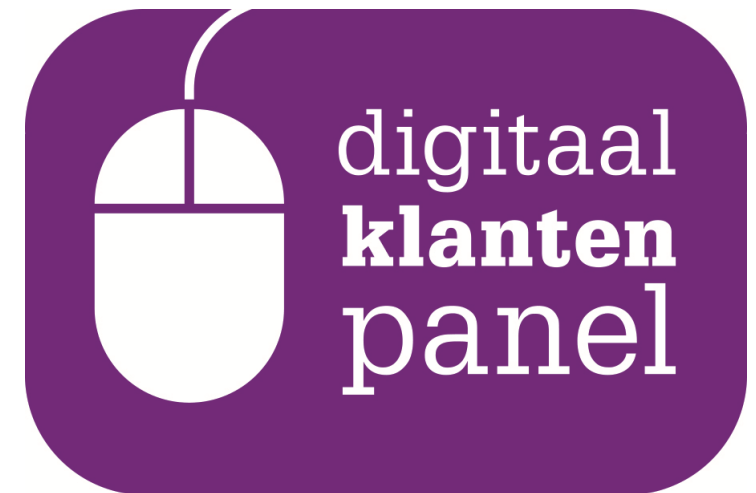


RAPPORT KLANTPANEL PEILING 2014

**"BETERE BUURTPRIJS" &
"UW HUIS" &
"MIJN YMERE"**

Ymere
April/Mei 2014



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	April/Mei 2014
Onderzoek:	Klantpanel Peiling 2014 Betere Buurtprijs & uw huis & mijn Ymere
Projectnummer:	20140318.01
Opdrachtgever:	Ymere

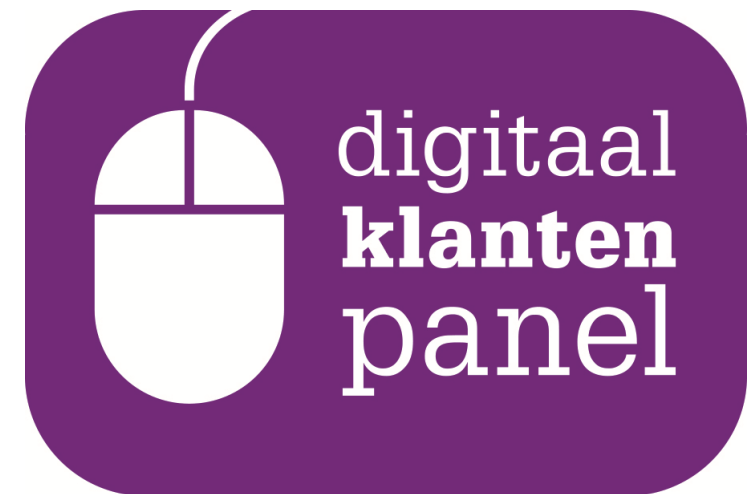
Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

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	Betere buurtprijs	8
2.2	Is uw huis ook uw thuis?	16
2.3	Mijn Ymere	20

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van Ymere heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve het tweede onderzoek in 2014 uitgevoerd onder de leden van het digitaal klantenpanel Ymere.

Het onderzoek ging over de Betere Buurtprijs, in hoeverre klanten zich echt thuis voelen in de woning en wat klanten ervan vinden als Ymere meer informatie en diensten online gaat aanbieden.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Klantpanel
Methode	online
Uitnodiging	per e-mail
Veldwerkperiode	donderdag 17 april – donderdag 8 mei
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	1550
Vers sample / niet gereageerd	516
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	65
Complete vragenlijsten	969
Respons	62,5%

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 toegestaan.

Waar in de grafieken ongelijke N-nen te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening' en respondenten die de vraag niet hebben beantwoordt op basis van routing.

Indien de N kleiner is dan 100 dient men hier rekening mee te houden bij het interpreteren van de resultaten.

1.5 Steekproefsamenstelling

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

Gemeente	ONGEWOGEN	
	N	%
Alkmaar	16	1,7
Almere	100	10,3
Amsterdam	448	46,2
Haarlem	189	19,5
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	10	1,0
Haarlemmermeer	169	17,4
Heemstede	4	0,4
Heerhugowaard	10	1,0
Langedijk	17	1,8
Lelystad	2	0,2
Teylingen	1	0,1
Weesp	1	0,1
Zaanstad	2	0,2

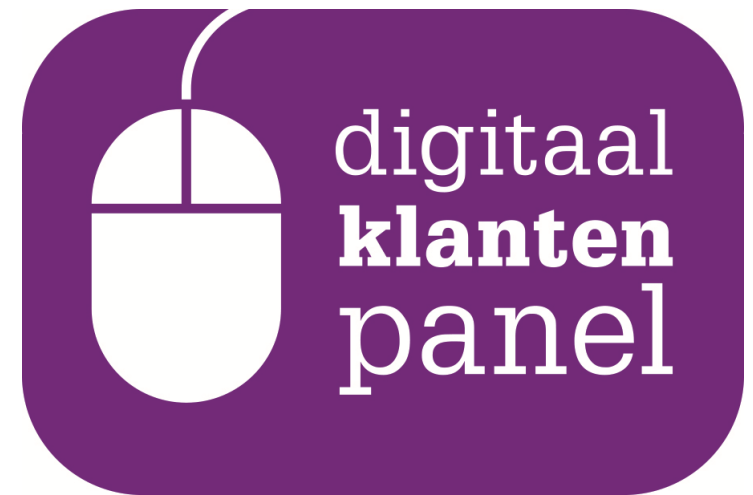
HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

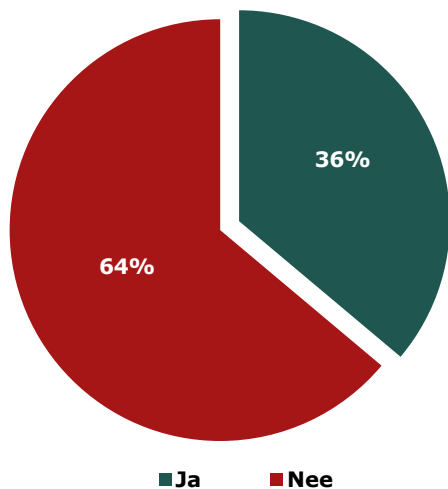


HOOFDSTUK 2.1

BETERE BUURTPRIJS



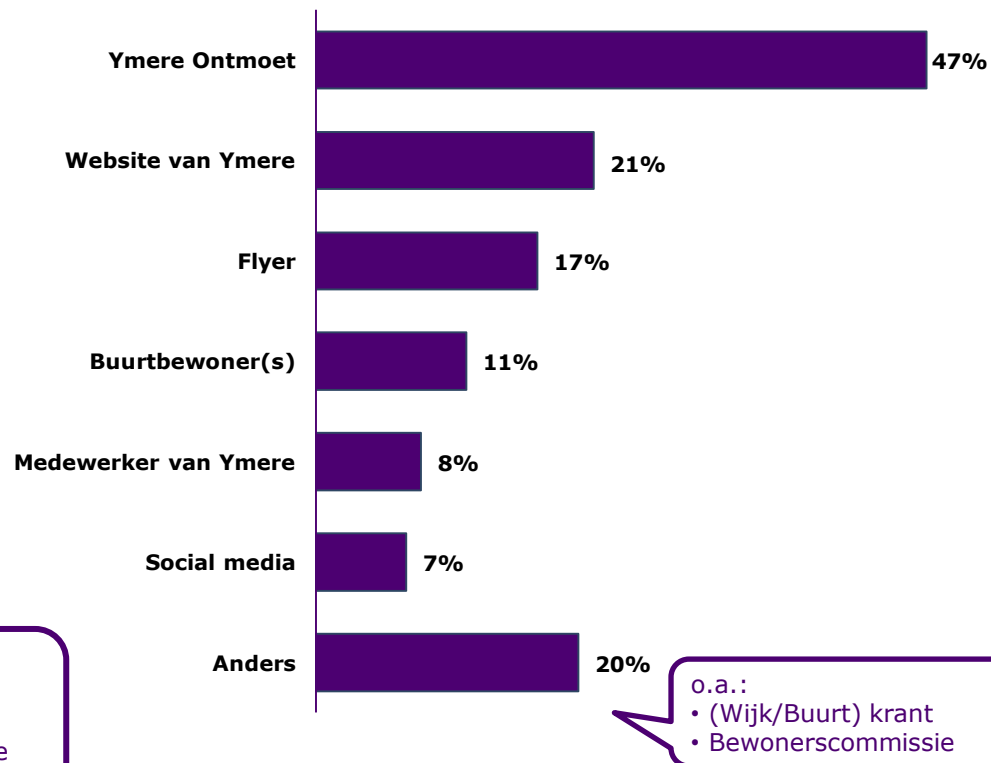
Was u voor dit onderzoek reeds bekend met de Betere Buurtprijs? (N=969)



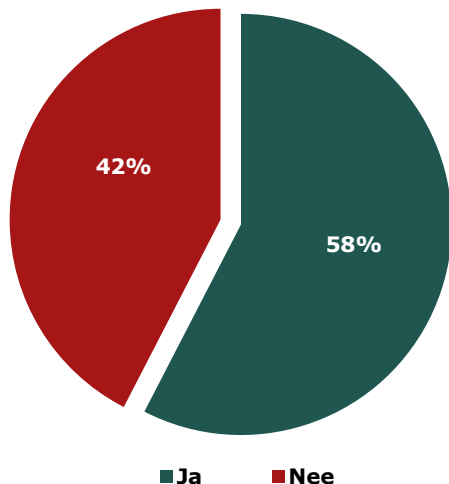
Drie op de tien klanten was voor dit onderzoek reeds bekend met de Betere Buurtprijs.

Bijna de helft van de klanten is via Ymere Ontmoet bekend geraakt met de Betere Buurtprijs.

Hoe bent u bekend geworden met de Betere Buurtprijs? (N=350)

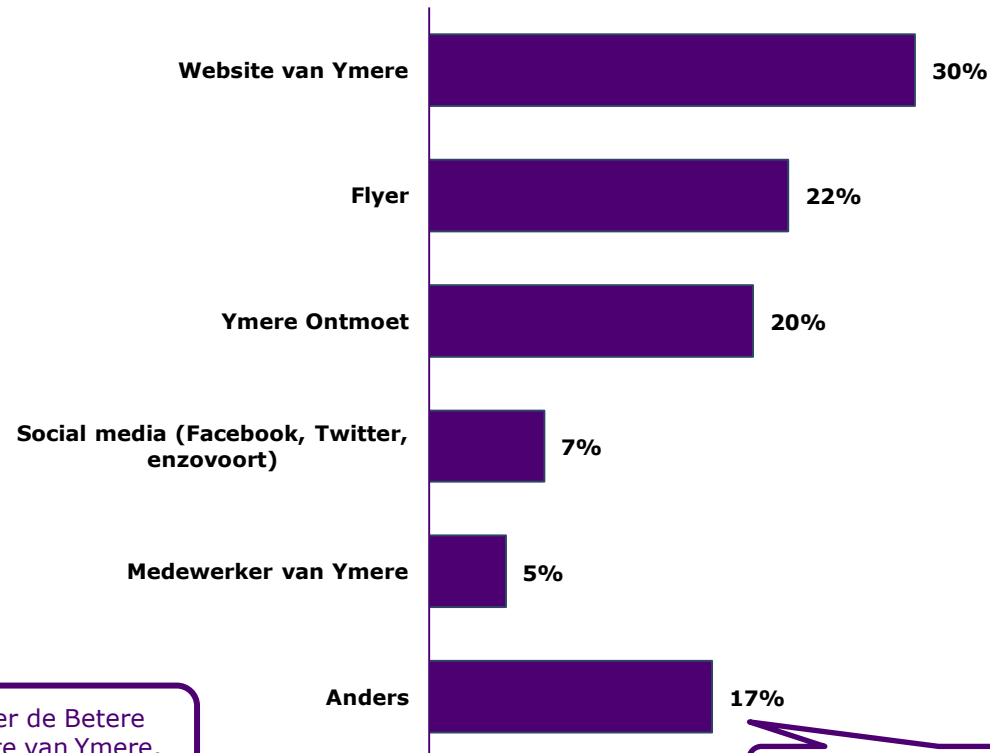


Zou u meer willen weten over de Betere Buurtprijs?
(N=969)



Ruim de helft van de klanten zou meer geïnformeerd willen worden over de Betere Buurtprijs. Zij willen hier vooral over geïnformeerd worden via de website van Ymere, een flyer, Ymere Ontmoet of via e-mail.

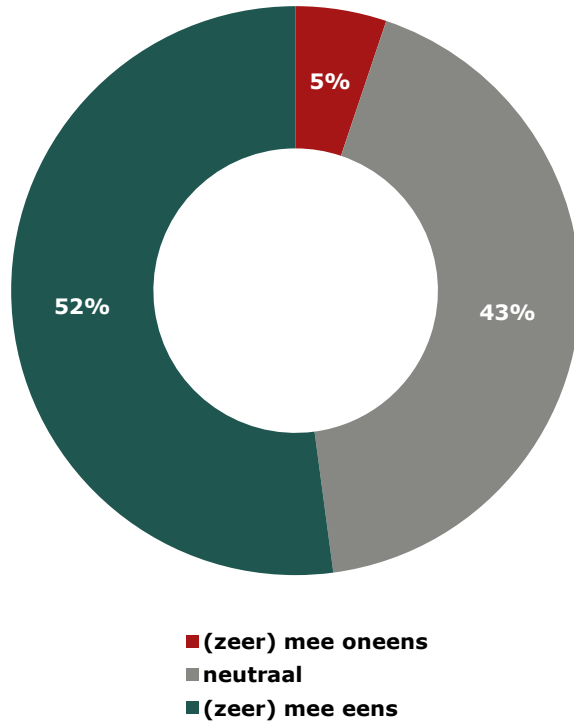
Via welk kanaal zou u het liefst geïnformeerd willen worden
over de Betere Buurtprijs? (N=558)



• o.a. E-mail (digitale nieuwsbrief)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling? (N=969)

"Ik vind de Betere Buurtprijs een goed initiatief"



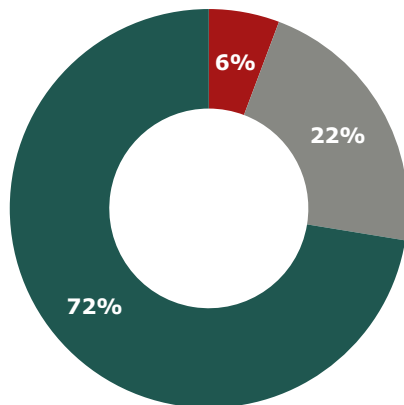
Ruim de helft van de klanten vindt de Betere Buurtprijs een goed initiatief.

Enkele uitspraken van klanten waarom men het een **goed** initiatief vindt:

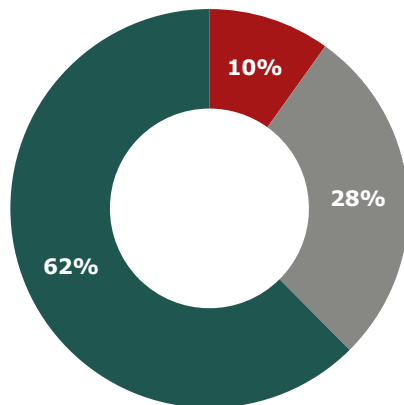
- "Als buurtbewoners de moeite nemen om de buurt beter, gezelliger meer leefbaar te maken mag dat ook wel beloond worden."
- "Altijd goed om bewoners te stimuleren hun buurt te verbeteren waar het kan."
- "Alle ideeën om de buurt vrolijk en leefbaar(der) te maken, beschouw ik als een verbetering."
- "Als bewoner krijg je zelf de gelegenheid invloed uit te oefenen op de leefbaarheid in je wijk of dorp. Allereerst leuk, maar het vergroot ook de betrokkenheid."
- "Betere Buurtprijs stimuleert mensen om na te denken over hun eigen leefomgeving."
- "Bewoners krijgen meer contact met elkaar, en meestal betekent dit dat het fijner wonen is in een buurt."
- "Dan gaan de buurtbewoners misschien zelf wat ondernemen om hun buurt schoon te houden."
- "Het is fijn als dit soort dingen worden ondersteund vanuit Ymere, dan wordt er misschien sneller iets positiefs georganiseerd in de wijk."
- "Het stimuleert bewoners hun wijk schoner/mooier te houden/maken."
- "Ik vind het goed dat er ook naar de bewoners geluisterd wordt. Er zijn altijd mensen die goede ideeën hebben om de buurt gezelliger en veiliger te maken."

Hieronder volgt een aantal plannen die zijn uitgevoerd met behulp van de Betere Buurtprijs.
Kunt u per plan aangeven of u deze goed of slecht vindt?

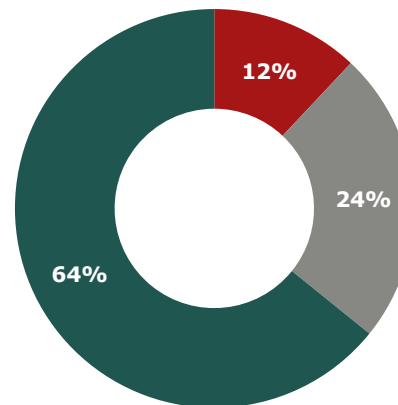
■ (zeer) slecht
■ neutraal
■ (zeer) goed



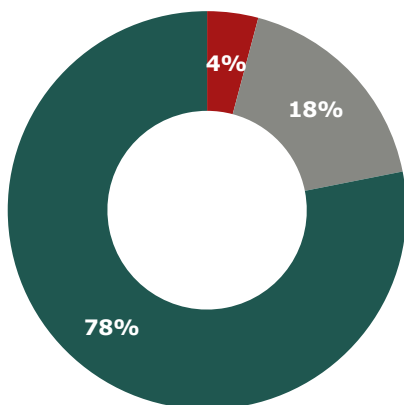
Bewegingstuin voor ouderen (N=943)



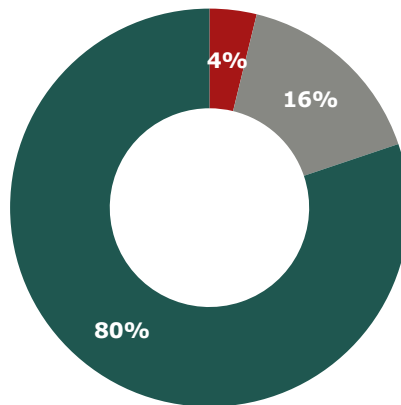
Jeu-de-boulesbaan (N=942)



Buurtvadersproject (N=916)



Ruilwinkel (N=941)

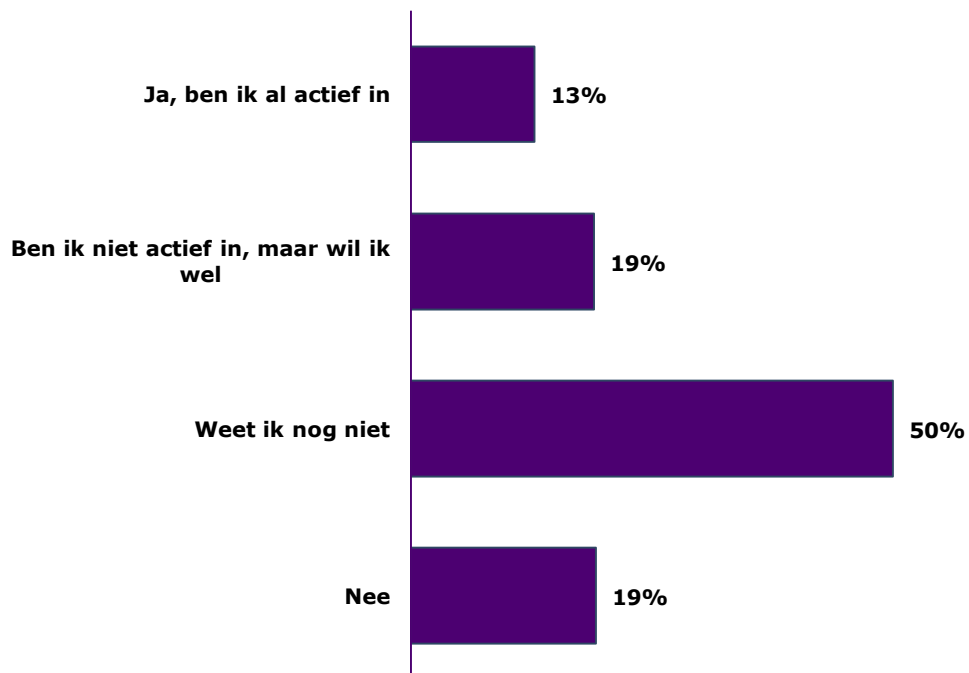


Moestuin voor kinderen (N=943)

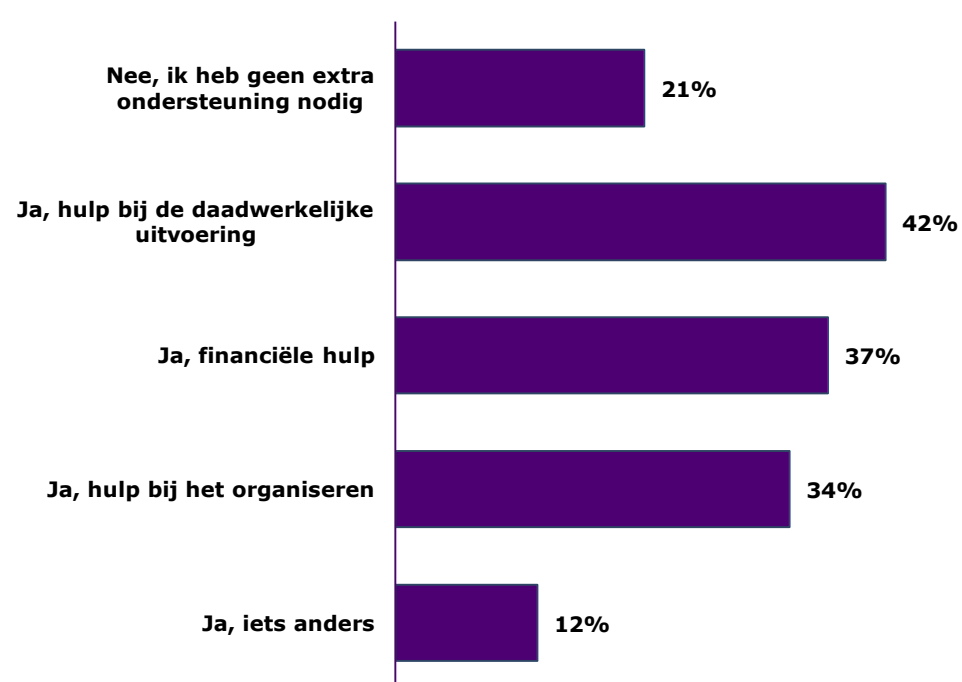
Het merendeel van de klanten is over het algemeen zeer positief over de plannen die zijn uitgevoerd met behulp van de Betere Buurtprijs.

Klanten zijn **het meest** enthousiast over de moestuin voor kinderen en de ruilwinkel.

Zou u actief willen zijn in het mooier en leefbaarder maken van uw buurt? (N=969)



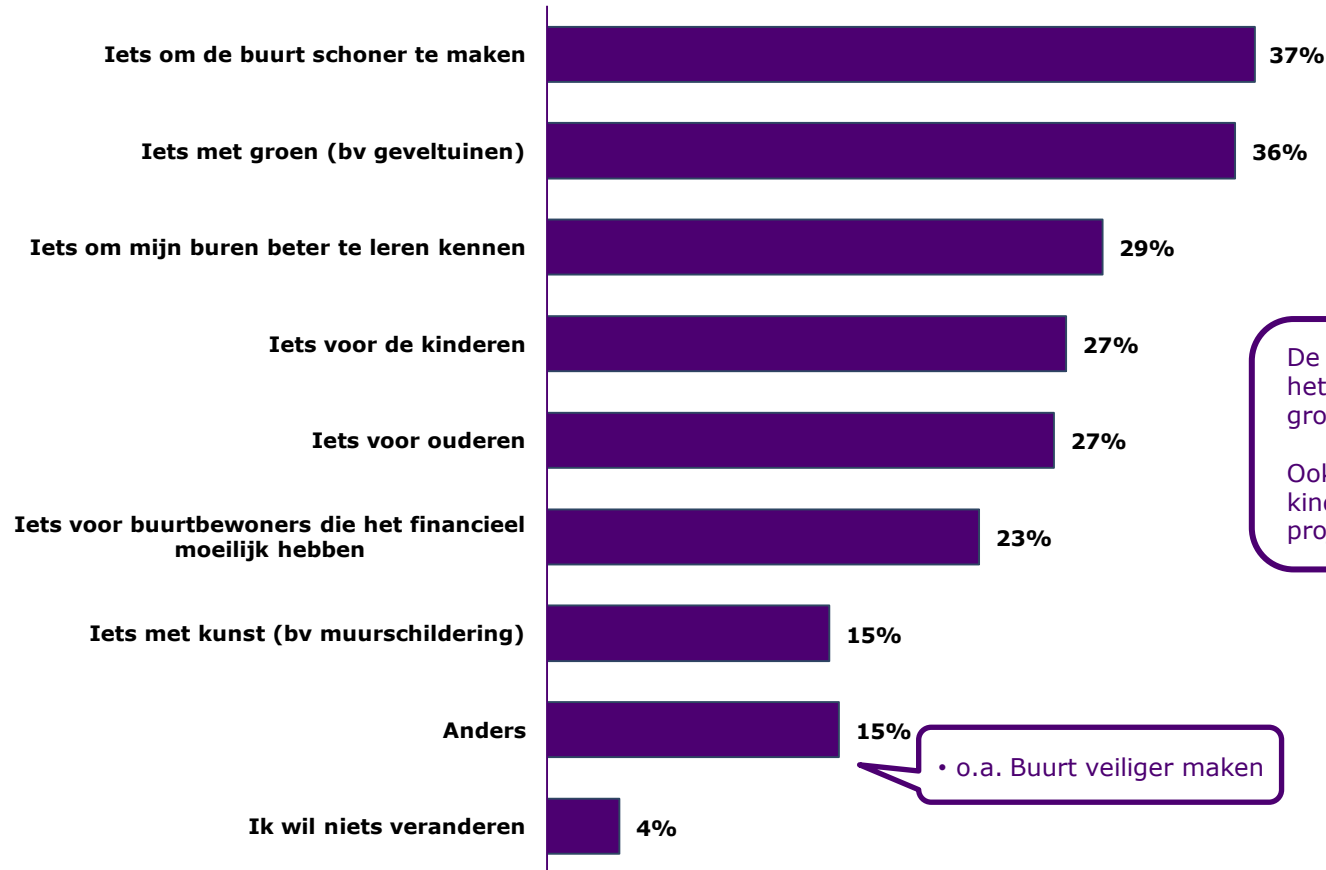
Zou u hierbij vanuit Ymere extra ondersteuning willen hebben? Zo ja, in welke vorm? (N=305)



Een derde van de klanten wil actief zijn in het mooier en leefbaarder maken van de buurt. Hiervan is **één op de tien** klanten al reeds actief. **De helft** van de klanten weet nog niet of zij hier actief in wil zijn.

Driekwart van de klanten wil hierbij graag ondersteuning hebben vanuit Ymere en dan met name bij de daadwerkelijke uitvoering van het mooier en leefbaarder maken van de buurt.

Stel u zou een bedrag krijgen, om uw buurt mooier en leefbaarder te maken, wat voor soort project zou u willen opzetten? (N=785)

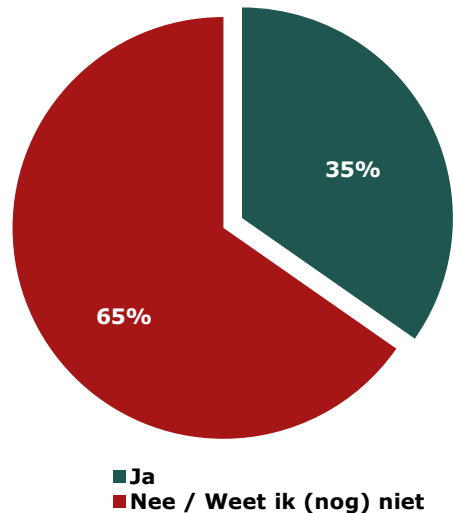


De klanten willen met name het bedrag besteden aan het schoner maken van de buurt of zorgen voor meer groen in de buurt.

Ook het beter leren kennen van de buren of iets voor kinderen en/of ouderen worden genoemd als mogelijke projecten.

• o.a. Buurt veiliger maken

U heeft zojuist aangegeven iets voor uw buurt te willen doen om deze mooier en leefbaarder te maken. Heeft u al een concreet idee wat u dan zou willen doen? (N=755)



Enkele ideeën van klanten:

- "Buurt bbq'en, sportevenement kids, burendag organiseren."
- "Buurthuis voor jong en oud zonder alcohol."
- "De bloembakken te verfraaien."
- "Een buurt-moestuin waarin bewoners samenwerken."
- "Een buurthuis voor volwassenen met kringloopwinkel, waar je ook iets kunt drinken."
- "Green graffiti op de stoepen met de tekening of tekst dat de hond in de goot zijn behoefte hoort te doen. Zeker niet voor de deur van de bewoners, tegen de pui of tegen de buitendeur."
- "Meer groen, plantenbakken, grote planten in de centrale hal en op de galerij, liefst groen rondom de vuilnisdepots om deze wat minder storend te maken."
- "Meer zichtbare speelgelegenheden voor kinderen in de buurt, evenals het besef creëren dat een schone buurt ook mooier is en niet veel tijd kost om bij te houden."
- "Regelmatig schoonmaak en onderhoud + initiatief bij de bewoners neerleggen om dit ook te doen samen met de gemeente."
- "Vervolg maken op kookboek Tussen de Pannen i.s.m. Ymere zoals bij de eerste, Creamarkt (mee bezig, geen hulp van Ymere nodig), Halloween (mee bezig, misschien hulp nodig van Ymere)."
- "Voetbal kooien plaatsen op stukken perken waar niet op gelopen of gespeeld wordt zodat kinderen kunnen voetballen zonder overlast te veroorzaken in de buurt, maar wel op korter loop afstand van hun woonplek."
- "Zwerfvuil aanpakken."

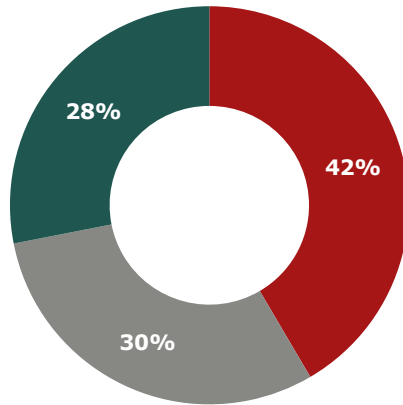
HOOFDSTUK 2.2

IS UW HUIS OOK UW THUIS?

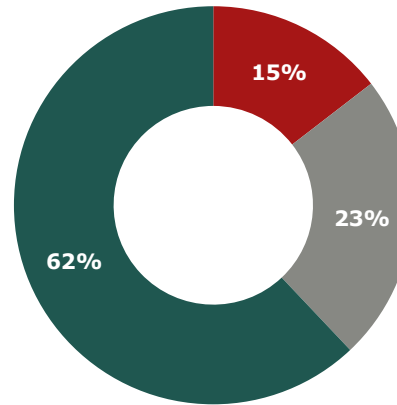


Kunt u aangeven in hoeverre u het met de onderstaande stellingen eens of oneens bent?

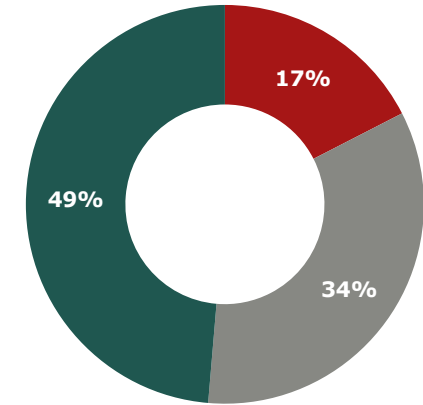
- (zeer) mee oneens
- neutraal
- (zeer) mee eens



Ik kan MET mijn woning doen wat ik wil, wanneer ik wil (N=951)



Ik heb zelf veel in mijn woning geïnvesteerd (N=962)



Ik kan eenvoudig informatie over mijn woning verkrijgen vanuit de corporatie, wanneer ik dat nodig heb (N=894)

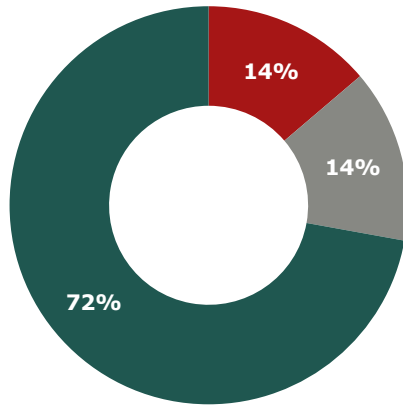
Het merendeel van de klanten heeft niet het idee zelf te kunnen bepalen wat en wanneer hij/zij veranderingen kan aanbrengen in de woning.

Zes op tien klanten heeft geïnvesteerd in de eigen woning.

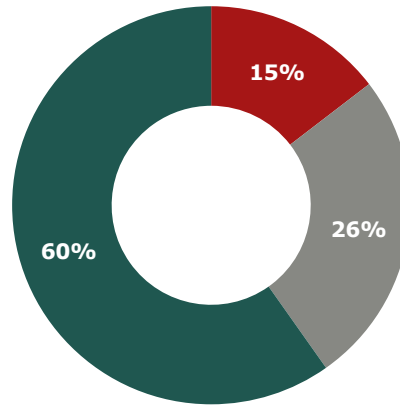
De helft van de klanten vindt dat men via Ymere eenvoudig aan informatie kan komen over de woning.

Kunt u aangeven in hoeverre u het met de onderstaande stellingen eens of oneens bent?

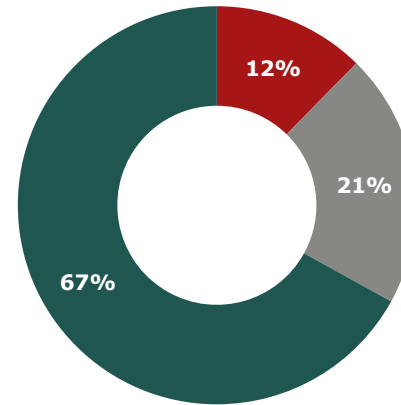
■ (zeer) mee oneens
■ neutraal
■ (zeer) mee eens



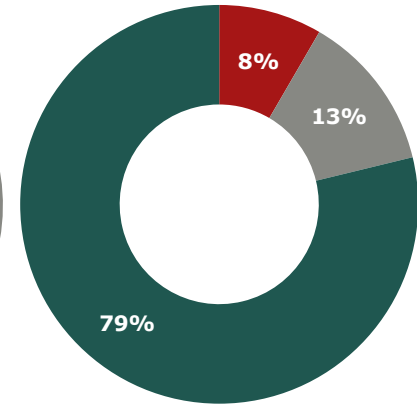
Ik voel me veilig in mijn woning
(N=966)



Ik voel mij emotioneel verbonden met mijn woning (N=960)



Ik ben trots op mijn woning
(N=963)



Ik ervaar mijn woning als MIJN huis
(N=967)

Zeven op de tien klanten voelt zich veilig in de woning en is trots op de woning.

Iets minder dan tweederde voelt zich emotioneel verbonden met de woning en **tweederde** is trots op de eigen woning

Acht op tien klanten ervaart de woning als zijn of haar huis.

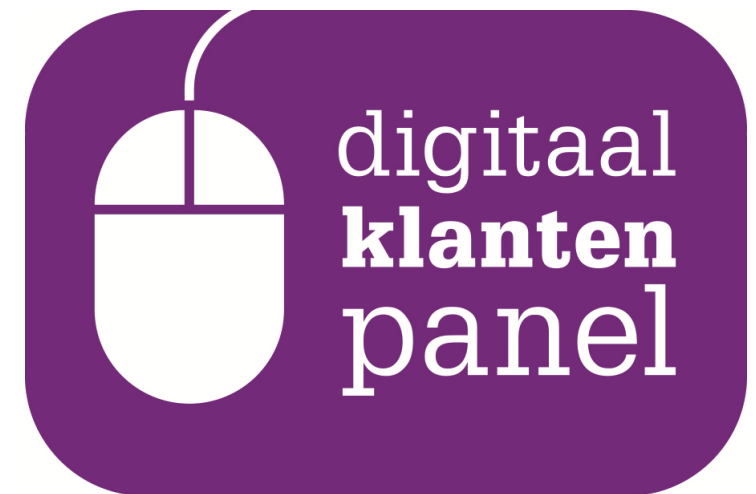
Hoe zou Ymere u kunnen helpen om u (nog) meer thuis te voelen? (N=563)

Enkele uitspraken van klanten:

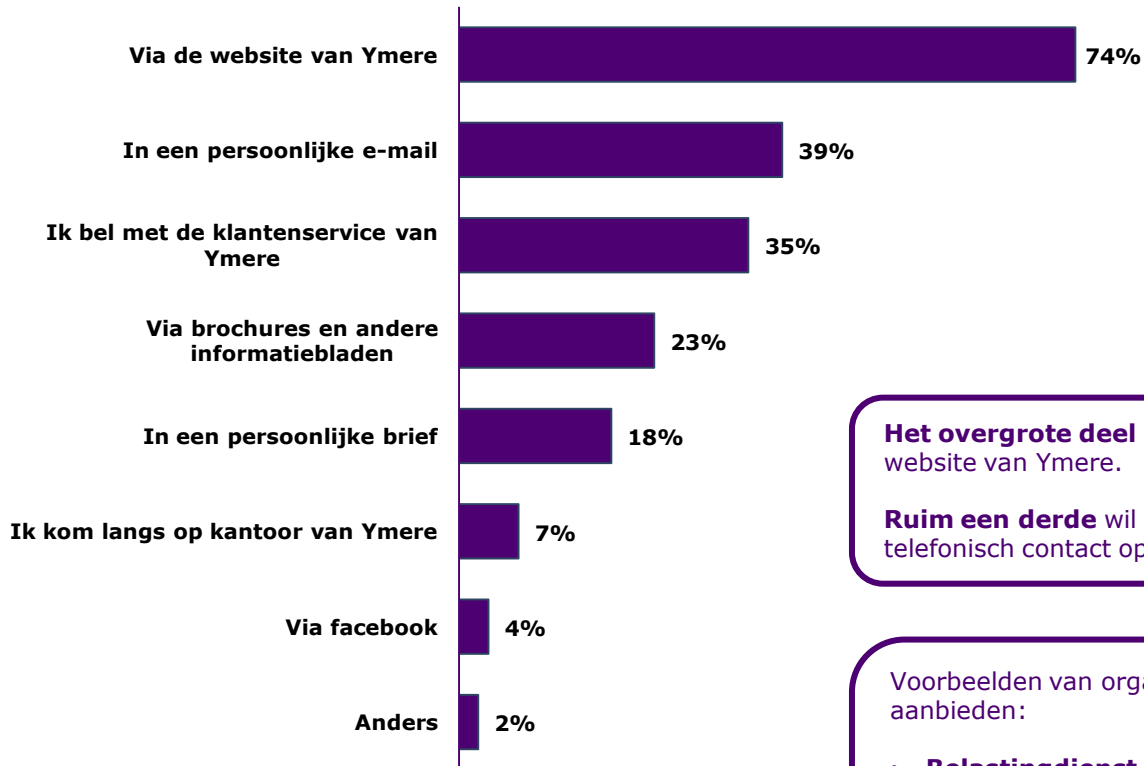
- "1. Door het achterstallig onderhoud uit te voeren 2. Met de huurder in gesprek gaan welke verbeteringen/aanpassingen men zou willen. Bespreken wat dit betekent voor de huur en/of eigen bijdrage van de huurder."
- "1. Oude en gehorige huizen (die veel tochten) wat beter te isoleren - goed voor de warmte en geluidsoverlast door de burens. 2. Gemeenschappelijke ruimtes (beter) onderhouden. 3. Meer flexibiliteit in het inrichten van eigen huis."
- "Beter onderhoud plegen en maatregelen tegen geluidsoverlast nemen."
- "Betere isolatie om geluidsoverlast tegen te gaan."
- "De buurt veiliger maken...en vrij van junkies die hun behoefte doen en drugs gebruiken in de laantjes."
- "De openbare ruimte onderhouden."
- "De veiligheid in de buurt te waarborgen. Er wordt op dit moment heel veel ingebroken hier op het dorp."
- "Door de huur niet te veel te verhogen zodat ik het kan betalen."
- "Door hun afspraken en beloftes na te komen."
- "Goede sloten op de buitendeuren aanbrengen en meer verlichting in poorten en brandgangen een veilige en vrolijke woonomgeving."
- "Huizen moderniseren naar deze tijd."
- "Ik wil me weer veilig voelen na de vele inbraken. Dat kan door wat te doen aan de toegangsdeuren, camera's plaatsen in de algemene trappenhal en garage."
- "Klachten over overlast gevende burens eerder serieus nemen en er echt iets aan doen. Reparatieverzoeken eerder aannemen en uitvoeren."
- "Luisteren naar bewoners en afspraken nakomen!!!!"
- "Meer en beter onderhoud verrichten. De buitenkant van het huis is al jaren níét geschilderd, zit bijna geen verf meer op. deurposten zitten barsten en scheuren in. Huis is tochtig dus slecht voor de energierekening."
- "Meer veiligheid door voorkomen van hang/deal jongeren."
- "Renovatie badkamer en keuken."
- "Sneller repareren (ook buiten kantoortijden) als er iets mis is. Buitenkant opknappen. moderniseren wat verouderd is."
- "Veiligheid in en om de woning."
- "Woningverbetering, zoals nieuw sanitair, badkamer modern maken, nieuwe radiators ophangen (moderner als ze bv ouder dan 15 a 20 jaar zijn)."
- "Overal dubbele ramen, in alle vertrekken ventilator roosters."

HOOFDSTUK 2.3

MIJN YMERE



Als u op zoek bent naar informatie over uw woning, zoals bijvoorbeeld over zelf aangebrachte voorzieningen of trouwe klantenbonus, waar zou u deze informatie dan willen vinden? (N=969)



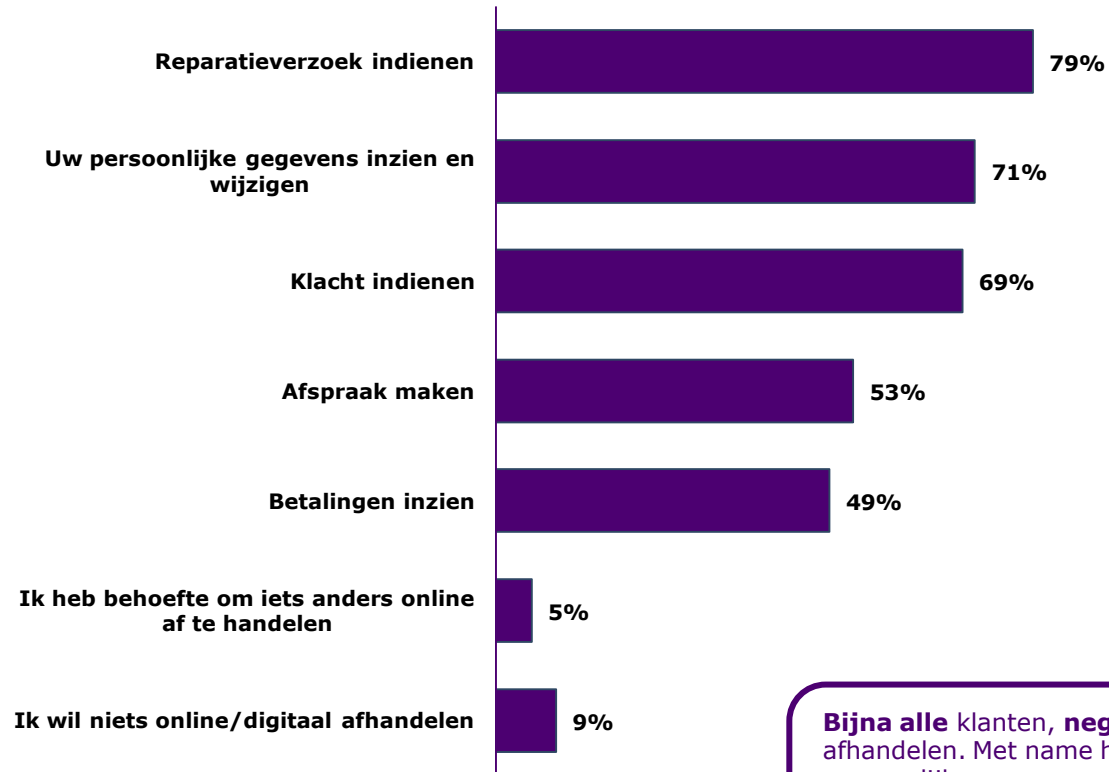
Het overgrote deel van de klanten wil informatie over de woning kunnen vinden op de website van Ymere.

Ruim een derde wil deze informatie (ook) via een persoonlijke e-mail en/of neemt zelf telefonisch contact op met de klantenservice.

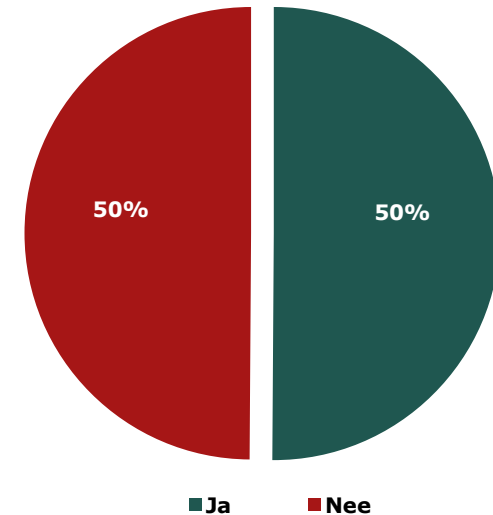
Voorbeelden van organisaties die volgens klanten op een goede manier online informatie aanbieden:

- **Belastingdienst**
- **KLM**
- **Gemeente Amsterdam en Haarlem**
- **ING**
- **KPN**
- **NUON**

Kunt u aangeven welk van de onderstaande zaken u digitaal/online met Ymere wilt afhandelen? (N=969)



Zou u mee willen denken over hoe Ymere het beste online diensten kan afhandelen? (N=969)



Bijna alle klanten, **negen op tien**, zou graag zaken digitaal/online met Ymere willen afhandelen. Met name het indienen van reparatieverzoeken, het inzien en wijzigen van persoonlijke gegevens en het indienen van een eventuele klacht.

De helft van de klanten wil graag meedenken over hoe Ymere het beste online diensten kan afhandelen.

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

