

RAPPORT KLANTPANEL PEILING 2014

"ZEGGENSCHAP BEWONERS & BUURTBEHEERBEDRIJVEN"

Ymere
September/Okttober 2014



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	September/Okttober 2014
Onderzoek:	Klantpanel Peiling 3 2014 Zeggenschap bewoners en Buurtbeheerbedrijven
Projectnummer:	20140822.01
Opdrachtgever:	Ymere

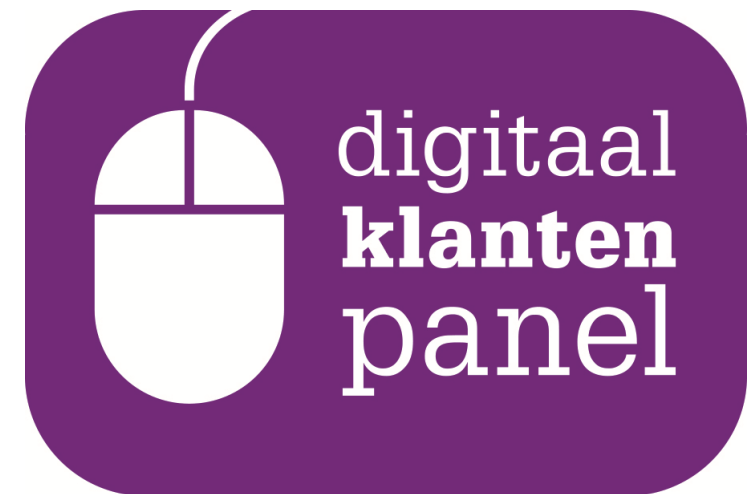
Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

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	Zeggenschap bewoners	7
2.2	Buurtbeheerbedrijven	16

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

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

Het onderzoek ging over zeggenschap en Buurtbeheerbedrijven. Willen bewoners meer invloed? Op wat voor manier willen bewoners dat en hoe kan Ymere hen daarbij ondersteunen? Zijn bewoners bekend met de Buurtbeheerbedrijven en wat vinden zij hiervan? Deze peiling geeft onder andere antwoord op deze vragen.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Klantpanel
Methode	online
Uitnodiging	per e-mail
Veldwerkperiode	dinsdag 23 september – zondag 19 oktober
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	1557
Vers sample / niet gereageerd	730
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	112
Complete vragenlijsten	715
Respons	46%

Ten opzichte van de vorige meting zien we een aanzienlijke daling in de respons. Deze afname wordt waarschijnlijk veroorzaakt door het feit dat deze peiling en de vorige peiling zeer kort na elkaar hebben plaatsgevonden.

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. Indien de N kleiner is dan 50 dient men hier rekening mee te houden bij het interpreteren van de resultaten. Let op: bij de resultaten worden alle N-nen weergegeven.

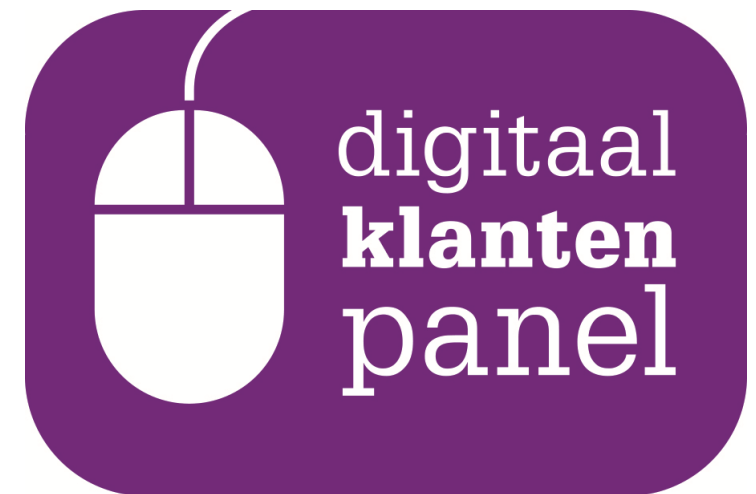
1.5 Steekproefsamenstelling

De steekproef is uitgesplitst naar gemeente en als volgt samengesteld:

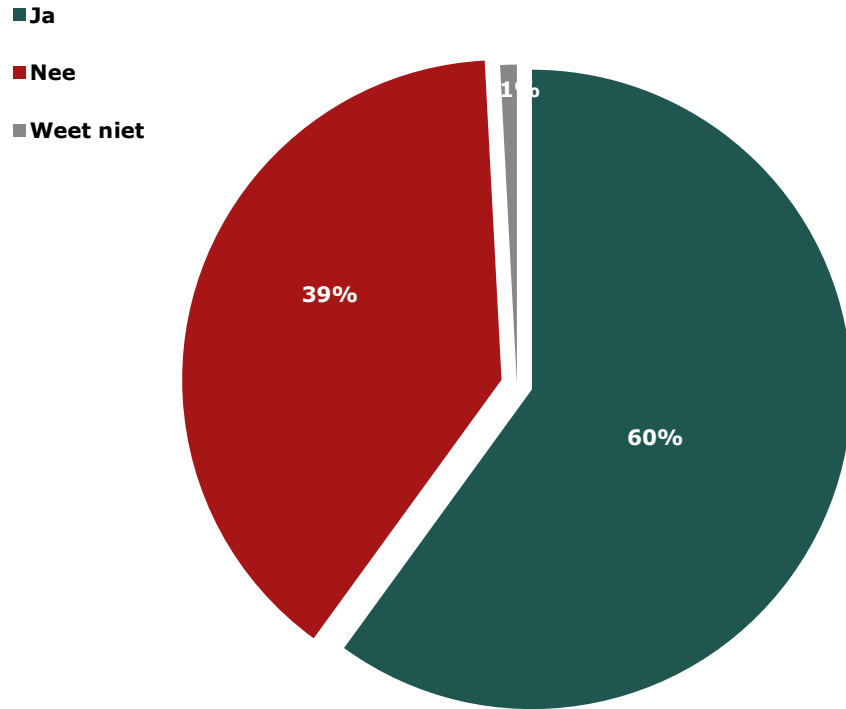
Gemeente	ONGEWOGEN	
	N	%
Alkmaar	7	1,0
Almere	70	9,8
Amsterdam	351	49,1
Haarlem	132	18,5
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	5	0,7
Haarlemmermeer	124	17,3
Heemstede	5	0,7
Heerhugowaard	7	1,0
Langedijk	9	1,3
Lelystad	1	0,1
Teylingen	0	0,0
Weesp	2	0,3
Zaanstad	2	0,3

HOOFDSTUK 2.1

ZEGGENSCHAP BEWONERS

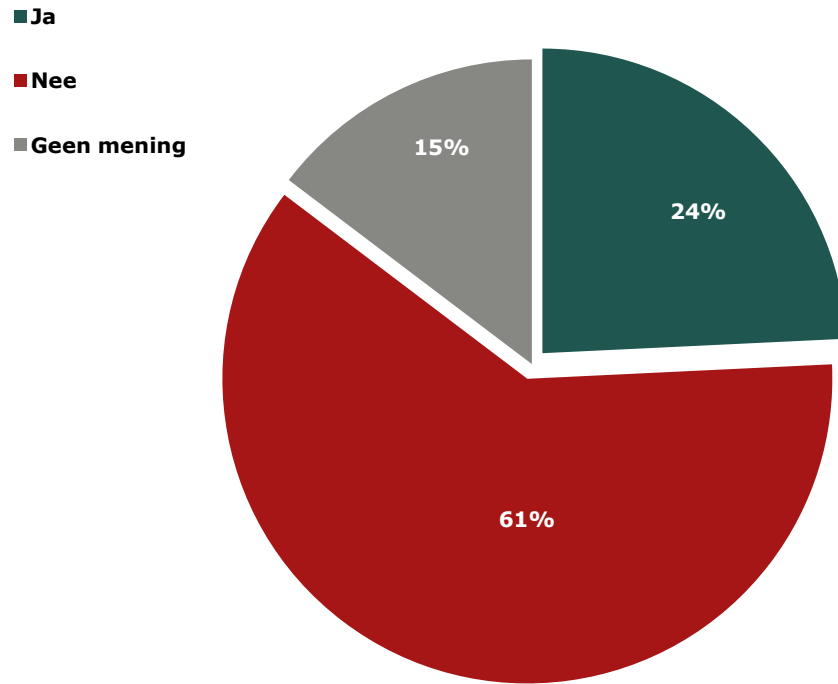


Deelt u een ruimte, zoals bijvoorbeeld een trappenhuis of een tuin, met uw burenen? (N=715)



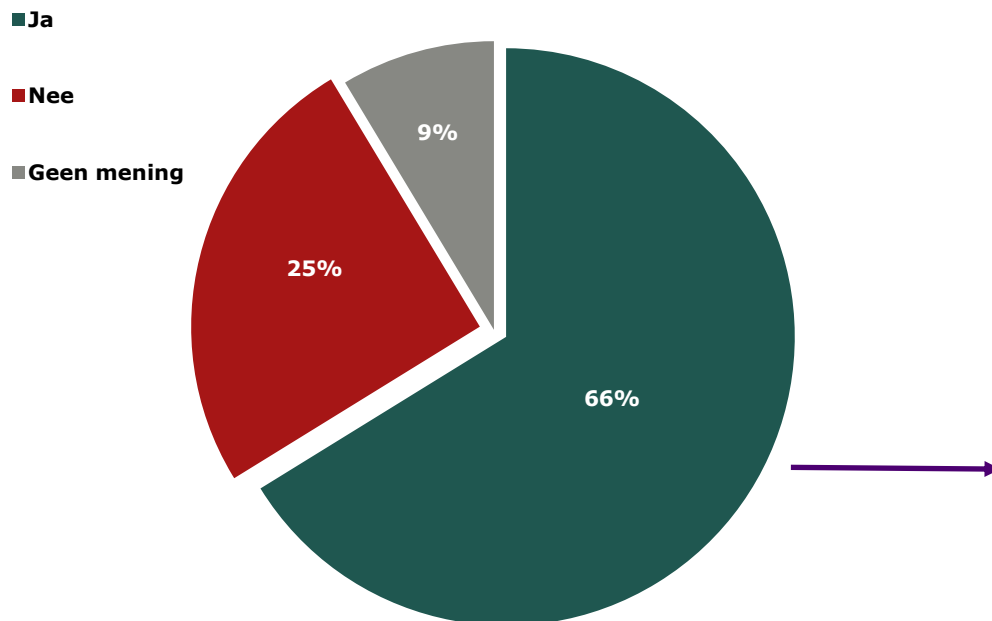
60% deelt een ruimte met de burenen

Vindt u dat u voldoende invloed heeft op wat er aan onderhoud, schoonmaak of inrichting van de gemeenschappelijke ruimten gebeurt? (N=429)



61% vindt dat zij *niet* voldoende invloed hebben

Zou u (meer) invloed willen hebben op wat er aan onderhoud, schoonmaak of inrichting van de gemeenschappelijke ruimten gebeurt? (N=429)

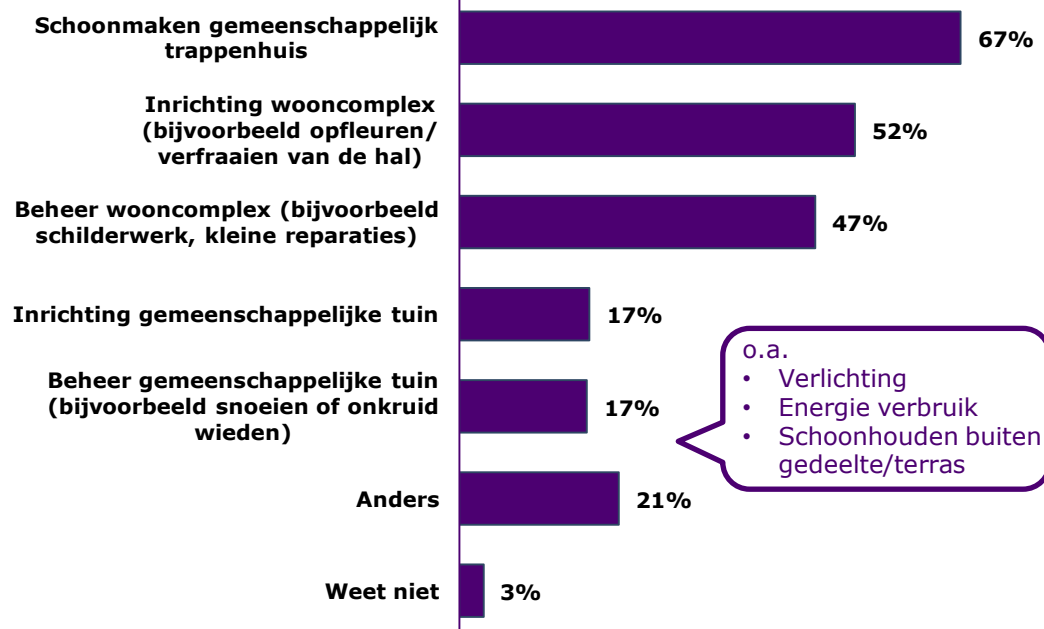


Bewoners zouden met name **meer** invloed willen hebben op het schoonmaken van het gemeenschappelijke trappenhuis, de inrichting en het beheer van het wooncomplex.

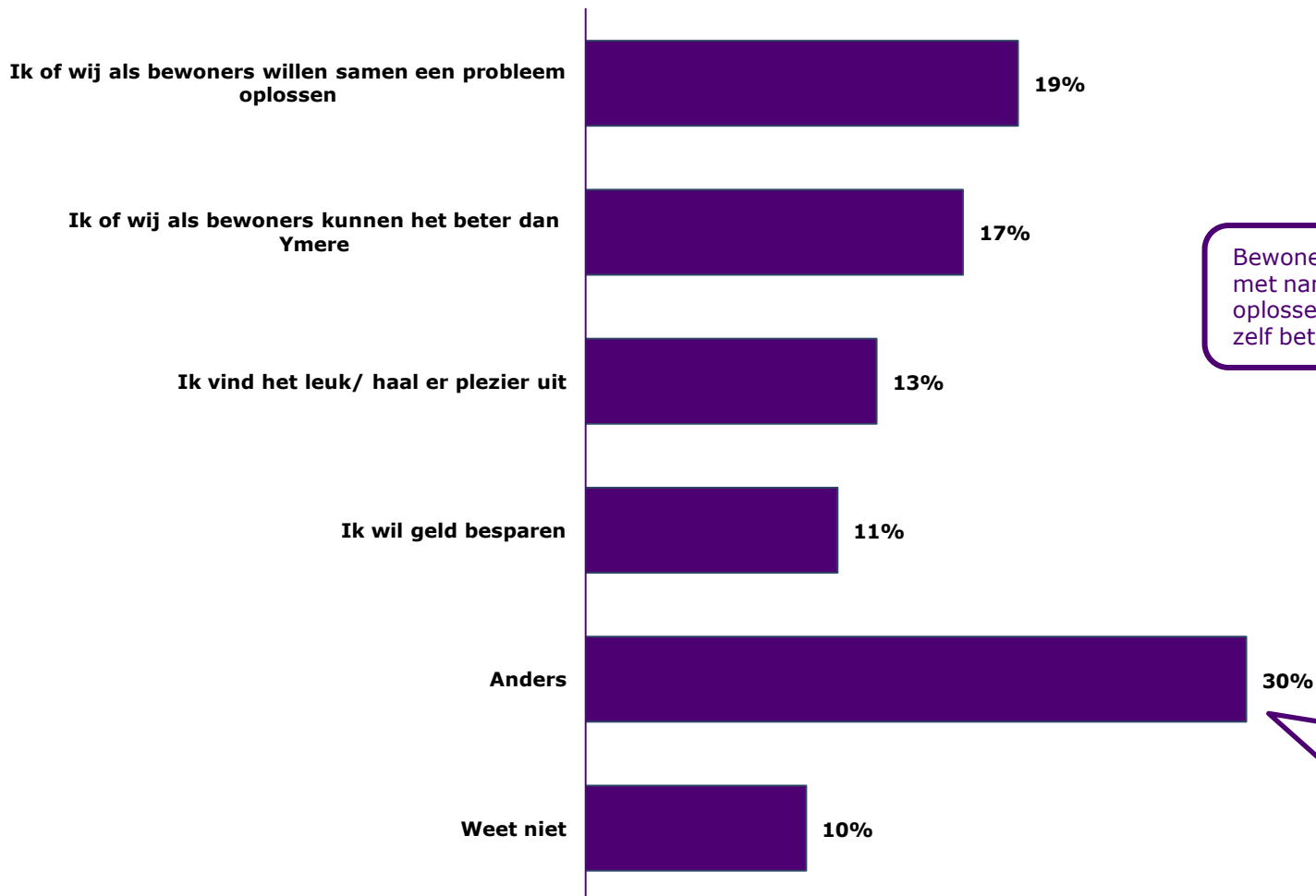
In de grafiek komt naar voren dat bewoners in mindere mate invloed willen hebben op de inrichting en het beheer van de gemeenschappelijke tuin. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat een kleinere groep bewoners een gemeenschappelijke tuin heeft.

66% zou (meer) invloed willen

Waar zou u (meer) invloed op willen hebben ten aanzien van de gemeenschappelijke ruimten? (N=284)



Wat zou voor u de *belangrijkste* reden zijn om zelf meer invloed te willen hebben? (N=284)

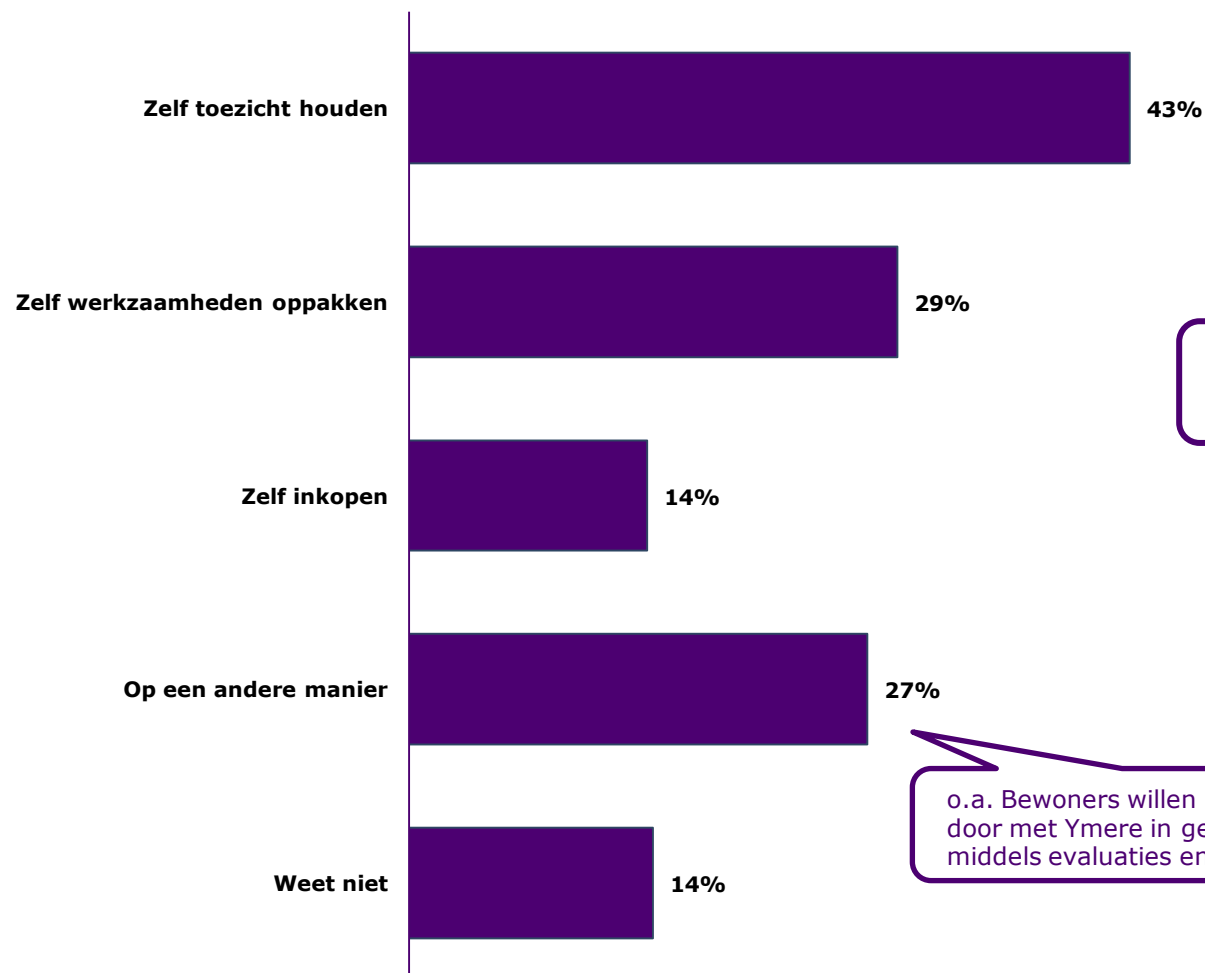


Bewoners willen *meer* invloed, omdat zij met name gezamenlijk problemen willen oplossen en van mening zijn dat zij het zelf beter kunnen dan Ymere.

o.a.

- Vanwege slechte kwaliteit of helemaal geen schoonmaak
- Zorgen voor een betere woon-/leefomgeving
- Om meer overleg te hebben met Ymere
- Bewoners signaleren sneller problemen dan Ymere, omdat zij er iedere dag mee geconfronteerd worden

Op welke manier zou u (meer) invloed willen hebben? (N=284)



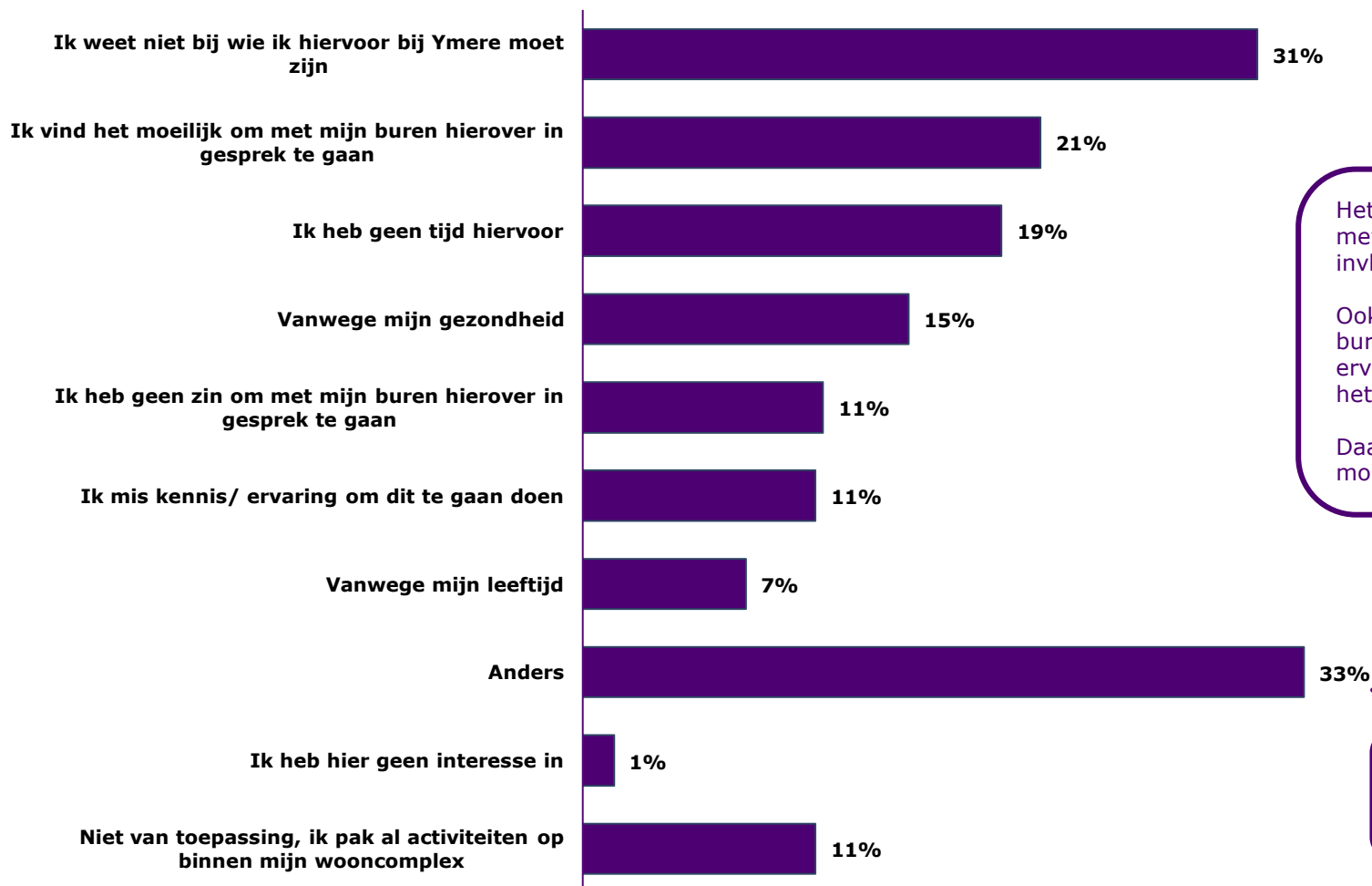
29% wil *zelf* werkzaamheden oppakken

43% wil *zelf* toezicht houden

Bewoners willen meer invloed, door met name *zelf toezicht* te houden op werkzaamheden die worden verricht. Ook wil **een derde** van de bewoners *zelf werkzaamheden* oppakken.

o.a. Bewoners willen meer invloed door met Ymere in gesprek te gaan middels evaluaties en overleg.

Wat houdt u nu tegen om (meer) invloed te hebben binnen uw wooncomplex? (N=284)



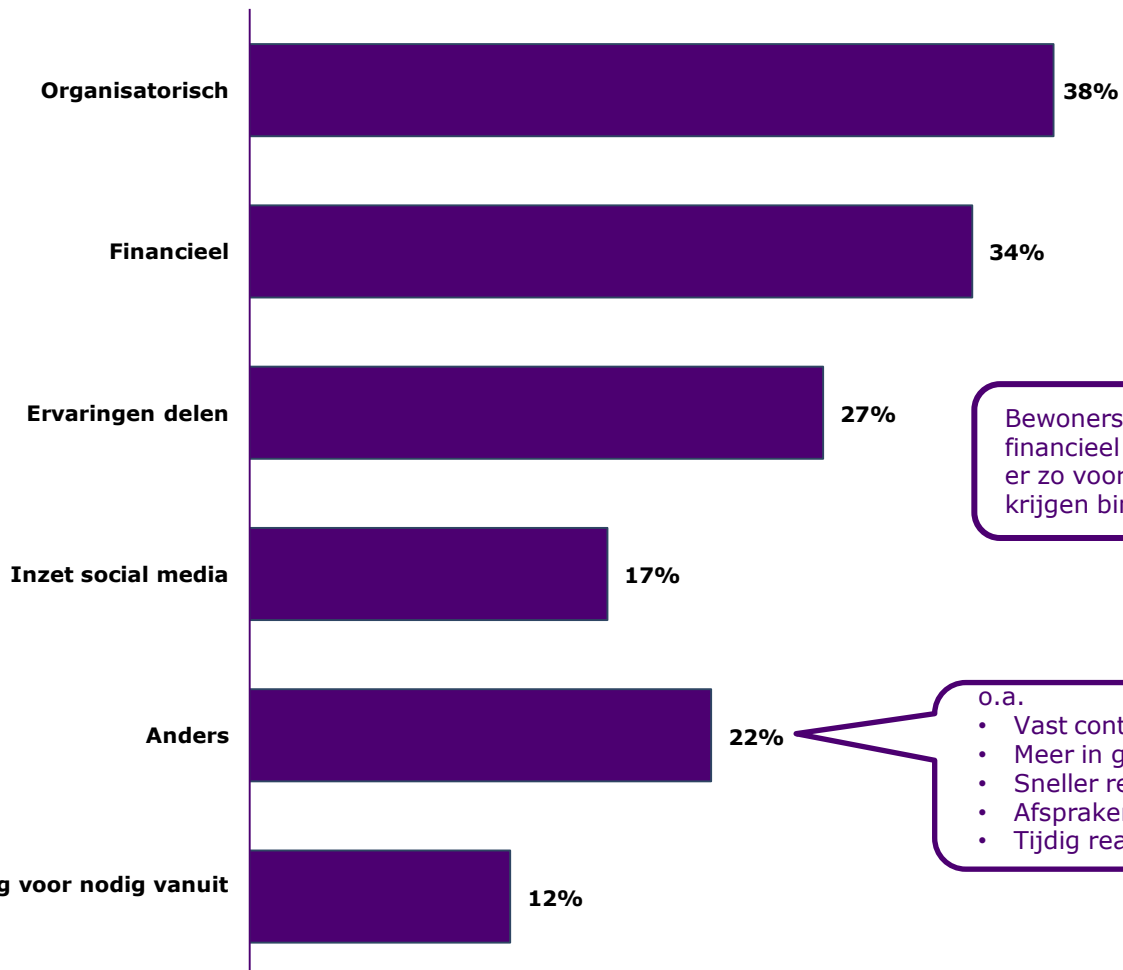
Het is voor bewoners **met name** onduidelijk met wie zij contact moeten opnemen om meer invloed te hebben binnen het wooncomplex.

Ook is het voor bewoners moeilijk om met burens in gesprek te gaan. Dit weerhoudt hen ervan om te zorgen voor meer invloed binnen het wooncomplex.

Daarnaast is tijdsgebrek een reden om op dit moment niet meer invloed te willen hebben.

o.a. Bewoners verwachten geen medewerking vanuit Ymere en hebben het idee dat weinig buurtbewoners hiervoor open staan.

Hoe kan Ymere u helpen om (meer) invloed te krijgen binnen uw wooncomplex? (N=284)



Bewoners willen **met name** op organisatorisch en financieel vlak ondersteund worden door Ymere, om er zo voor te zorgen dat zij met elkaar meer invloed krijgen binnen het wooncomplex.

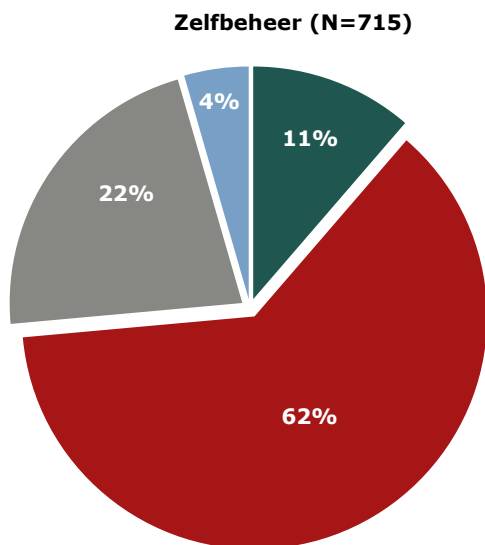
o.a.

- Vast contactpersoon aanstellen binnen Ymere
- Meer in gesprek gaan met buurtbewoners
- Sneller reageren
- Afspraken maken met bewoners
- Tijdig reageren op vragen/verzoeken van bewoners

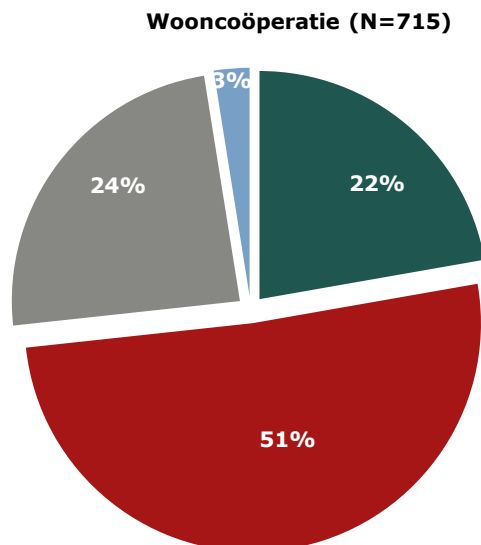
Nu willen wij u drie verregaande vormen voorleggen, waarin bewoners zich verenigen om meer zelf op te pakken in plaats van aan Ymere over te laten. Wij zijn benieuwd hoe u hierover denkt.

De vorm *Collectief Particulier Opdrachtgeverschap* spreekt de bewoners het *meeste* aan

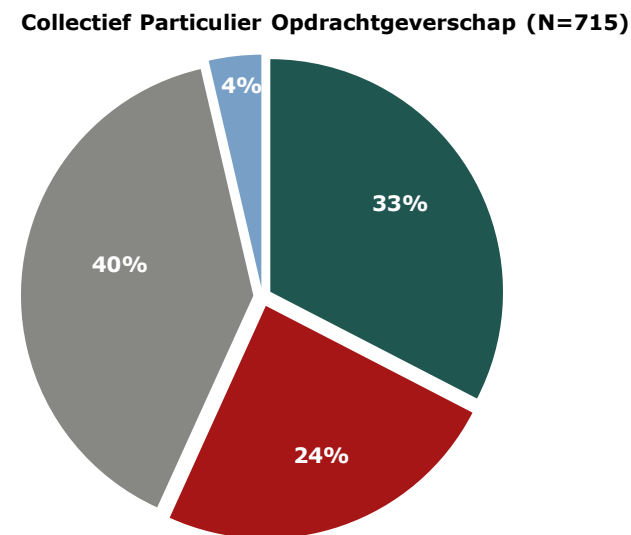
- Dit spreekt mij wel aan
- Niets voor mij
- Geen mening/ weet niet
- Ik begrijp de vorm niet



Één op de tien bewoners staat positief tegenover de vorm zelfbeheer.



Twee op de tien bewoners staat positief tegenover de vorm wooncoöperatie.

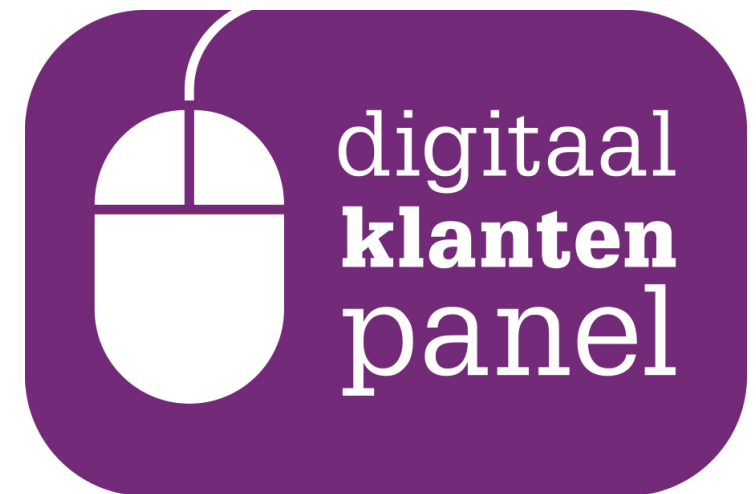


Drie op de tien bewoners staat positief tegenover de vorm collectief particulier opdrachtgeverschap.

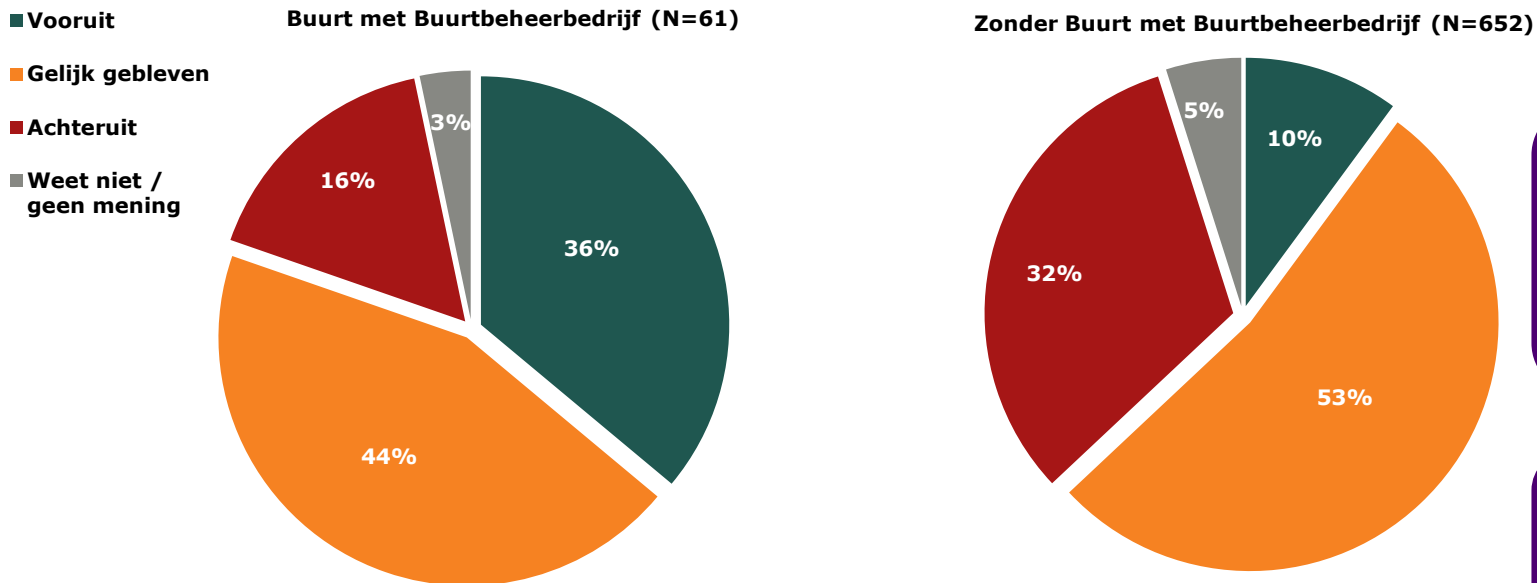
Opvallend is dat **vier op de tien** bewoners geen mening heeft over deze vorm

HOOFDSTUK 2.2

BUURTBEHEERBEDRIJVEN



Vindt u dat de buurt waarin u woont de afgelopen 12 maanden voor- of achteruit is gegaan?



Inwoners woonachtig in een buurt **met** Buurtbeheerbedrijf vinden dat de buurt de afgelopen 12 maanden significant **meer vooruit** is gegaan ten opzichte van inwoners woonachtig in een buurt **zonder** Buurtbeheerbedrijf.

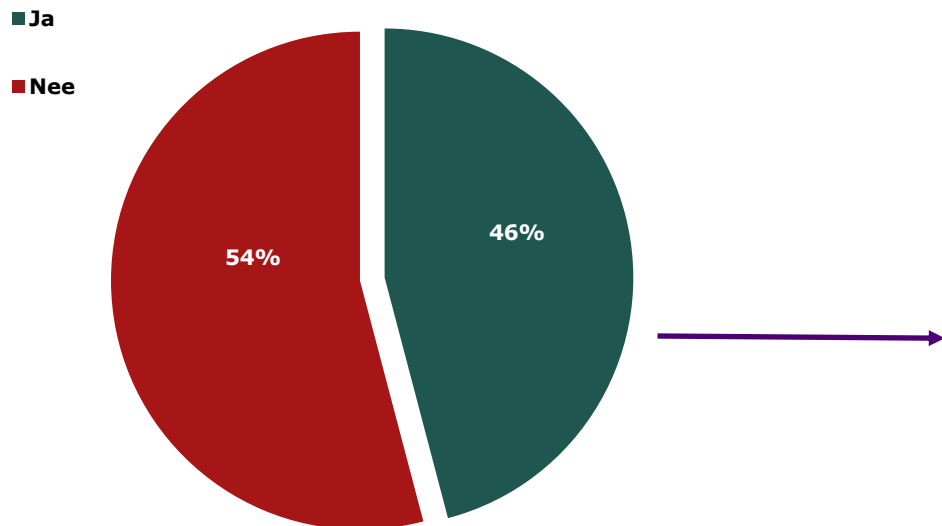
Één op de vijf bewoners vindt dat de buurt in de afgelopen 12 maanden niet vooruit, maar ook niet achteruit is gegaan.

Een derde van de bewoners is van mening dat de buurt wel achteruit is gegaan.

Inwoners vinden onder andere dat de buurt achteruit is gegaan door:

- Leegstand
- Overlast buurtbewoners
- Achterstallig onderhoud
- Veel zwerfafval

Was u er voor dit onderzoek van op de hoogte dat er een Buurtbeheerbedrijf in uw buurt aanwezig is? (N=61)

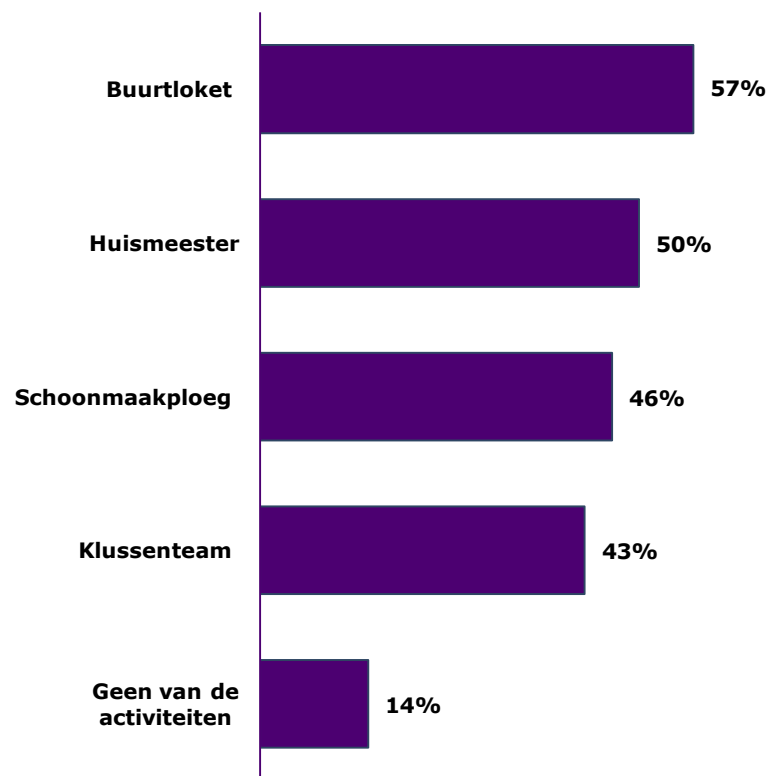


Over het algemeen zijn de bewoners die bekend zijn met een Buurtbeheerbedrijf, ook bekend met **alle** activiteiten die vanuit daar worden georganiseerd.

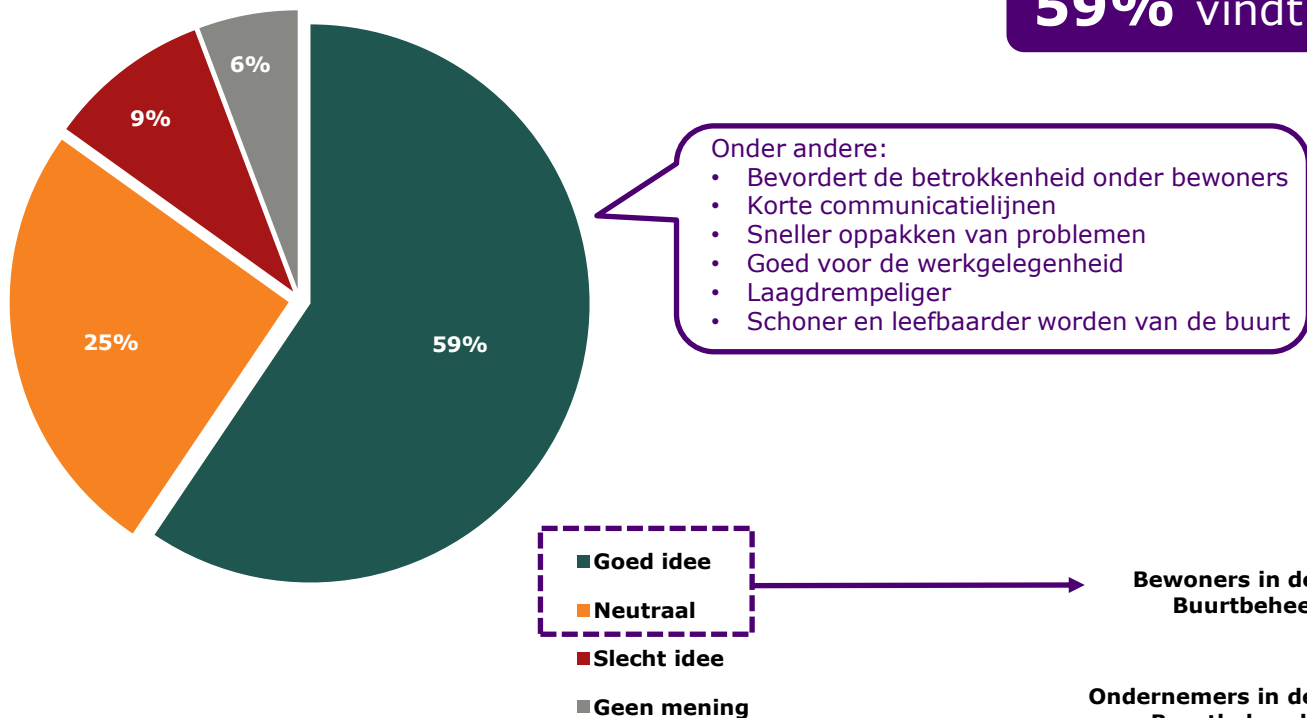
Slechts **één op de tien** is met geen van deze activiteiten bekend.

46% is op de hoogte van een Buurtbeheerbedrijf in de buurt

Met welke activiteiten van het Buurtbeheerbedrijf bent u bekend? (N=28)

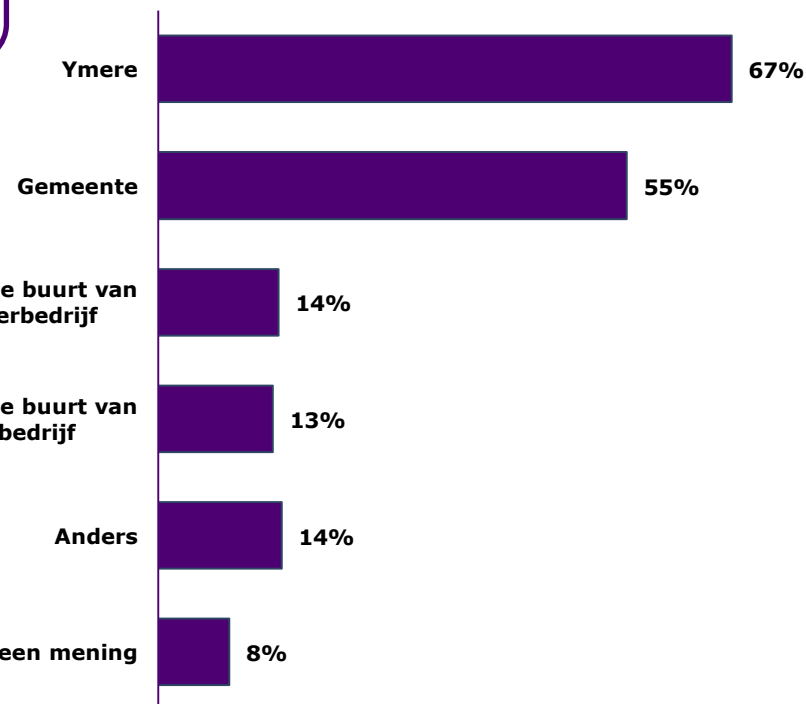


Wat vindt u van het idee Buurtbeheerbedrijf? (N=715)



59% vindt het Buurtbeheerbedrijf een *goed idee*

Wie zou volgens u de activiteiten van het Buurtbeheerbedrijf moeten betalen? (N=607)



Het **merendeel** van de klanten is van mening dat Ymere en de gemeente de activiteiten van het Buurtbeheerbedrijf moeten betalen.

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**

