b>7,3</b>	<b>-0,2</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,4</b>

Tabel 11. Vergelijking landelijke tevredenheid woning 2009 met voorgaande jaren.

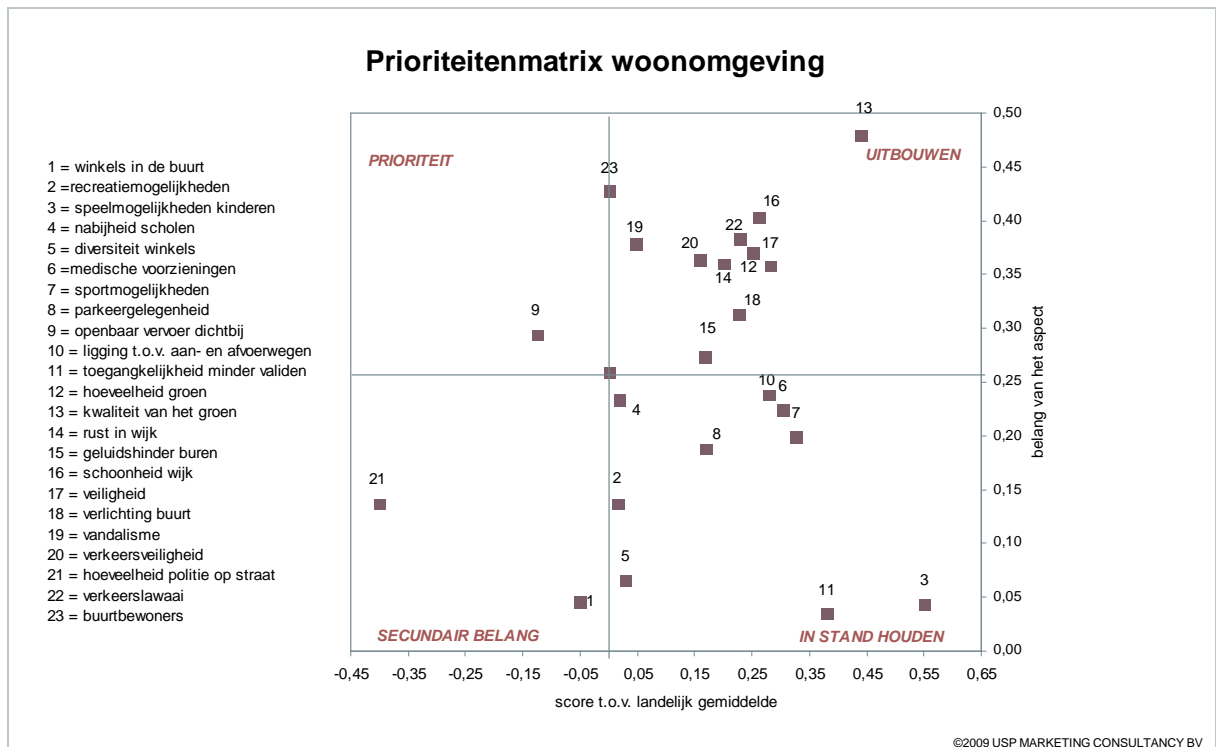
\*Dit aspect is in voorgaande jaren met een andere vraagstelling doorgemeten.

Uit Tabel 10 blijkt dat het merendeel van de aspecten ten aanzien van de woonomgeving dit jaar beter beoordeeld worden dan in 2007. Met name de aspecten met betrekking tot de hoofdonderdelen 'groen en netheid' en 'bereikbaarheid' laten positieve afwijkingen zien ten opzichte van voorgaande meting.

### 3.6 Prioriteitenmatrix

Figuur 11 toont de prioriteitenmatrix op het gebied van de woonomgeving. Er is slechts één aspect dat in het 'prioriteitensegment' valt, te noemen 'de nabijheid van het openbaar vervoer' (9). Dit aspect scoort net onder

het landelijk gemiddelde, maar wordt wel bovengemiddeld belangrijk gevonden. Het verschil met het landelijke gemiddelde is echter minimaal (-0,1). Een groot deel van de aspecten valt in het 'uitbouwsegment': deze aspecten scoren hoger dan landelijk en worden tevens bovengemiddeld belangrijk gevonden. Deze aspecten kunnen beschouwd worden als de krachten van Wateringen. De kwaliteit van het groen (13) schiet er in positieve zin uit: aan dit aspect hechten de huurders het meeste belang en dit aspect krijgt de op één na hoogste score ten opzichte van het landelijke gemiddelde. Een zeer mooi resultaat. Ook hier valt weer op dat het aspect 'hoeveelheid politie op straat' (21), ondanks de lage score, relatief onbelangrijk gevonden wordt.



Figuur 11. Prioriteitenmatrix woonomgeving.

### 3.7 Samenvatting

#### Tevredenheidcijfers

De tevredenheid met de woonomgeving in totaal wordt beoordeeld met een 7,7. Van de 23 onderliggende aspecten worden er 7 (net) onder de norm van 7,0 beoordeeld. De hoogste beoordelingen krijgen de volgende aspecten:

- De hoeveelheid groen (7,5)
- De ligging van de snelwegen (7,5)
- De nabijheid van scholen (7,5)
- De verlichting in de buurt (7,5)

De huurders zijn minder tevreden over de volgende aspecten:

- De hoeveelheid politie op straat (5,6; 40% ruim onvoldoende)

- De nabijheid van het openbaar vervoer (6,8; 20% ruim onvoldoende)
- De diversiteit aan winkels (6,8; 19% ruim onvoldoende)

#### *Prioriteitenanalyse*

Uit de prioriteitenmatrix komt naar voren dat de nabijheid van het openbaar vervoer in het prioriteitensegment valt. Dit aspect wordt minder goed beoordeeld dan landelijk, maar wordt wel bovengemiddeld belangrijk gevonden. Opgemerkt dient te worden dat dit aspect dicht tegen het landelijk gemiddelde aanligt (-0,1). De kwaliteit van het groen is één van de grote krachten van Wateringen: dit aspect scoort vrijwel het hoogst ten opzichte van het landelijke gemiddelde en wordt van alle aspecten het belangrijkste gevonden. De hoeveelheid politie op straat vindt men relatief onbelangrijk.

#### *Vergelijking met landelijke benchmarks*

Ten opzichte van de landelijke benchmarks scoort het merendeel van de aspecten boven het landelijk gemiddelde. Met name de speelmogelijkheden voor kinderen (+0,6), toegankelijkheid voor minder validen (+0,4) en de kwaliteit van het groen (+0,4) scoren beter dan landelijk het geval is.

#### *Vergelijking met voorgaande metingen*

Het merendeel van de aspecten ten aanzien van de woonomgeving wordt in 2009 beter beoordeeld dan in 2007. Dit geldt met name voor de aspecten met betrekking tot de hoofdonderdelen 'groen en netheid' en 'bereikbaarheid'.

#### *Verbetertraject*

De bovenstaande analyses bekeken, raadt USP het aan om bij het verbetertraject uit te gaan het aspect dat in het prioriteitensegment valt:

- De nabijheid van het openbaar vervoer verbeteren. Aangezien het voor Wateringen moeilijk is om dit aspect te verbeteren en de afwijking ten opzichte van landelijk op dit moment minimaal is, is het nog niet nodig om hier direct verbetertrajecten op in te zetten. Het is wel belangrijk om dit aspect in de gaten te houden. De huurderpopulatie van Wateringen is namelijk ouder dan die van de gemiddelde corporatie. Dit aspect zal in de toekomst voor deze doelgroep steeds belangrijker worden en het is voor Wateringen dan ook zaak om dit voor deze groep huurders (samen met de gemeente) zo goed mogelijk te faciliteren.

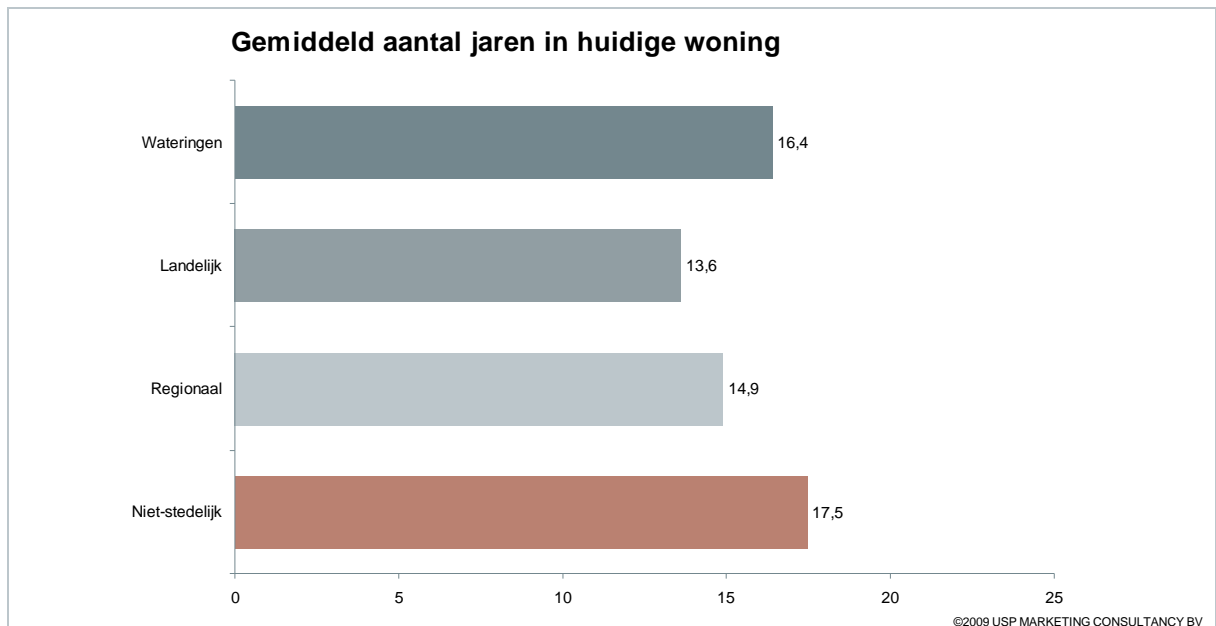
## 4 Verhuiscgenigheid en doorstroming

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de woonsituatie en de verhuiscgenigheid van de huurders van Wateringen besproken. In paragraaf 4.2 komt de huidige woonsituatie aan bod en in paragraaf 4.3 wordt de verhuiscgenigheid van de huurders van Wateringen weergegeven. Vervolgens wordt in paragraaf 4.4 de wensen m.b.t. de nieuwe woning beschreven en in paragraaf 4.5 komen de verhuisredenen aan bod. Paragraaf 4.6 beschrijft onder welke omstandigheden huurders, die langer dan tien jaar in hun huis willen blijven wonen, eventueel zouden doorstromen en in paragraaf 4.7 wordt scheefwonen behandeld. Het hoofdstuk wordt in paragraaf 4.8 afgesloten met een beknopte samenvatting.

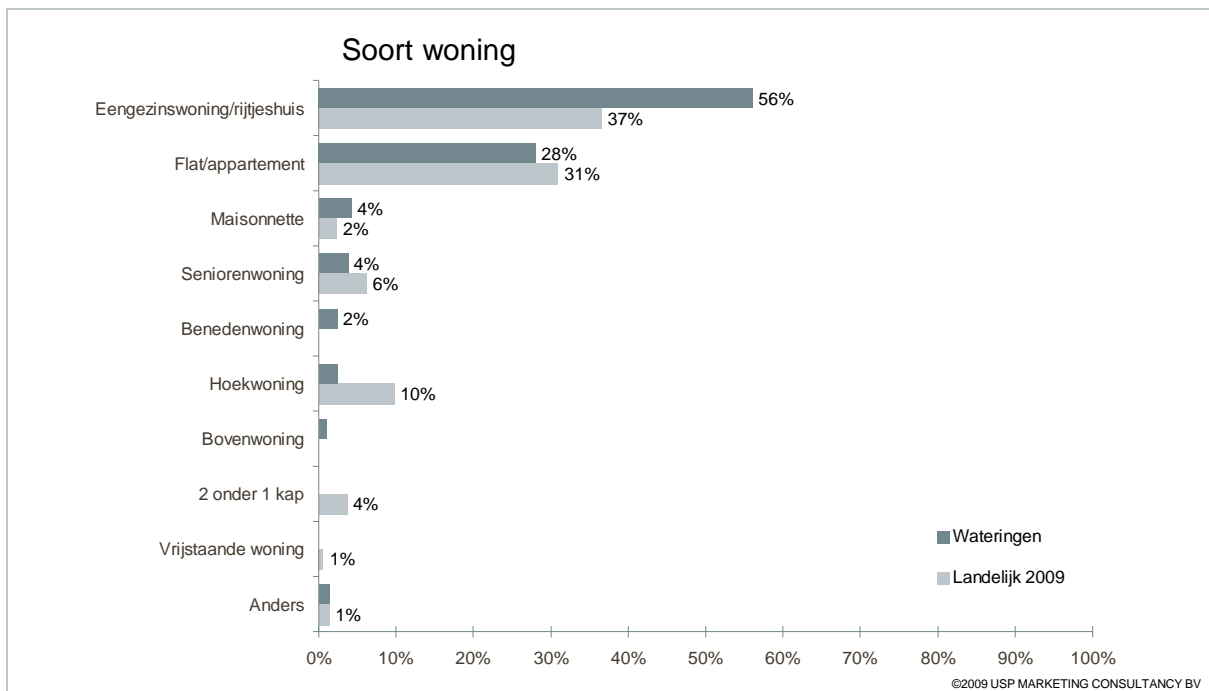
### 4.2 Huidige woonsituatie

*Figuur 12* toont het aantal jaren dat de huurders in hun huidige woning wonen, waaruit blijkt dat de geïnterviewde huurders van Wateringen gemiddeld 16,4 jaar in hun huidige woning wonen. Dit is (iets) langer dan het landelijk en regionale gemiddelde, maar (iets) korter dan het niet-stedelijke gemiddelde.



*Figuur 12.* Gemiddeld aantal jaren in huidige woning.

*Figuur 13* toont het soort woningen waar de huurders van Wateringen in wonen. Van de huurders van Wateringen woont naar eigen zeggen 56% in een eengezinswoning/rijtjeshuis en 28% in een flat of appartement. Vergeliken met de landelijke cijfers wonen meer huurders van Wateringen in een eengezinswoning of rijtjeshuis dan landelijk (37%) het geval is.



Figuur 13. Soort woning.

De huurders van Wateringen is gevraagd wat hun beweegredenen zijn voor de keuze van de huidige woning. Van de huurders heeft 99% aangegeven waarom ze juist voor deze woning gekozen hebben. De belangrijkste redenen worden in het volgende kader weergegeven.

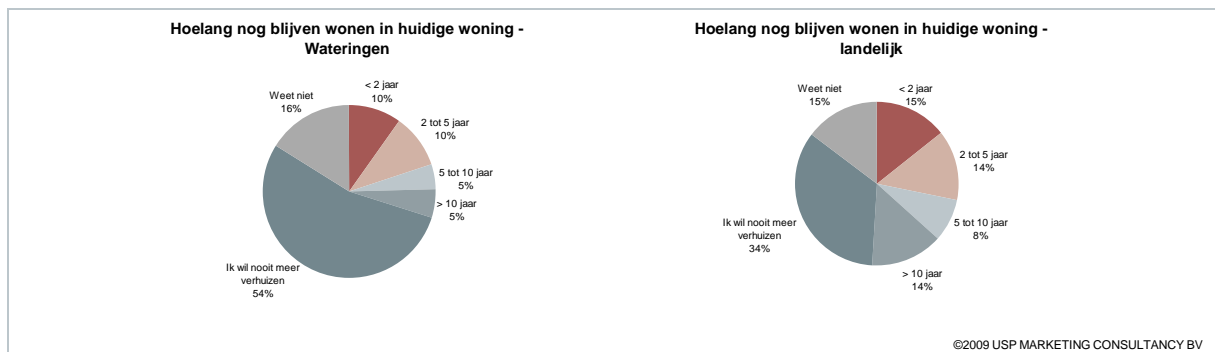
Meeste genoemde redenen voor keuze huidige woning	
▪ De woning is aangeboden/toegewezen (35%)	▪ De ligging van de woning is gunstig (6%)
▪ Ruime woning (11%)	▪ Gelijkvloerse woning (6%)
▪ Vanwege gezinsuitbreiding (6%)	▪ Nieuwe/nieuwbouw woning (6%)

Daarnaast heeft 97% van de huurders aangegeven waarom men juist voor deze buurt gekozen heeft. De belangrijkste redenen worden hieronder genoemd.

Meeste genoemde redenen voor keuze huidige buurt	
▪ Toegewezen/noodgedwongen (40%)	▪ Rustige buurt (13%)
▪ Vertrouwde/bekende buurt (22%)	▪ Familie/vrienden in de buurt (8%)

### 4.3 Verhuiscapaciteit

In deze paragraaf komt de verhuiscapaciteit van de huurders van Wateringen aan bod. Allereerst wordt in *Figuur 14* de geplande woonduur weergegeven.



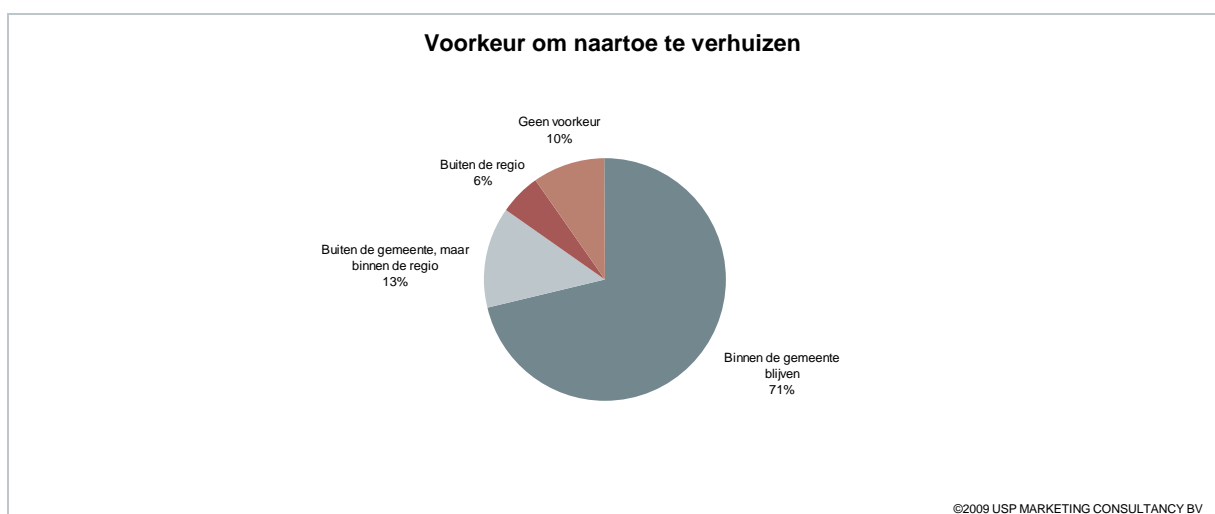
Figuur 14. Hoe lang blijven wonen in huidige woning - Wateringen en landelijk.

Uit *Figuur 14* blijkt dat 10% van de huurders van Wateringen van plan is binnen 2 jaar te verhuizen. Van deze groep die zegt binnen twee jaar te gaan verhuizen geeft 67% aan dat het alleen nog plannen zijn en bij 33% staat de verhuizing al vast. Van de huurders van Wateringen wil 25% binnen 10 jaar verhuizen, landelijk ligt dit percentage op 37%. Meer dan de helft van de huurders van Wateringen (59%) zegt nooit meer te willen verhuizen of meer dan 10 jaar in de huidige woning te blijven wonen (landelijk is dit 48%). Landelijk gezien ligt de verhuigeneidheid dus hoger dan de verhuigeneidheid bij Wateringen.

Gevraagd is of de huidige marktsituatie en economische crisis nog invloed heeft op de verhuisplannen. Van de respondenten geeft 93% aan dat de marktwerking en economische crisis geen invloed hebben op de verhuisplannen. Daarnaast zegt 1% door de crisis sneller te willen verhuizen en 3% heeft de verhuisplannen hierdoor op de langere baan geschoven.

#### 4.4 Wensen m.b.t. de nieuwe woning

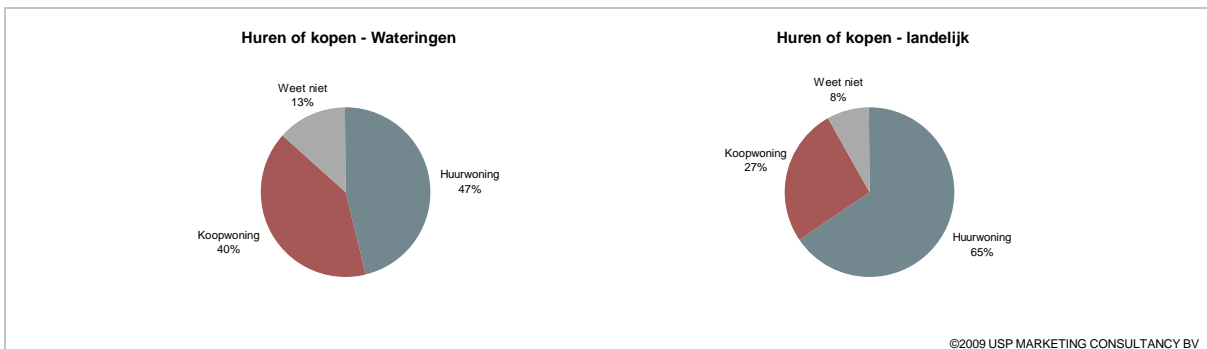
Aan de huurders die binnen 10 jaar willen verhuizen, is gevraagd waar ze het liefst naar toe willen verhuizen.



Figuur 15. Voorkeur om naartoe te verhuizen.

Uit *Figuur 15* blijkt dat 71% van de huurders in de gemeente wil blijven wonen, 13% wil buiten de gemeente maar binnen de regio verhuizen en 10% is van plan om buiten de regio te gaan wonen. Tot slot heeft 10% geen voorkeur.

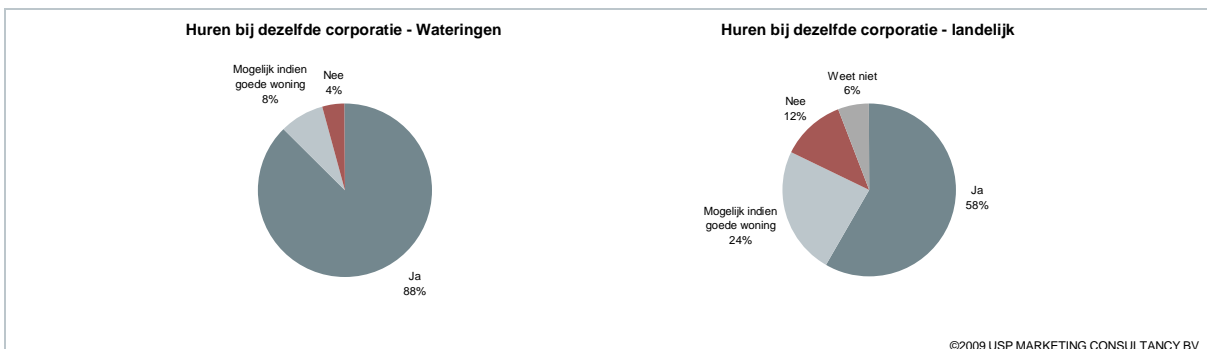
In *Figuur 16* wordt weergegeven of degenen die binnen 10 jaar willen verhuizen (25%) een woning willen gaan huren of kopen.



*Figuur 16. Huren of kopen - Wateringen en landelijk.*

Van alle huurders van Wateringen die tot deze groep behoren, wil 47% weer een woning gaan huren en is 40% van plan een woning te kopen. De interesse in een koopwoning is in Wateringen dus groter dan landelijk het geval is onder huurders (27% voorkeur voor koop).

Indien huurders hebben aangegeven weer naar een huurwoning te willen verhuizen, is hen gevraagd of men weer een woning bij Wateringen wil gaan huren. *Figuur 17* toont de cijfers.

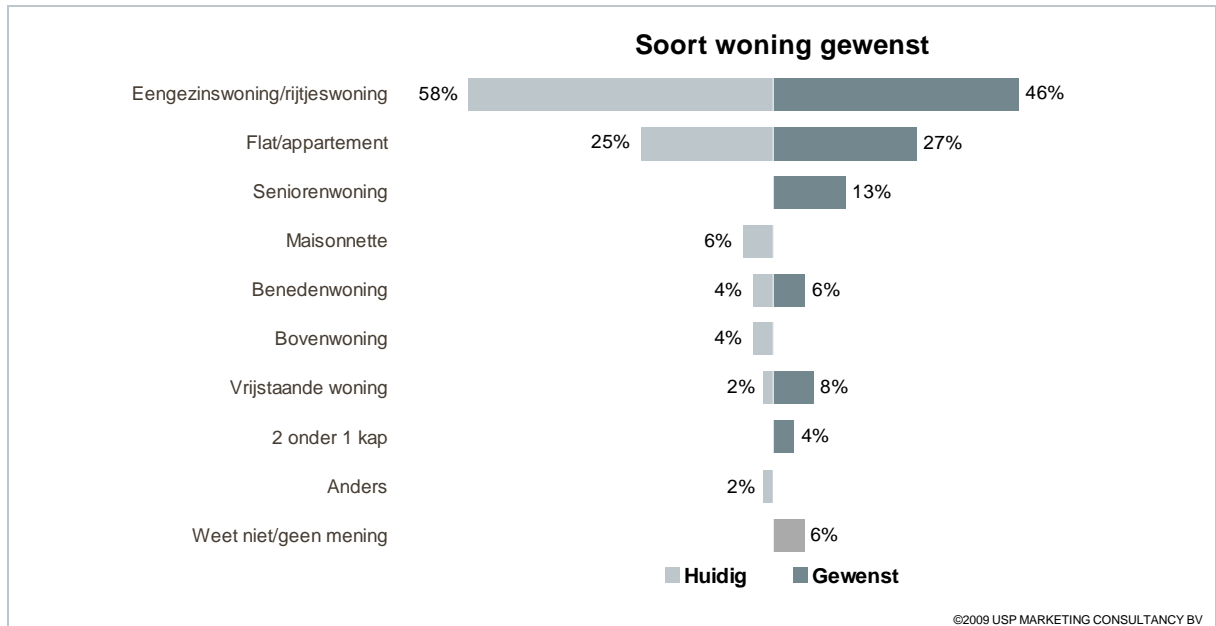


*Figuur 17. Huren bij dezelfde corporatie - Wateringen en landelijk.*

Van de respondenten die hebben aangegeven binnen 10 jaar te willen verhuizen naar een huurwoning, is 88% van plan weer een woning te gaan huren bij Wateringen en 8% wil weer bij Wateringen huren wanneer er een geschikte woning voorhanden is. Landelijk wil 12% niet meer bij de huidige corporatie huren, bij Wateringen ligt dit percentage op slechts 4%, wat een goede score is.

Ook is aan de personen, die hebben aangegeven binnen 10 jaar te willen verhuizen, gevraagd naar wat voor soort woning zij wensen te verhuizen. Uit de linkerhelft van *Figuur 18* blijkt dat 58% van deze groep huurders momenteel in een eengezinswoning/rijtjeshuis en 25% in een flat/appartement woont. Uit de rechterkant van de figuur blijkt dat 46% van de huurders in een eengezinswoning/rijtjeshuis wenst te wonen, 27% in een

flat/appartement, 13% wil graag in een seniorenwoning wonen en 8% wenst een vrijstaande woning. Algehele conclusie is dat de verhouding eengezinswoning – flat/appartement niet heel sterk afwijkt voor wat betreft de huidige versus de gewenste woning. De voorkeur voor een eengezinswoning/rijtjeswoning wordt iets kleiner en maakt plaats voor een grotere voorkeur voor een seniorenwoning. Voor zover hieruit op te maken valt, lijken deze resultaten niet voor fricties in het woningbezit te zorgen.

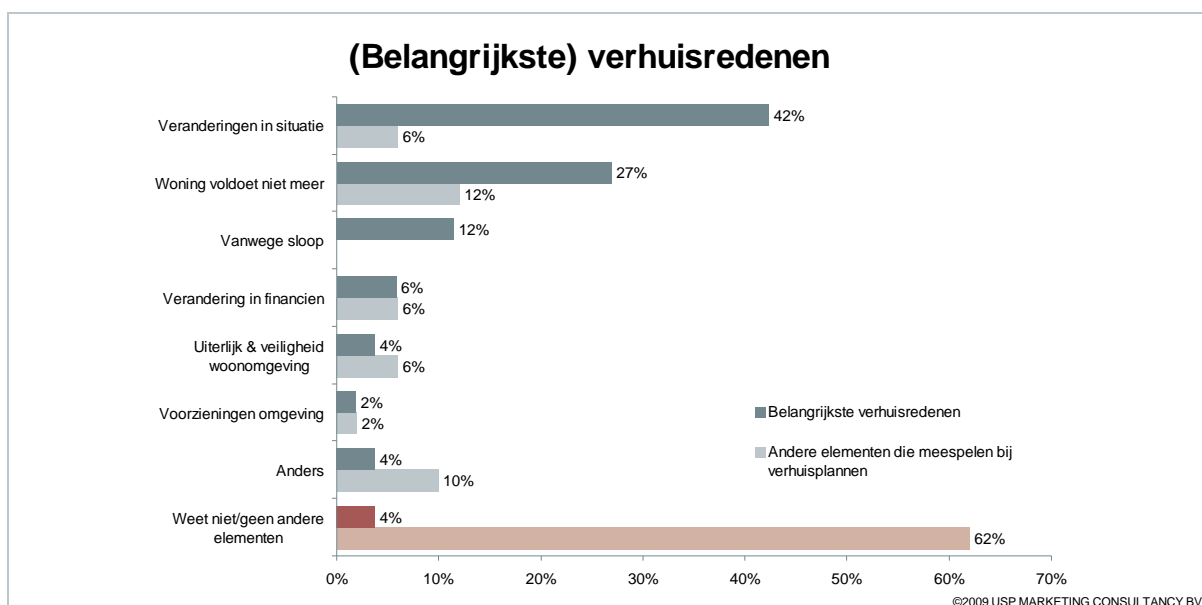


Figuur 18. Soort woning gewenst onder huurders die binnen 10 jaar willen verhuizen.

Aan de huurders is gevraagd hoeveel kamers de nieuwe woning minimaal moet bevatten, inclusief de woonkamer. Bij Wateringen geeft men aan dat de nieuwe woning gemiddeld 3,6 slaapkamers moet bevatten. Daarnaast is gevraagd wat de maximale huurprijs is wat men bereid is te betalen voor de nieuwe woning. De gemiddelde huurprijs die de huurders van Wateringen willen betalen is € 502,-.

#### 4.5 Verhuisredenen

In *Figuur 19* staat weergegeven wat de voornaamste verhuisredenen zijn van de verhuiscandidate. De belangrijkste verhuisreden is een verandering in de persoonlijke en/of huishoudelijke situatie (42%). Daarnaast geeft 27% van de huurders aan dat men wil verhuizen omdat de woning niet meer voldoet. Ook geeft 12% aan dat ze vanwege sloop noodgedwongen zijn te verhuizen. Vervolgens is gevraagd of er nog andere elementen een rol spelen bij de verhuisplannen (belangrijkste reden buiten beschouwing gelaten). Deze twee vragen samengevoegd blijkt dus dat 48% wil verhuizen omdat er veranderingen zijn in persoonlijke en/of huishoudelijke situatie en 39% omdat de woning niet meer voldoet aan de wensen en behoeften.



Figuur 19. (Belangrijkste) verhuisredenen.

Tabel 12 geeft een overzicht van de elementen die van invloed zijn op verhuisredenen. Bij de aspecten 'woning voldoet niet meer', 'uiterlijk en veiligheid woonomgeving', 'verandering in financiën' en 'voorzieningen omgeving' worden enkel de landelijke cijfers weergegeven, omdat het aantal huurders van Wateringen die deze vragen beantwoord heeft te laag is. Gekeken naar de elementen die meespelen bij veranderingen in persoonlijke/huishoudelijke situatie, dan spelen bij de huurders van Wateringen de gezondheid/leeftijd (38%) en het feit dat er kinderen bij komen (24%) een grote rol.

Elementen verhuisplannen	Landelijk	Wateringen
<b>Veranderingen in persoonlijke/ huishoudelijke situatie</b>	<b>59%</b>	<b>48%</b>
Huwen/samenwonen	29%	14%
Scheiden	1%	0%
Kinderen de deur uit	9%	14%
Andere baan/studie	17%	0%
Gezondheid/leeftijd	27%	38%
Partner overleden	2%	5%
Kinderen erbij	15%	24%
Anders	13%	5%
Wil niet zeggen	4%	5%
<b>Woning voldoet niet meer</b>	<b>39%</b>	<b>-</b>
Huidige woning te klein	41%	-
Wil woning kopen	13%	-
Wil eengezinswoning	10%	-
Wil tuin	21%	-
Moet gerenoveerd/gesloopt worden	5%	-
Wil nieuw/moderne woning	3%	-
Huidige woning te groot	8%	-
Slecht onderhouden	8%	-
Op lagere verdieping wonen	4%	-
Wil naar bejaardenwoning	8%	-
Wil grotere tuin	6%	-
Slechte voorziening woning	11%	-

Wil flat/appartement	9%	-
Wil geen tuin	4%	-
Op hogere verdieping wonen	0%	-
Anders	27%	-
Weet niet	2%	-
<b>Uiterlijk &amp; veiligheid woonomgeving</b>	<b>17%</b>	<b>-</b>
Onveilig op straat	38%	-
Buurt is verpauperd	33%	-
Te veel vernielingen/ vandalisme	31%	-
Te veel overlast van/ ruzie met de burens	30%	-
Te veel verkeersoverlast	16%	-
Te veel andere culturen	11%	-
Te weinig groenvoorzieningen	7%	-
Wil naar landelijke omgeving	7%	-
Buurt is me te stil	1%	-
Wil naar een stedelijke omgeving	1%	-
Anders	33%	-
Wil niet zeggen	3%	-
<b>Verandering in financiën</b>	<b>8%</b>	<b>-</b>
Ter attentie van: duur	26%	-
Te goedkoop	14%	-
Fiscale redenen	8%	-
Anders	26%	-
Wil niet zeggen	13%	-
<b>Voorzieningen omgeving</b>	<b>16%</b>	<b>-</b>
Te weinig winkels	25%	-
Geen recreatiemogelijkheden	15%	-
Geen zorgvoorzieningen	13%	-
Geen kinderopvang	5%	-
Te veel speelgelegenheden	5%	-
Geen speelgelegenheden	5%	-
Ter attentie van: attentie van: veel winkels	3%	-
Te veel recreatiemogelijkheden	3%	-
Geen scholen	0%	-
Anders	53%	-
Weet niet	10%	-

Tabel 12. Verhuisredenen – Wateringen en landelijk.

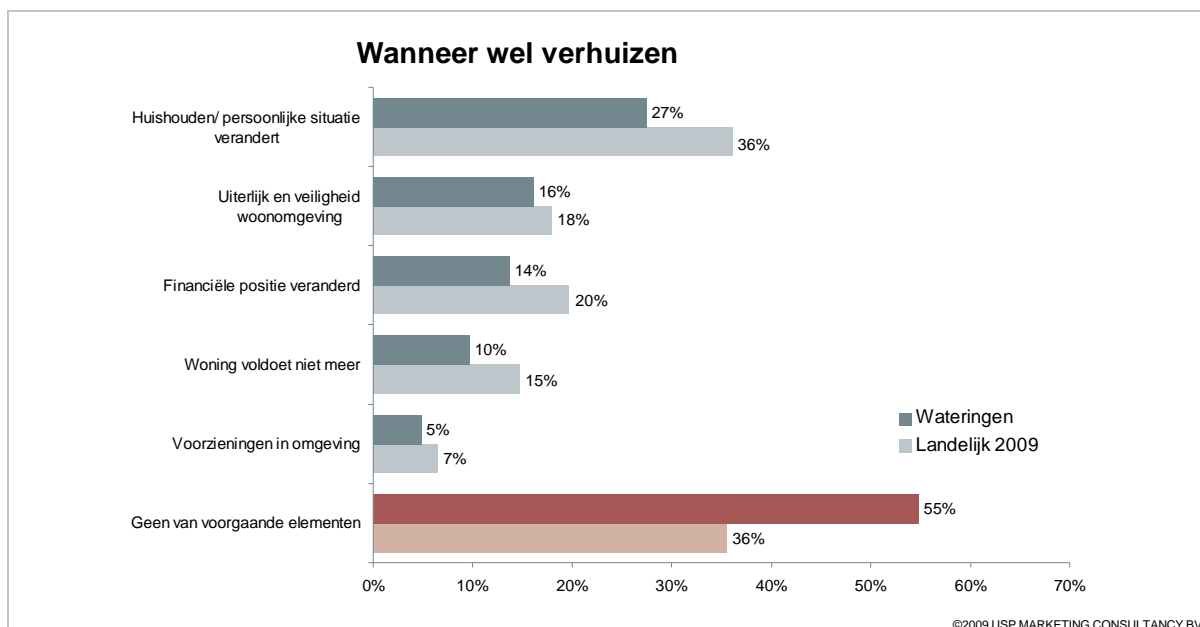
Tot slot geeft 71% van de verhuiscandidate (huurders die binnen 10 jaar willen verhuizen) aan dat Wateringen niets kan ondernemen om ervoor te zorgen dat zij in hun huidige woning blijven wonen. Daarnaast geeft 23% van de verhuiscandidate aan dat de corporatie er wel iets aan kan doen om ervoor te zorgen dat men in huidige woning blijft wonen. In het onderstaande overzicht staan de meeste genoemde antwoorden weergegeven.

De volgende zaken kan Wateringen aanpakken om ervoor te zorgen dat men in de huidige woning blijft wonen	
▪ Onderhoud verbeteren/renoveren (3x genoemd)	▪ Woning groter maken (2x genoemd)
▪ Woning te koop aanbieden (2x genoemd)	▪ Isolatie verbeteren (2x genoemd)

## 4.6 Doorstroming

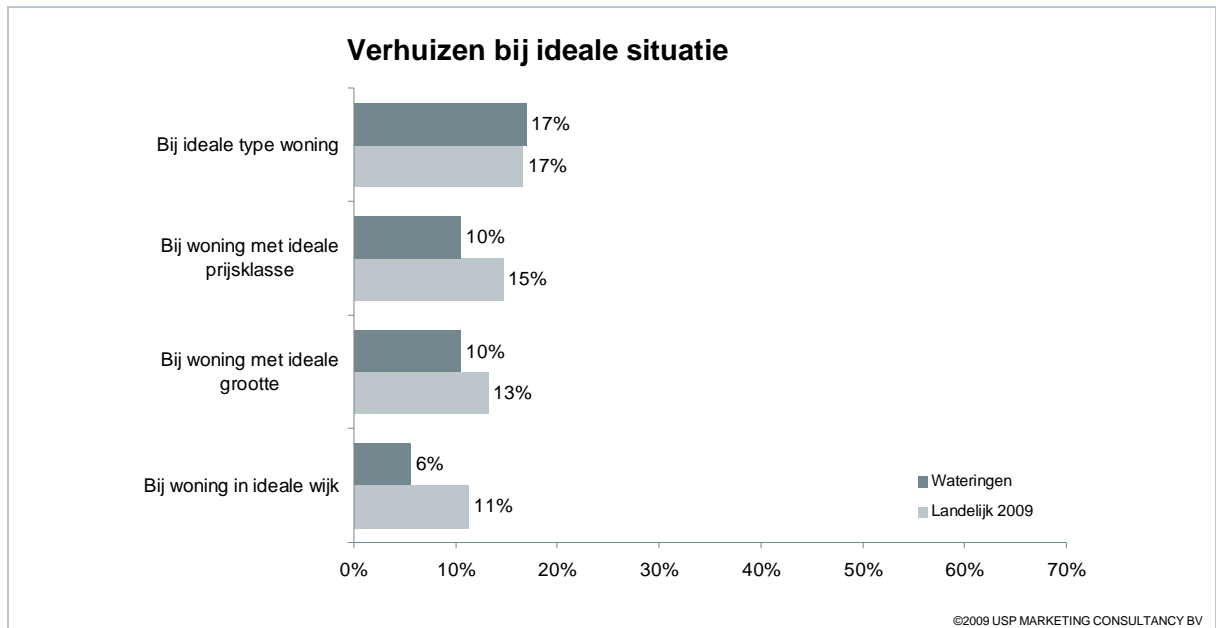
Om een beeld te krijgen van de mogelijke verhuisredenen van huurders die zeggen langer dan 10 jaar in de huidige woning te willen wonen (59%), is aan deze groep gevraagd bij welke verandering(en) men mogelijk wel zou gaan verhuizen. De resultaten zijn weergegeven in *Figuur 20*.

Uit deze figuur blijkt dat met name een verandering in de huishoudelijke/persoonlijke situatie de belangrijkste reden zou zijn om te gaan verhuizen (27%), gevolgd door het niet meer voldoen van het uiterlijk en de veiligheid van de woonomgeving (16%) en een verandering in de financiële positie (14%). In vergelijking met de landelijke cijfers geven huurders van Wateringen vaker aan bij geen van de genoemde situaties te willen verhuizen. Dit geeft aan dat de doorstroming onder huurders die langer dan 10 jaar in de huidige woning willen blijven wonen in vergelijking met landelijke cijfers extra moeilijk zal zijn.



*Figuur 20. Wanneer wel verhuizen.*

Ook is gevraagd of men zou gaan verhuizen indien het ideale type woning zou vrijkomen, indien er een woning in de ideale wijk zou vrijkomen, indien de woning van ideale grootte beschikbaar zou zijn of indien een woning in de ideale prijsklasse vrij zou komen. *Figuur 21* toont de resultaten op deze vraag.



Figuur 21. Verhuizen bij ideale situatie.

Uit *Figuur 21* blijkt dat wanneer het ideale type woning vrijkomt, 17% van de huurders van Wateringen wel zou willen verhuizen. In het onderstaande overzicht zijn de antwoorden weergegeven die men gaf op de vraag wat dan de ideale woning zou zijn.

Ideale type woning	
▪ Flat/appartement (39%)	▪ Gelijkvloerse woning (17%)
▪ Eengezinswoning (22%)	

Tevens blijkt dat 10% van de huurders van Wateringen die niet binnen 10 jaar willen verhuizen, wel zouden willen verhuizen indien een woning met een ideale prijsklasse vrijkomt. Bij de ideale prijsklasse geeft men meestal aan dat de huurprijs tussen de 350 en de 500 euro per maand ideaal is. Een enkeling geeft een hogere huurprijs per maand als ideaal.

Van de huurders is 10% aan te zetten tot verhuizen indien een woning de ideale grootte heeft. In de meeste gevallen heeft men dan de voorkeur voor minimaal 2 tot 5 slaapkamers in de woning.

Tot slot zou 6% van de respondenten wel willen verhuizen indien er een woning vrijkomt in de ideale type wijk. Wat voor deze respondenten onder andere de ideale wijk is, loopt sterk uiteen. De genoemde antwoorden staan in onderstaand overzicht weergegeven.

Ideale type wijk	
▪ Rustige buurt	▪ Het Hofzicht
▪ Centrum	▪ Lenteblok

## 4.7 Scheefwonen

In deze paragraaf wordt inzicht verschaft in de mate van scheefwonen. Scheefwonen houdt in dat mensen met een relatief hoog inkomen wonen in een relatief goedkope woning. Doordat er in Nederland een structureel tekort is aan betaalbare woningen, levert scheefwonen voor veel corporaties een grote bijdrage aan het gebrek aan doorstroming in de woningvoorraad. In *Tabel 13* staan de resultaten voor Wieringen weergegeven.

Huur	Netto gezinsinkomen				
	< 850 euro	Tussen 850 en 1100 euro	Tussen 1100 en 1700 euro	Tussen 1700 en 2400 euro	> 2400 euro
Tot 300 euro	27%	0%	7%	7%	0%
300 - 400 euro	9%	34%	21%	9%	13%
400 - 500 euro	45%	55%	43%	36%	20%
500 - 600 euro	9%	3%	21%	40%	40%
Hoger dan 600 euro	9%	7%	7%	9%	27%

*Tabel 13. Scheefwonen Wieringen.*

Uit *Tabel 13* blijkt dat er bij Wieringen nauwelijks sprake is van 'goedkoop scheefwonen'. Van de huurders met een inkomen boven de € 2.400 woont 67% in een huurwoning boven de € 500. Ook van de groep met een inkomen tussen de € 1.700 en € 2.400 betaalt bijna de helft (49%) een huurprijs van meer dan € 500. Wel wonen relatief veel huishoudens met een lager inkomen in een relatief dure woning: idealiter zou bij een inkomen tot € 1.100 de huur voor de grootste groep onder de € 400 moeten liggen. Bij Wieringen heeft 63% van de huurders met een inkomen onder de € 850 een huur van hoger dan € 400 en ook meer dan de helft van de huurders met een inkomen tussen de € 850 en € 1.100 (65%) heeft een huur boven de € 400. Deze resultaten hangen echter sterk samen met de woningvoorraad van Wieringen: uit tabel 2 in de onderzoeksverantwoording bleek eerder dat slechts 20% van de huurders van Wieringen een huur onder de € 400 betaalt. Bij deze verdeling is het niet mogelijk dat een groot deel van de huurders met een lager inkomen een huurprijs onder de € 400 heeft, omdat Wieringen deze woningen simpelweg niet in grote getale aanbiedt.

## 4.8 Samenvatting

### *Huidige woonsituatie*

Huurders van Wieringen wonen gemiddeld 16,4 jaar in hun huidige woning, langer dan het landelijke en regionale gemiddelde, maar iets korter dan het niet-stedelijke gemiddelde. Het merendeel van de huurders woont in een eengezinswoning (56%) of in een flat of appartement (28%). De voornaamste redenen voor de keuze van de huidige woning is dat de woning is aangeboden/toegewezen en vanwege het feit dat het een ruime woning is. De redenen van de huurders om te kiezen voor de huidige buurt is omdat de woning in deze buurt is toegewezen, vanwege de rust van de buurt of omdat de buurt bekend/vertrouwd is.

### *Verhuisgeneigdheid*

Van de huurders van W ateringen is 10% van plan binnen 2 jaar te verhuizen. Van deze groep die zegt binnen twee jaar te gaan verhuizen, geeft 67% aan dat het alleen nog plannen zijn en bij 33% staat de verhuizing al vast. Van de huurders zegt 25% binnen 10 jaar te willen verhuizen en meer dan de helft van de huurders (59%) zegt nooit meer te willen verhuizen of meer dan 10 jaar in de huidige woning te blijven wonen. Landelijk gezien ligt de verhuisgeneigdheid hoger dan de verhuisgeneigdheid bij W ateringen. Bij slechts 4% heeft de huidige economische crisis invloed op de verhuisplannen: 1% wil hierdoor sneller verhuizen en 3% heeft de verhuisplannen uitgesteld.

### *Wensen m.b.t. de nieuwe woning*

Uit de resultaten blijkt dat 71% binnen de gemeente wil blijven wonen, 13% wil buiten de gemeente maar wel binnen de regio verhuizen en 6% is van plan om buiten de regio te gaan wonen. Van de huurders van W ateringen (die binnen 10 jaar willen verhuizen) wil 47% weer een woning gaan huren en 40% is van plan een woning te kopen. De voorkeur voor een koopwoning is onder huurders van W ateringen groter dan landelijk het geval is. Van de huurders, die binnen 10 jaar willen verhuizen naar een huurwoning, is 88% van plan weer een woning te gaan huren bij W ateringen en 8% wil weer bij W ateringen huren wanneer er een geschikte woning voorhanden is.

### *Verhuisredenen*

De belangrijkste verhuisreden is een verandering in de persoonlijke situatie en/of huishoudelijke situatie (42%). Daarnaast geeft 27% van de respondenten aan te willen verhuizen wanneer de woning niet meer voldoet. Van de verhuisgeneigden geeft 71% aan dat W ateringen niets kan ondernemen om ervoor te zorgen dat zij in hun huidige woning blijven wonen. Daarnaast geeft 23% van de verhuisgeneigden aan dat de corporatie onder andere het volgende kan doen om ervoor te zorgen dat men in de huidige woning blijft wonen:

- Onderhoud verbeteren/renoveren
- Woning te koop aanbieden
- Woning groter maken
- Isolatie verbeteren

### *Doorstroming*

Aan de groep huurders die aangegeven heeft langer dan 10 jaar in de huidige woning te willen blijven wonen, is gevraagd of bepaalde veranderingen invloed kunnen hebben op de mate van verhuisgeneigdheid. Uit de resultaten blijkt dat met name een verandering van de huishoudelijke/persoonlijke situatie de belangrijkste reden zou zijn om te gaan verhuizen (27%). Daarnaast komt uit de analyse naar voren dat 17% van de huurders van W ateringen die niet binnen 10 jaar willen verhuizen, wel zouden willen verhuizen indien een woning van het ideale type vrijkomt, 10% wanneer een woning in de ideale prijsklasse vrijkomt, 10% wanneer een woning van ideale grootte vrijkomt en 6% wanneer een woning in de ideale wijk vrijkomt.

### *Scheefwonen*

Bij W ateringen wordt er nauwelijks scheefgewoond. De huurders met een hoger inkomen wonen ook veelal in woningen met een hogere huurprijs. Wel wonen relatief veel huishoudens met een lager inkomen in een relatief dure woning. Dit hangt echter sterk samen met de woningvoorraad van W ateringen: slechts één op de vijf woningen van W ateringen wordt verhuurd tegen een huurprijs onder de € 400. Hierdoor is het niet mogelijk dat

een groot deel van de huurders met een lager inkomen een huurprijs onder de € 400 heeft, omdat Wateringen deze woningen simpelweg niet veel in bezit heeft.

## 5 Communicatie

### 5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de waardering van de huurders voor de communicatie van Wateringen. Allereerst wordt in paragraaf 5.2 beschreven in hoeverre de huurders gebruik maken van het internet, vergeleken met landelijke cijfers, en in paragraaf 5.3 wordt de website-bekendheid geëvalueerd. Vervolgens staat in paragraaf 5.4 de evaluatie van het bewonersblad van Wateringen centraal. Het hoofdstuk wordt in paragraaf 5.5 afgesloten met een beknopte samenvatting.

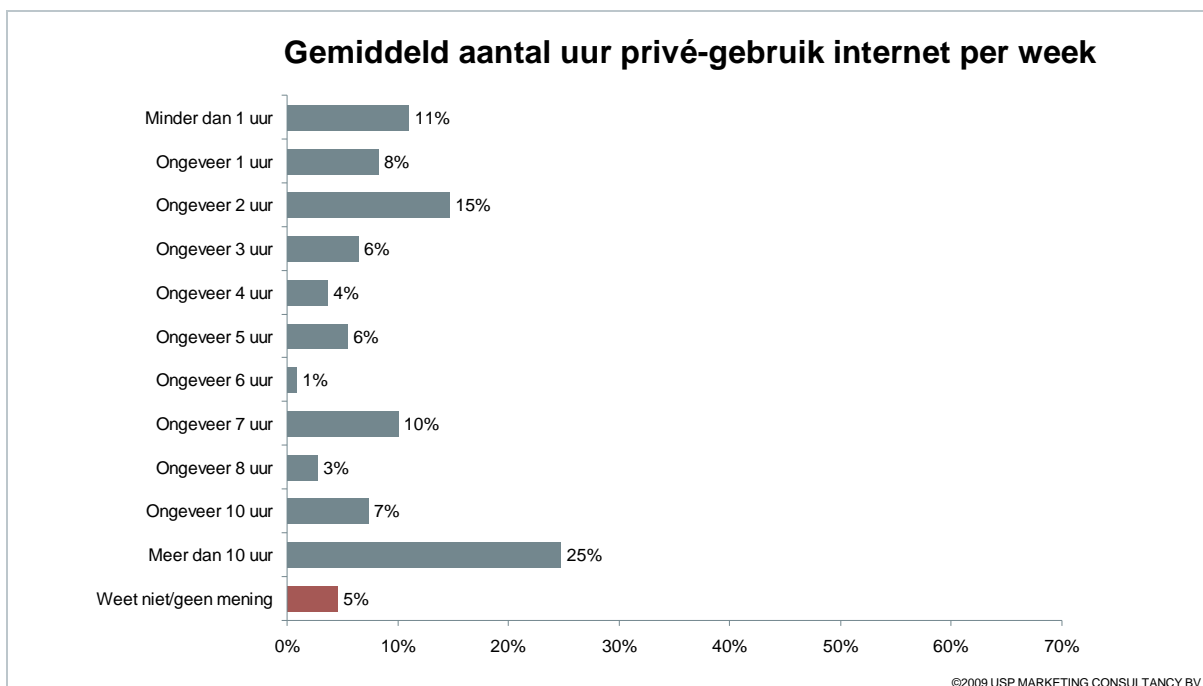
### 5.2 Internetgebruik

In deze paragraaf wordt met behulp van tabellen en grafieken het internetgebruik van de huurders en huisgenoot/huisgenoten van de huurders van Wateringen weergegeven. In Tabel 14 staat vermeld welk percentage van de huurders (en eventuele huisgenoot/huisgenoten) gebruik maakt van het internet, vergeleken met het landelijk internetgebruik. Het internetgebruik onder de huurders van Wateringen (51% maakt gebruik van het internet) ligt iets lager dan het landelijke internetgebruik (landelijk maakt 55% van de huurders gebruik van het internet). Het verschil is echter minimaal. Een mogelijke verklaring hiervoor is de relatief oude huurderpopulatie van Wateringen (in vergelijking met landelijk).

Gebruik internet	Wateringen	Landelijk
Ja, thuis	32%	36%
Ja, op het werk	1%	1%
Ja, zowel thuis als op het werk	18%	18%
Nee	48%	42%
Weet niet/geen mening	0%	2%

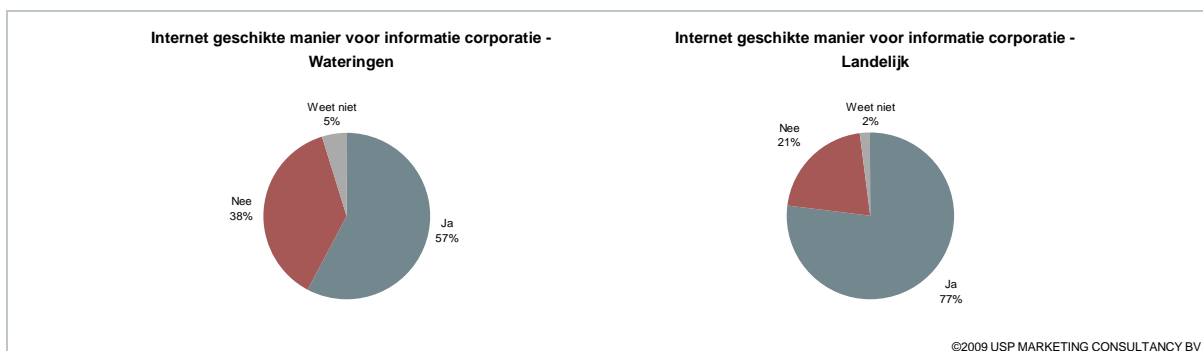
Tabel 14. Gebruik internet - Wateringen en landelijk.

In *Figuur 22* staat weergegeven hoeveel uur de huurders gemiddeld per week privé gebruik maken van het internet. Uit de analyse blijkt dat 44% 0 tot 5 uur per week gebruik maakt van het internet, 20% 5 tot 10 uur per week en een derde van de huurders (32%) 10 uur of meer per week.



Figuur 22. Gemiddeld aantal uur privé-gebruik internet per week.

In *Figuur 23* is weergegeven of de internettende huurders van Wieringen internet geschikt vinden als informatiebron. Hierin is een vergelijking opgenomen met de landelijke cijfers. Uit de figuur blijkt dat 57% van de internettende huurders van Wieringen internet geschikt vindt om informatie over huren bij de woningcorporatie te zoeken. Dit percentage ligt aanzienlijk lager dan landelijk (77%).



Figuur 23. Internet geschikte manier voor informatie corporatie: Wieringen en landelijk.

Tot slot is de huurders die internet een geschikte informatiebron vinden, de vraag voorgelegd welke functies ze graag op de site van de corporatie zien. Uit *Figuur 24* blijkt dat de huurders van Wieringen het liefst de volgende diensten op de website van Wieringen terug zien:

- Informatie over de corporatie zelf (59%)
- Kunnen zoeken naar vrije woningen (54%)

Conclusie is dat de huurders van Wieringen voornamelijk behoefte hebben aan informatievoorziening via de corporatie-website (over de corporatie zelf, over vrijstaande woningen, over diensten van de corporatie, over

klussen en klusbedrijven, etc.). Ze hebben minder behoefte aan zaken doorgeven of regelen via de website (zoals kletsen met buurtbewoners, boodschappen bestellen, persoonlijke gegevens inzien, etc.).



Figuur 24. Gewenste informatie website – Wateringen en landelijk.

### 5.3 Website

Aan de internettende huurders is gevraagd of de eigen corporatie volgens hen een internetsite heeft. Uit *Figuur 25* blijkt dat 68% van de internettende huurders van Wateringen hier bevestigend op antwoordt, 13% denkt van niet en 9% weet het niet. Landelijk ligt dit op nagenoeg hetzelfde niveau.



Figuur 25. Corporatie beschikt over website: Wateringen en landelijk.

Van de huurders die aangegeven hebben dat de corporatie een internetsite heeft, heeft 42% naar eigen zeggen de internetsite wel eens bezocht. Van het totaal aantal huurders heeft 15% de site wel eens bezocht (51% (maakt gebruik van het internet) \* 68% (bekend met internetsite van Wateringen) \* 42% (heeft de internetsite wel eens bezocht) = 15%). In vergelijking met de landelijke cijfers blijkt dat de website van Wateringen nagenoeg even bekend is, maar minder vaak bezocht wordt dan landelijk.

Website bekendheid			
Wateringen	Ja	Nee	Weet niet
Heeft de corporatie een website?	68%	13%	19%
Heeft u deze wel eens bezocht?	42%	57%	1%
Landelijk	Ja	Nee	Weet niet
Heeft de corporatie een website?	63%	12%	25%
Heeft u deze wel eens bezocht?	64%	36%	0%

Tabel 15. Website bekendheid - Wateringen en landelijk.

De bezoekers van de website van Wateringen waarderen de site gemiddeld met een 7,1, dit is iets lager dan het landelijke gemiddelde van 7,2. Vervolgens is de huurders gevraagd wat ze missen aan de website van Wateringen. Uit de resultaten blijkt dat 13% bepaalde aspecten mist aan de site. In onderstaand overzicht staan de genoemde aspecten van deze groep weergegeven.

Informatie die men mist op de site van Wateringen	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Website beter up-to-date houden mbt vrije woningen (3x genoemd)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mogelijkheid tot melden klachten (1x genoemd)</li> </ul>

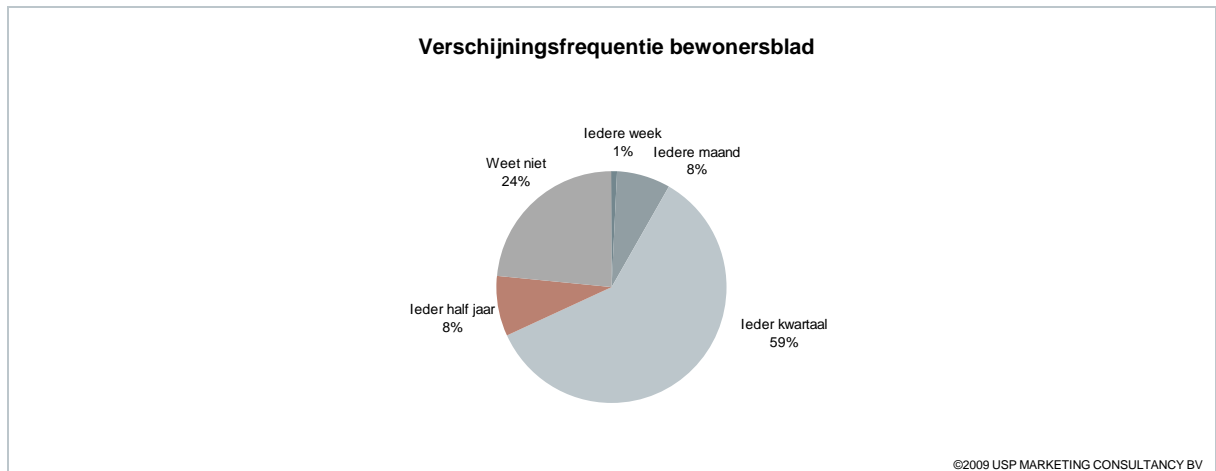
Ook is aan de bezoekers van de site gevraagd wat er verder aan de website verbeterd kan worden. Van de huurders heeft 10% verbeterpunten. Als concrete verbeterpunten voor de site zijn de volgende aspecten door deze groep genoemd:

Concrete verbeterpunten website Wateringen	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoeken makkelijker maken (1x genoemd)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten beter omschrijven (1x genoemd)</li> </ul>

## 5.4 Bewonersblad

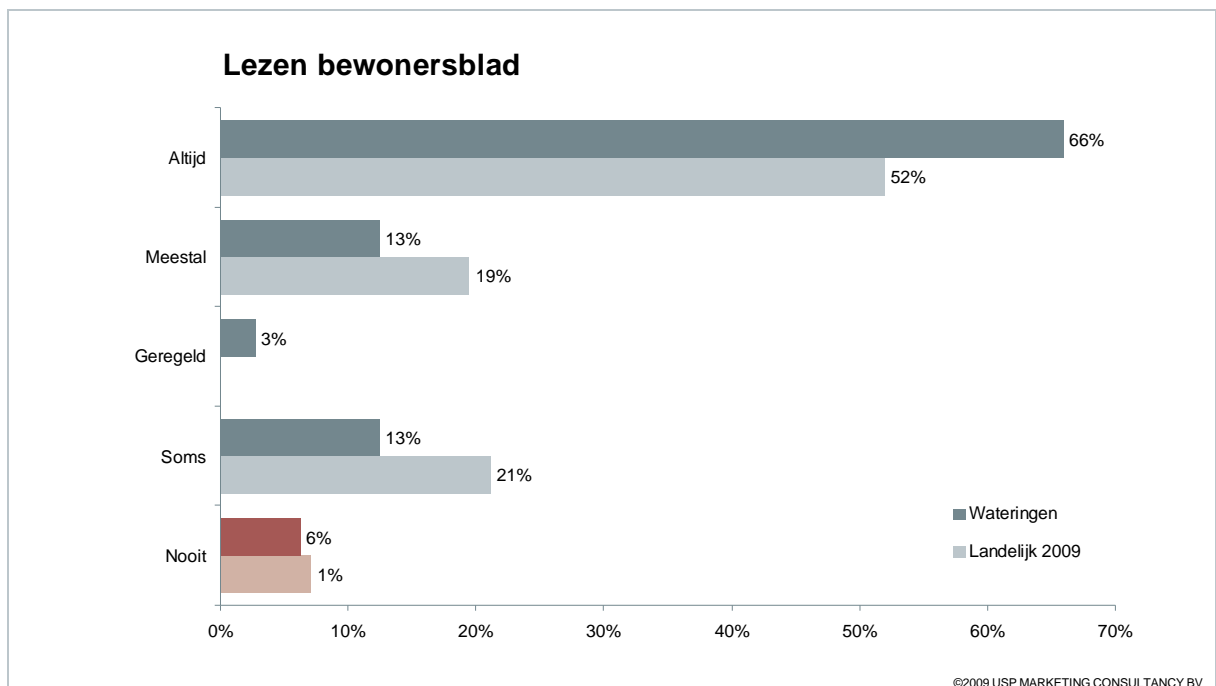
Aan de huurders van Wateringen is gevraagd of zij het bewonersblad van Wateringen "Kwartier" kennen. Het blijkt dat 69% van de huurders zegt het bewonersblad te kennen. Landelijk ligt de bekendheid met het bewonersblad hoger (84%).

Uit *Figuur 26* blijkt dat het merendeel van de huurders (59%) die het bewonersblad kennen, weet dat het bewonersblad ieder kwartaal verschijnt. Daarnaast is 1% van de huurders van mening dat bewonersblad iedere week verschijnt en 8% denkt iedere maand.



Figuur 26. Verschijningsfrequentie bewonersblad.

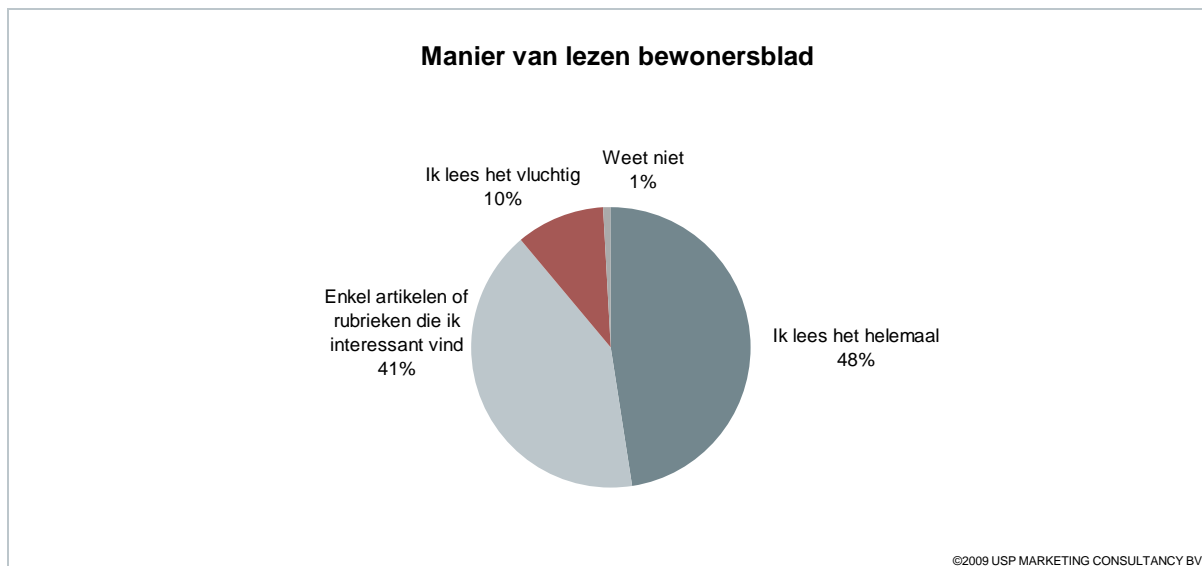
Uit *Figuur 27* blijkt dat 66% van de huurders zegt het bewonersblad altijd te lezen (dit ligt boven het landelijk gemiddelde: 52%) en 13% geeft aan het bewonersblad meestal te lezen. Van het totaal aantal huurders leest dus 40% ( $69\% \text{ (bekend met bewonersblad)} * 58\% \text{ (bewonersblad altijd lezen)} = 40\%$ ) het bewonersblad altijd en 9% meestal ( $69\% * 13\%$ ). In totaal wordt het bewonersblad door 35% van alle huurders nooit gelezen ( $(31\%; \text{ kent het blad helemaal niet}) + (69\% * 6\%; \text{ kent het blad wel maar leest het nooit})$ ).



Figuur 27. Lezen bewonersblad.

De voornaamste reden om het bewonersblad niet te lezen is dat men al veel informatie van de corporatie krijgt (22%), men niet geïnteresseerd is in informatie van de corporatie (11%) en dat men de artikelen niet interessant vindt (11%).

Uit *Figuur 28* blijkt dat 48% van de huurders die het bewonersblad lezen, het blad helemaal leest. Tevens leest 41% enkel de artikelen en rubrieken die men interessant vindt.



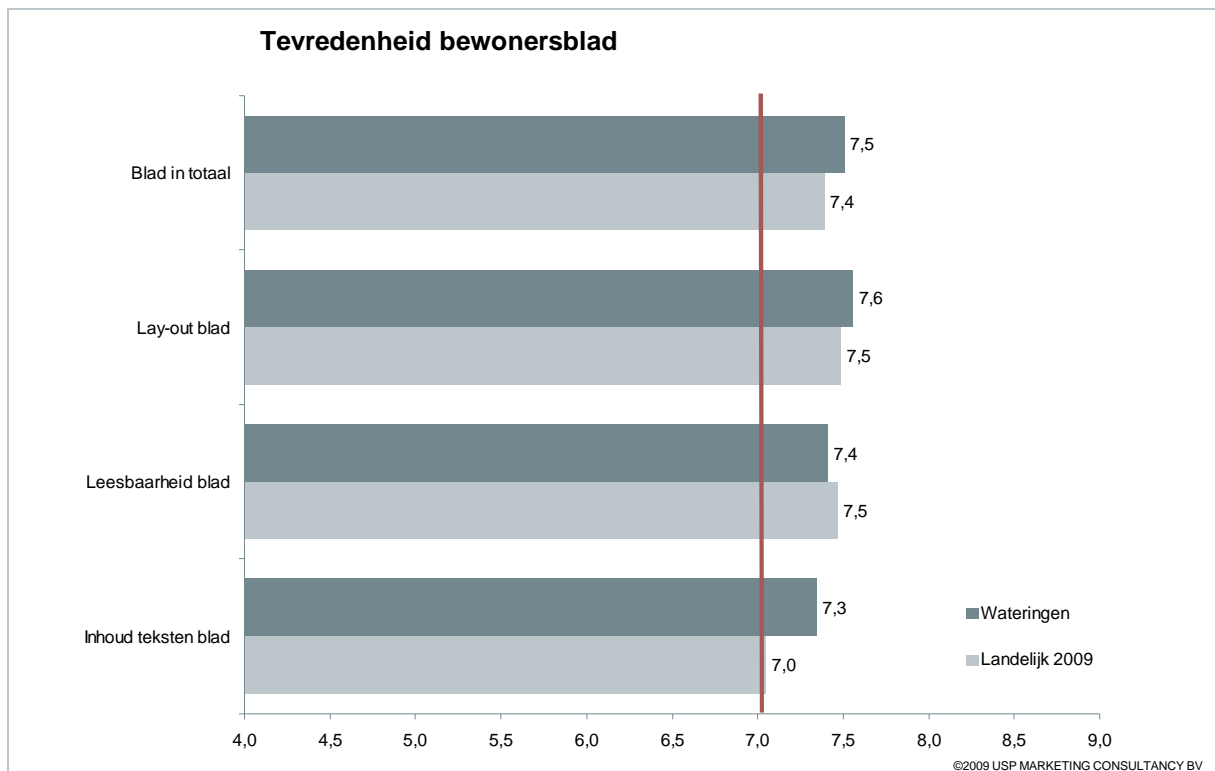
*Figuur 28. Manier van lezen bewonersblad.*

Van de huurders, die het blad kennen, geeft 10% aan het “Kwartier” vluchtig te lezen. In het onderstaande overzicht staan de meest genoemde redenen weergegeven waarom men het bewonersblad vluchtig leest.

Redenen om het bewonersblad vluchtig te lezen	
▪ Niet geïnteresseerd (50%)	▪ Kijk alleen naar hetgeen dat interessant is (10%)
▪ Geen tijd voor (10%)	▪ Leest moeilijk (10%)

Van de huurders, die het bewonersblad kennen en lezen, blijkt dat gemiddeld 1,4 personen per huishouden het bewonersblad lezen en geeft 79% aan alle drie de laatste bewonersbladen gelezen te hebben, 6% twee van de drie en 10% geeft aan één van de drie laatste bewonersbladen gelezen te hebben. Slechts 1% geeft aan geen van de afgelopen 3 bewonersbladen gelezen te hebben.

*Figuur 29* laat de tevredenheid omtrent een aantal aspecten van het bewonersblad zien. De tevredenheid is alleen gemeten bij de huurders die aangegeven hebben het bewonersblad te lezen. Alle aspecten worden (ver) boven de norm van 7,0 beoordeeld, waarbij de lay-out van het blad met een 7,6 het hoogst beoordeeld wordt. Vergeleken met de landelijke cijfers scoort Wateringen op alle aspecten gelijk of (iets) beter.



Figuur 29. Tevredenheid bewonersblad.

Van de lezers van het bewonersblad geeft 67% positieve punten ten aanzien van het bewonersblad aan. De volgende positieve punten worden voornamelijk aangedragen:

Positieve punten bewonersblad	
▪ Houdt je op de hoogte (28%)	▪ Goede informatie (17%)
▪ Duidelijk/leesbaar blad (21%)	▪ Specifieke informatie over de wijk (9%)

Daarnaast is de vraag gesteld wat de negatieve punten zijn aan het bewonersblad. Van de huurders die het bewonersblad lezen, heeft 10% negatieve punten aangedragen. De volgende aspecten worden voornamelijk genoemd:

Negatieve punten bewonersblad	
▪ Onduidelijkheid over geplande werkzaamheden (31%)	▪ Te kleine letters (15%)

Tot slot werd er nog gevraagd wat Wateringen zou moeten veranderen aan het bewonersblad. Van de lezers van het blad weet 11% verbeterpunten aan te dragen. De volgende zaken zijn het meest genoemd:

Concrete verbeterpunten bewonersblad	
▪ Meer/actuelere informatie (27%)	▪ Duidelijkere layout zodat 't beter leesbaar wordt (27%)

## 5.5 Samenvatting

### *Internetgebruik*

Van de huurders van Wateringen maakt 51% gebruik van het internet. Dit percentage ligt iets lager dan het landelijke internetgebruik onder huurders (55%). Van de huurders maakt 44% 0 tot 5 uur per week gebruik van het internet, 20% 5 tot 10 uur per week en een derde van de huurders (32%) maakt 10 uur of meer per week gebruik van het internet. Van de internettende huurders vindt 57% internet een geschikte manier om informatie over huren bij Wateringen op te zoeken. Gewenste functies op de website van Wateringen zijn voornamelijk de mogelijkheid om uiteenlopende vormen van informatie te vinden op de website (over de corporatie zelf, over vrije woningen, over diensten die de corporatie aanbiedt, etc.).

### *Website bekendheid*

Van de huurders geeft 68% aan dat Wateringen een website heeft, 13% denkt van niet en 19% weet het niet. Van het totaal aantal internettende huurders heeft 42% de website wel eens bezocht. De bezoekers van de website van Wateringen waarderen de site gemiddeld met een 7,1 (landelijke waardering website corporatie: 7,2). De volgende zaken worden gemist aan de website:

- Up-to-date informatie over vrije woningen
- Mogelijkheid om klachten online te melden

### *Bewonersblad*

Van de huurders geeft 69% aan het bewonersblad "Kwartier" te kennen. Van de huurders weet 59% dat het bewonersblad ieder kwartaal verschijnt. Van het totaal aantal huurders wordt het bewonersblad door 40% altijd gelezen, 9% geeft aan "Kwartier" meestal te lezen en 35% leest het nooit (31% leest het helemaal niet en 4% kent het wel, maar leest het niet). Daarnaast leest bijna de helft van de huurders die het blad lezen, het blad geheel door (48%) en nog eens 41% leest enkel de artikelen en rubrieken die men interessant vindt.

De tevredenheid ten aanzien van het bewonersblad is goed te noemen, alle aspecten worden boven de norm van 7,0 beoordeeld. De lay-out van het blad wordt met een 7,6 het hoogst beoordeeld. De volgende positieve en negatieve/verbeterpunten worden door de huurders aangedragen:

<b>Positieve punten "Kwartier"</b>	<b>Negatieve/verbeterpunten "Kwartier"</b>
<b>Het bewonersblad houdt je op de hoogte</b>	<b>Onduidelijkheid over geplande werkzaamheden</b>
<b>Duidelijk leesbaar blad</b>	<b>Te kleine letters</b>
<b>Goede informatie</b>	
<b>Specifieke informatie over de wijk</b>	

## Bijlage A: Toelichting prioriteitenmatrix

De prioriteiten worden weergegeven in een prioriteitenmatrix, waarin de aspecten die Wateringen prioriteit moet geven bij eventueel in te zetten verbeterprocessen, meteen duidelijk worden. Om deze matrix te kunnen maken hebben we twee cijfers nodig.

Als eerste het belangcijfer van de verschillende aspecten. Dit cijfer wordt per aspect berekend aan de hand van een correlatie tussen de tevredenheid met het aspect in samenhang met de tevredenheid met de woning in geheel. Let op: alle elementen zijn belangrijk maar op de as staat het relatieve belang van de elementen ten opzichte van de woning in totaal. Dit wordt puur gebruikt om orde te scheppen in de brei van elementen en aandachtsgebieden duidelijk naar voren te brengen.

Op de horizontale as staan de relatieve scores van Wateringen ten opzichte van het landelijke gemiddelde. Dit cijfer wordt berekend door het landelijk gemiddelde van de score van Wateringen af te trekken. Scoor je hoger, dan komt het element rechts van de lijn te liggen. Scoor je lager dan komt het element links van de lijn te liggen. Wanneer door het gemiddelde belang en de relatieve score twee lijnen worden getrokken ontstaan vier kwadranten. De betekenis van de kwadranten is in *Figuur 30* weergegeven.



*Figuur 30. Prioriteitenmatrix.*