

# RAPPORT KLANTPANEL PEILING 2 2017

## "*HUURDESVERGEENWOORDIGING & SOCIALE MEDIA*"

Ymere  
September / Oktober 2017



<b>Uitgave:</b>	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
<b>Datum:</b>	September / Oktober 2017
<b>Onderzoek:</b>	Klantpanel Peiling 2 2017 Huurdersvertegenwoordiging / Sociale media
<b>Projectnummer:</b>	20170719.01
<b>Opdrachtgever:</b>	Ymere

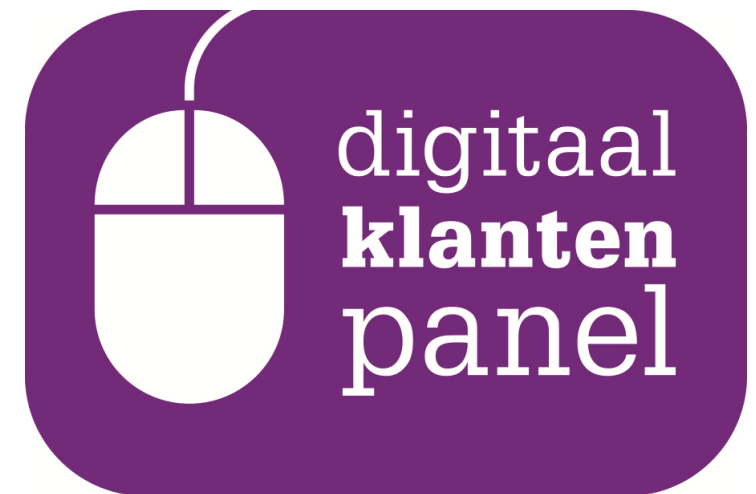
Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

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

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>7</b>
2.1	Uw woonsituatie	8
2.2	De bewonerscommissie	11
2.3	Lokale huurdersorganisatie	13
2.4	Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere	15
2.5	Zelf actief worden	17
2.6	Ymere en sociale media	22

# HOOFDSTUK 1

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING



## 1.1 Inleiding

In opdracht van Ymere heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve het tweede onderzoek in 2017 uitgevoerd onder de leden van het digitaal klantenpanel Ymere.

Het onderzoek ging over huurdersvertegenwoordiging en sociale media.

## 1.2 Uitvoering van het onderzoek

<b>Steekproef</b>	<b>klantpanel</b>
<b>Methode</b>	<b>online</b>
<b>Uitnodiging</b>	<b>per e-mail</b>
<b>Veldwerkperiode</b>	<b>donderdag 28 september – zondag 22 oktober</b>
<b>Herinnering</b>	<b>1 keer</b>

## 1.3 Responsoverzicht

	<b>N</b>
<b>Bruto steekproef</b>	<b>2905</b>
<b>Complete vragenlijsten</b>	<b>1602</b>
<b>Respons</b>	<b>55,1%</b>

## 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:

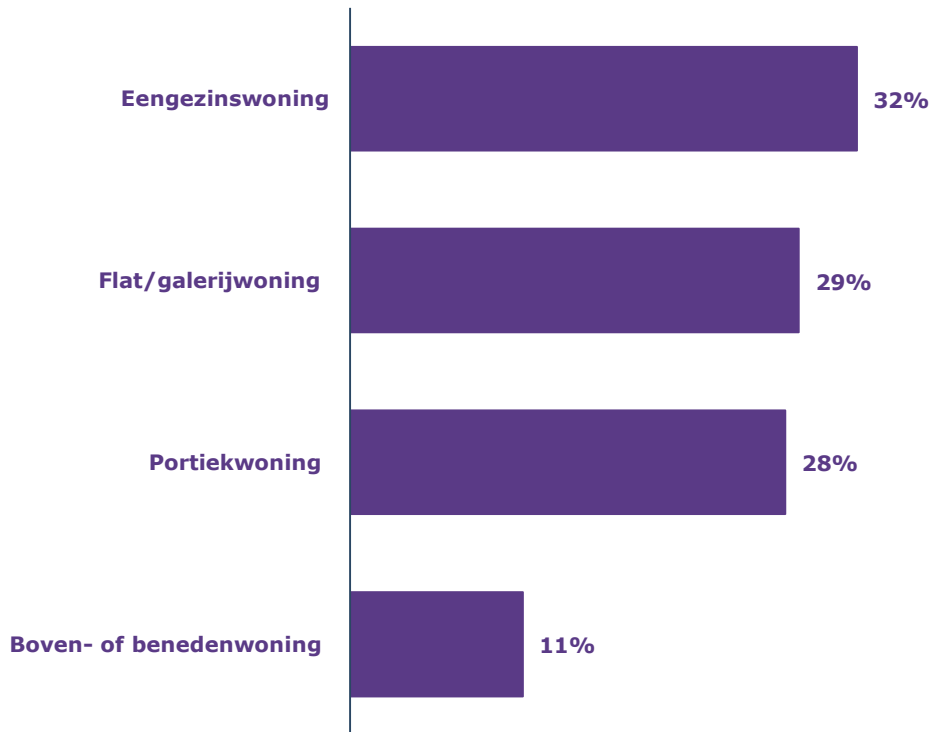
Gemeente	ONGEWOGEN	
	N	%
Alkmaar	1	0,1%
Almere	153	9,6%
Amsterdam	759	47,4%
Haarlem	246	15,4%
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	13	0,8%
Haarlemmermeer	322	20,1%
Heemstede	5	0,3%
Heerhugowaard	3	0,2%
Leiden	2	0,1%
Lelystad	1	0,1%
Weesp	81	5,1%
Zaanstad	1	0,1%
Onbekend	15	0,9%

## HOOFDSTUK 2.1

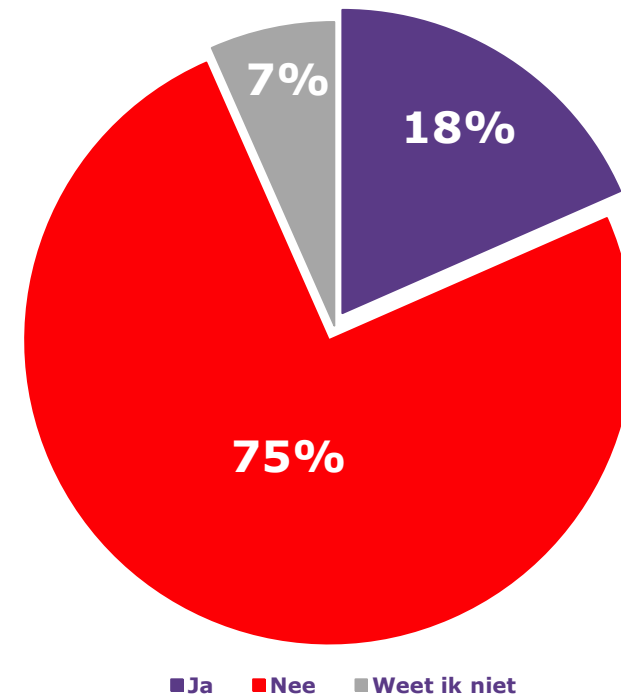
### RESULTATEN



In welk soort woning woont u?  
(N=1602)



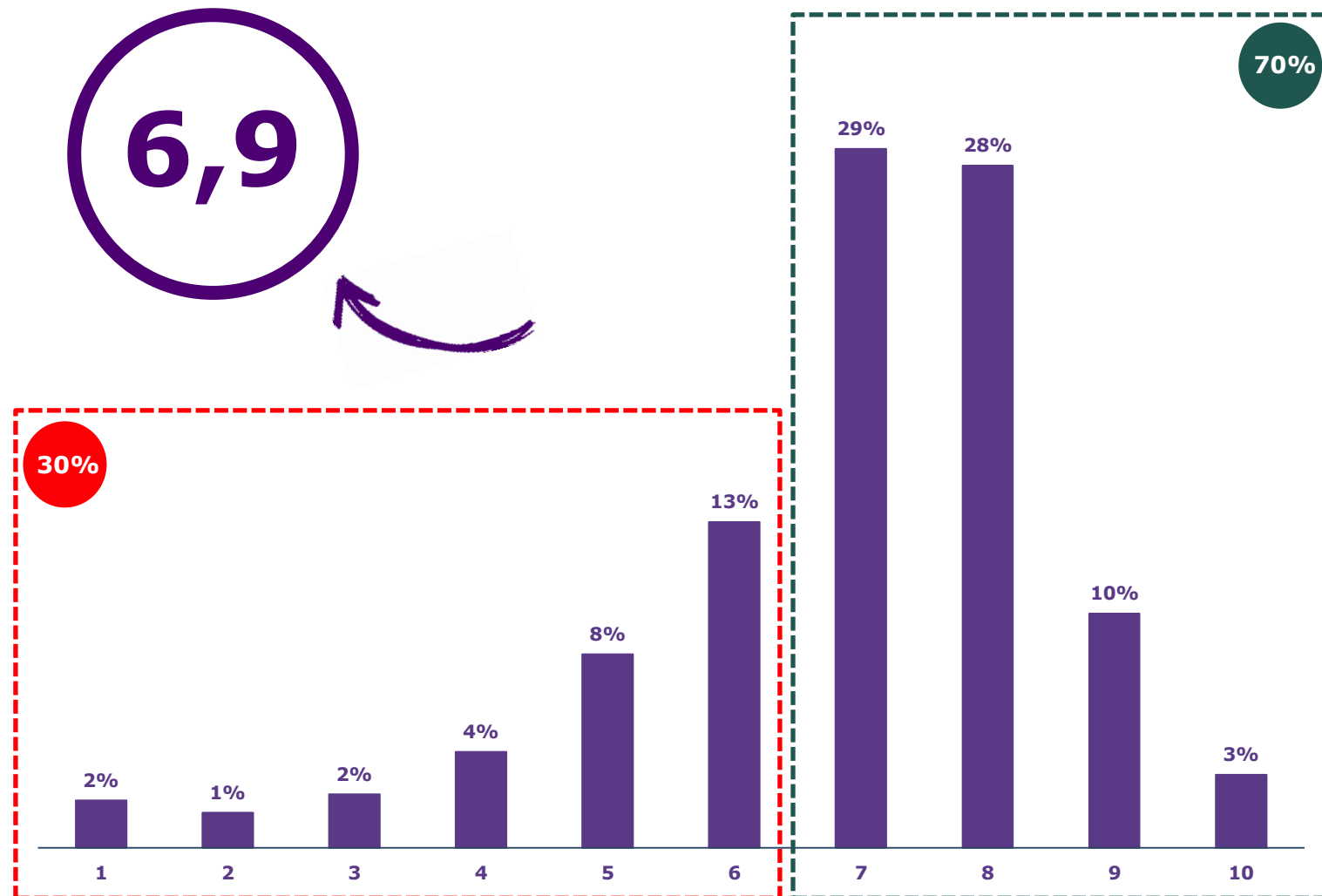
Woont u in een gebouw met huurwoningen én koopwoningen? (N=1602)





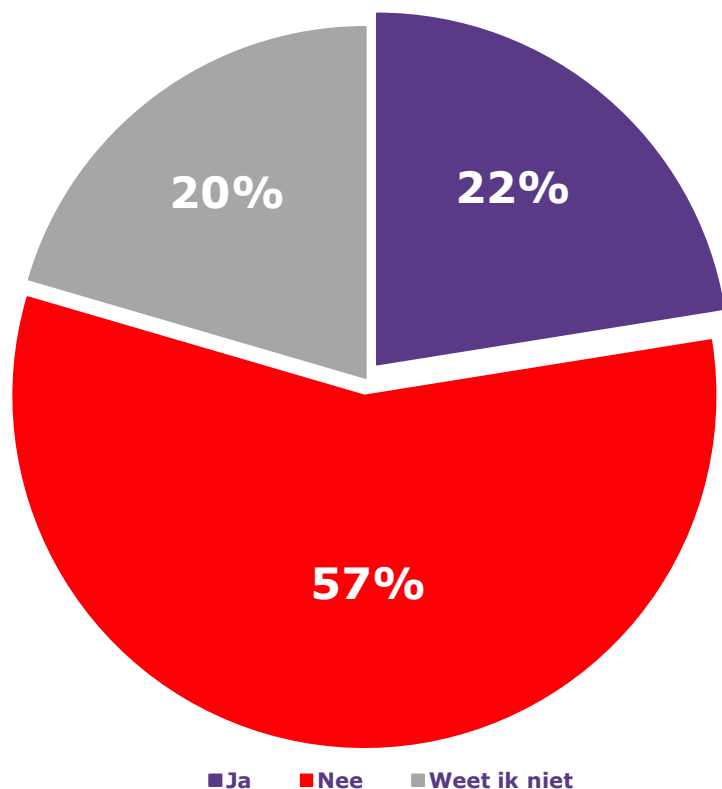
## 2.1 Resultaten – Uw woonsituatie

Geef een oordeel over het samenleven met andere huurders in uw woongebouw of in uw directe woonomgeving. (N=1602)



## 2.1 Resultaten – Uw woonsituatie

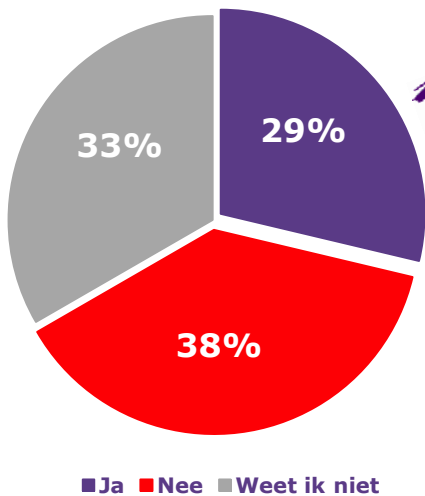
Is uw woning in de afgelopen 5 jaar gerenoveerd of was er groot onderhoud? Of staat dat voor de komende 5 jaar in de planning? (N=1602)



Bij **ruim de helft** van de leden heeft er de afgelopen 5 jaar *geen* renovatie of groot onderhoud plaatsgevonden aan de woning en/of staat dit niet gepland voor de komende 5 jaar.

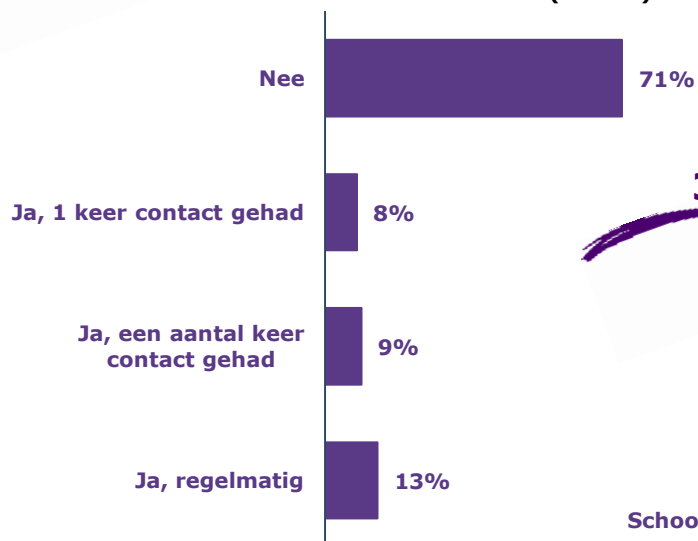
## 2.2 Resultaten – De bewonerscommissie

Is er bij u een bewonerscommissie of huurdersvereniging actief? (N=1602)



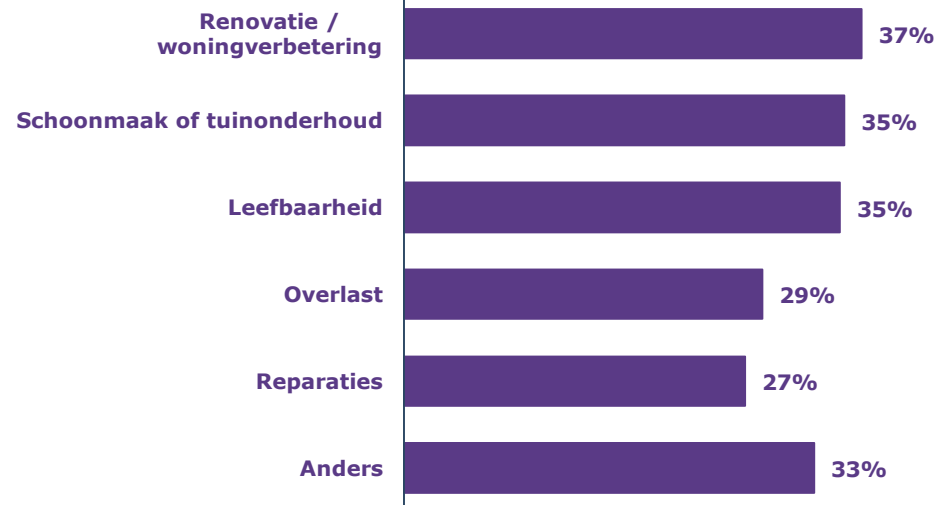
62%

Heeft u wel eens contact gehad met uw bewonerscommissie? (N=994)



30%

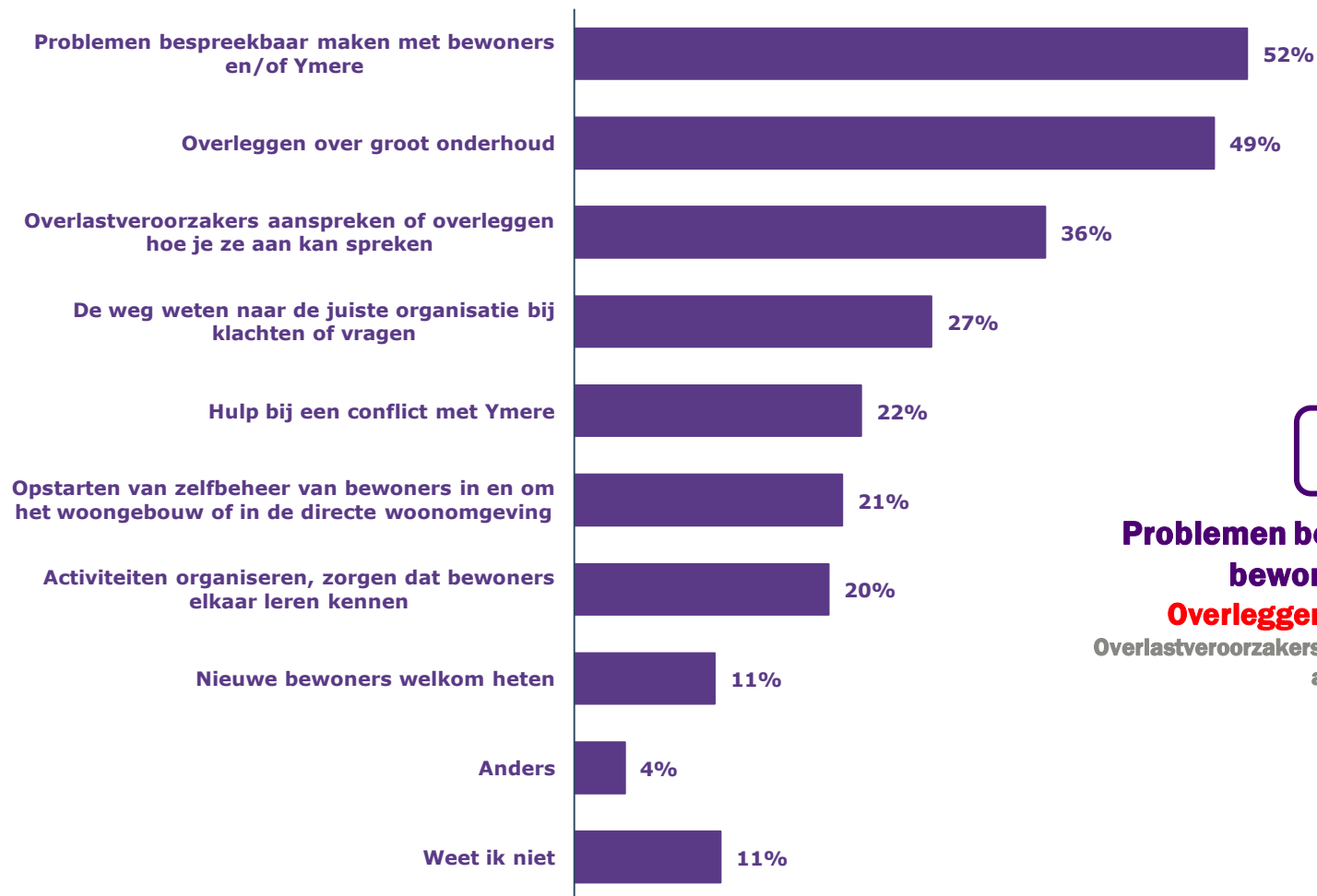
Waarover ging uw contact met de bewonerscommissie? (N=288)



**Drie op de tien** leden geeft aan dat er een bewonerscommissie of huurdersvereniging actief is. Van deze leden die aangeven dat er een huurdersvereniging actief is of dit niet weten, heeft het merendeel, **zeven op de tien**, nog *nooit* contact gehad met de bewonerscommissie. Van de leden die wel contact hebben gehad met de bewonerscommissie ging dit met name over renovatie/woonverbetering, schoonmaak/tuinonderhoud en leefbaarheid.

## 2.2 Resultaten – De bewonerscommissie

Wat verwacht u van een bewonerscommissie? (N=1602)

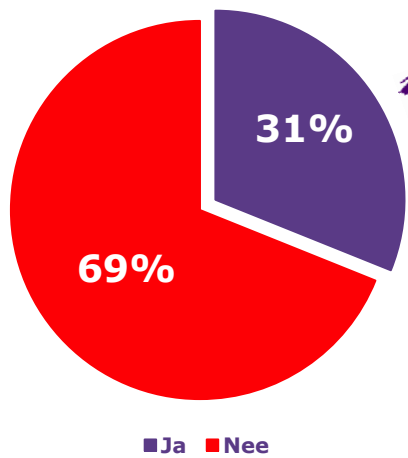


**TOP 3**

**Problemen bespreekbaar maken met bewoners en/of Ymere**  
**Overleggen over groot onderhoud**  
Overlastveroorzakers aanspreken of overleggen hoe je ze aan kan spreken

## 2.3 Resultaten – Lokale huurdersorganisatie

Kent u de lokale huurdersorganisatie in uw regio? (N=1602)



31%

Heeft u wel eens contact met de lokale huurdersorganisatie? (N=498)



44%

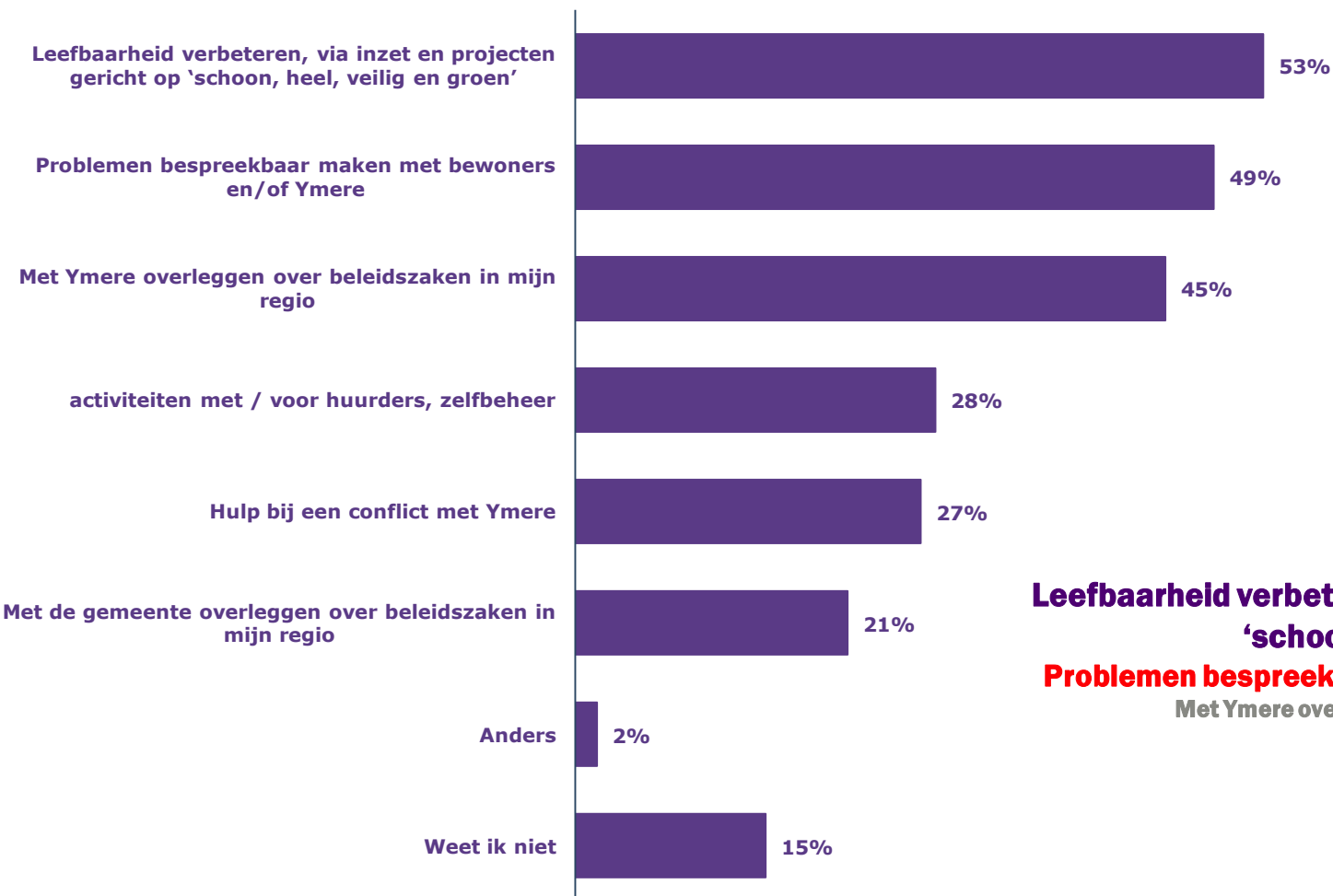
Waarover ging uw contact met de lokale huurdersorganisatie? (N=218)



**Drie op de tien** leden is bekend met de lokale huurdersorganisatie. Het merendeel, **ruim de helft**, heeft echter nog *nooit* contact gehad met de huurdersorganisatie. Van de leden die wel contact hebben gehad met de huurdersorganisatie ging dit contact met name over de dienstverlening van Ymere, huurverhoging/huurbeleid en renovatie/woonverbetering.

## 2.3 Resultaten – Lokale huurdersorganisatie

Wat verwacht u van de lokale huurdersorganisatie? (N=1602)



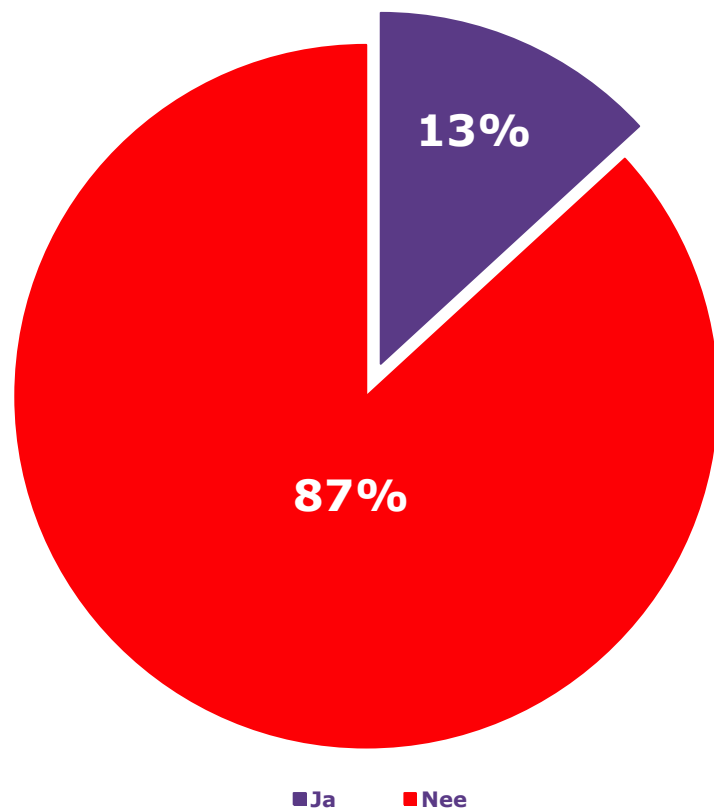
TOP 3

**Leefbaarheid verbeteren, via inzet en projecten gericht op 'schoon, heel, veilig en groen'**

**Problemen bespreekbaar maken met bewoners en/of Ymere**

Met Ymere overleggen over beleidszaken in mijn regio

Kent u de Samenwerkende Huurdersorganisatie Ymere (SHY)? (N=1602)



**87%** is *niet* bekend met de SHY

## 2.4 Resultaten - Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere

Op welke 3 thema's moet SHY zich volgens u met name richten? (N=1602)



TOP 3

Onderhoud

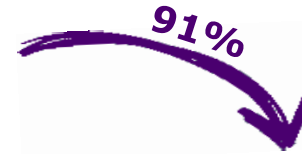
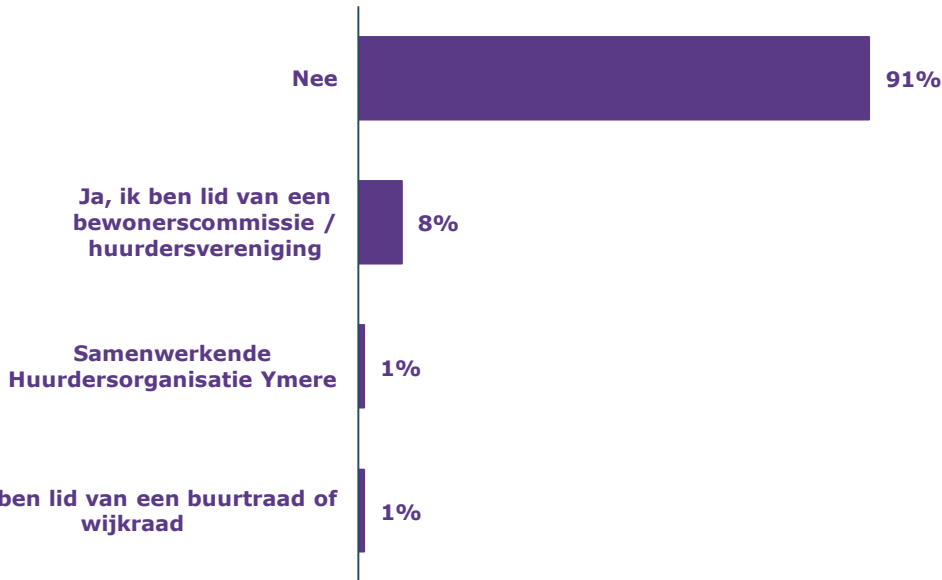
Leefbaarheid

Huurbeleid, huurverhoging

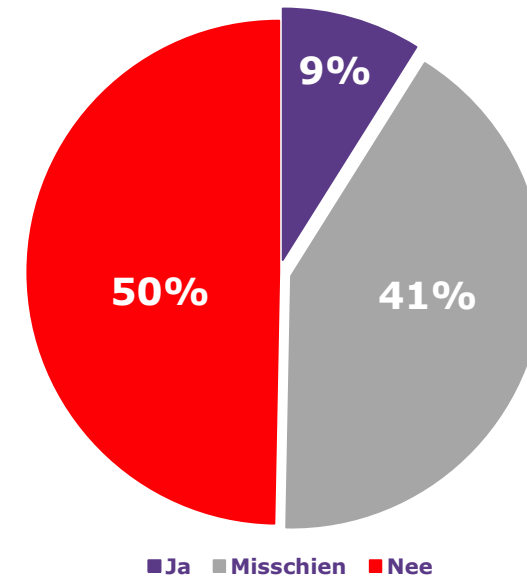


## 2.5 Resultaten – Zelf actief worden

Bent u op dit moment actief als vertegenwoordiger van huurders? (N=1602)



Zou u actief willen worden, om op te komen voor de belangen van huurders? (N=1457)

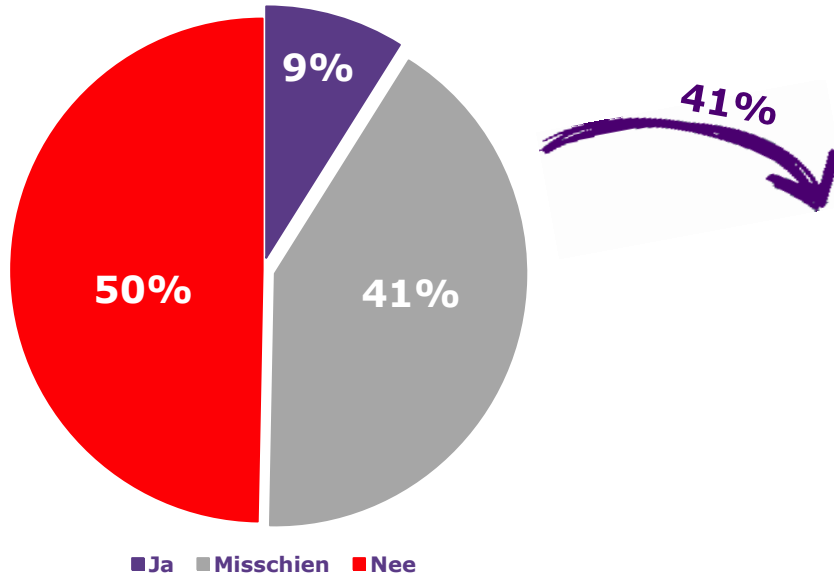


**91%** is op dit moment *niet* actief als vertegenwoordiger van huurders

**50%** zou in de toekomst (misschien) actief op willen komen voor de belangen van huurders

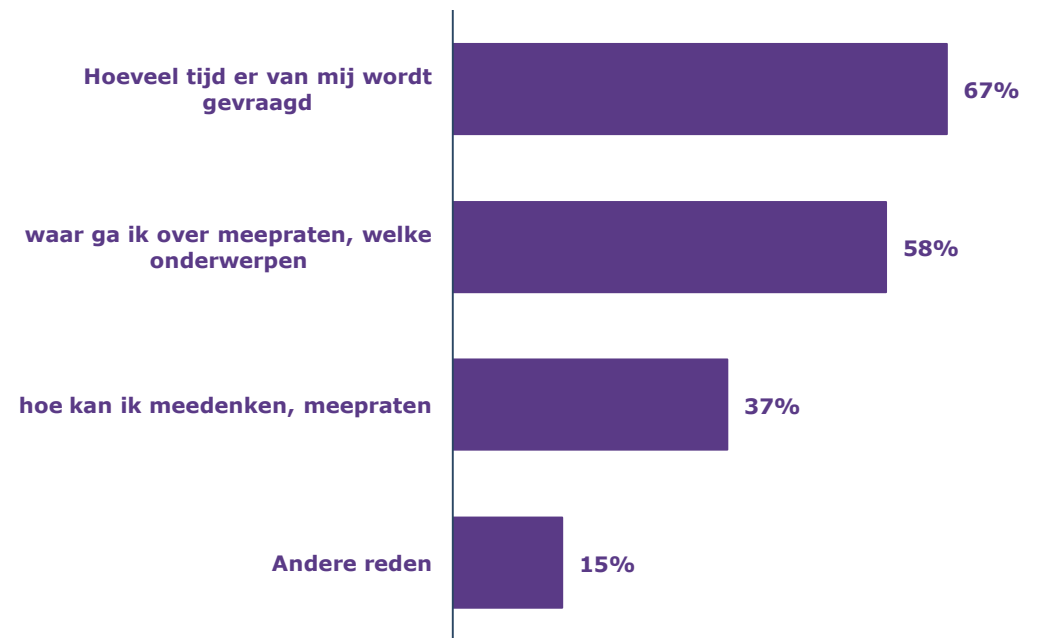
## 2.5 Resultaten – Zelf actief worden

Zou u actief willen worden, om op te komen voor de belangen van huurders?



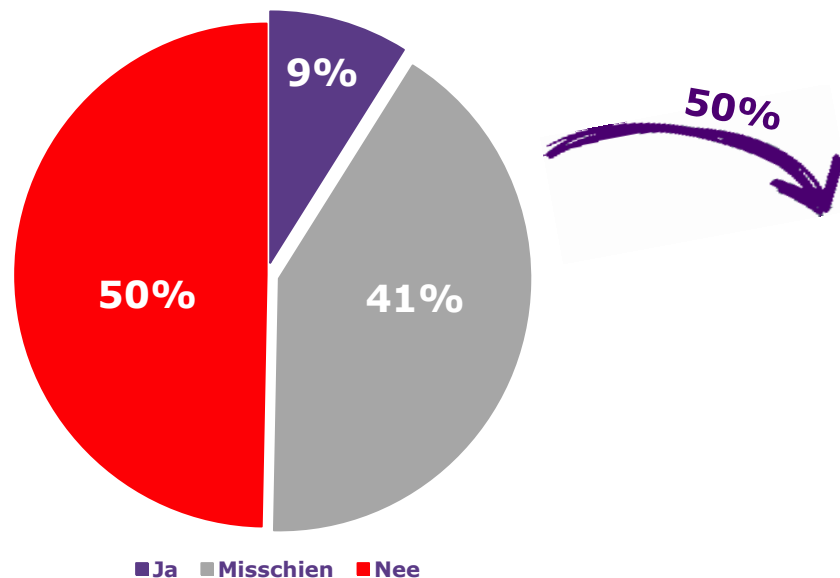
**Vier op de tien** leden zou in de toekomst misschien actief willen worden om op te komen voor de belangen van huurders. Hun inzet hangt met name af van de hoeveelheid tijd dat het in beslag zou nemen en de onderwerpen waarbij zij betrokken zouden worden.

Wat is de reden dat u 'misschien' heeft ingevuld? Waar hangt uw inzet vanaf? (N=603)



## 2.5 Resultaten – Zelf actief worden

Zou u actief willen worden, om op te komen voor de belangen van huurders? (N=1602)



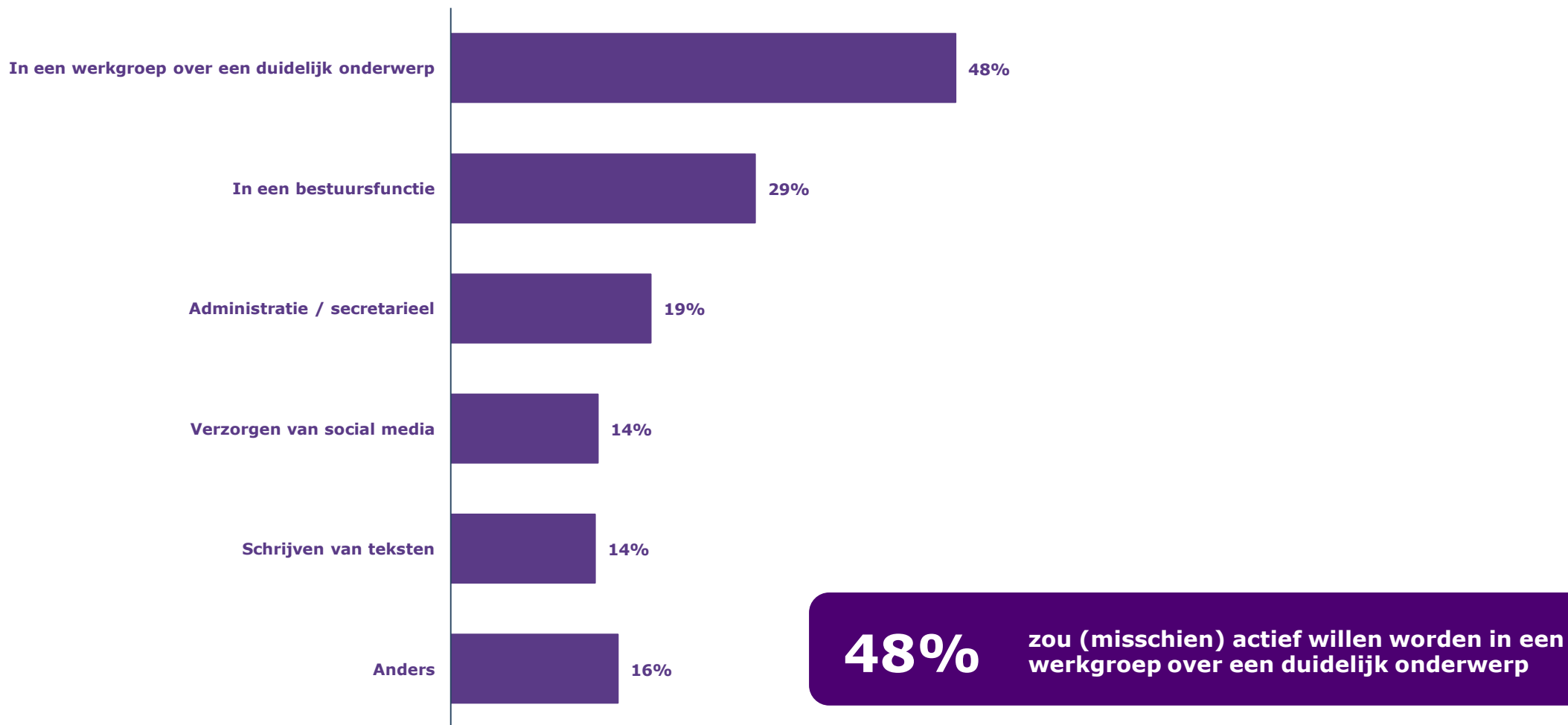
**De helft van de leden** zou in de toekomst (misschien) actief willen worden om op te komen voor de belangen van huurders. Dit willen zij met name om het complex/buurt te verbeteren, om op te kunnen komen voor anderen en hen te helpen en om gehoord te worden.

Waarom zou u (misschien) actief willen worden? (N=733)



## 2.5 Resultaten – Zelf actief worden

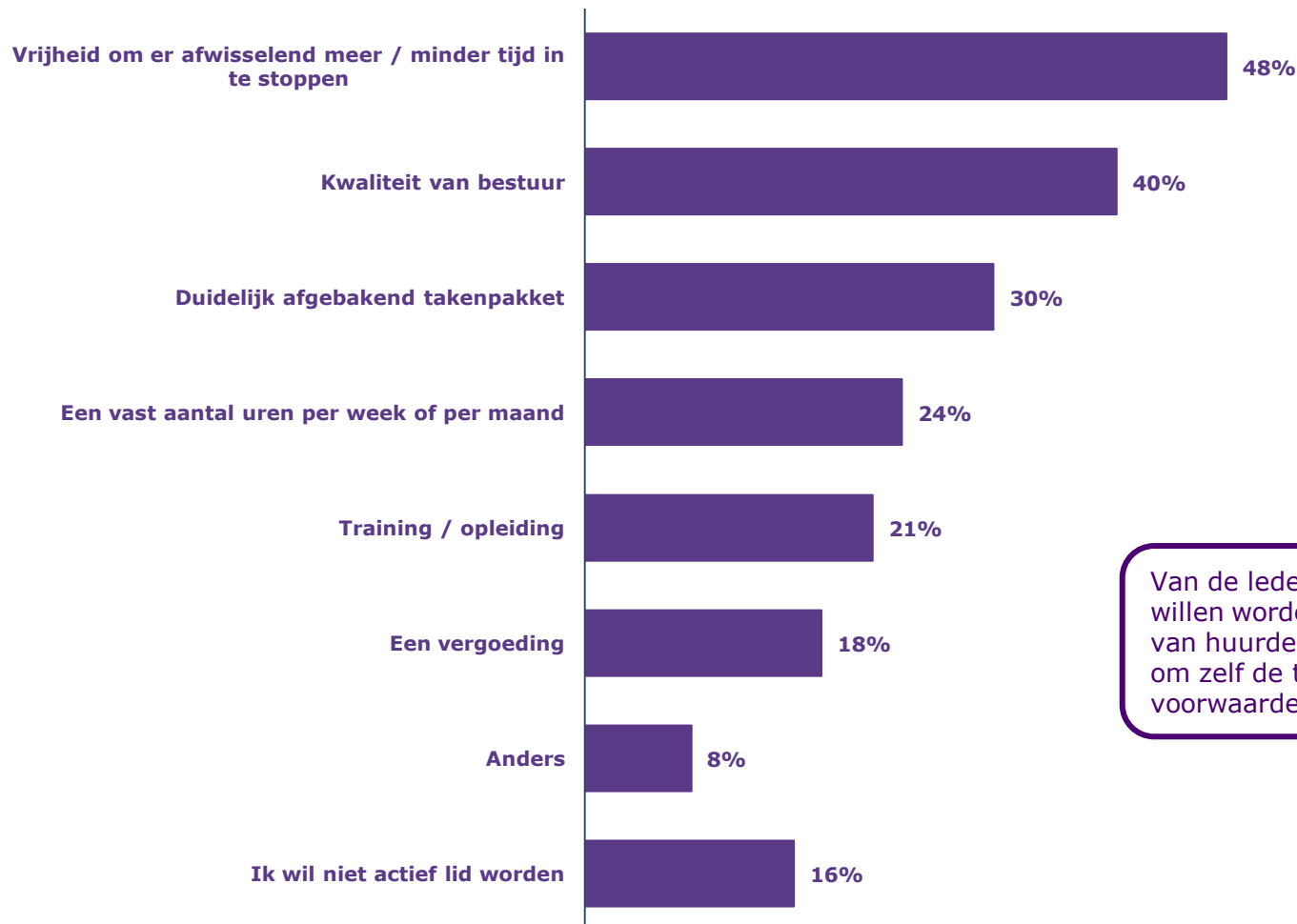
Op welke manier zou u (misschien) actief willen worden? (N=733\*)



\*Selectie: respondent zou in de toekomst (misschien) actief willen worden om op te komen voor de belangen van huurders.

## 2.5 Resultaten – Zelf actief worden

Wat is voor u een voorwaarde om actief te worden? (N=733)

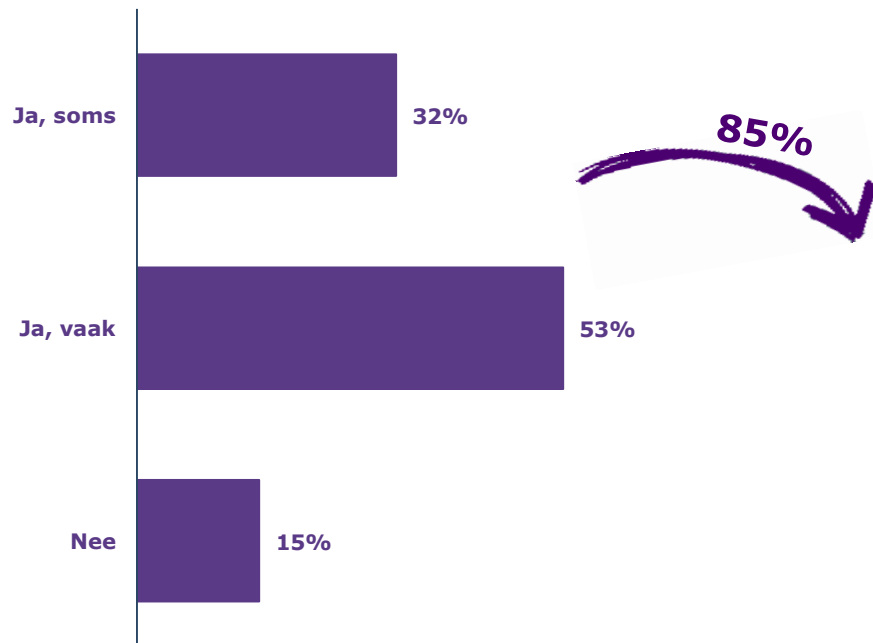


Van de leden die in de toekomst (misschien) actief willen worden om op te komen voor de belangen van huurders, is voor **bijna de helft**, de vrijheid om zelf de tijd in te delen de belangrijkste voorwaarde om al dan niet actief te worden.

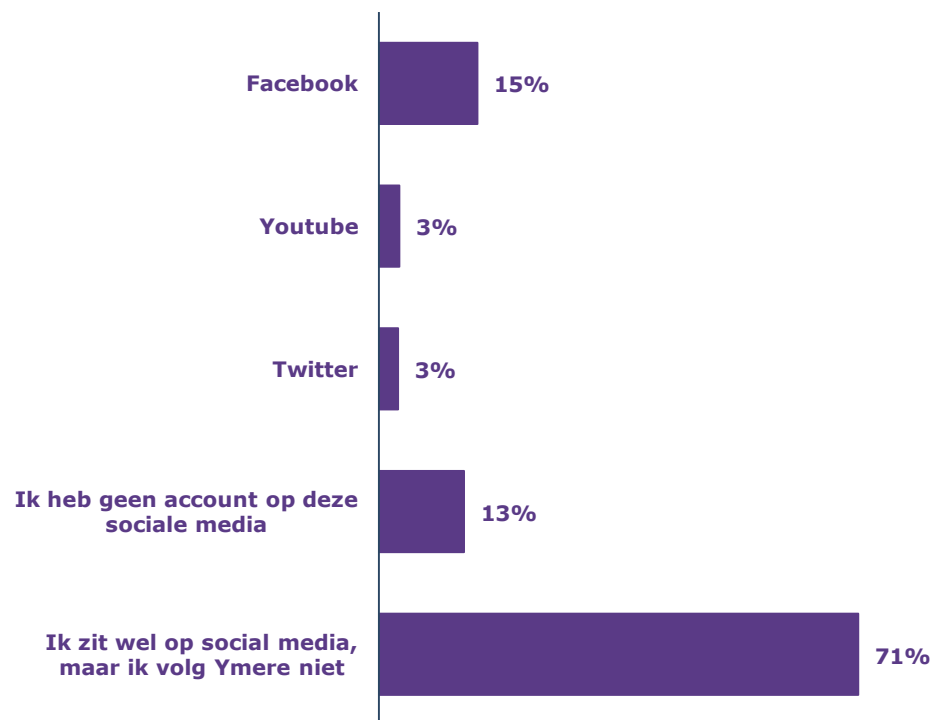
\*Selectie: respondent zou in de toekomst (misschien) actief willen worden om op te komen voor de belangen van huurders.

## 2.6 Resultaten – Ymere en sociale media

Gebruikt u wel eens sociale media (zoals Facebook, Twitter, WhatsApp)? (N=1602)



Geef aan of u Ymere volgt via deze sociale media. (N=1359)

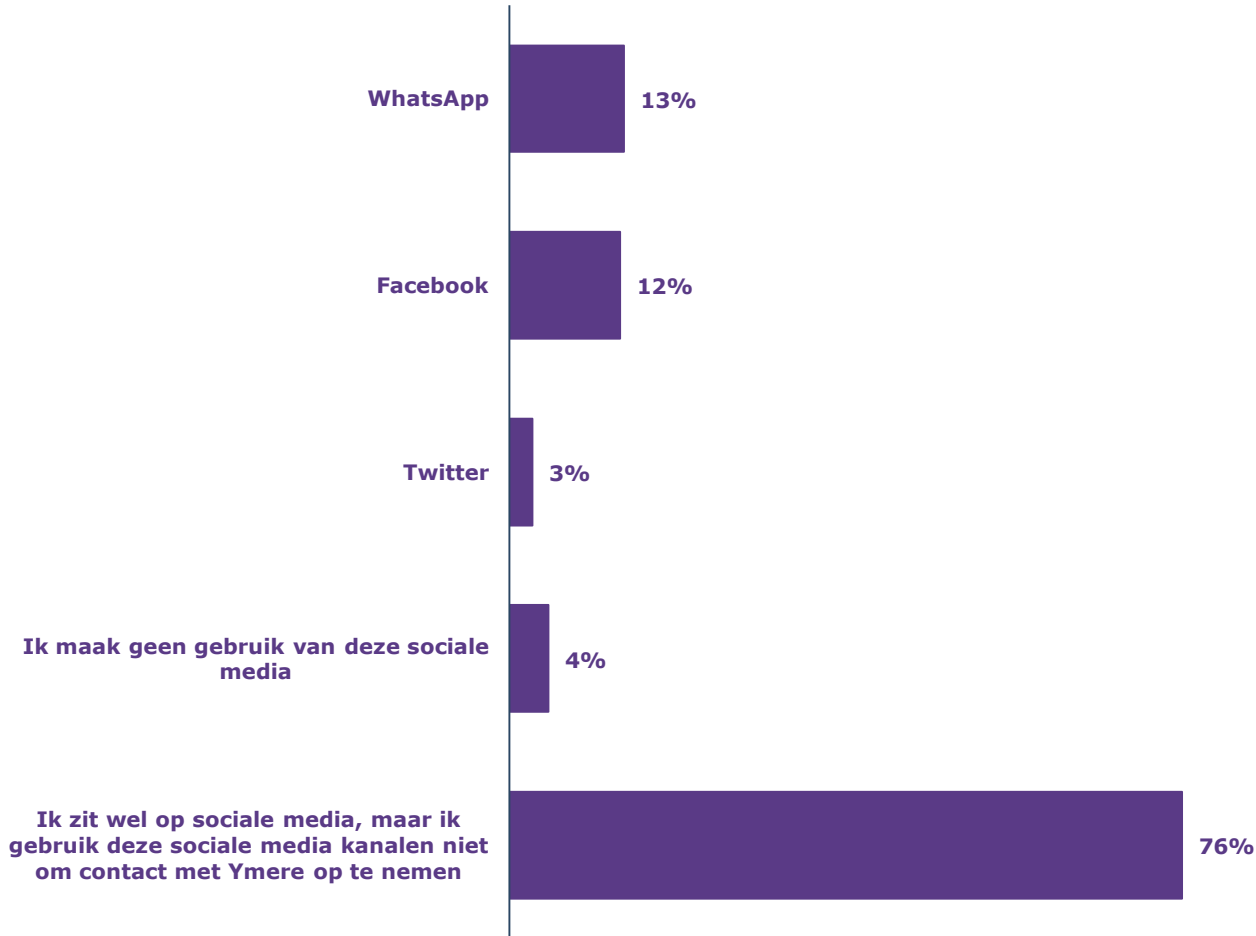


**85%** gebruikt soms/vaak sociale media

**71%** zit wel op sociale media, maar volgt Ymere *niet*

## 2.6 Resultaten – Ymere en sociale media

Geef aan welke sociale media kanalen u gebruikt om contact met Ymere op te nemen. (N=1186)



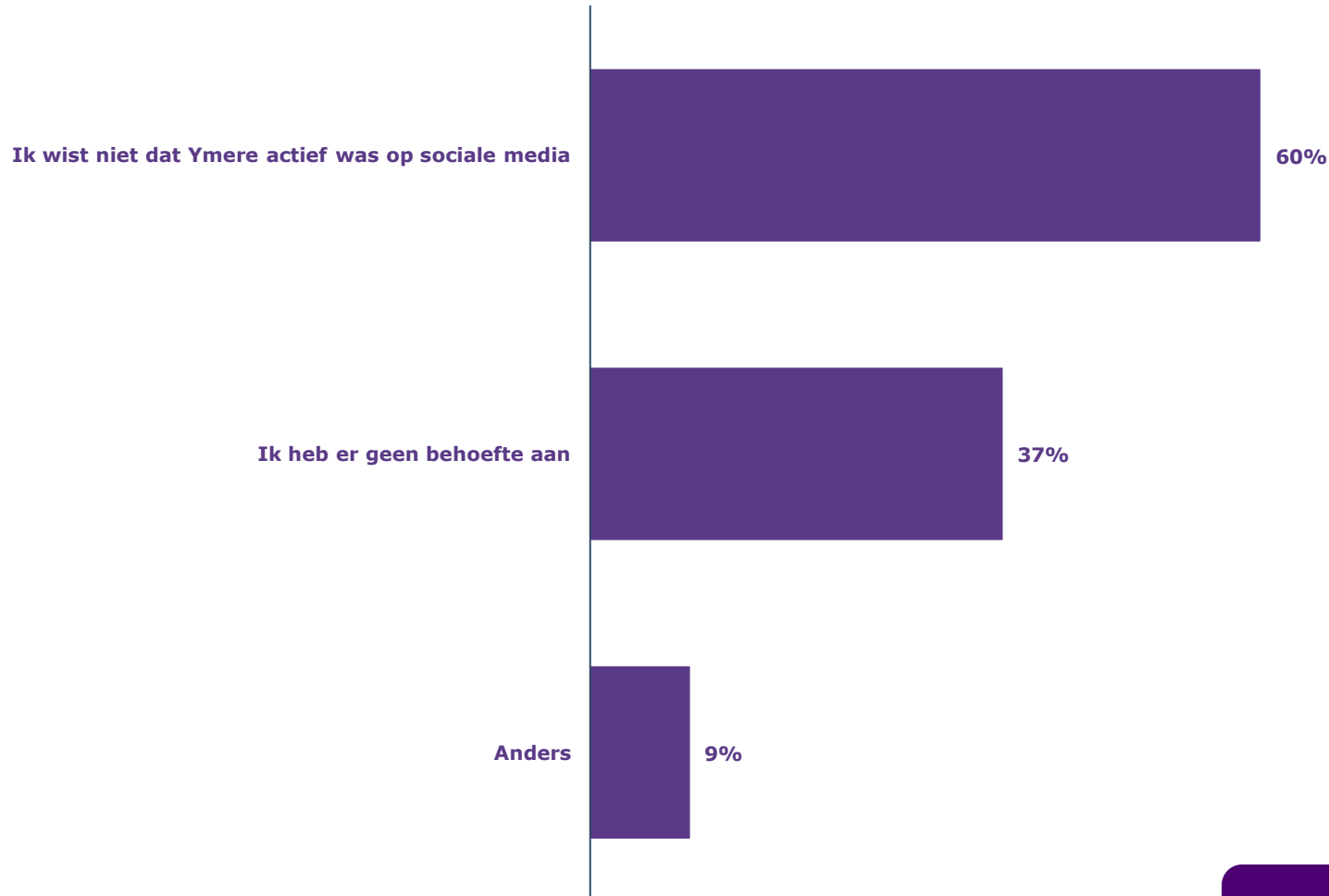
**76%**

gebruikt sociale media *niet* om in contact te komen met Ymere

\*Selectie: respondent heeft een account op sociale media.

## 2.6 Resultaten – Ymere en sociale media

Waarom volgt u Ymere niet? (N=962)



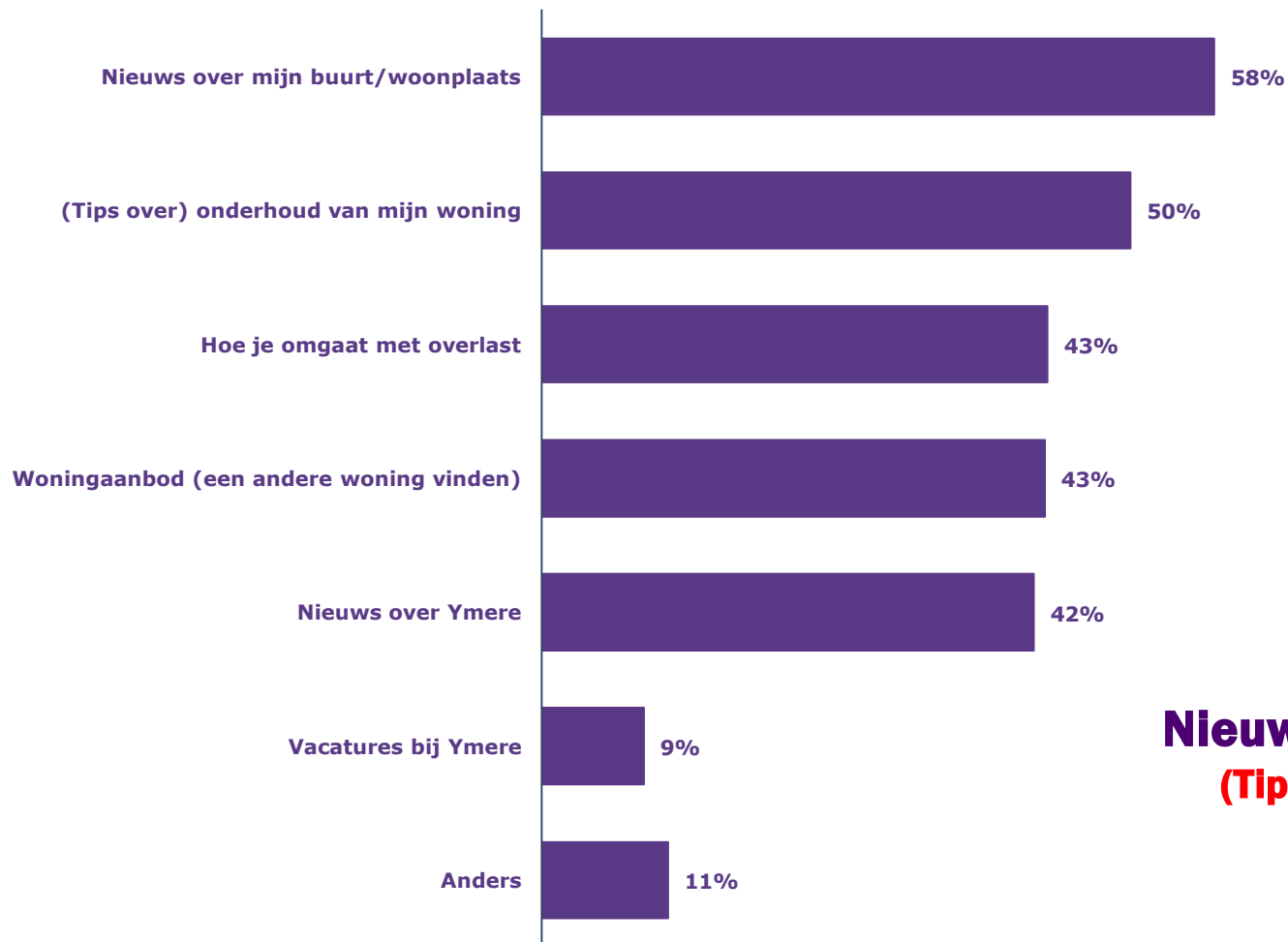
**60%** wist *niet* dat Ymere actief was op sociale media

\*Selectie: respondent volgt Ymere niet op sociale media.



## 2.6 Resultaten – Ymere en sociale media

Als u Ymere op Facebook volgt of wilt volgen, over welke onderwerpen wilt u dan graag meer lezen/zien? (N=1186)



TOP 2

**Nieuws over mijn buurt/woonplaats**  
**(Tips over) onderhoud van mijn woning**

## 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**

