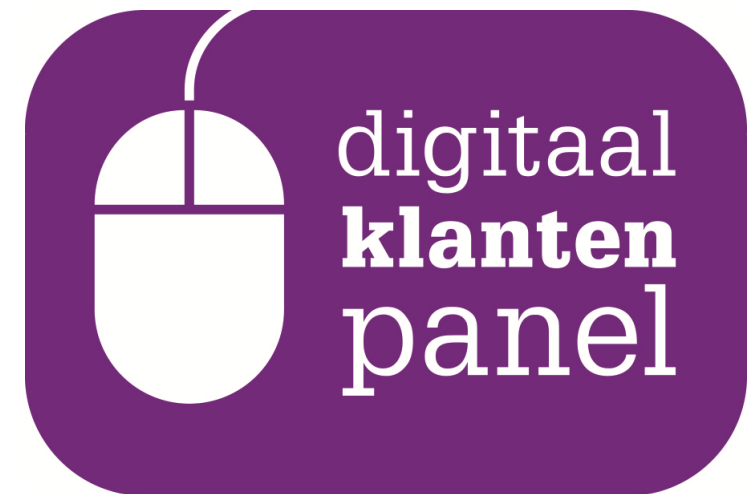


RAPPORT PEILING 2 2018

"WONEN IN EEN GEMENGD COMPLEX" "VAN GROOT NAAR BETER"

Ymere
Oktober 2018



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	September/oktober 2018
Onderzoek:	Digitaal Huurderspanel Peiling 2 2018 Wonen in een gemengd complex Van Groot naar Beter
Projectnummer:	20180910.02
Opdrachtgever:	Ymere

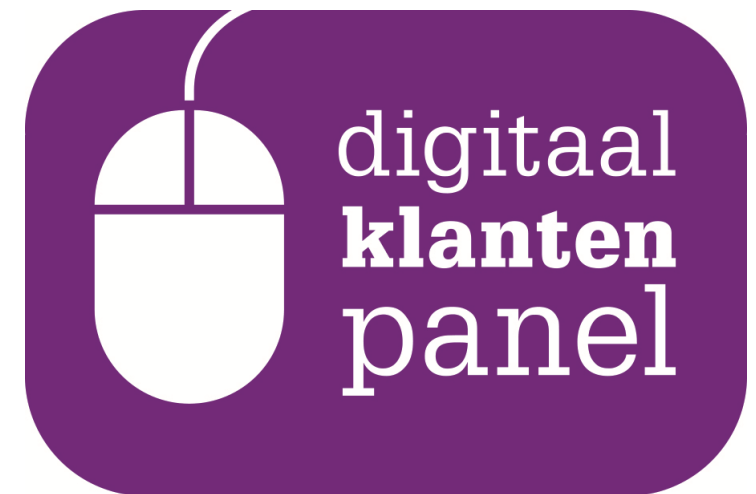
Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

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

Hoofdstuk 1	Onderzoeksverantwoording	4
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
Hoofdstuk 2	Resultaten	7
2.1	Huur-/koopgebouwen	8
2.2	Van Groot naar Beter	21

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van Ymere heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve het tweede onderzoek in 2018 uitgevoerd onder de leden van het digitaal huurderspanel Ymere. Ymere is benieuwd hoe huurders, die wonen in een gebouw samen met andere huurders en kopers, dat ervaren en wat er beter kan. Daarnaast heeft Ymere speciale voordeelregelingen voor huurders die willen verhuizen naar een andere huurwoning. Huurders kunnen bijvoorbeeld voorrang krijgen, een bonus of een korting op de huur. Bij deze regeling kunnen huurders die ruim wonen makkelijker verhuizen naar een kleinere sociale huurwoning die beter bij hun situatie past. Huurders krijgen vaak een verhuiskostenvergoeding en kunnen hun oude huur behouden. Middels dit onderzoek gaat Ymere aan de slag om de dienstverlening te verbeteren.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Huurderspanel
Methode	online
Uitnodiging	per e-mail
Veldwerkperiode	donderdag 27 september – zondag 21 oktober
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	2.926
Vers sample / niet gereageerd	1.579
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	76
Complete vragenlijsten	1.271
Respons	43%

1.4 Rapportage

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toe gestaan. In de rapportage wordt de N weergegeven, dit is het aantal respondenten die de betreffende vraag heeft beantwoord. Houd bij het interpreteren van de resultaten rekening met de kleine N, de resultaten zijn indicatief. Bij dit kleine aantal respondenten, kunnen geen statistische waarden worden toegekend, behalve dat ze, daar waar mogelijk, bruikbaar zijn als verbeterhandvat.

1.5 Steekproefsamenvatting

De steekproef is, uitgesplitst naar gemeente en als volgt samengesteld:

Gemeente	ONGEWOGEN	
	N	%
Alkmaar	1	0,1%
Almere	114	9,0%
Amsterdam	596	46,9%
Haarlem	200	15,7%
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	8	0,6%
Haarlemmermeer	270	21,2%
Heemstede	2	0,2%
Heerhugowaard	2	0,2%
Leiden	1	0,1%
Lelystad	1	0,1%
Muiden/Muiderberg	16	1,3%
Weesp	60	4,7%

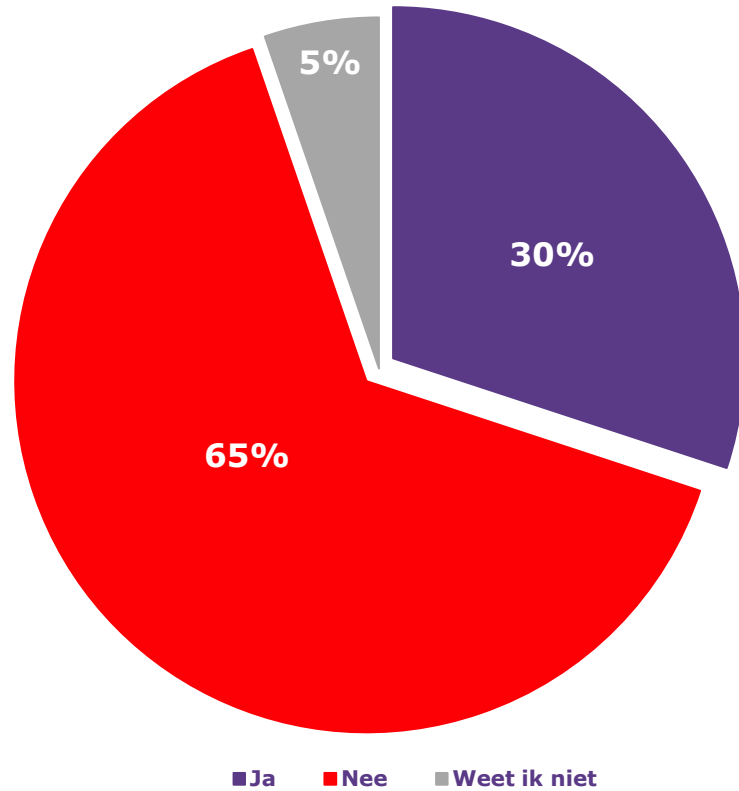
HOOFDSTUK 2.1

RESULTATEN

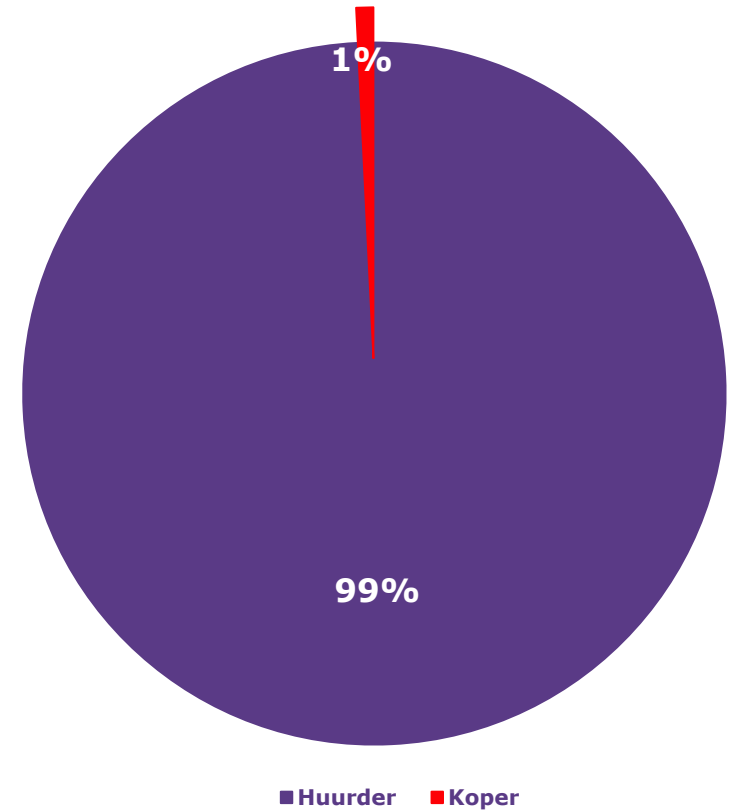


2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

Woont u in een huur-/koopgebouw? (N=1271)



Bent u een huurder of koper? (N=382*)



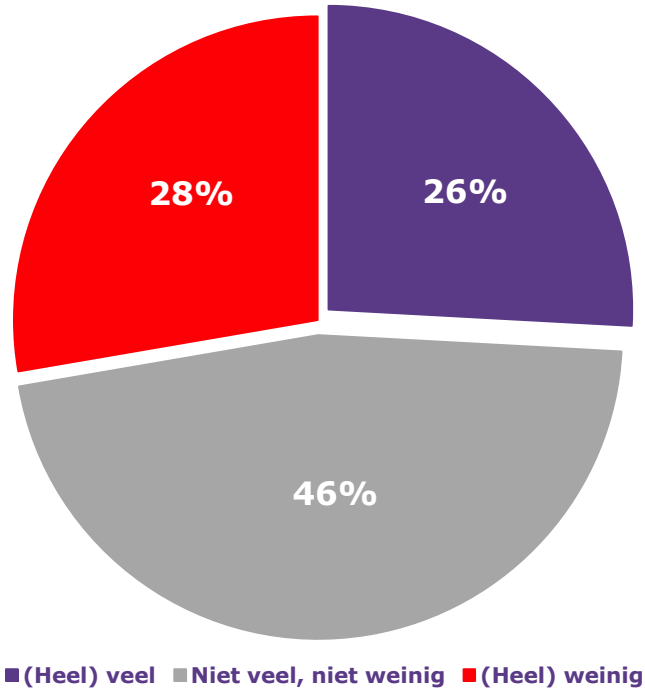
30% woont in een huur-/koopgebouw

99% is een huurder

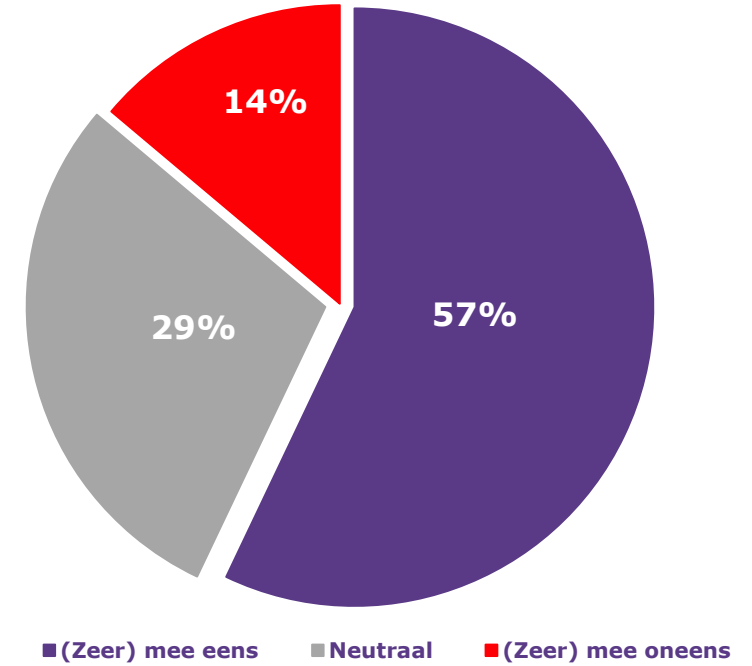
* Selectie: respondent woont in huur-/koopgebouw

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

Hoeveel contact heeft u met andere bewoners? (N=379*)



Hoe erg bent u het eens of oneens met deze zin? 'Ik ben tevreden over het contact met andere bewoners' (N=375*)



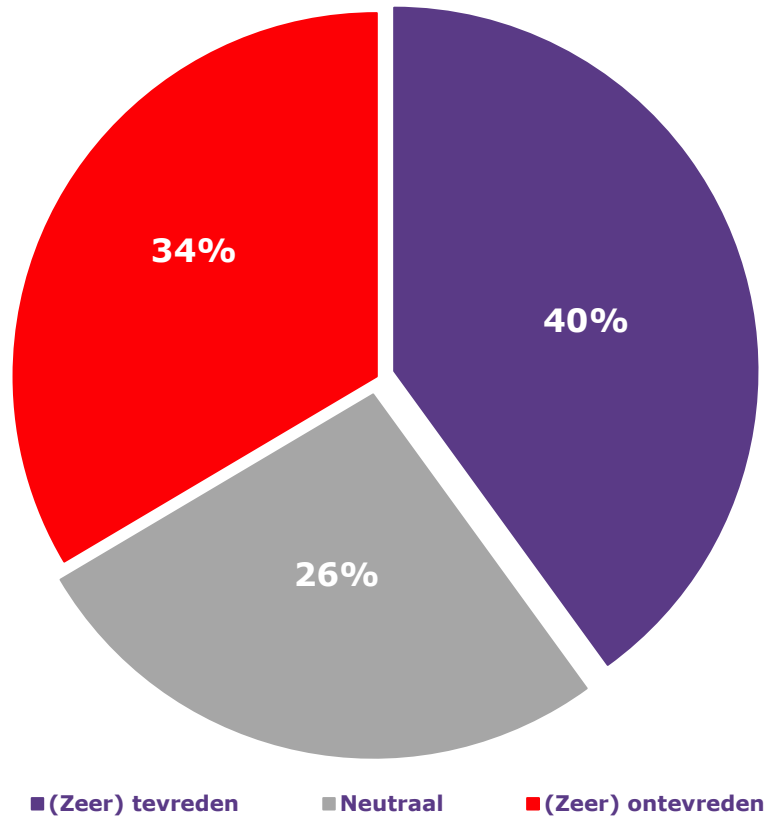
46% heeft niet veel/niet weinig contact met andere bewoners

Bijna zes op de tien is tevreden over het contact met andere bewoners. **Drie op de tien** heeft hier geen uitgesproken mening over.

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw
Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze grafiek.

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

Hoe erg bent u tevreden of ontevreden over de service van Ymere? (N=370*)

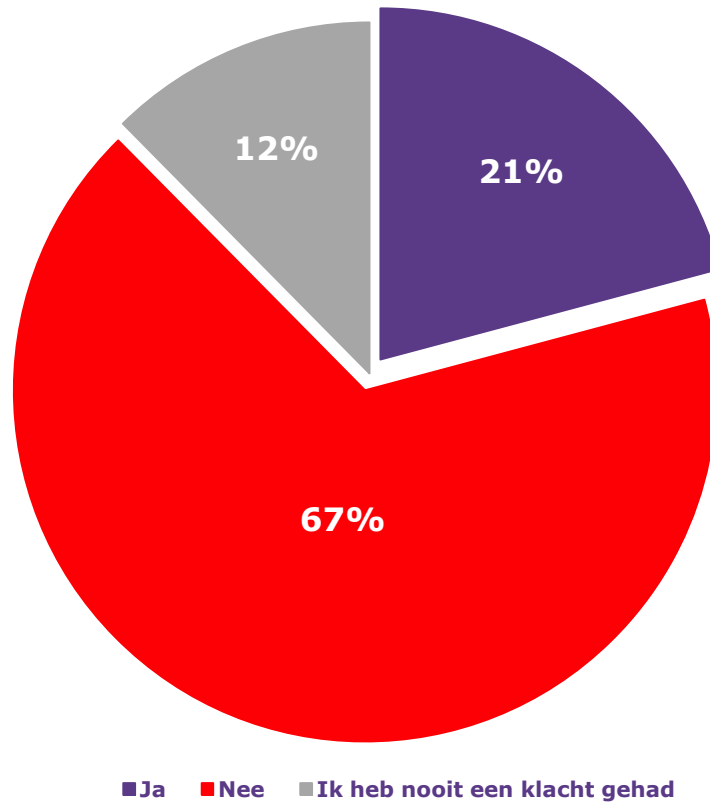


Vier op de tien respondenten is (zeer) tevreden over de service van Ymere. **Een derde** is (zeer) ontevreden hierover. **Een kwart** heeft er geen uitgesproken mening over.

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw
Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze grafiek.

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

Heeft Ymere u wel eens doorverwezen naar de Vereniging van Eigenaren? (N=379*)



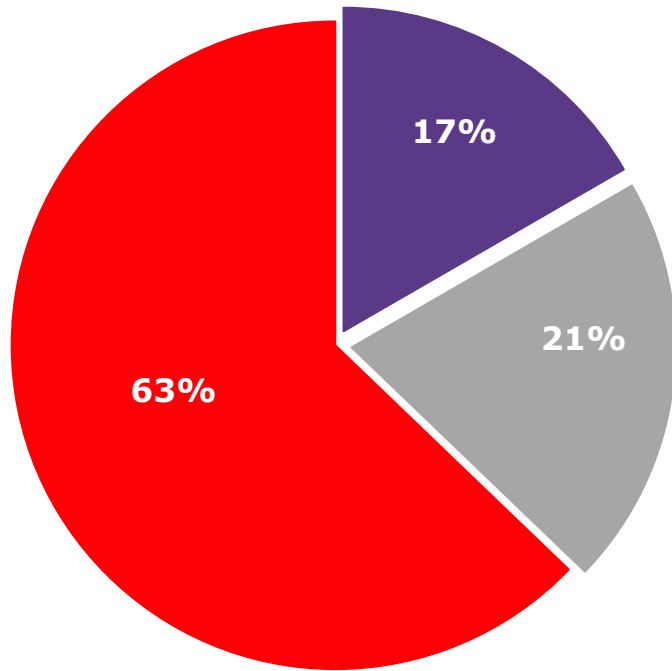
Twee derde van de respondenten is nog nooit door Ymere doorverwezen naar de Vereniging van Eigenaren. **Eén op de vijf** is wel eens doorverwezen naar de Vereniging van Eigenaren. **Een op de acht** heeft nooit een klacht gehad.

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

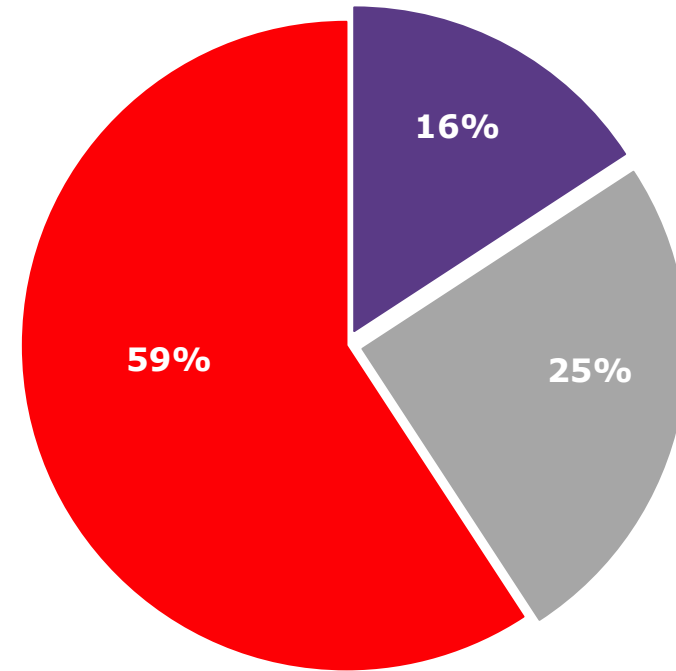
Hoe erg bent u het eens of oneens met de onderstaande zinnen?

Ymere heeft mij goed geïnformeerd over hoe het proces gaat. (N=78*)



■ (Zeer) mee eens ■ Neutraal ■ (Zeer) mee oneens

Ymere heeft mij ondersteund bij het oplossen van de klacht. (N=76*)



■ (Zeer) mee eens ■ Neutraal ■ (Zeer) mee oneens

63% vindt dat Ymere hen *niet* goed heeft geïnformeerd over het proces

59% vindt dat Ymere hen *niet* goed heeft ondersteund bij het oplossen van de klacht

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw en is wel eens door Ymere doorverwezen naar de VvE
Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze grafiek.

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

Hoe erg bent u tevreden of ontevreden over hoe u wordt geïnformeerd over de onderstaande zaken binnen uw gebouw?

	N*	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden
Onderhoud van het gebouw	361	30%	29%	41%
Leefbaarheid	355	41%	35%	24%
(Binnen)tuinen	232	30%	33%	38%
Schoonmaak	276	28%	33%	40%
Fietsenstalling	159	19%	35%	45%
Parkeergarage	86	19%	52%	29%
Afrekening servicekosten	313	33%	41%	26%

Men is het meest tevreden – **vier op de tien** - over de manier van informeren met betrekking tot de leefbaarheid.

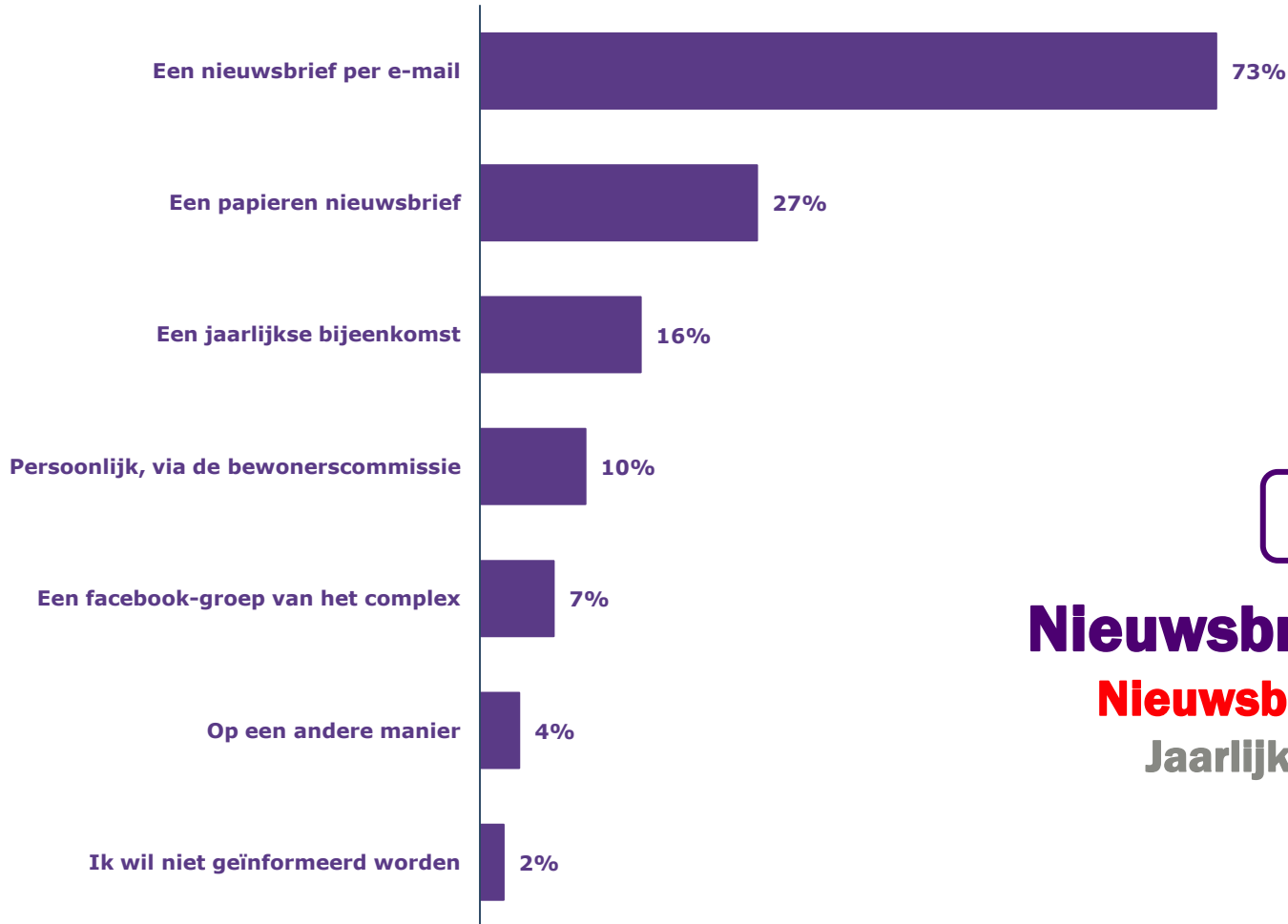
Het minst tevreden is men over hoe er geïnformeerd over de fietsenstalling, **bijna de helft** geeft aan hier (zeer) ontevreden te zijn. Ook is **vier op de tien** (zeer) ontevreden over hoe men geïnformeerd wordt over het onderhoud van het gebouw en de schoonmaak.

Ruim de helft heeft geen uitgesproken mening over hoe men wordt geïnformeerd over de parkeergarage.

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw en is wel eens door Ymere doorverwezen naar de VvE
Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze grafiek.

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

Op welke manier zou u het liefst geïnformeerd willen worden over wat er aan de hand is rondom uw complex? (N=382*)



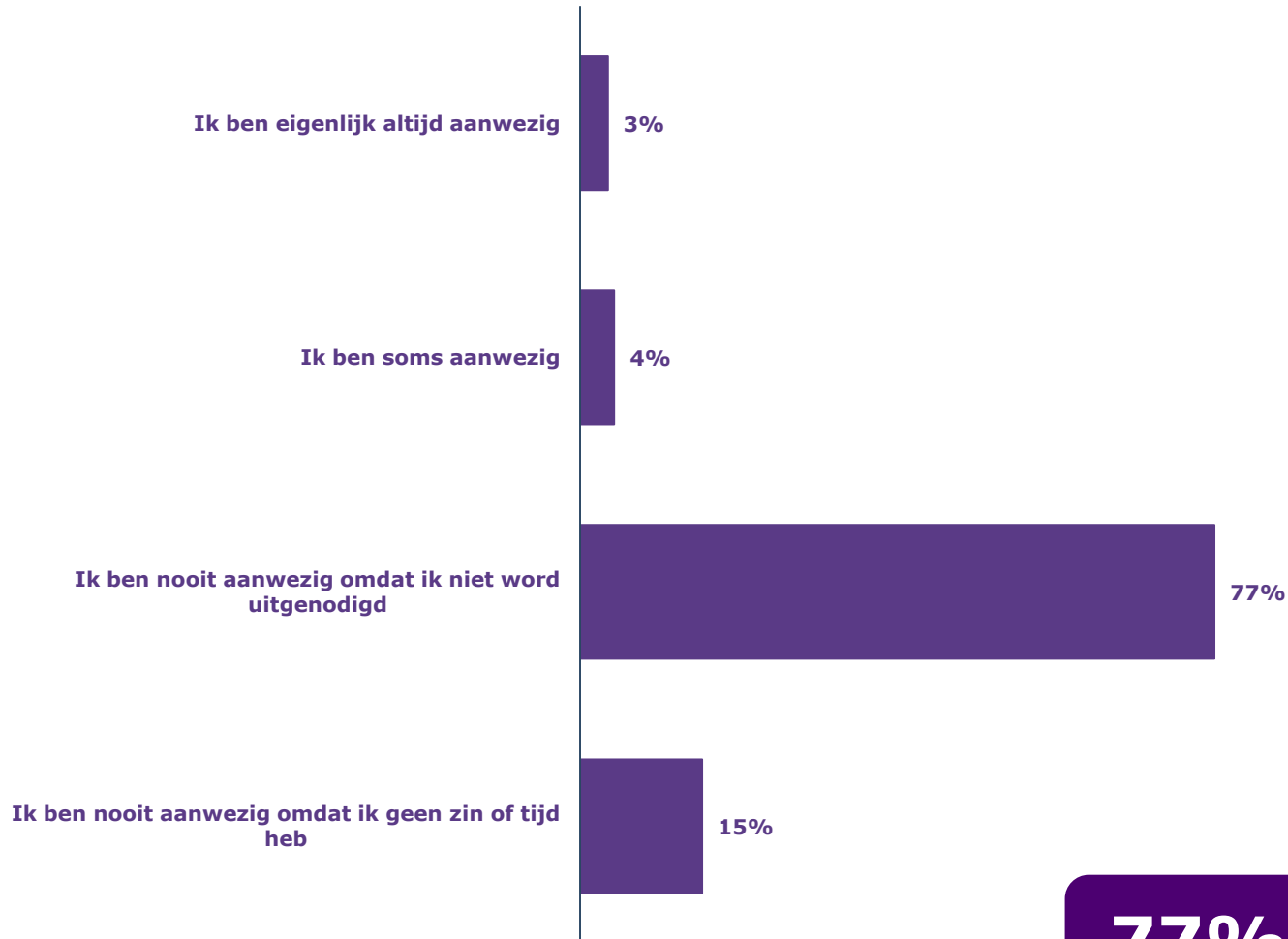
TOP 3

Nieuwsbrief (per e-mail)
Nieuwsbrief (schriftelijk)
Jaarlijkse bijeenkomst

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

Als het gaat om aanwezig zijn op de vergadering van de VvE, wat is dan het meeste op u van toepassing? (N=382*)

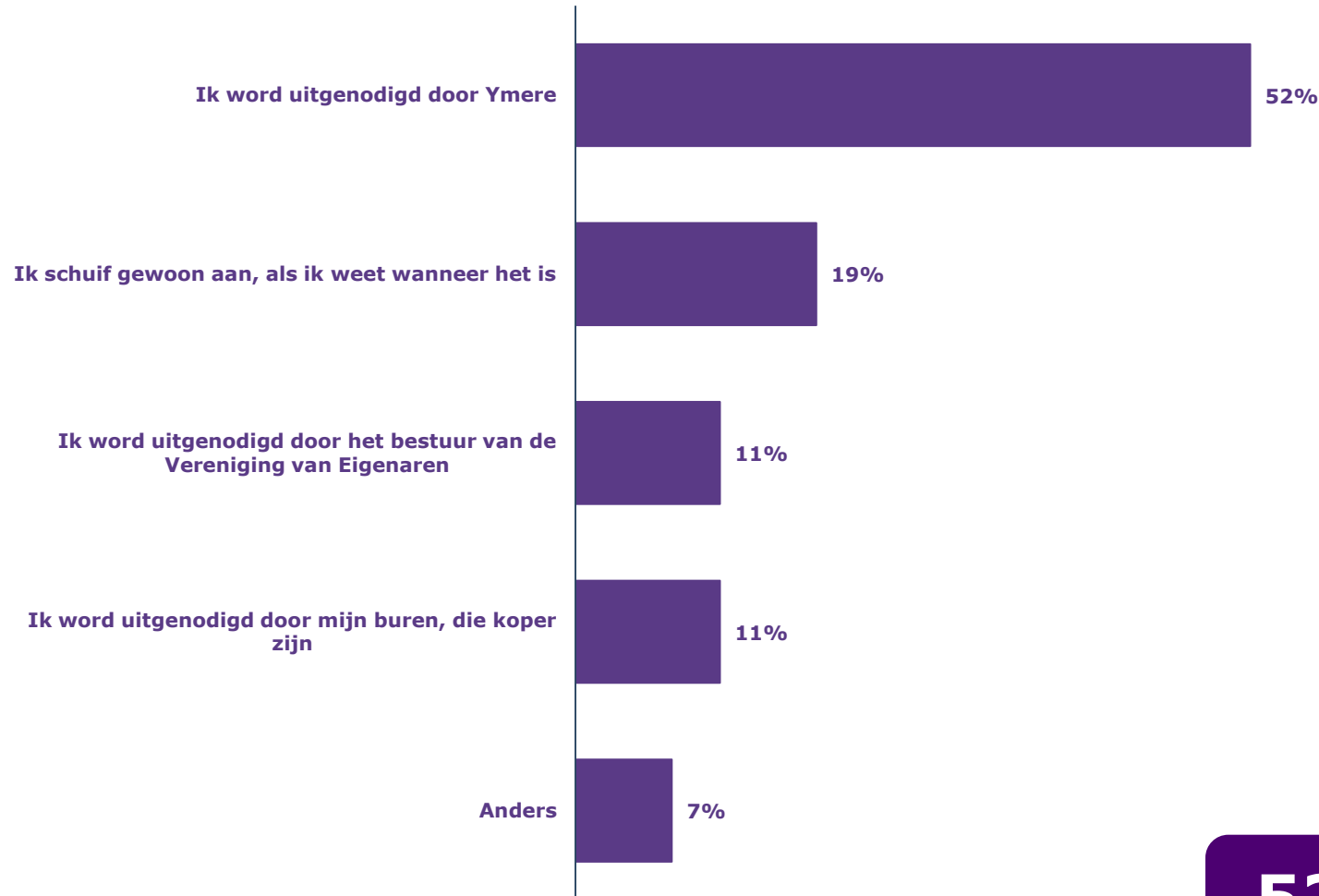


77% is nooit aanwezig op de vergadering van de VvE omdat men niet is uitgenodigd

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

U geeft aan dat u soms of altijd bij de VvE-vergadering aanwezig bent. Van wie krijgt u een uitnodiging? (N=27*)

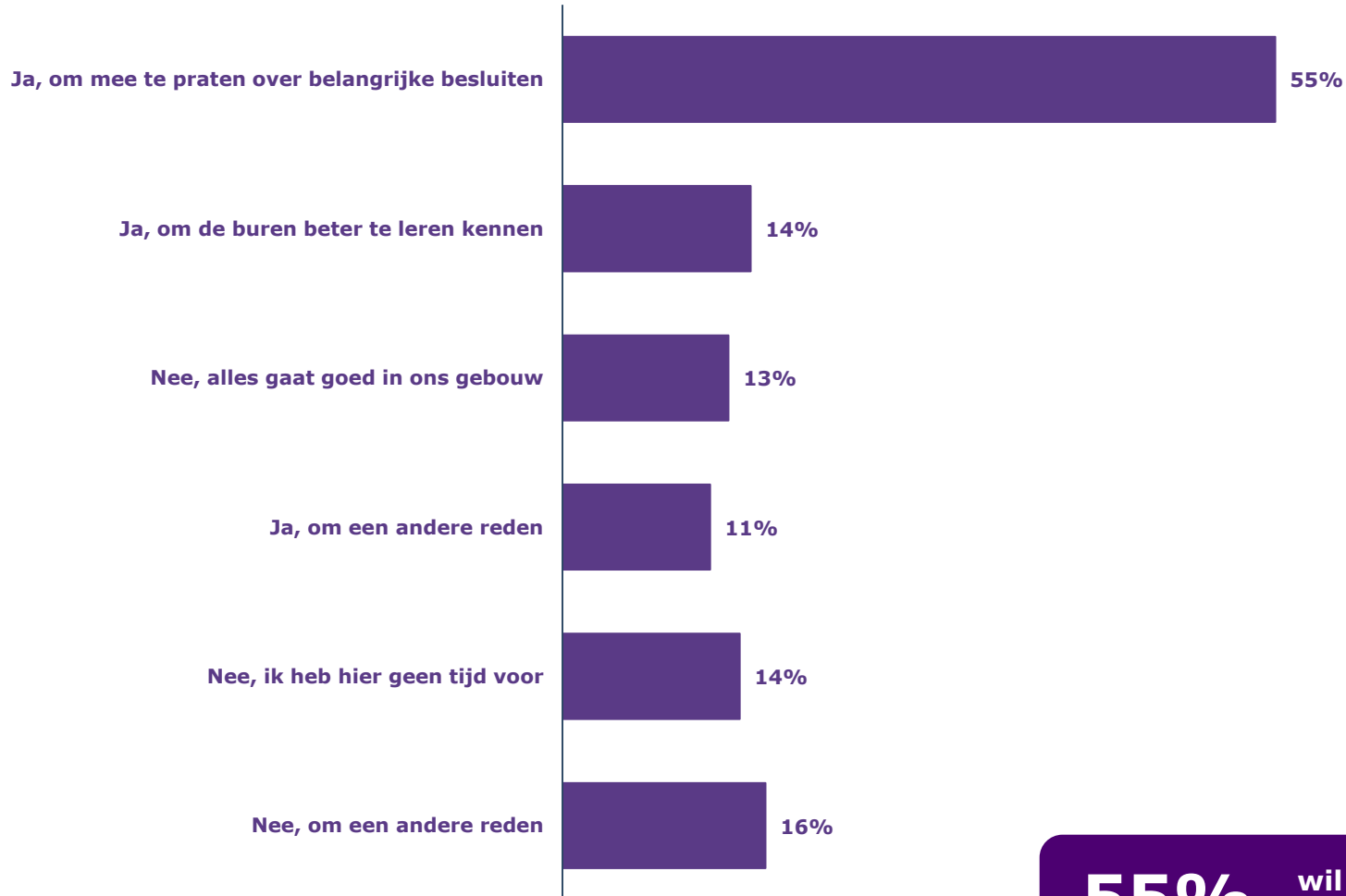


52% wordt uitgenodigd door Ymere

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw en is soms of altijd aanwezig bij de VvE-vergadering
Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze grafiek.

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

U geeft aan *niet* mee te vergaderen. Zou u dit in de toekomst mogelijk wel willen, en zo ja, waarom? (N=353*)



55% wil in de toekomst meevergaderen om mee te praten over belangrijke besluiten

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw en is nooit aanwezig bij de VvE-vergadering
Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze grafiek.

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

Hoe erg bent u het eens of oneens met onderstaande zinnen?

	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
Logisch dat alleen kopers worden uitgenodigd, omdat zij als eigenaar meebetalen voor onderhoud.	335	22%	23%	54%
Het zou leuk zijn als huurders ook aanwezig kunnen zijn, maar het is prima als Ymere het bepaalt voor de huurders.	357	29%	27%	44%
Ymere moet huurders vooraf informeren en peilen, als er belangrijke keuzes moeten worden gemaakt	369	93%	5%	1%
Huurders moeten ook uitgenodigd worden voor de vergadering, ook al kunnen zij niet meebepalen omdat ze geen woningeigenaar zijn.	352	60%	27%	13%
Een VvE heeft commissies die gaan over zaken als onderhoud of leefbaarheid. Huurders moeten aan deze commissies kunnen deelnemen.	348	71%	21%	8%

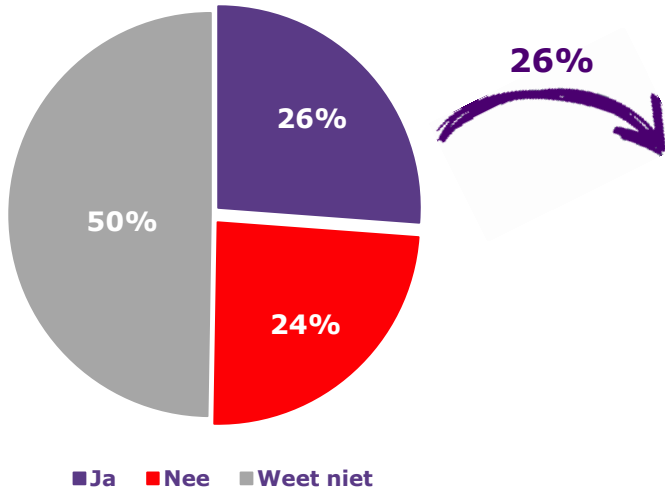
Ruim negen op de tien respondenten is van mening dat Ymere huurders vooraf moet informeren en peilen, als er belangrijke keuzes gemaakt moeten worden. **Zeven op de tien** kan zich vinden in de zin dat een VvE commissies heeft die gaan over zaken als onderhoud of leefbaarheid. Huurders moeten aan deze commissies kunnen deelnemen. **Drie op de vijf** vindt dat huurders ook uitgenodigd moeten worden voor de vergadering, ook al kunnen zij niet meebepalen omdat ze geen woningeigenaar zijn.

Ruim de helft van de respondenten vindt het *niet* logisch is dat alleen kopers worden uitgenodigd, omdat zij als eigenaar meebetalen voor onderhoud en ruim **vier op de tien** is het oneens met de zin dat het leuk zou zijn als huurders ook aanwezig kunnen zijn, maar het is prima als Ymere het bepaalt voor de huurders.

* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw
 Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze grafiek.

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

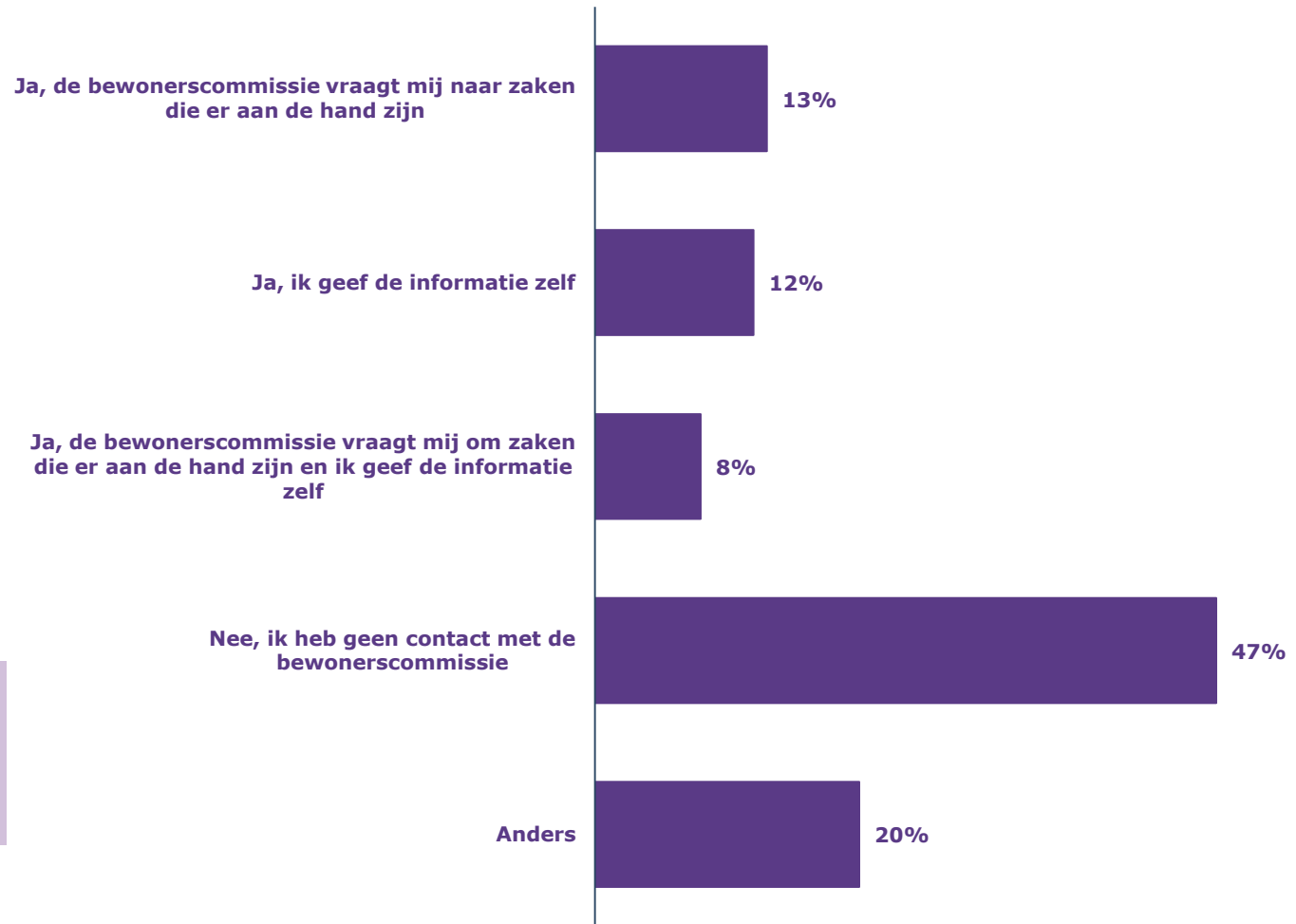
Is er een bewonerscommissie in uw complex of buurt? (N=382*)



Bij **een kwart** van de respondenten is er een bewonerscommissie in het complex/de buurt.

Bijna de helft hiervan heeft geen contact met de bewonerscommissie over zaken die er aan de hand zijn in het gebouw.

Heeft u contact met de bewonerscommissie over zaken die er aan de hand zijn in het gebouw? (N=100**)

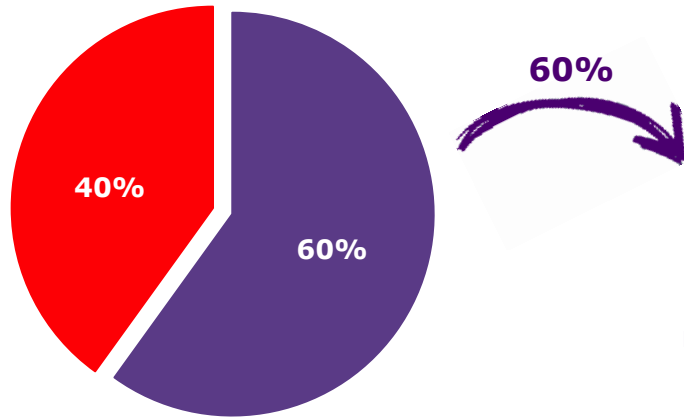


* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw

** Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw en het complex heeft een bewonerscommissie

2.1 Resultaten – Huur-/koopgebouwen

Kan er volgens u iets verbeterd worden aan het samenleven in huur-/koopgebouwen? (N= 382*)

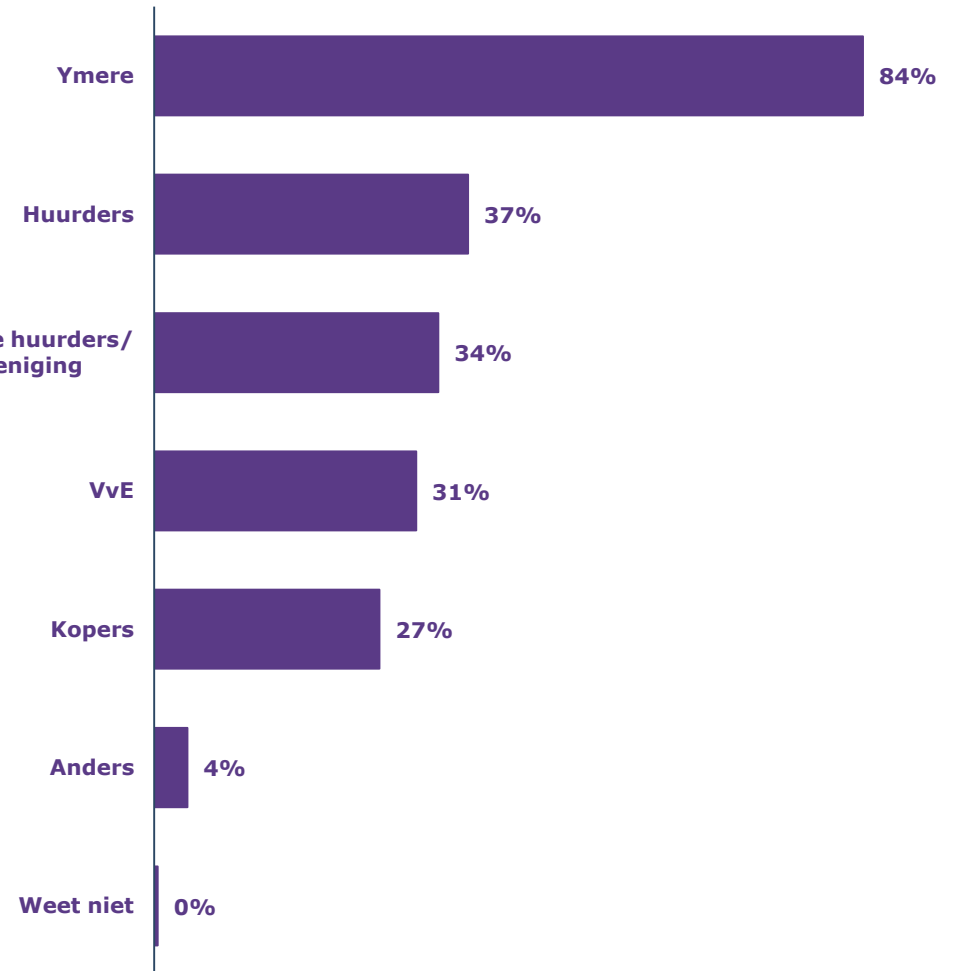


■ Ja ■ Nee, er hoeft niets verbeterd te worden

Drie op de vijf respondenten vindt dat er iets verbeterd kan worden aan het samenleven in huur-/koopgebouwen.

De overgrote meerderheid verwacht deze verbeteringen van Ymere.

Van wie verwacht u deze verbeteringen? (N=229**)

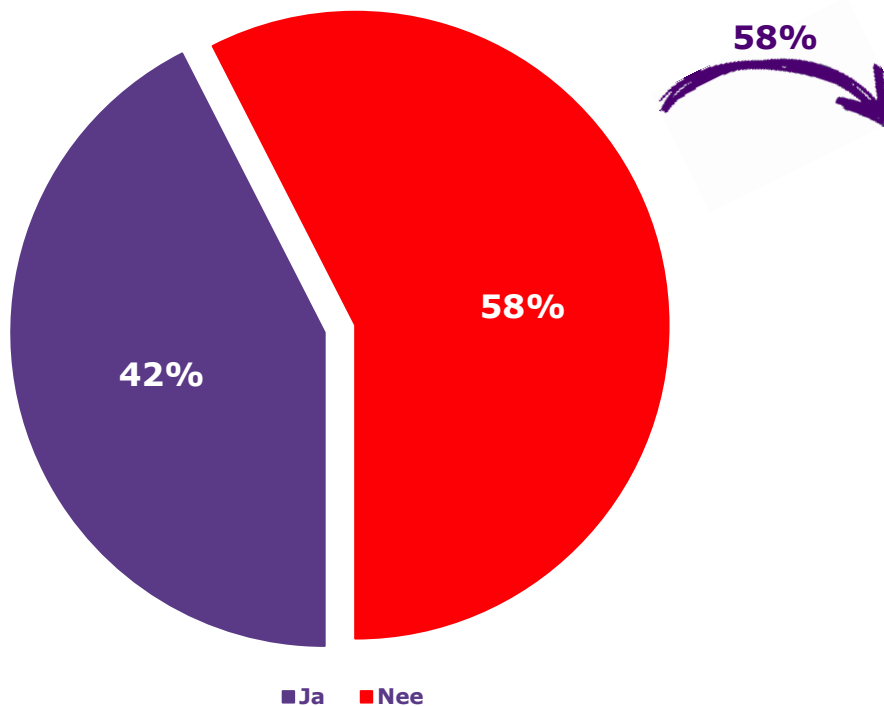


* Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw

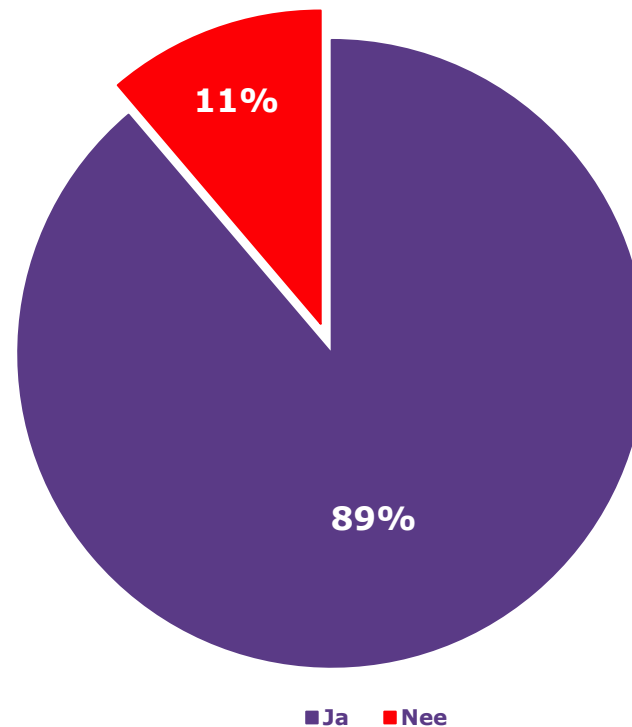
** Selectie: respondent is huurder in huur-/koopgebouw en vindt dat er iets verbeterd kan worden aan het samenleven in huur-/koopgebouwen

2.2 Resultaten – Van Groot naar Beter

Kende u voor dit onderzoek de regeling Van Groot naar Beter al? (N=1271)



Is de regeling duidelijk voor u? (N=731*)



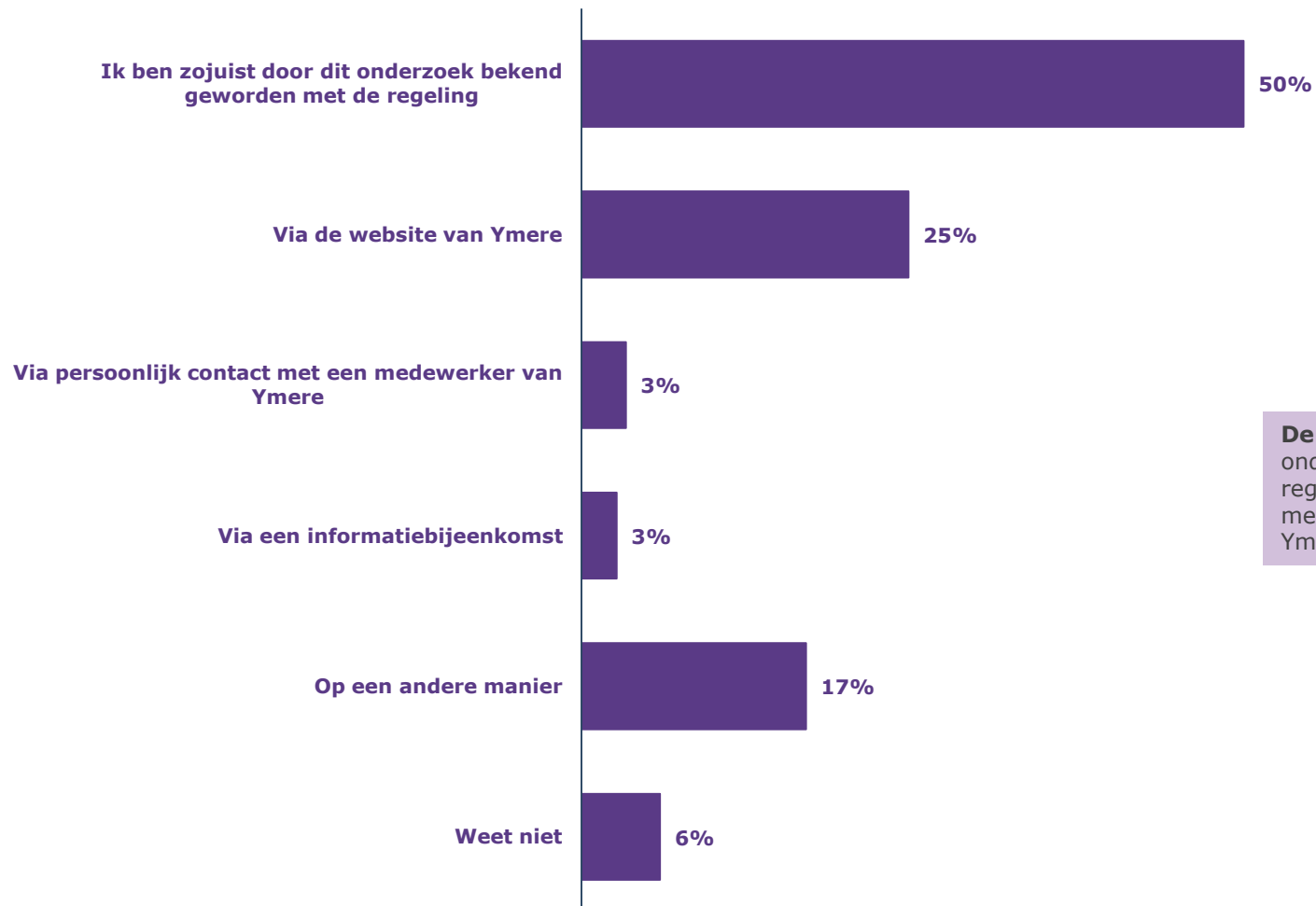
42% was voor dit onderzoek reeds bekend met de regeling Van Groot naar Beter

89% vindt de regeling na uitleg duidelijk

* Selectie: respondent kent regeling Van Groot naar Beter niet

2.2 Resultaten – Van Groot naar Beter

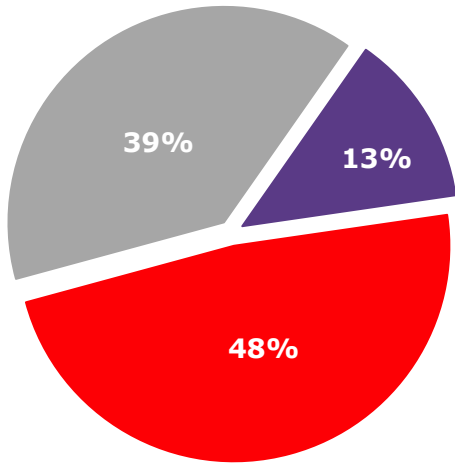
Hoe bent u bekend geworden met deze regeling? (N=1271)



De helft van de respondenten is door dit onderzoek bekend geworden met deze regeling. **Een kwart** is bekend geworden met de regeling via de website van Ymere.

2.2 Resultaten – Van Groot naar Beter

Komt u in aanmerking voor de regeling? (N=1271)

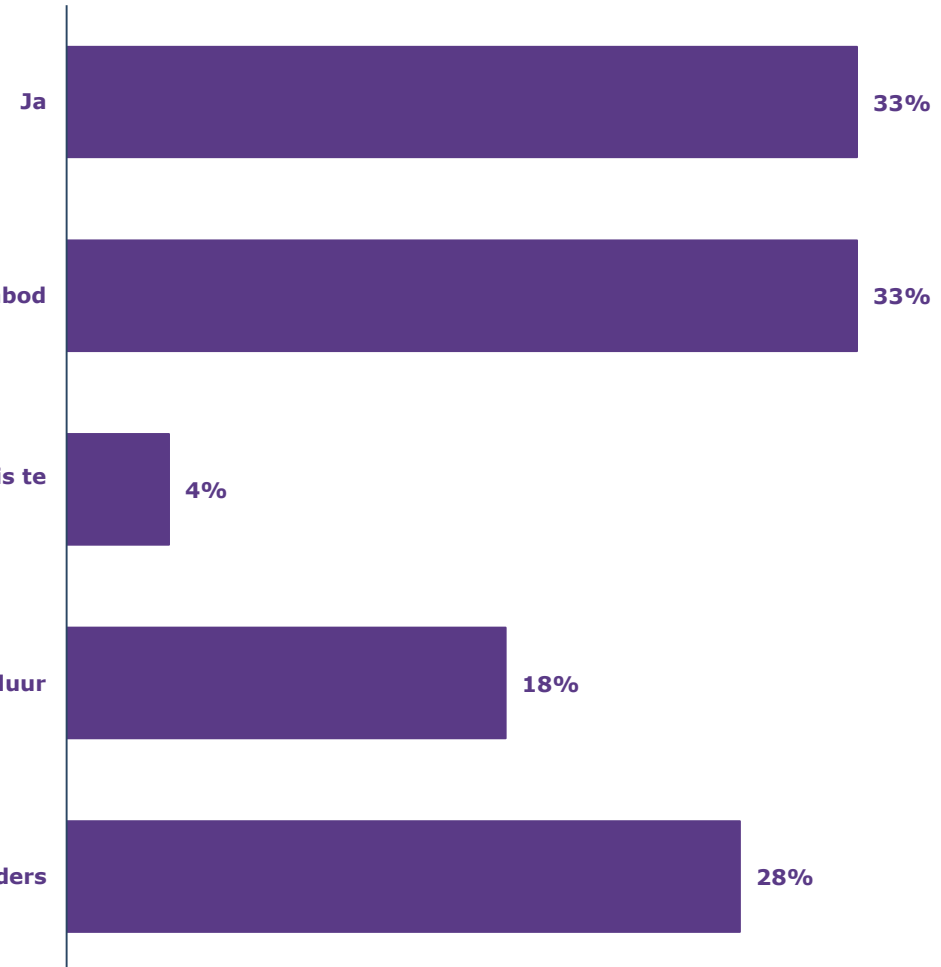


■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

13%



Denkt u er aan gebruik te maken van de regeling? (N=165*)



Eén op de acht respondenten geeft aan in aanmerking te komen voor de regeling.

Eén derde denkt gebruik te gaan maken van de regeling. **Een even groot deel** geeft aan geen gebruik te maken van de regeling, omdat er geen passend aanbod is.

Nee, want er is geen passend aanbod

Nee, want het reageren op woningaanbod is te lastig

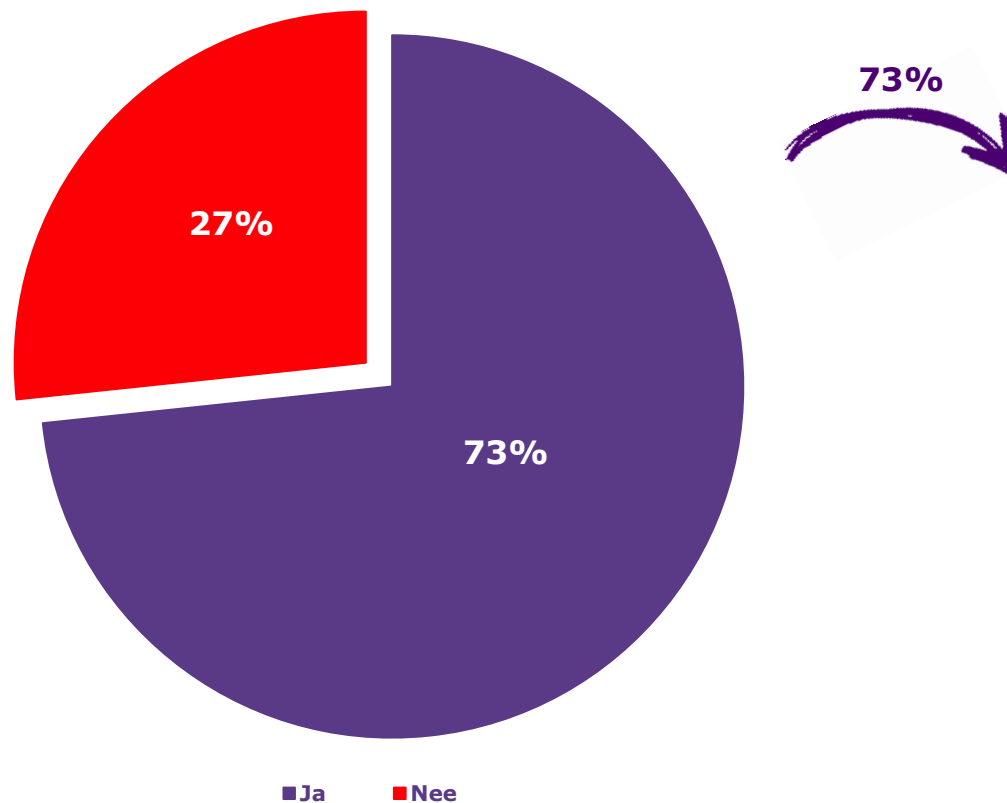
Nee, want een verhuizing is te duur

Anders

* Selectie: respondent komt in aanmerking voor regeling

2.2 Resultaten – Van Groot naar Beter

Denkt u dat een verhuiskostenvergoeding u over de streep trekt om te verhuizen? (N=30*)



Hoe hoog moet de verhuiskostenvergoeding minimaal zijn voor u om te verhuizen? (N=12**)



Gemiddelde kostenvergoeding:

€ 3376,-

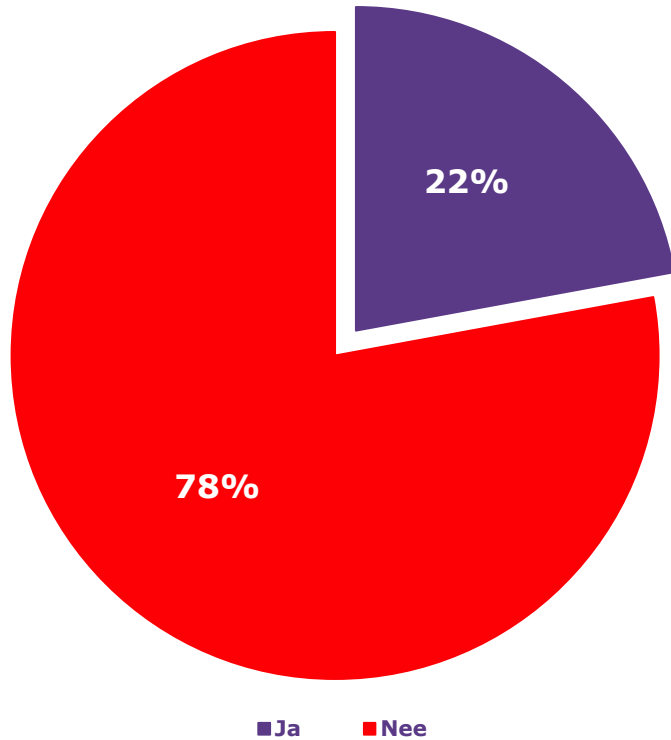
* Selectie: respondent komt in aanmerking voor regeling en vindt verhuizen te duur

** Selectie: respondent komt in aanmerking voor regeling en vindt verhuizen te duur en denkt dat een vergoeding hen over te streep trekt

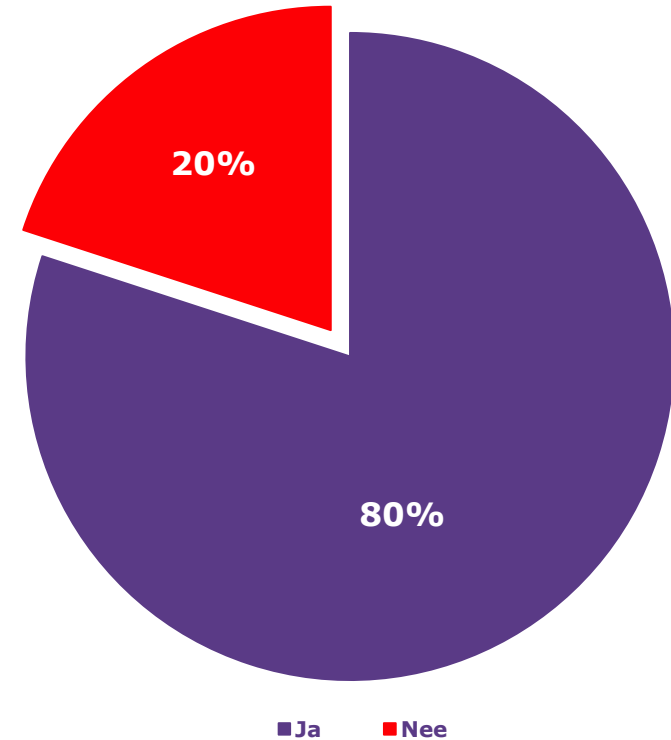
2.2 Resultaten – Van Groot naar Beter

Huurders die willen verhuizen en daar hulp bij willen hebben, kunnen gebruik maken van stichtingen die hen daarmee helpen. Deze organisaties helpen bij het reageren op woningaanbod en geven hulp en advies bij de verhuizing zelf. In Amsterdam is dat Woon!, in Haarlem Dock! En MeerWaarde in Haarlemmermeer.

Was u voor dit onderzoek al bekend met deze welzijnsorganisaties? (N=1271)



Mocht het nodig zijn zou u dan gebruik maken van de diensten van deze organisaties? (N=1271)



22% was voor dit onderzoek al bekend met de welzijnsorganisaties

80% zou - mocht het nodig zijn – gebruik maken van de diensten van deze organisaties

Research 2Evolve

postadres **Postbus 918**
1200 AX Hilversum

bezoekadres **Tesselschadelaan 15A**
1217 LG Hilversum

telefoon **035 623 27 89**

e-mail **info@research2evolve.nl**

website **www.research2evolve.nl**

