



BEWONERSRAAD
— ZVH —



Resultaten van de digitale klantbenadering van de Bewonersraad van ZVH

Uitgevoerd door de Woonbond
April 2024

Inhoudsopgave

Resultaten digitale klantbenadering van de Bewonersraad van ZVH

Inhoudsopgave	pag. 2
Inleiding	pag. 3
<i>Samenvatting</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Dienstverlening ZVH</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Woonomgeving</i>	<i>pag. 9</i>
Bewonersbetrokkenheid	pag. 13
Tot slot: overige opmerkingen	pag. 18
Bijlage: onderzoekverantwoording	pag. 20

Digitale klantbenadering

De bewonersraad tracht dit doel onder meer te bereiken door het vertegenwoordigen van de huurders in overleg met de verhuurder en andere gesprekspartners en door het nastreven van volledige inspraak van de bewoners bij o.a. woningbeleid, renovatie en alle woonvoorzieningen in de buurt. Om zo goed mogelijk op te komen voor de belangen van al deze huurders wil bewonersraad ZVH graag meer weten over de huurders en hoe zij over bepaalde zaken denken. Om deze reden heeft de bewonersraad ZVH de Woonbond gevraagd een enquête op te stellen.

Begin 2023 hebben de Woonbond en de Bewonersraad ZVH voor het eerst contact gehad over de vragenlijst. De bewonersraad ZVH heeft de Woonbond gevraagd om het onderzoek in het eerste kwartaal van 2024 uit te zetten.

De digitale vragenlijst is eind maart 2024 onder de aandacht gebracht van de huurders. De Bewonersraad van ZVH heeft de link van de vragenlijst gedeeld in de nieuwsbrief. Huurders konden de vragenlijst digitaal invullen. In totaal hebben 551 huurders de vragenlijst ingevuld. In dit rapport staan de resultaten van de vragenlijst gepresenteerd.



Resultaten Digitale klantbenadering



Samenvatting

De opvallendste resultaten per onderdeel

1

Algemeen

551 bewoners hebben de vragenlijst ingevuld.

Bewonersraad ZVH heeft eind maart de uitnodiging voor de vragenlijst via de nieuwsbrief gedeeld. Bewoners konden de vragenlijst digitaal invullen. Gemiddeld hebben bewoners 6 minuten gedaan over het invullen van de vragenlijst.

2

Dienst-
verlening

Meeste huurders vinden verhuurder ZVH goed bereikbaar

69% beoordeelt de bereikbaarheid van de verhuurder ZVH overdag als goed. De bereikbaarheid buiten kantooruren om beoordeelt 31% van de bewoners die te maken heeft met ZVH als niet goed. Verder is ongeveer 3 van de 5 bewoners tevreden over de kwaliteit en snelheid waarmee reparaties worden afgehandeld.

3

Woon-
omgeving

Bewoners beoordelen de woonomgeving met een 6,3

De meest genoemde vorm van overlast die wordt ervaren is rommel op straat. Ook worden parkeerproblemen en te hard rijden vaak genoemd. 3 van de 5 bewoners voelt zich veilig in de woonomgeving. Bewoners vinden dat huurders met een slecht label een lagere huurverhoging moeten krijgen.

4

Bewoners-
betrokken-
heid

Nog niet veel bewoners zijn bekend met de Bewonersraad

Slechts 8% is bekend met de Bewonersraad ZVH en weet ook goed wat ze doen. 42% is bekend met de Bewonersraad maar weet niet goed wat ze doen. Een derde van de bewoners wil misschien meedenken over het verhuurbeleid en 12% zeker. De helft heeft interesse in het ontvangen van de nieuwsbrief.

Dienstverlening ZVH

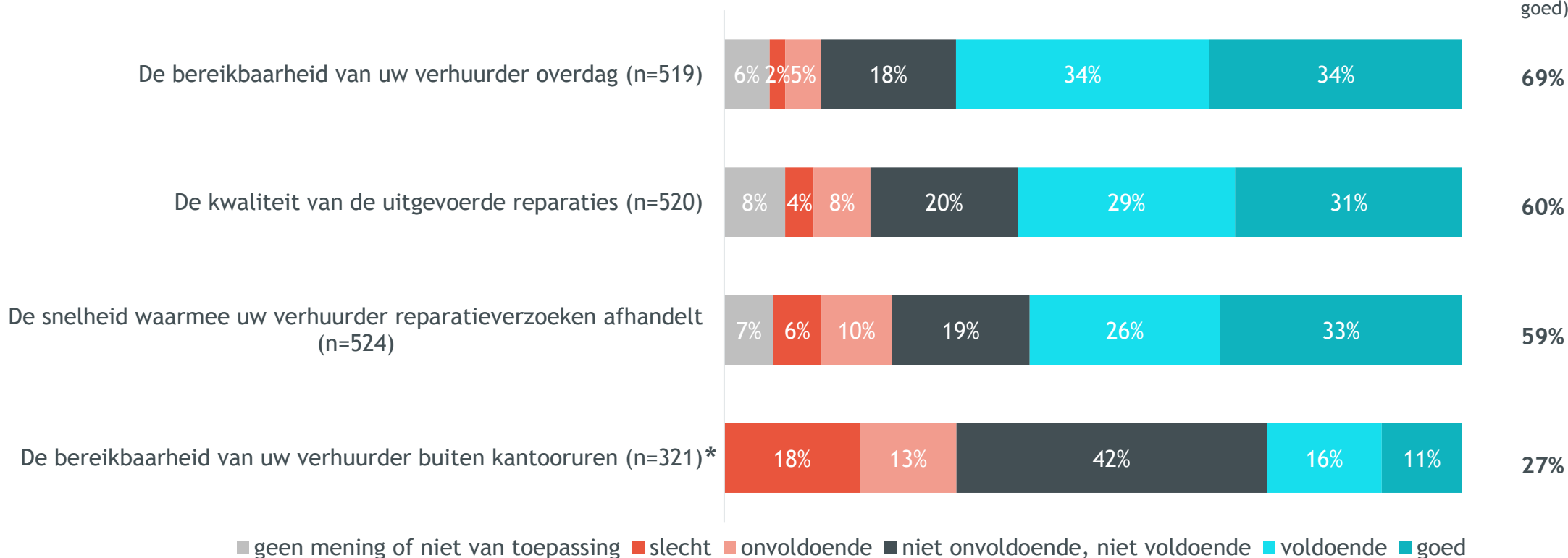
De bereikbaarheid van ZVH overdag wordt goed beoordeeld

3 van de 5 bewoners beoordelen de kwaliteit en snelheid van de reparaties positief

Beoordeling van verhuurder ZVH op verschillende aspecten

De percentages tellen door afrondingsverschillen niet altijd op tot 100%

Top 2
(voldoende +
goed)



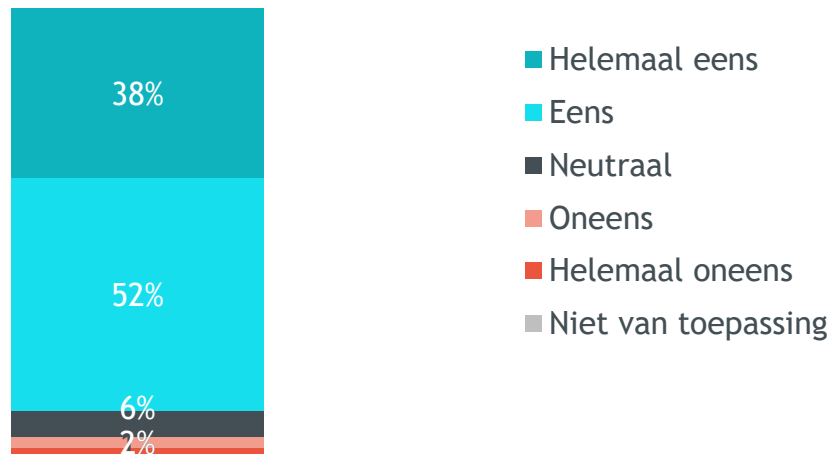
V: Wat is uw mening over uw verhuurder ZVH als het gaat over de volgende punten? (n=526)

*De categorie niet van toepassing is niet meegerekend bij deze vraag om een goed beeld te krijgen van wat bewoners vinden die te maken hebben gehad met de bereikbaarheid buiten kantooruren.

Bewoners geven aan dat ze weten hoe ze ZVH kunnen bereiken

Zowel telefonisch of per mail is ZVH goed bereikbaar blijkt uit de toelichtingen

“Ik weet hoe ik ZVH kan bereiken (bijv. bij vragen of voor een reparatieverzoek).”



Een greep uit de toelichtingen op de stelling:

(helemaal) eens (90%)

- “Goed bereikbaar en wordt altijd keurig geholpen met een afspraak.”
- “Duidelijk aangegeven op de website.”
- “Altijd telefonisch bereikbaar of per mail.”
- “Het is gemakkelijk via de keuzetoetsen van het telefoonnummer van ZVH.”
- “Ik heb een paar keer gebeld voor reparatie en het is soepel verlopen.”
- “Zowel digitaal als telefonisch lukte het altijd.”

(helemaal) oneens (3%)

- “Ik zit al maanden te wachten op vraag over een reparatieverzoek.”
- “Ze helpen toch niet en ze sturen je gelijk door kort samen gevat slecht.”
- “Het niet onderzoeken van klachten.”
- “Ik vind dat de tijden van ZVH telefonisch slecht bereik zijn, want vooral als je vrijdags snel iets wilt door geven qua reparatie, dan heb je maar paar uur de tijd in de ochtend. Dus de bereikbaarheid van ZVH qua telefoon mag van mij wel beter daarom een oneens.”

V: Bent u het eens of oneens met de volgende stelling? “Ik weet hoe ik ZVH kan bereiken (bijv. bij vragen of voor een reparatieverzoek).” (n=547)

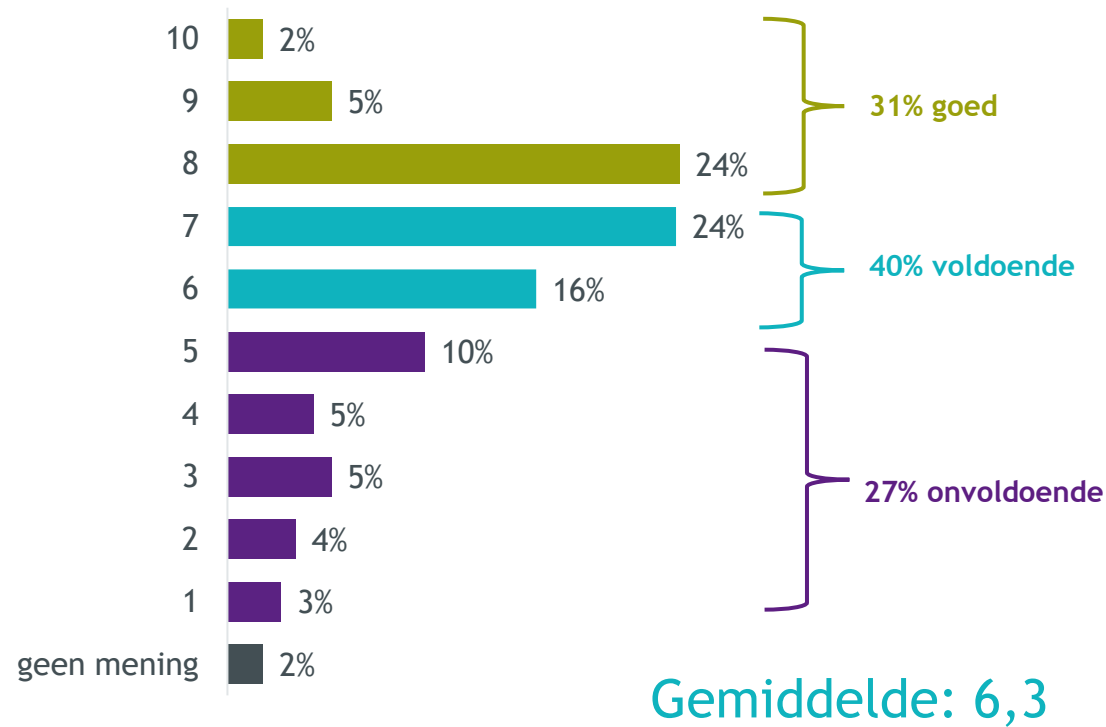
V: Wilt u uw antwoord uitleggen? (n=251)

Woonomgeving

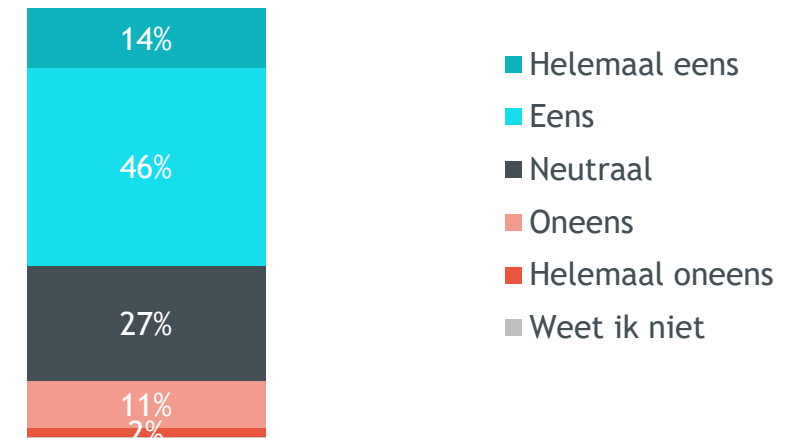
De woonomgeving krijgt gemiddeld een cijfer 6,3

6 op de 10 huurders voelt zich veilig, 12% niet

Waardering woonomgeving (rapportcijfer)



“Ik voel me veilig in mijn woning en mijn woonomgeving.”

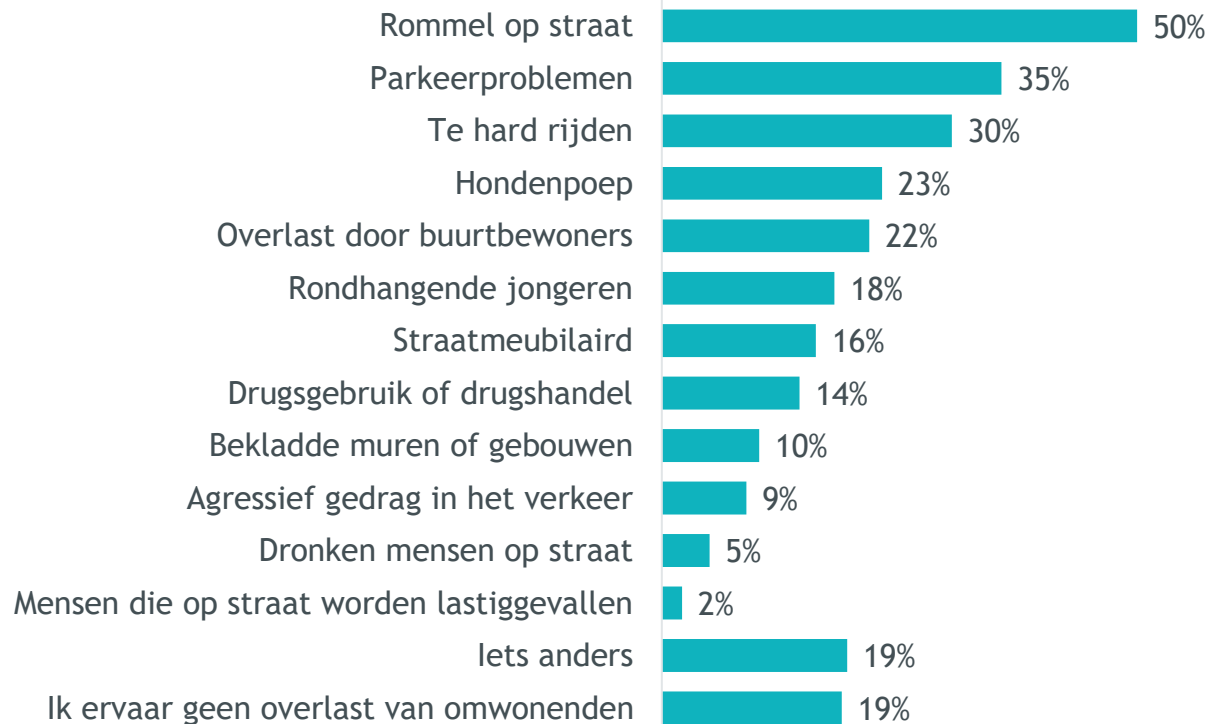


V: Welk rapportcijfer geeft u uw woonomgeving? 1= zeer slecht, 10= zeer goed. (n=528)

V: Bent u het eens of oneens met de volgende stelling? “Ik voel me veilig in mijn woning en mijn woonomgeving.” (n=524)

De meest genoemde vorm van overlast is rommel op straat, gevolgd door parkeerproblemen en te hard rijden

Vormen van overlast die de bewoners ervaren:

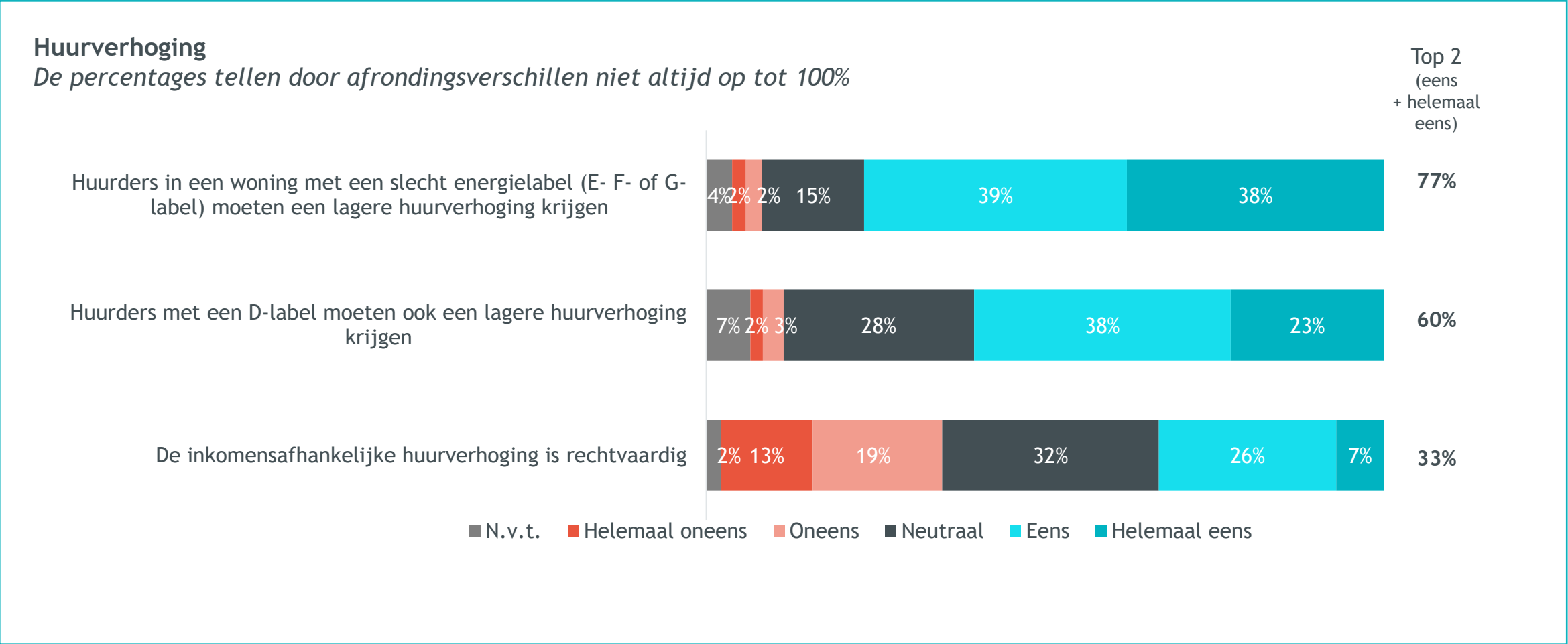


Een greep uit toelichtingen bij anders, namelijk:

- “Peuken en frisdrank op de gang, rookgeur op de gang.”
- “Ons entree en trappenhuis en liften en omgeving van de berging. Slecht onderhouden en bevuild.”
- “Mensen uit andere wijken die hun grof vuil naast de ondergrondse containers dumpen. Ik zie regelmatig bussen die dat doen.”
- “Geluidsoverlast/omgeving.”
- “Grof afval plaatsen zonder afspraak. Voorbeeld: op vrijdag wordt het bij de containers neergezet terwijl het woensdags wordt opgehaald.”
- “Vuurwerk en loslopende katten en een buur die eten in mijn tuin gooit.”

Bewoners vinden dat huurders met een slecht label een lagere huurverhoging moeten krijgen

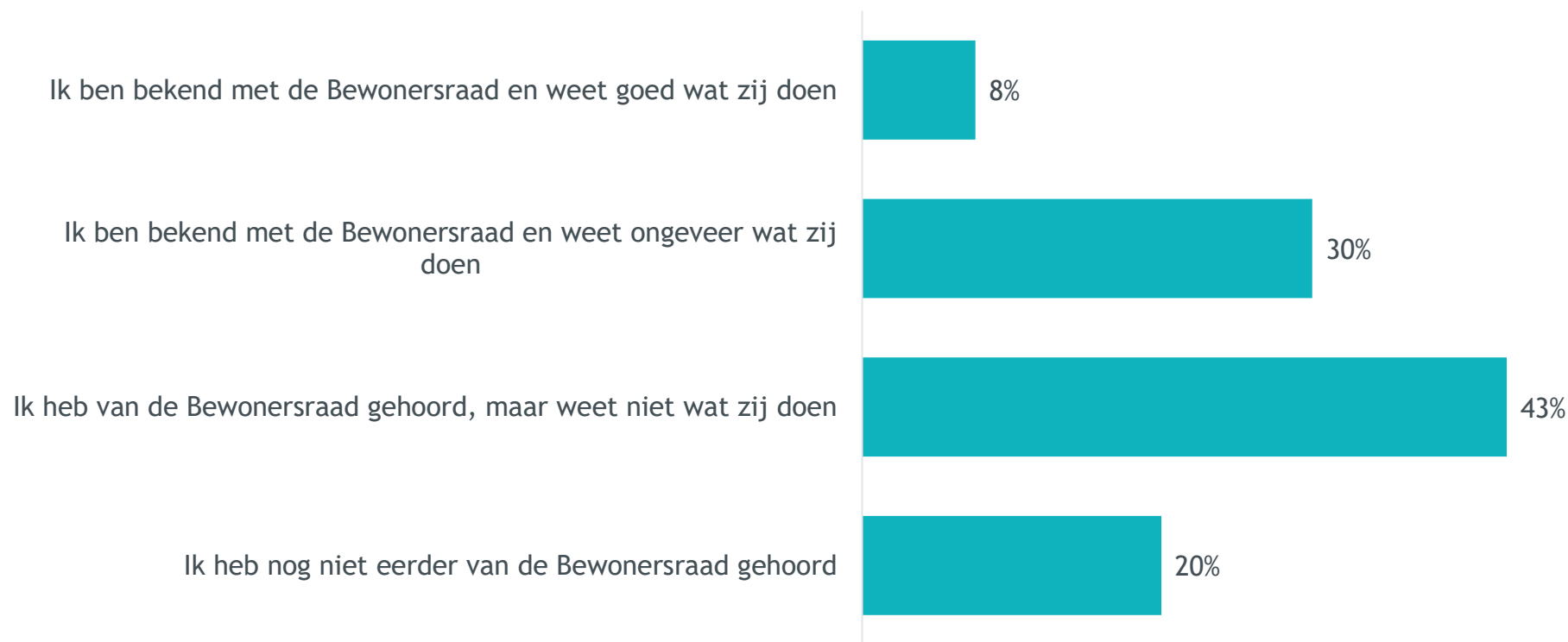
Een derde vindt de inkomensafhankelijke huurverhoging rechtvaardig



Bewonersbetrokkenheid

Slechts een klein deel is bekend met de Bewonersraad van ZVH en weet goed wat zij doen (8%)

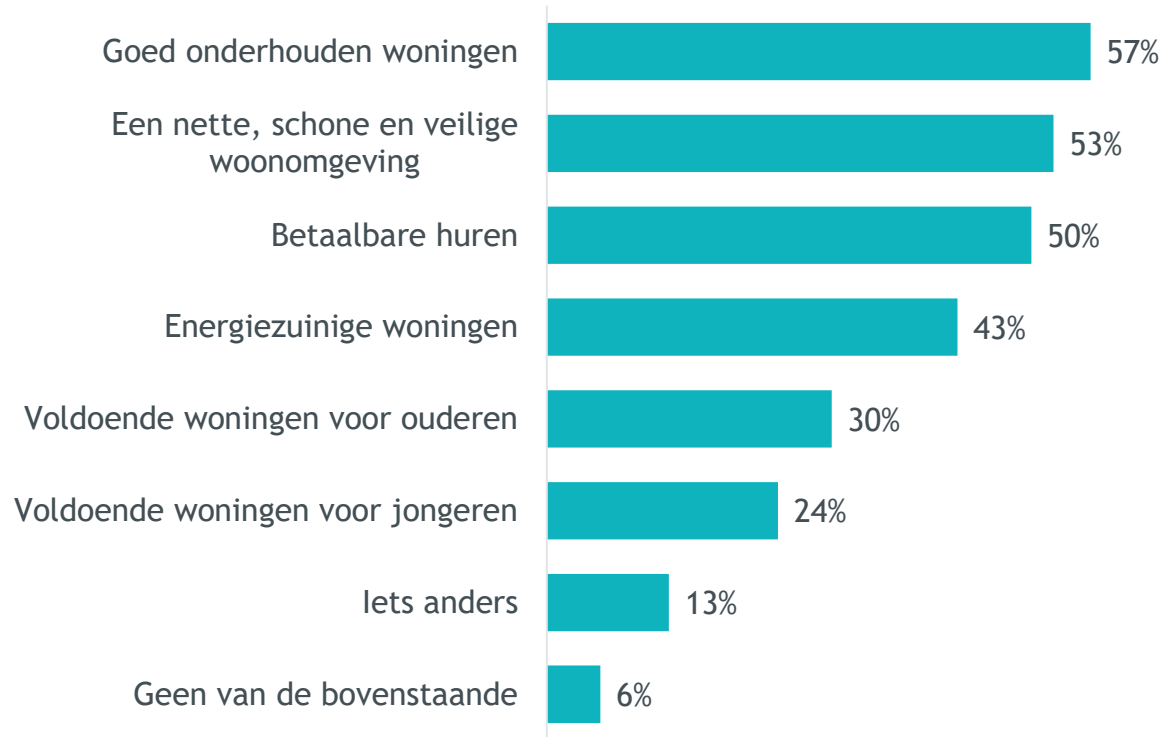
Bekendheid Bewonersraad:



V: De Bewonersraad van ZVH (voluit: “Belangenvereniging voor Bewoners van ZVH-woningen”) behartigt en vertegenwoordigt de belangen van huurders van ZVH. Bent u bekend met de Bewonersraad van ZVH en het werk dat zij doen? (n=519)

De belangrijkste onderwerpen zijn wat bewoners betreft goed onderhouden woningen en een nette woonomgeving

Belangrijkste onderwerpen waar Bewonersraad aandacht moet schenken:

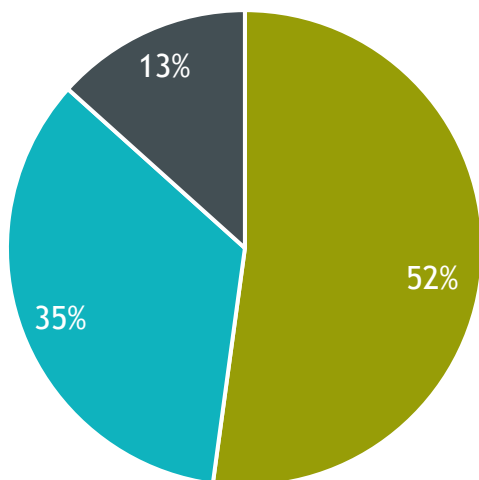


Een greep uit toelichtingen bij anders, namelijk:

- “Goed onderhoud in de algemene ruimtes in het pand.”
- “Goed onderhouden flatgebouwen.”
- “Het schilderwerk bij de liften begane grond vermiljoenweg, schaam mij dood naar diegene die ik uitnodig.”
- “Veiligheid gebouw.”
- “Parkeeroverlast en reparatieverzoeken waarmaken.”
- “Overlast en parkeerprobleem.”
- “Bewoners wat meer en vaker op de hoogte brengen wat er zoal gebeurt.”

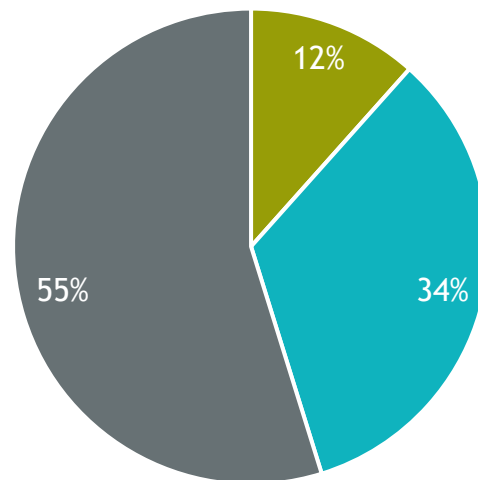
De helft wil de online nieuwsbrief ontvangen, 12% wil meedenken over het huurbeleid en 7% heeft interesse in deelname aan een werkgroep

De online nieuwsbrief ontvangen?



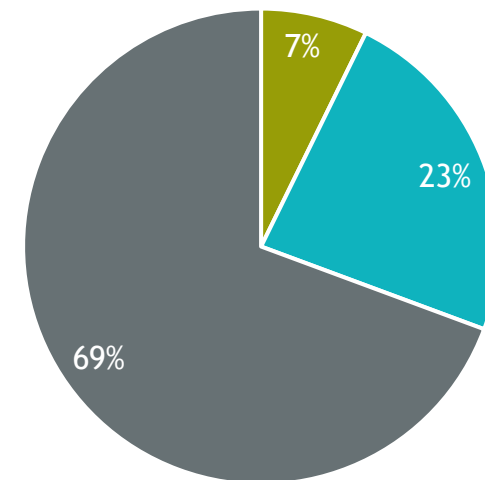
■ Ja, deze ontvang ik al
■ Nee, deze ontvang ik niet maar wil ik wel graag
■ Nee

Meedenken over het verhuurbeleid



■ Ja ■ Misschien ■ Nee

Interesse in deelname aan een werkgroep



■ Ja ■ Misschien ■ Nee

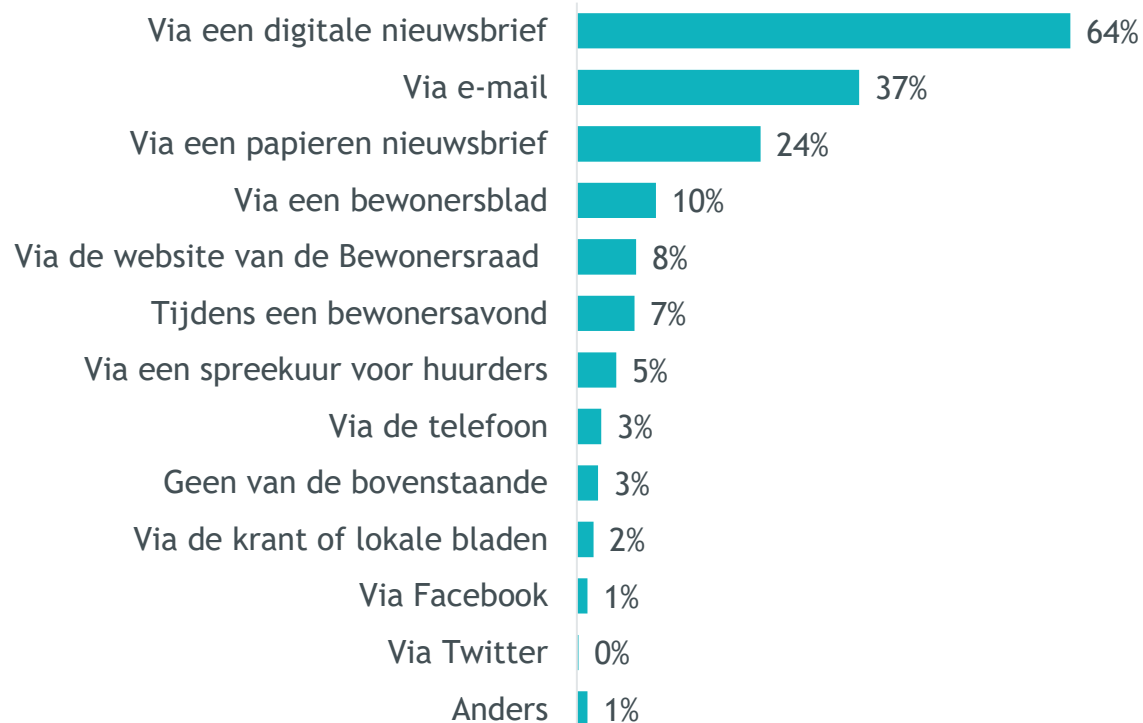
V: Ontvangt u de online nieuwsbrief van De Bewonersraad van ZVH of wilt u deze ontvangen? (n=487)

V: (...) Wilt u met De Bewonersraad meedenken over het verhuurbeleid (zoals de huurverhoging) van ZVH? (n=500)

V: (...) Heeft u interesse in deelname aan een werkgroep? (n=496)

Bewoners worden het liefst geïnformeerd via een digitale nieuwsbrief

Hoe huurders het liefst geïnformeerd worden door de Bewonersraad:



Bij anders, namelijk:

- “Op het nieuwsbord.”
- “Vroeger was er een papieren ZVH krant, maar werd slecht gelezen.”
- “Via WhatsApp, zodat je ook vragen kan stellen.”
- “Via website ZVH.”
- “Instagram.”
- “Het hoeft van mij niet alle drie hoor, maar deze opties spreken mij het meest aan.”



Tot slot: overige opmerkingen

Opmerkingen van bewoners na afronding vragenlijst

Een greep uit toelichtingen uit de slotvraag

- “Dat de woningen eens beter nagekeken worden en goed worden onderhouden en eventueel er wat aan gedaan wordt mocht het nodig zijn.”
- “De flat wordt gerenoveerd, ik hoop dat er meer toezicht komt en dat de entree en de omgeving beter in de gaten worden gehouden en de mensen die er voor zorgen voor beveiliging en vernieling aangepakt worden. En de huismeester zijn taken ook goed kan uitvoeren.”
- “De rommel/vuilnis bij de ondergrondse vuilnisbakken aanpakken en bewoners aanspreken op alle spullen die zij op de galerij zetten. En iets doen aan het achterstallige onderhoud van de woningen en de algemene ruimtes van de flat.”
- “Ik zou graag zonnepanelen geplaatst hebben maar dat kan niet op een andere manier zoals nu wordt aangegeven. Dit is vreemd want in de wijk hebben we vele variaties.”
- “Is het mogelijk om netten te plaatsen rond de balkons bij de Meerpaal om de duivenoverlast tegen te gaan? De uitwerpselen zijn namelijk erg slecht voor de gezondheid van de bewoners. Met name voor mensen die last hebben van luchtwegklachten. In de zomer op het balkon zitten zit er dit jaar wederom niet in.”
- “Sinds jaar en dag zou er volgens zeggen onderhoud gepleegd worden aan de woningen van de Panneroodstraat maar daar merk ik tot zover niets van.”
- “Graag wat meer aandacht voor reparatieverzoeken!!”
- “Graag terugkoppeling op aangegeven problemen die gemeld zijn of er iets aangedaan gaat worden.”
- “De veranderingen van toewijzing van de woningen. De toegang tot de twee liften. Onduidelijkheden met betrekking tot het energieverbruik in openbare ruimtes.”
- “Even geleden kregen we de melding dat de servicekosten weer omlaag zouden gaan en nu zijn door het hele gebouw van de boeg de buitenlampen vervangen door led, maar wanneer krijgen we te horen wat we service kosten omlaag gaan?”
- “Gemeente zou ook meer aandacht moeten geven aan straatvuil en onderhoud aan bomen en eromheen.”
- “Het krijgen van een slimme meter. Deze is afgeslagen door de vorige bewoner, waardoor ik deze nu zelf moet betalen.”

Bijlage



Onderzoeksverantwoording



Uitvoering veldwerk:
Eind maart tot begin april 2024



Uitvoer:
Online vragenlijst, 15 vragen.

Gemiddelde invulduur:
6 minuten



Doelgroep:
Huurders van ZVH



Respons:
551 huurders van ZVH

De aantallen (n) kunnen per vraag verschillen, doordat niet alle vragen door alle huurders zijn ingevuld.

Auteur:
Simone Zwiers
April 2024

