

Voelen jullie huurders zich thuis?

Rapportage sectoronderzoek 'Thuis'
Thuisvester | Mei 2020



Inleiding

Over het onderzoek

Doel van het onderzoek

Huurders goede en betaalbare huisvesting bieden. Maar ze óók een gevoel van thuis geven. Voor veel corporaties wordt dit laatste steeds belangrijker. We zien het begrip 'een fijn thuis voor huurders' bij veel van onze leden terug komen in hun ondernemingsstrategie. Maar ook in het kader van de toenemende problemen in kwetsbare wijken, is het thuisgevoel van huurders een belangrijke indicatie van hoe een wijk of buurt ervoor staat. Voelen zij zich thuis in hun woning en buurt? Waar wordt dit door bepaald? En zien zij hierbij een rol voor hun corporatie?

In het sectoronderzoek Thuis hebben we deze vragen aan ruim 15.000 huurders gesteld. Thuisvester heeft aan dit onderzoek meegedaan. Jullie resultaten staan in deze rapportage, inclusief de vergelijking met de landelijke resultaten.

Methode en respons

De vragenlijst is digitaal (via e-mail) aangeboden aan huurders met een e-mailadres. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van 4 t/m 24 maart 2020.

In totaal zijn er 6989 huurders voor het onderzoek benaderd. Hiervan hebben 1851 huurders deelgenomen. Dit komt neer op een respons van 26%.

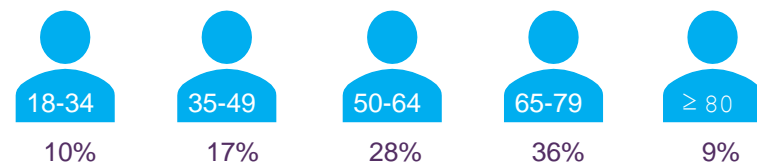
In hoeverre voelen huurders zich thuis?



Samenstelling steekproef

Kenmerken respondenten

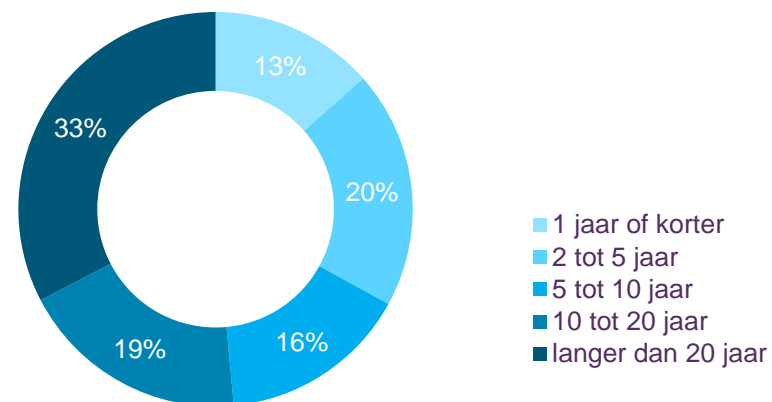
Leeftijd



Gezinssamenstelling



Aantal jaar in huidige woning

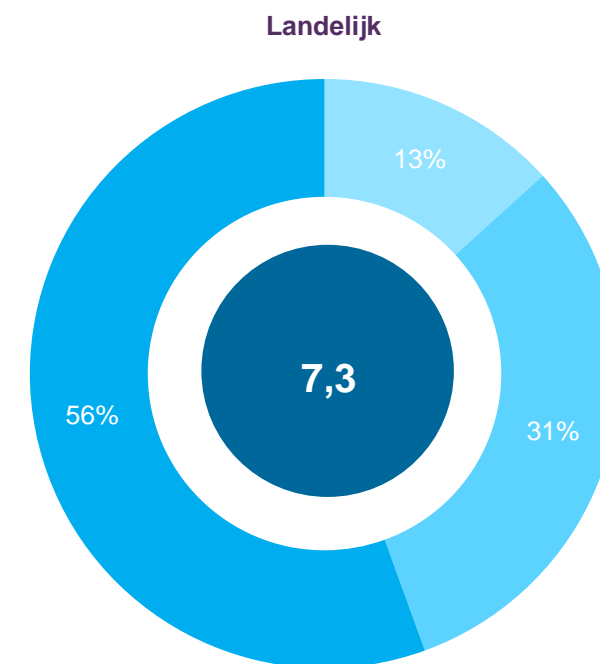
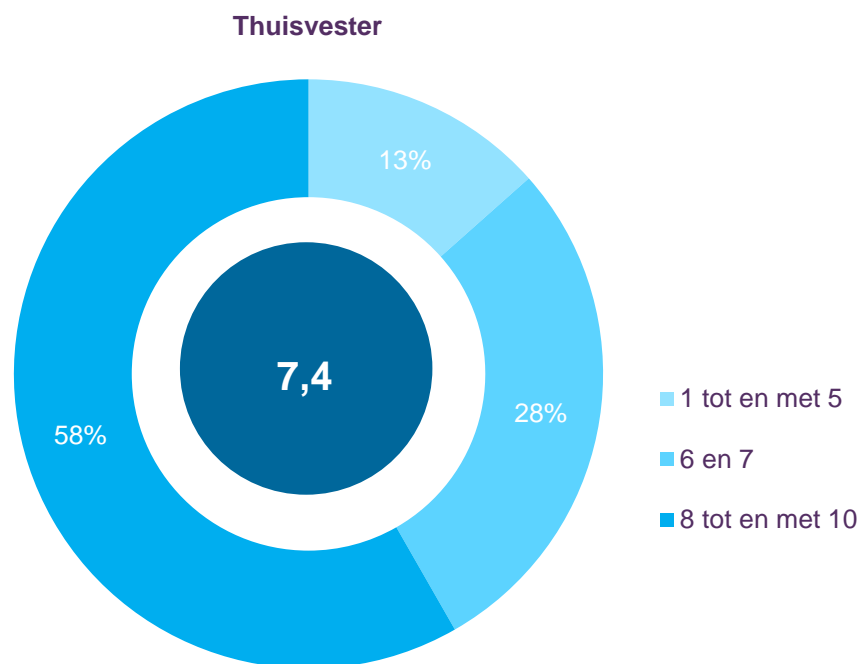


Type woning



58% van de huurders voelt zich thuis

Thuisvester scoort iets hoger dan het sectorgemiddelde



Huurders voelen zich thuis omdat:

- “Ik heb liever een seniorenwoning met een tuintje, maar vreemd genoeg voel ik mij prima op mijn gemak in mijn huidige appartement.”
- “Omgeving is mooi, woning is gezellig en voor iemand die alleen is groot genoeg”
- “Woon midden in het centrum voor een mooie huurprijs.”

Huurders voelen zich niet thuis omdat:

- “We voelen ons onveilig door bepaalde burens die er zijn komen wonen.”
- “Heel erg gehorig, elke dag ruziënde burens.”
- “De woning vertoont scheuren in de vloer en de wanden. Thuisvester is bij ons komen kijken en omdat we al staan ingeschreven voor een seniorenwoning krijgen we een urgentie voor een andere woning. Hierop moeten we wachten.”

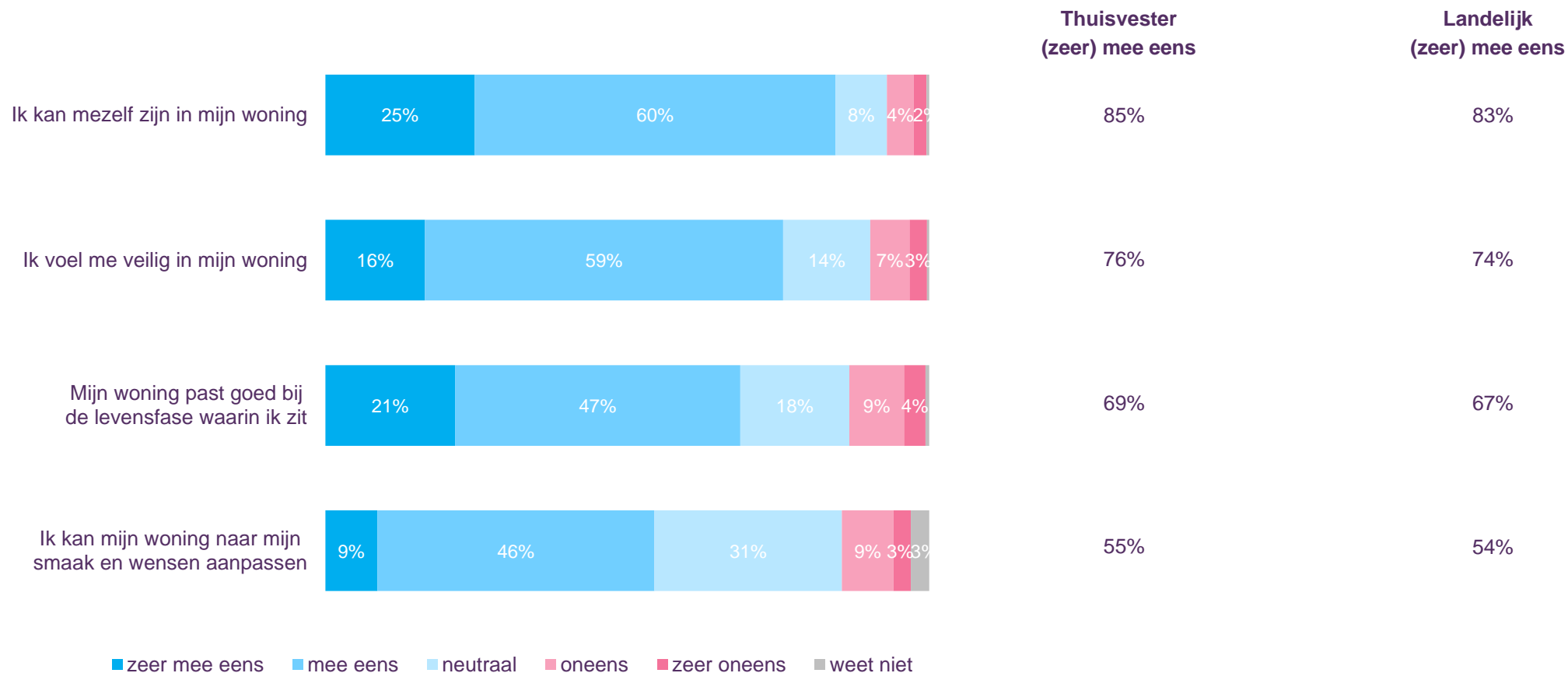
Thuis voelen hangt vooral af van veiligheid, onderhoud en buitenruimte

Thuis is een plek...



Ruime meerderheid kan zichzelf zijn en voelt zich veilig

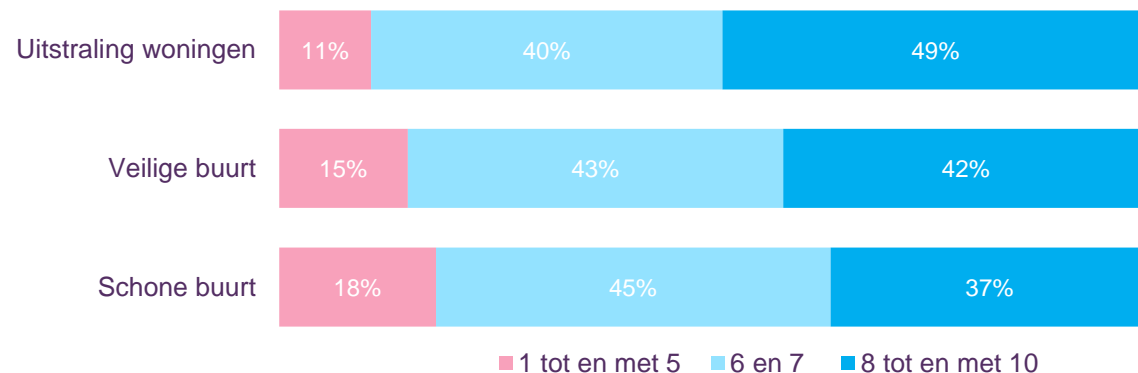
Ruim 1 op 8 huurders vindt woning niet passen bij de huidige levensfase



Binnen schoon, heel en veilig nog ruimte voor verbetering in de buurt

18% van de huurders ervaart altijd of vaak overlast

Rapportcijfers schoon, heel, veilig



Thuisvester
gemiddelde

7,3

Landelijk
gemiddelde

7,0

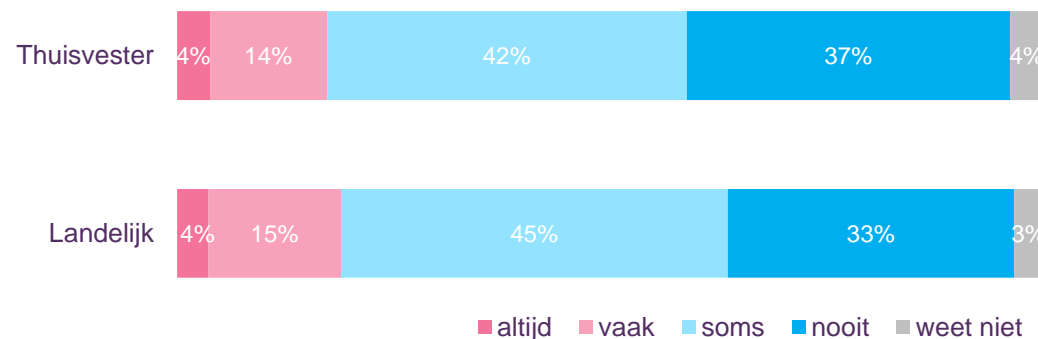
7,0

6,9

6,8

6,6

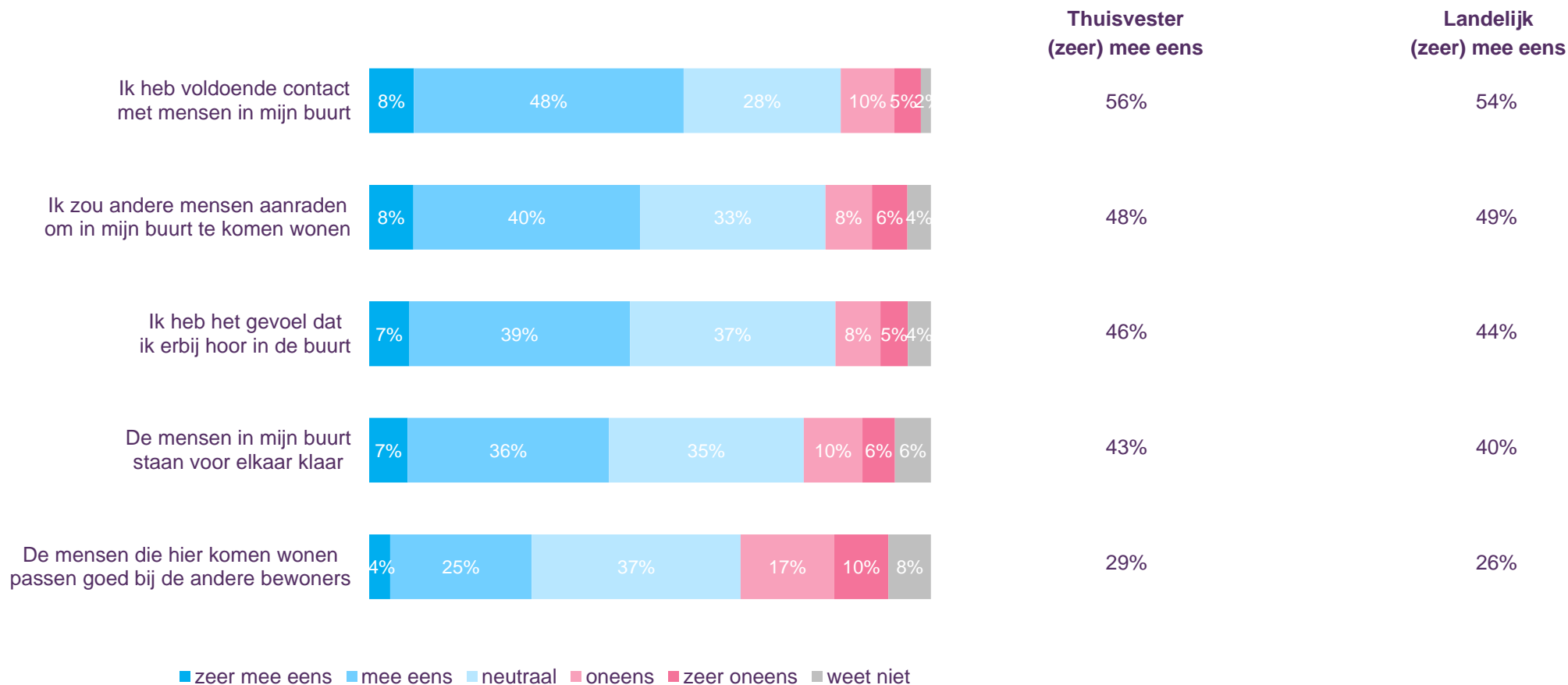
Mate van overlast buurtbewoners



Ruim 1 op 4 huurders vindt nieuwkomers niet bij andere bewoners passen



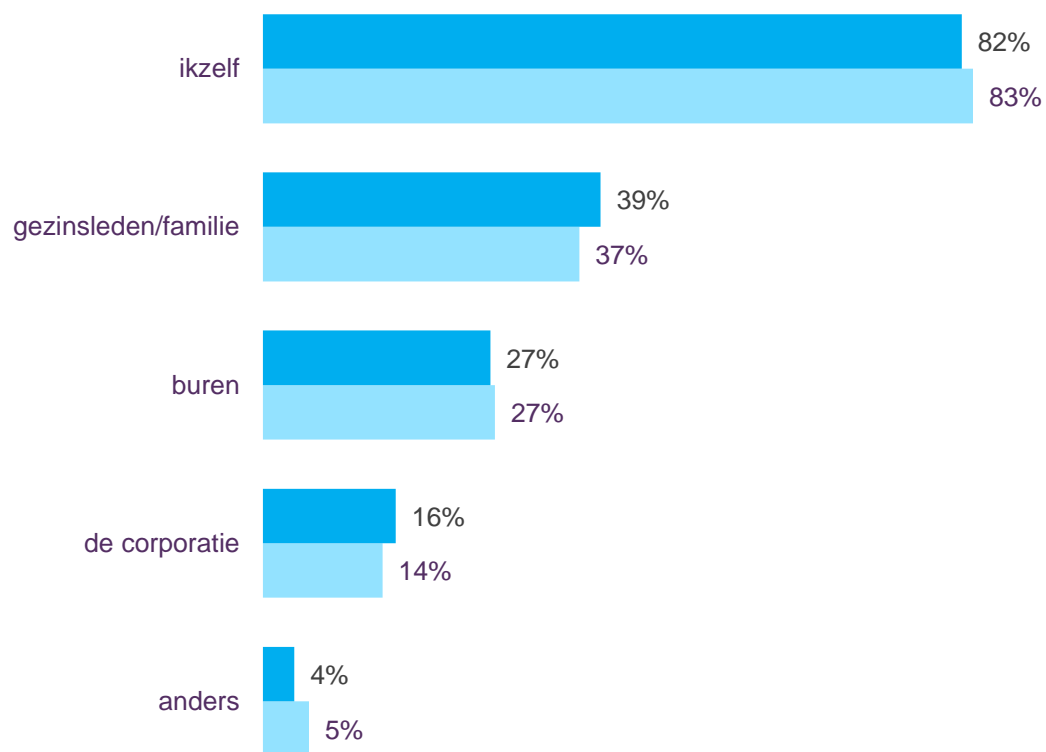
Merendeel huurders heeft wel voldoende contact



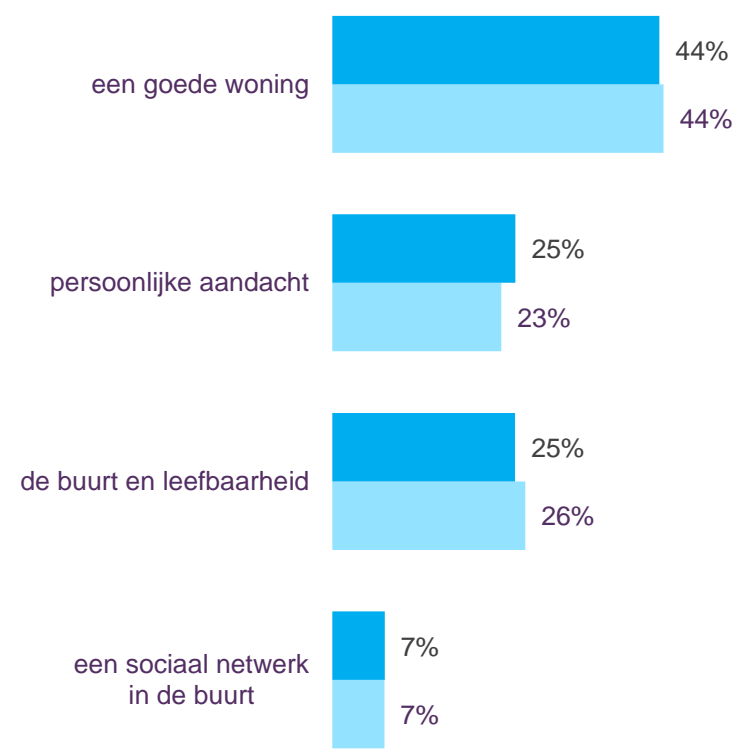
Huurder vindt thuis voelen vooral eigen verantwoordelijkheid

Rol van de corporatie zit volgens huurders vooral op bieden van een goede woning

Wie zorgt ervoor dat u zich thuis voelt?



Waar kan de corporatie zich het beste op focussen om de huurder zich meer thuis te laten voelen?



■ Thuisvester
■ Landelijk

Thuis voelen

Een meerderheid van de huurders van Thuisvester voelt zich thuis (58% geeft een 8 of hoger voor de mate van thuis voelen). Thuis voelen heeft volgens de huurders vooral te maken met veiligheid en een goed onderhouden woning. Verrassend is de invloed van het hebben van voldoende buitenruimte op de mate van thuis voelen. Dit staat zowel landelijk als voor jullie op een derde plek. Uit de open antwoorden blijkt dat bij de onderbouwing van een hoog cijfer vaak de woning en de buurt samen genoemd worden. Bij een laag cijfer (13% van de huurders van Thuisvester geeft een 5 of lager) wordt de leefbaarheid genoemd (overlast).

3 op de 4 huurders voelt zich veilig in de woning

Voor ruim 7 op de 10 huurders is thuis een plek waar men zich veilig voelt. Driekwart van de huurders geeft aan zich ook veilig te voelen thuis. Eén op de tien huurders voelt zich niet veilig in zijn woning. Landelijk geeft deze groep gemiddeld een 4,9 voor de mate van thuis voelen. Dit geeft het belang aan voor de corporatie om samen met gemeente en politie te (blijven) werken aan veilige woningen en buurten.

Leefbaarheid

De veiligheid in de buurt wordt door de huurders met gemiddeld een 7,0 gewaardeerd. Dit is iets hoger dan het landelijk gemiddelde maar nog steeds voor verbetering vatbaar. Met name omdat dit aspect een grote samenhang vertoont met het ervaren veiligheidsgevoel in de woning. Ook op de aspecten uitstraling van de woningen (7,3) en schone buurt (6,8) valt winst te behalen. Ervaring met woonbelevingsonderzoeken leert ons dat er grote verschillen zijn tussen buurten en vaak zelfs tussen complexen in dezelfde buurt. We adviseren dan ook om te bekijken waar de problemen op het gebied van schoon, heel en veilig het grootst zijn en hier samen met de bewoners als eerste aan de slag te gaan.

Bijna één op de vijf huurders van Thuisvester ervaart altijd of vaak overlast van andere buurtbewoners. Een landelijke analyse vertelt ons dat huurders die altijd overlast ervaren van andere buurtbewoners het thuisgevoel met een 4,6 waarderen en de veiligheid in de buurt met een 5,1.

1 op 4 huurders vindt nieuwkomers er niet bij passen

Eén op de vier huurders vindt huurders die er nieuw bij komen niet goed passen bij andere bewoners. Huurders noemen hier

dan met name cultuur, leeftijd en leefstijl als verklaring. Huurders geven ook aan dat deze nieuwe huurders zich niet aanpassen en overlast veroorzaken.

Hoewel de meerderheid van de huurders aangeeft voldoende contacten te hebben met mensen in de buurt, is er nog een behoorlijke groep die dit niet zo ervaart (15%). Landelijk geeft deze groep een 6,0 voor het thuisgevoel. Werken aan sociale cohesie in de buurt zal dus zeker effect hebben op het thuisgevoel.

Rol voor corporatie

Huurders zien vooral een rol voor henzelf om het thuisgevoel te vergroten of te borgen. Op de tweede plek staat de familie. Hoewel op de laatste plek, ziet 16% van de huurders ook voor de woningcorporatie een rol weggelegd.

Volgens de huurders kan de corporatie zich het beste focussen op het bieden van een goede woning (onderhoud) om het thuisgevoel te vergroten. Hoewel slechts een kleine groep huurders vindt dat de corporatie zich moet focussen op een beter sociaal netwerk, zien we uit eerder beschreven analyses dat sociale cohesie ook een belangrijke rol speelt.

Meer inzicht in de woonbeleving van jullie huurders?

Met de resultaten uit dit sectoronderzoek krijg je een beeld van hoe huurders zich thuis voelen en wat dit bepaalt. Wil je meer concreet inzicht in hoe jullie huurders de woning en de buurt ervaren? Ons onderzoek Woonbeleving geeft je dit inzicht.

Het onderzoek Woonbeleving vraagt huurders naar hun mening over de kwaliteit van de woning en de woonomgeving. Wat vinden huurders bijvoorbeeld van de isolatie of gehorigheid van hun woning? De kwaliteit van de keuken, badkamer en toilet? Is er sprake van schimmelvorming of achterstallig onderhoud? Bij de woonomgeving gaat het bijvoorbeeld om de uitstraling van de buurt, het groen, de veiligheid en of het er schoon is. Maar ook of ze overlast ondervinden van buren, criminaliteit of verkeer. En hoe betrokken zijn ze zelf bij de buurt? Of zijn ze van plan binnen nu en vijf jaar te verhuizen?

Dit onderzoek levert het volgende op:

- Inzicht in verbeterpunten van de woning en woonomgeving
- Het gericht en onderbouwd opstellen van programma's voor investeringen in onderhoud, renovatie en/of leefbaarheid.
- Inzicht in verschillen in woonbeleving per wijk/complex.
- Verdieping op het onderdeel 'kwaliteit van de woning' in de Aedes benchmark
- Het vergelijken van de resultaten met die van andere corporaties en ervaringen uitwisselen.

Klik op de flyer hiernaast en lees alles over het onderzoek Woonbeleving. Wil je meer informatie of weten wat dit onderzoek voor jullie kan betekenen? Neem dan [contact](#) met ons op. We denken graag met jullie mee!



Onderzoek

Woonbeleving

KwH

Hoe voelen huurders zich nog meer thuis?

Vaak zijn er aanwijzingen. Klachten over de isolatie van woningen. Ergernissen over auto's die dubbel geparkeerd of op de stoep staan. Meldingen over straten die slecht zijn onderhouden. Dit onderzoek geeft nieuwe inzichten of zet een vermoeden om in concrete cijfers waarmee je heel gericht actie kunt nemen. Wat zien huurders graag anders in hun eigen wijk en woning om zich nog meer thuis te voelen? Zo kom je tot andere inzichten dan wanneer je bij strategisch voorraadbeleid alleen kijkt naar sec de mutatiegraad, het bouwjaar, leegstandscijfers en onderhoudskosten.

Concreet cijfers creëren intern draaifak om budget vrij te maken voor renovatie en onderhoud. Een onderliggend, goed onderbouwd rapport toont ook richting gemeente en wijkbeheerder de urgentie aan om in een gemeenschappelijke aanpak de leefbaarheid te verbeteren.

Wat levert het op?

- Inzicht in verbeterpunten van de woning en woonomgeving
- Het gericht en onderbouwd opstellen van programma's voor investeringen in onderhoud, renovatie en/of leefbaarheid.
- Inzicht in verschillen in woonbeleving per wijk/complex.
- Verdieping op het onderdeel 'kwaliteit van de woning' in de Aedes benchmark
- Het vergelijken van de resultaten met die van andere corporaties en ervaringen uitwisselen.

Over het onderzoek

Het onderzoek Woonbeleving vraagt huurders naar hun mening over de kwaliteit van de woning en de woonomgeving. Wat vinden huurders bijvoorbeeld van de isolatie of gehorigheid van hun woning? De kwaliteit van de keuken, badkamer en toilet? Is er sprake van schimmelvorming of achterstallig onderhoud? Bij de woonomgeving gaat het bijvoorbeeld om de uitstraling van de buurt, het groen, de veiligheid en of het er schoon is. Maar ook of ze overlast ondervinden van buren, criminaliteit of verkeer. En hoe betrokken zijn ze zelf bij de