

De belangrijkste conclusies uit het woontevredenheidsonderzoek

Woonbeleving – wooneenheid

Zowel zelfstandige als niet-zelfstandige huurders zijn het vaakst tevreden over de locatie en de indeling van de wooneenheid. Over de meeste aspecten zijn de verschillen tussen de zelfstandige en niet-zelfstandige eenheden klein, maar er zijn uitzonderingen. Zo is 53% van de onzelfstandige huurders (zeer) tevreden over de sanitaire voorzieningen, tegenover 72% van de zelfstandige huurders.

Ook het aandeel onzelfstandige huurders dat (zeer) tevreden is over het onderhoud en de technische staat van de wooneenheid ligt lager dan het aandeel zelfstandige huurders dat (zeer) tevreden is. Over de gehorigheid zijn meer onzelfstandige (48 procent) dan zelfstandige huurders (40 procent) (zeer) tevreden.

In de enquête is ook een vraag meegenomen over de grootte van de tuin. Dit is voor veel bewoners van de SJHT niet van toepassing. Wanneer de categorieën 'weet niet' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing worden gelaten, dan komen de aandelen (zeer) tevreden huurders uit op respectievelijk 42 (zelfstandig) en 34 procent (niet-zelfstandig).

De bewoners van niet-zelfstandige wooneenheden hebben deze categorie ook beoordeeld op andere aspecten. De grootte van de eigen kamer wordt het beste gewaardeerd: 93 procent is (zeer) tevreden. De grootte van de gemeenschappelijke woonkamer scoort lager, 69% is (zeer) tevreden.

Gehorigheid en onderhoud zijn voor verbetering vatbaar. Dit zijn de punten die het slechts scoorden op het aandeel (zeer) tevreden huurders.

De verbeterpunten die het vaakst genoemd worden zijn voor zelfstandige huurders: gehorigheid (geluid van binnen), warmte-isolatie/tocht en grootte wooneenheid/tuin. De verbeterpunten die het vaakst genoemd werden door onzelfstandige huurders zijn: onderhoud/technische staat, warmte-isolatie/tocht en inbraakgevoeligheid.

Woontevredenheid krijgt een ruimte voldoende. Het gemiddelde komt uit op een 7,2.

Woonbeleving – woongebouw

De onzelfstandige huurders zijn het meest tevreden over de beschikbaarheid van afvalcontainers (73 procent) en de grootte van de berging/schuur/garage (61 procent). De huurders zijn minder goed te spreken over de glasbewassing.

De zelfstandige huurders zijn het vaakst (zeer) tevreden over de centrale hal en het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes, maar zijn minder tevreden over het opruimen van rommel en de schoonmaak van het woongebouw.

In de enquête wordt het opruimen van rommel in en de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes door zowel zelfstandige als onzelfstandige huurders het meest als verbeterpunt genoemd. Daarnaast werden als verbeterpunten door zelfstandige huurders genoemd: beschikbaarheid afvalcontainers en grootte berging/schuur/garage. Onzelfstandige huurders noemden als verbeterpunten ook nog: glasbewassing en grootte berging/schuur/garage.

Woongebouw krijgt een lager cijfer dan wooneenheid. Het gemiddelde komt uit op een 6,7.

Woonbeleving – woonomgeving

Het aandeel (zeer) tevreden huurders vormt op alle aspecten van de woonomgeving de meerderheid. De nabijheid van voorzieningen (89 procent), de straatverlichting (83 procent) en de inrichting van de buurt (76 procent) vormen de top-drie. Over mogelijkheden voor parkeren en fietsenstalling zijn de huurders relatief gezien het vaakst (zeer) ontevreden.

Het belangrijkste verbeterpunt voor zowel zelfstandige als onzelfstandige huurders is het veiligheidsgevoel. Daarnaast zijn voor beide typen huurders de parkeergelegenheid en de fietsenstalling de belangrijkste verbeterpunten.

Woonomgeving krijgt een ruime voldoende. Gemiddeld wordt een 7,1 gegeven.

Woonbeleving – conclusie

Zowel de huurders van zelfstandige als die van niet-zelfstandige eenheden zijn over het algemeen tevreden over wooneenheid, woongebouw en woonomgeving.

De wooneenheid krijgt van beide typen huurders een waardering die op de meeste punten gelijk is, behalve als het gaat om de sanitaire voorzieningen en de technische staat/het onderhoud van de wooneenheid. De niet-zelfstandige huurders zijn over deze aspecten minder tevreden dan de zelfstandige huurders. De verbeterpunten die door de huurders worden aangedragen komen in grote lijnen overeen met de tevredenheid: zaken waarover minder huurders (zeer) tevreden zijn, worden vaker aangedragen als verbeterpunt. Al met al scoort de wooneenheid gemiddeld een 7,2.

Voor wat betreft het woongebouw vragen huurders (zelfstandig en niet-zelfstandig) vooral aandacht voor het opruimen van de rommel en de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes. Vooral zelfstandige huurders bleken hier ontevreden over, maar beide typen huurders beschouwend dit aspect als het belangrijkste verbeterpunt.

Het belangrijkste aandachtspunt voor wat betreft de woonomgeving zijn de parkeer- en fietsenstallingmogelijkheden. Ongeveer een op de vijf huurders is (zeer) ontevreden over deze aspecten van de woonomgeving.

Leefbaarheid – sociale cohesie

Onzelfstandige huurders zijn meer betrokken bij het woongebouw dan zelfstandige huurders. Dit is te verklaren door het gegeven dat deze huurders samen voorzieningen delen en in meerdere mate een gezamenlijk huishouden voeren.

De binding met de buurt is tamelijk gering. Zo geeft slechts 16 procent aan goede contacten te hebben met buurtbewoners en is 40 procent neutraal over het zich al dan niet thuis voelen in de buurt. Ook is er een meerderheid (57 procent) die aangeeft dat de mensen in de buurt elkaar nauwelijks kennen. Tot slot is de categorie 'weet ik niet' opmerkelijk van omvang. Hieruit kan worden opgemaakt dat de huurders niet direct stilstaan bij of weinig denken aan wat er zich in de buurt afspeelt. Dit kan worden gezien als indicator van een lage mate van betrokkenheid/binding.

Leefbaarheid – overlast

In totaal ervaren de huurders de meeste overlast van medebewoners in de vorm van vervuiling (29 procent vaak tot altijd) en geluid (25 procent vaak tot altijd). Aspecten die het vaakst worden gerapporteerd als 'nooit voorkomend' zijn overlast van huisdieren (67 procent nooit) en stankoverlast (60 procent nooit).

De typen eenheden worden met elkaar vergeleken op basis van de aandelen huurders die soms, vaak of altijd overlast ervaren van medebewoners. In het geheel bezien rapporteren huurders van een zelfstandige wooneenheid relatief meer overlast dan onzelfstandige huurders. Vooral als het gaat om vernieling/vandalisme (48 versus 24 procent) en huisdieren (36 versus 11 procent) ondervinden zij behoorlijk meer overlast.

Ook van buurtbewoners wordt het vaakst geluidsoverlast ondervonden (25 procent vaak tot altijd). Ook vervuiling en vernieling/vandalisme komen relatief vaak voor.

Leefbaarheid – veiligheid

In totaal geeft ongeveer eenderde van de huurders aan wel eens onveiligheidsgevoelens te hebben in of rondom het eigen woongebouw. Dit geldt voor 41 procent van de vrouwen en 27 procent van de mannen. De meerderheid (80 procent) van de huurders voelt zich soms onveilig. Mannen geven vaker aan dat ze zich vaak onveilig voelen (24 procent) dan vrouwen (15 procent).

Leefbaarheid – conclusie

De bewoners van onzelfstandige eenheden kunnen in de regel goed met elkaar overweg: men voelt zich thuis en heeft goede contacten met de medebewoners. Voor de zelfstandige huurders geldt dit in minder mate, en dat is ook te zien aan de gerapporteerde overlast. Zelfstandige huurders zeggen vaker overlast te ervaren van medebewoners dan de niet-zelfstandige huurders (wiens medebewoner ook vaak huisgenoot is).

De gehechtheid met de buurt is gering. De huurders lijken weinig betrokkenheid met de buurt te ervaren. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het type doelgroep: de meeste huurders wonen slechts beperkte tijd in een bepaalde eenheid, aangezien zij op een bepaald moment moeten vertrekken vanwege hun leeftijd.

Op de aspecten vervuiling en stank wordt vaker overlast van burens dan van medebewoners ervaren. Met betrekking tot de overige aspecten (geluid, vernielingen, huisdieren) hebben huurders relatief vaker last van medebewoners dan van buurtbewoners.

Verhuigeneigdheid – verhuisplannen

Van alle huurders heeft 72 procent plannen op binnen nu en 5 jaar te verhuizen. Een kwart geeft aan op zeer korte termijn (binnen nu en 1 jaar) te willen verhuizen. De meerderheid echter stelt de plannen nog even uit en zou over 1 tot 3 jaar willen verhuizen. Van alle huurders met verhuisplannen is 80 procent student. De meeste van de huurders met verhuisplannen zeggen te willen verhuizen naar een andere gemeente dan de huidige gemeente (58 procent).

Van de onzelfstandige huurders met verhuisplannen weet 24 procent nog niet naar welk soort wooneenheid de voorkeur uit gaat. Ook geeft 16 procent aan geen voorkeur te hebben. Zij die het al wel weten, verhuizen bij voorkeur naar een huurwoning van een andere corporatie of een koopwoning (beide 17 procent).

De zelfstandige huurders hebben ook voorkeur voor een huurwoning van een andere corporatie (28 procent) of een koopwoning (27 procent). Geen van hen zou willen verhuizen naar een onzelfstandige wooneenheid.

Er is ook gekeken naar het type woongebouw dat de huurders zouden willen betrekken. De meeste hebben een voorkeur voor een appartement (32 procent met lift, 15 procent zonder). 42 procent zou willen verhuizen naar een eengezinswoning (24 procent hoek-, 16 procent tussenwoning) en de overige 11 procent geeft 'anders' aan.

De huurders zijn ook gevraagd naar het belangrijkste verhuismotief. De verhuisreden die het meest wordt gerapporteerd is 'studie/werk/stage elders' (59 procent). Ook zien de huurders veranderingen in persoonlijke omstandigheden (40 procent) en financiën (38 procent) tegemoet die een verhuizing tot gevolg hebben. Eentiende van de huurders geeft aan te gaan verhuizen omdat zij met de leeftijd van 30 jaar of ouder niet meer tot de doelgroep van de SJHT behoort/zal behoren.

Verhuigeneigdheid – conclusie

De SJHT heeft te maken met een jonge doelgroep die voor wat betreft de toekomst nog veel mogelijkheden openhoudt. Dit heeft logischerwijs gevolgen voor de huisvestingsbehoeften. Het aandeel huurders met verhuisplannen is relatief hoog. De verhuisredenen bevestigen het flexibele karakter van de gemiddelde huurder: men is bereid de vestigingsplaats te laten bepalen door de plaats waarin ze aan een baan of stage kunnen komen. Ook de twee volgende verhuisredenen staan in relatie tot een ander belangrijk kenmerk van de gemiddelde huurder, namelijk de leeftijd en het student-zijn. De kans dat zowel persoonlijke als financiële omstandigheden veranderen is aanzienlijk, en dit heeft gevolgen voor de woonwensen.

Dienstverlening SJHT – projectbeheerders

In totaal is 70 procent van de huurders bekend met de projectbeheerders, 3 procent van hen is zelf projectbeheerder. Van de 67 procent van de huurders die bekend zijn met de projectbeheerder, maar dit zelf niet zijn, geeft 41 procent aan te weten wat de taken van de projectbeheerder zijn.

Aan de huurders die de projectbeheerder kennen (maar dit zelf niet zijn) is ook gevraagd of ze hem of haar wel eens hebben ingeschakeld. In totaal antwoordt 33 procent bevestigend. De meeste van de huurders die contact zochten, deden dat om een technische klacht of storing door te geven (42 procent) gevolgd door vragen over de huur/oplevering/sleuteloverdracht. Voor conflictbemiddeling werd de projectbeheerder het minst vaak ingeschakeld (3 procent).

Dienstverlening SJHT – tevredenheid over de dienstverlening – kantoor

In totaal heeft 46 procent van alle huurders in de afgelopen 6 maanden het kantoor van de SJHT bezocht. Meer dan de helft van hen (52 procent) kwam voor het tekenen van het huurcontract. Ook het doorgeven van een technische klacht of storing (15 procent) was een belangrijk bezoekmotief.

De huurders zijn over het algemeen erg tevreden over de laatste keer dat zij het kantoor van de SJHT bezochten. De vriendelijkheid van de medewerker wordt met een 8,5 het hoogst gewaardeerd.

Ook vond men de deskundigheid ook een hoog cijfer waard: het gemiddelde komt uit op een 8,0. De huurders zijn nog kritisch over de mate van privacy aan de balie en de parkeermogelijkheden: deze beide aspecten worden gewaardeerd met respectievelijk een 6,9 en een 6,1.

Dienstverlening SJHT – tevredenheid over de dienstverlening – telefoon

In totaal heeft 63 procent van alle huurders in de afgelopen 6 maanden telefonisch contact gehad met de SJHT. De meerderheid (46 procent) van de contacten betrof een algemene vraag, gevolgd door het aandeel van 13 procent dat belde voor een betaling of betalingsregeling.

Elk gevraagd aspect van de telefonische dienstverlening wordt door de huurders beoordeeld met een cijfer hoger dan een 7,5. Het meest tevreden zijn de huurders over de vriendelijkheid van de medewerker (8,1), de wachttijd voordat er voor het eerst werd opgenomen (7,9) en de deskundigheid van de medewerker (7,8).

Dienstverlening SJHT – tevredenheid over de dienstverlening – email

In totaal heeft 25 procent van alle huurders de afgelopen 6 maanden emailcontact gehad met de SJHT. Zij zochten voornamelijk contact voor het doorgeven van een technische klacht of storing (23 procent) of om een 'andere' reden. Deze categorie 'anders' betreft voornamelijk emailverkeer met betrekking tot de zoektocht naar nieuwe huisgenoten.

Over het emailcontact zijn de huurders ook goed te spreken. Zij waarderen het taalgebruik/de toonzetting van de reactie met een 8,0. De duidelijkheid en volledigheid van de reactie krijgen respectievelijk een 7,7 en 7,6.

Dienstverlening SJHT – tevredenheid over de dienstverlening – internetsite

In totaal heeft 42 procent van alle huurders in de afgelopen 6 maanden de website van de SJHT bezocht. Zij waren voornamelijk geïnteresseerd in het woningaanbod (32 procent) en contactinformatie (18 procent). Veel huurders zullen dus alvorens zij belden of mailden via de website de benodigde contactinformatie hebben opgezocht.

De huurders beoordelen de website ook met ruime voldoende. Het taalgebruik wordt het best beoordeeld (7,7) en over de vertaling van de website in het Engels en Duits zijn de huurders ook erg tevreden (7,7). Ook de snelheid van de website wordt met meer dan een 7,5 gewaardeerd. De actualiteit van de website krijgt het laagste cijfer, maar is nog steeds ruim voldoende (7,2).

Dienstverlening SJHT – tevredenheid over de dienstverlening

De huurders hebben de verschillende vormen van contact (telefoon, email et cetera) en de algehele dienstverlening ook met een algemeen rapportcijfer gewaardeerd. Al met al krijgt de gehele dienstverlening een 7,6. De huurders zijn het meest tevreden over het baliebezoek (7,8). De waardering van de digitale dienstverlening loopt nog iets achter op de overige aspecten (beide 7,3). Hier zien de huurders nog mogelijkheden voor verbetering.

Dienstverlening SJHT – overige aspecten van de dienstverlening

Een belangrijk aspect van de dienstverlening door de SJHT is de informatievoorziening. Deze moet zo volledig mogelijk zijn. Ongeveer eentiende van de huurders (11 procent) geeft aan behoefte te hebben aan meer informatie. Huurders noemen onder andere het inlichten van bewoners als er (schoonmaak) werkzaamheden worden verricht, inlichtingen over (bijbetalingen) energieverbruik, informatie over regels/beleid ten aanzien van onderhuur, onderhoud, uitschrijving et cetera.

Het laatste thema in het onderzoek betreft de wensen van huurders ten aanzien van betalingen. In totaal heeft 51 procent van de huurders de behoefte aan meer betaaldiensten. De meerderheid van hen zou graag een betaalalert per email (33 procent) of sms (19 procent) krijgen. Ook betalen via Ideal behoort tot de wensen van diverse huurders (17 procent).

Dienstverlening SJHT – conclusie

De huurders zijn in grote lijnen tevreden over de dienstverlening van de SJHT, maar de gemiddelde cijfers voor diensten gerelateerd aan email, internet en digitalisering liggen lager. Het bekijken van bijvoorbeeld het woningaanbod (bezoekmotief van 32 procent van bezoekers) vraagt om een actuele website, een aspect waarover huurders nog kritisch zijn. Ook de geconstateerde behoeften aan betaaldiensten als email/sms-alers en Ideal laten zien dat het belangrijk is om te blijven ontwikkelen op het gebied van digitalisering om zo de dienstverlening op een hoger niveau te krijgen.