

# Wat vinden huurders van hun woning en woonomgeving?

Woonbelevingsonderzoek  
Waardwonen | Februari 2022



# Inhoudsopgave



1	Inleiding	2
2	Belangrijkste resultaten	5
3	Woonbeleving algemeen	7
4	Waardering woning	12
5	Waardering buurt	21
6	Contactkanalen en dienstverlening	32

# Inleiding

## Over het onderzoek

### Doel van het onderzoek

Om inzicht te krijgen in de woonbeleving van haar huurders, heeft Waardwonen KWH gevraagd hier onderzoek naar te doen. De resultaten van dit onderzoek zijn opgenomen in dit rapport.

Het onderzoek geeft niet alleen inzicht in de woonbeleving op totaalniveau. Door op relevante punten in te zoomen op de kernen, wordt ook duidelijk in welke kernen huurders tevreden zijn over hun woning en woonomgeving en waar het prettig wonen het meest onder druk staat. En of dit dan aan de kwaliteit van de woning ligt of dat het meer een leefbaarheidsissue is. Ook zoomen we in op een aantal wijken in de kernen Bemmelen en Huissen.

Deze rapportage is een samenvatting van de belangrijkste resultaten en geeft bondig aan welke kernen de meeste aandacht verdienen en op welke punten dat met name is.

### Methode en respons

De standaard vragenlijst over woonbeleving en de vragenlijst van een eerder soortgelijk onderzoek hebben als basis gediend voor dit onderzoek. De vragenlijst is samen met Waardwonen op maat gemaakt. De doelgroep van het onderzoek bestaat uit alle huurders van Waardwonen.

De vragenlijst is digitaal (via e-mail) aangeboden aan huurders met een e-mailadres. Aanvullend is een deel van de vragenlijst ook telefonisch afgenomen om de gewenste aantallen per kern/wijk te behalen. Met deelname aan het onderzoek maakten 5 huurders kans op een VVV-bon van €100,-.

Het digitale veldwerk is gestart op 18 oktober 2021. Het telefonische veldwerk heeft plaatsgevonden van 17 november tot 12 december. Om op kernniveau betrouwbare uitspraken te kunnen doen, is een aantal kernen in verhouding oververtegenwoordigd. We hebben dit met een weging gecorrigeerd. Dit betekent dat de grotere kernen zwaarder meetellen in het overall gemiddelde van Waardwonen dan de kleinere kernen.

In totaal zijn er 3204 huurders voor het onderzoek benaderd. 976 huurders hebben deelgenomen. Dit komt neer op een respons van 30%. De tabel op de volgende pagina toont de respons per kern.

*In hoeverre wonen huurders prettig in hun woning en buurt?*



# Inleiding

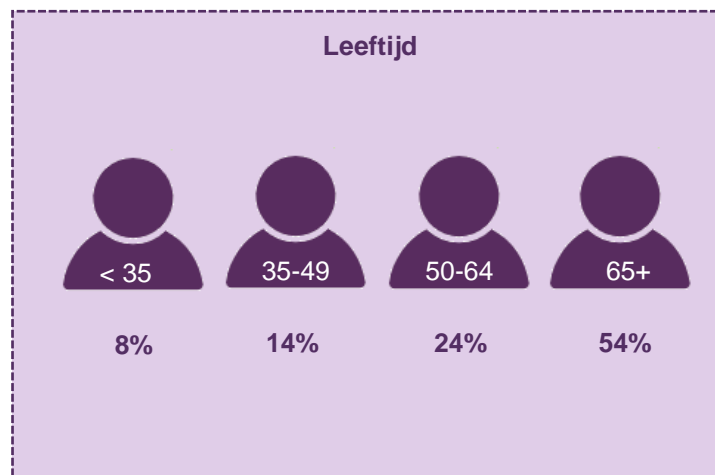
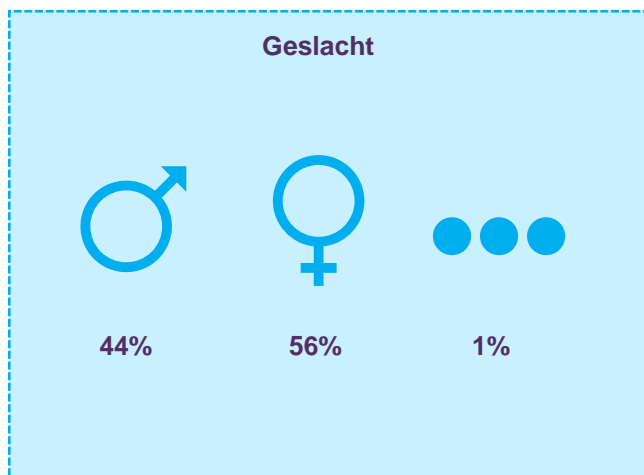
## Responsoverzicht per kern en wijk



Kern	Wijk	Populatie	Respons (n)	Responspercentage
Angeren		192	66	34%
Bemmel	't Hoog	146	35	24%
Bemmel	Centrum	546	144	26%
Bemmel	Oost	100	33	33%
Bemmel	West	117	43	37%
Doornenburg		190	68	36%
Haalderen		198	62	31%
Huissen	't Zand	90	29	32%
Huissen	Centrum	146	44	30%
Huissen	West	764	146	19%
Huissen	Zilverkamp	495	147	30%
Millingen aan de Rijn		807	159	20%

# Inleiding

## Kenmerken respondenten



2

## Belangrijkste resultaten



# Een samenvatting van de belangrijkste resultaten



## Woonbeleving

Zeven op de tien huurders van Waardwonen voelen zich thuis en beoordelen dit met een 8 of hoger. Voor de woning en de leefbaarheid in de buurt geven ongeveer zes op de tien huurders een 8 of hoger. Wanneer we inzoomen op de kernen dan staat het prettig wonen het meest onder druk in Bemmelse Oost, Huissen Zilverkamp, Haalderen, Huissen 't Zand en Millingen aan de Rijn. In deze wijken waarderen huurders zowel de woning als de leefbaarheid in de buurt lager dan gemiddeld.

Bij gezinnen met kinderen staat door een grotere ontevredenheid over de woning het prettig wonen meer onder druk; zo geven gezinnen met kinderen gemiddeld een 6,7 voor hun woning in het algemeen en de kwaliteit van de woning. Uit ons sectoronderzoek [Thuis](#) kwam ook naar voren dat bij deze groep het thuisgevoel onder druk staat. Een groep dus om aandacht voor te hebben.

## Waardering van de woning

Huurders waarderen de woning in het algemeen met 7.5. De kwaliteit van de woning wordt gewaardeerd met een 7,4. Een nieuwe keuken, badkamer of toilet en het verminderen van geluidsoverlast staan hoog op het wensenlijstje van huurders. Hetzelfde geldt voor het verminderen van tocht en de overstap naar elektrisch koken.

De onderhoudsstaat en isolatie van de woning hebben de meeste impact op de waardering van de woning. Hoe positiever huurders daarover zijn, hoe hoger de waardering voor de woning. Deze punten worden nu lager dan gemiddeld beoordeeld en verdienen daarom aandacht in verbetertrajecten. Huurders in Bemmelse West zijn het meest kritisch op de onderhoudsstaat. Huissen Zilverkamp en Doornenburg scoren met name laag op de isolatie. Van alle huurders geeft een vijfde een onvoldoende voor de isolatie van hun woning. Hierbij spelen gehorigheid, tocht en kou een grote rol.

## Waardering van de buurt

De leefbaarheid in de buurt wordt beoordeeld met een 7,7. De omgang met buurtbewoners heeft hierbij de meeste impact en wordt over het algemeen goed beoordeeld (7,7). Aandachtspunten zijn de staat van het achterpad, verlichting van het achterpad, onderhoud van tuinen en onderhoud van openbaar groen. Van deze aspecten heeft het onderhoud van tuinen de meeste impact op hoe de leefbaarheid in de buurt wordt beleefd. Vooral in Huissen 't Zand is dit een probleem.

Een vijfde van de huurders ervaart parkeeroverlast. Dit lijkt met name een probleem in Huissen 't Zand. Daarnaast ervaart een behoorlijk aandeel huurders verkeersoverlast en overlast van vervuiling. Ook verkeersoverlast is met name een probleem in Huissen 't Zand. In Huissen West en Huissen Zilverkamp geeft nagenoeg een kwart van de huurders aan ontevreden te zijn over de vervuiling in de wijk.

## Contactkanalen en dienstverlening

Huurders hebben het liefst telefonisch contact met Waardwonen, maar onder jongere huurders is ook e-mail een populair contactkanaal. Ruim vier op de tien huurders hebben recent de website bezocht en de meerderheid daarvan kon goed vinden waar ze naar zochten. Van de Facebookpagina van Waardwonen maken huurders een stuk minder gebruik.

Huurders waarderen de dienstverlening van Waardwonen met een 7,6. Wel is een deel van de huurders kritisch op de bereikbaarheid, reactiesnelheid en mate waarin Waardwonen afspraken nakomt. De overgrote meerderheid ziet geen verschil in de huidige dienstverlening ten opzichte van afgelopen jaren.

3

## Woonbeleving algemeen

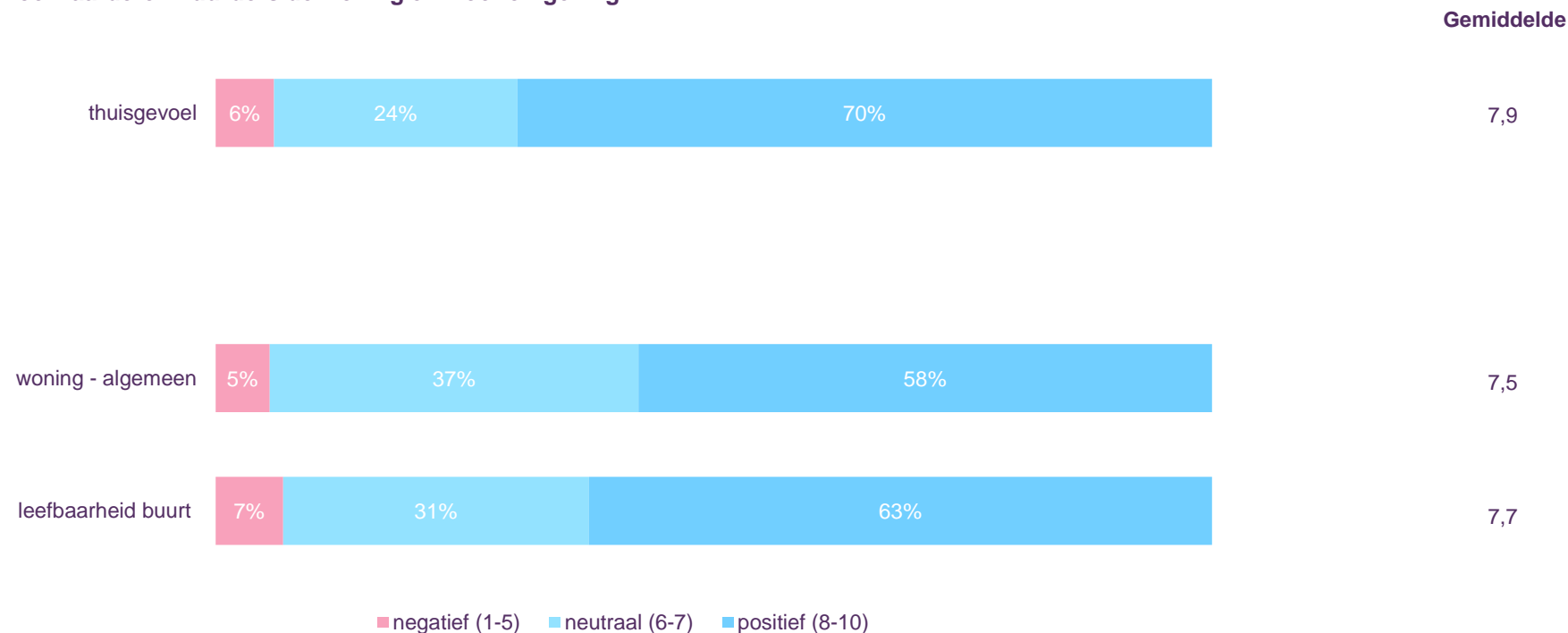




# Huurders geven gemiddeld een 7,9 voor het thuisgevoel

Huurders beoordelen de kwaliteit van de woning en de leefbaarheid in de buurt iets lager.

Hoe waarden huurders de woning en woonomgeving?



Huurders van 65 jaar of ouder zijn vaker positief over de woning dan jongere huurders tot 50 jaar (7,8 vs. 6,9). Ook voelen zij zich meer thuis dan jongere huurders. Bij gehuwde of samenwonende stellen met kinderen staat de woonbeleving het meest onder druk, zij waarden de woning gemiddeld met een 6,7. Het zit hem dan vooral in de woning, over de buurt zijn ze minder kritisch.

# Toelichtingen thuisgevoel

## Een selectie van de gegeven antwoorden.



### Huurders die een voldoende geven voor hoe fijn zij zich in hun huis voelen:

- “Ik woon op een prachtige plek, in een fijn huis wat binnenkort ook nog volledig wordt geïsoleerd. Ook krijgen we zonnepanelen. Helemaal top.”
- “Het is een rustige en een nette omgeving, kindvriendelijke buurt. Alles word goed schoon gehouden. Ben zeer tevreden”
- “Ik woon hier al vanaf het begin dat het gebouw werd opgeleverd, dit is 48 jaar geleden. Het is hier erg mooi. Ik heb een vrij uitzicht aan de achterkant. Ik kijk uit op een appelboomgaard. Ik heb een heel mooi uitzicht, vooral als het bloeit.”
- “Combinatie van: fijne locatie (rand van Huissen, winkels dichtbij, Arnhem dichtbij), veel groen in de buurt, woning met voldoende ruimte en een redelijk grote achtertuin.”
- “Wij hebben een geweldig huis, ons huis is binnenkort helemaal geïsoleerd. Wij hebben zonnepanelen. Ik hoop dat we hier oud kunnen worden.”
- “Ik woon veilig, de buurtbewoners houden elkaar in de gaten. Ik woon in een goed geïsoleerde, comfortabele woning.”
- “Het is een leuke woning. Het huis heeft een goede ligging. Over het algemeen is het hier prettig wonen, met aardige mensen om mij heen.”



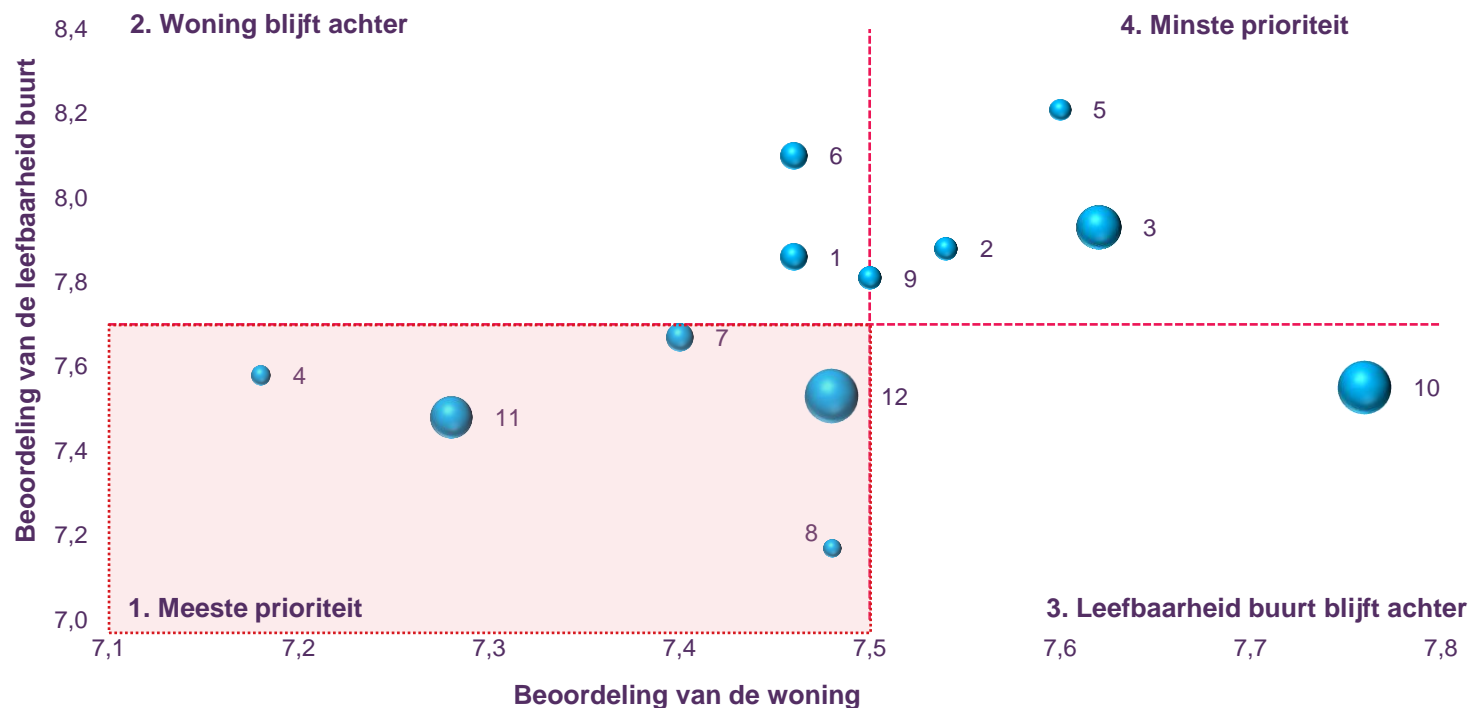
### Huurders die een onvoldoende geven voor hoe fijn zij zich in hun huis voelen:

- “De buurt was niet fijn, veel feestjes en veel ruzies. Er was veel overlast door de gehorige woningen.”
- “Te klein voor onze gezin. Kleine keuken en kleine woonkamer voor ons”
- “Het appartement is op zich oke. Ik vind wel dat ik nogal onvrij ben doordat ik in de kijk zit. Grootste probleem is echter de ontzettende gehorigheid. Ik zit hier nooit rustig. Altijd het onrustige gevoel van niet alleen thuis te zijn.”
- “Ik woon in een vochtig huis.”
- “Onderhoud om huis slecht, beplanting groeit boven eigen heg uit. Woning zelf te klein en onhandig ingedeeld. Veel geluid van jongeren.”
- “Slecht te ventileren huis, schimmel, asociale buurt. Er is weinig om tevreden over te zijn.”
- “Voel me niet veilig.”
- “Een gevoel van claustrofobie en ergernissen i.v.m. gehorigheid burens.”
- “De omwonenden geven mij niet het thuis gevoel wat ik in andere buurten wel meegemaakt heb.”

# Waardering leefbaarheid buurt en woning per kern/wijk

Het prettig wonen staat het meest onder druk in Bommel Oost, Huissen Zilverkamp, Haalderen, Huissen 't Zand en Millingen aan de Rijn.

Onderstaande matrix geeft een overall beeld van alle kernen.



- Kernen / wijken**
1. Angeren
  2. Bommel 't Hoog
  3. Bommel Centrum
  4. Bommel Oost
  5. Bommel West
  6. Doornenburg
  7. Haalderen
  8. Huissen 't Zand
  9. Huissen Centrum
  10. Huissen West
  11. Huissen Zilverkamp
  12. Millingen aan de Rijn

*De grootte van de bollen geeft de omvang van het bezit in de kern weer. Hoe groter de bol, hoe meer wooneenheden.*

De matrix toont de gemiddelden van de woning en de leefbaarheid in de buurt. De kernen kunnen in vier groepen worden ingedeeld:

1. kernen waar de woning en de buurt lager scoren. Deze kernen hebben wat ons betreft meer prioriteit bij eventuele verbeterplannen.
2. kernen waar de woning lager scoort en de buurt hoger. Deze kernen spelen wellicht een rol bij het opstellen van het vastgoedbeleid.
3. kernen waar de woning hoger scoort en de buurt lager. Deze kernen spelen wellicht een rol bij het opstellen van het leefbaarheidsbeleid.
4. kernen waar de woning en de buurt hoger scoren. In deze kernen is er niet direct aanleiding voor actie.

# Ingezoomd: de verbeterpunten van woning en buurt voor de prioriteitskernen



Hierbij zoomen we in op de kernen waar de bewoners het minst tevreden zijn over de woning en buurt.

## Bemmel Oost

Huurders in Bemmel Oost beoordelen hun woning met een 7,2. Huurders zijn vooral kritisch over het toilet (6,6), de badkamer (6,9) en de keuken (6,9).

De leefbaarheid in de buurt wordt beoordeeld met een 7,6. Deze huurders lijken kritischer op de onderhoudsstaat en verlichting van de achterpaden (5,4 en 5,9) dan gemiddeld. Echter, vanwege de lagere N moeten deze resultaten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Huurders in Bemmel Oost ervaren relatief weinig overlast. Zij zijn het minst tevreden over de parkeergelegenheid en beoordelen dit met een 7,0.

## Huissen Zilverkamp

De woning wordt door huurders uit Huissen Zilverkamp beoordeeld met een 7,3. In deze wijk verdient met name de isolatie van de woningen aandacht, dit wordt beoordeeld met een 6,6.

De leefbaarheid in de buurt wordt gewaardeerd met een 7,5. Huurders zijn vooral kritisch over de verlichting (6,1) en het onderhoud van achterpaden (6,5).

Huurders uit Huissen Zilverkamp ervaren met name parkeeroverlast. Dit wordt beoordeeld met een 6,8.

## Haalderen

De woningen in Haalderen worden beoordeeld met een 7,4. Net zoals in Huissen Zilverkamp zijn huurders met name kritisch op de isolatie van de woning (6,7).

De leefbaarheid in de buurt wordt gewaardeerd met een 7,7. Huurders zijn het minst tevreden over de verlichting van achterpaden en beoordelen dit met een 6,7.

Voor wat overlast betreft, scoort Haalderen op elk punt hoger dan gemiddeld. Bewoners ervaren dus relatief weinig overlast.

## Huissen 't Zand

In Huissen 't Zand wordt de woning beoordeeld met een 7,5. Wat hun woning betreft zijn huurders behoorlijk tevreden. Elk punt wordt met een 7,0 of hoger gewaardeerd.

Huurders zijn met name kritischer op de buurt. In vergelijking met andere kernen en wijken, geven huurders uit Huissen 't Zand de leefbaarheid in de buurt met een 7,2 het laagste cijfer. Ook zijn zij het meest kritisch op het onderhoud van de tuinen in de buurt (5,8) en de woonomgeving (6,9). Dit zijn dus belangrijke aandachtspunten.

In vergelijking met de andere kernen en wijken ervaren huurders uit Huissen 't Zand ook de meeste parkeer- en verkeersoverlast. Dit wordt beoordeeld met een 5,9 en 6,3.

## Millingen aan de Rijn

Huurders in Millingen aan de Rijn beoordelen hun woning met een 7,5. Net zoals in Huissen 't Zand zijn huurders behoorlijk tevreden over hun woning en waarderen zij alle punten met een 7,0 of hoger.

De leefbaarheid in de buurt wordt in het algemeen beoordeeld met een 7,5. Het meest kritisch zijn huurders op het onderhoud van de tuinen in de buurt (6,6), de verlichting van achterpaden (6,6) en het onderhoud van achterpaden (6,7).

In Millingen aan de Rijn wordt in verhouding de meeste overlast ervaren door vervuiling. Hiervoor geven huurders een 7,2.

4

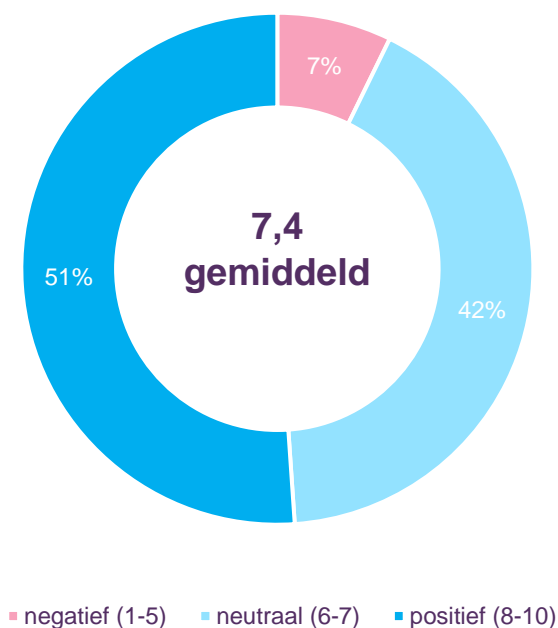
## Waardering woning



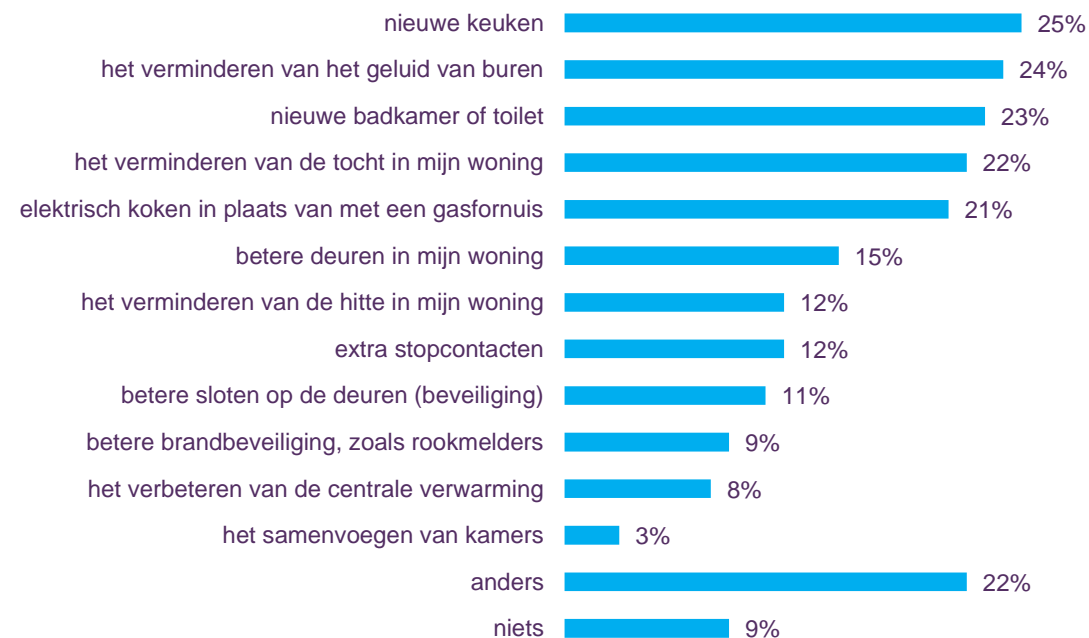
# Huurders geven een 7,4 voor de kwaliteit van hun woning

Een nieuwe keuken, het verminderen van geluidsoverlast en een nieuwe badkamer of toilet zijn eerste prioriteit bij onderhoud. Ook het verminderen van tocht en de overstap naar elektrisch koken staan hoog op het wensenlijstje van huurders.

Welk rapportcijfer geven huurders voor de kwaliteit van hun huis?



Als huurders iets aan hun huis mogen veranderen, waar zouden zij dan als eerste voor kiezen?



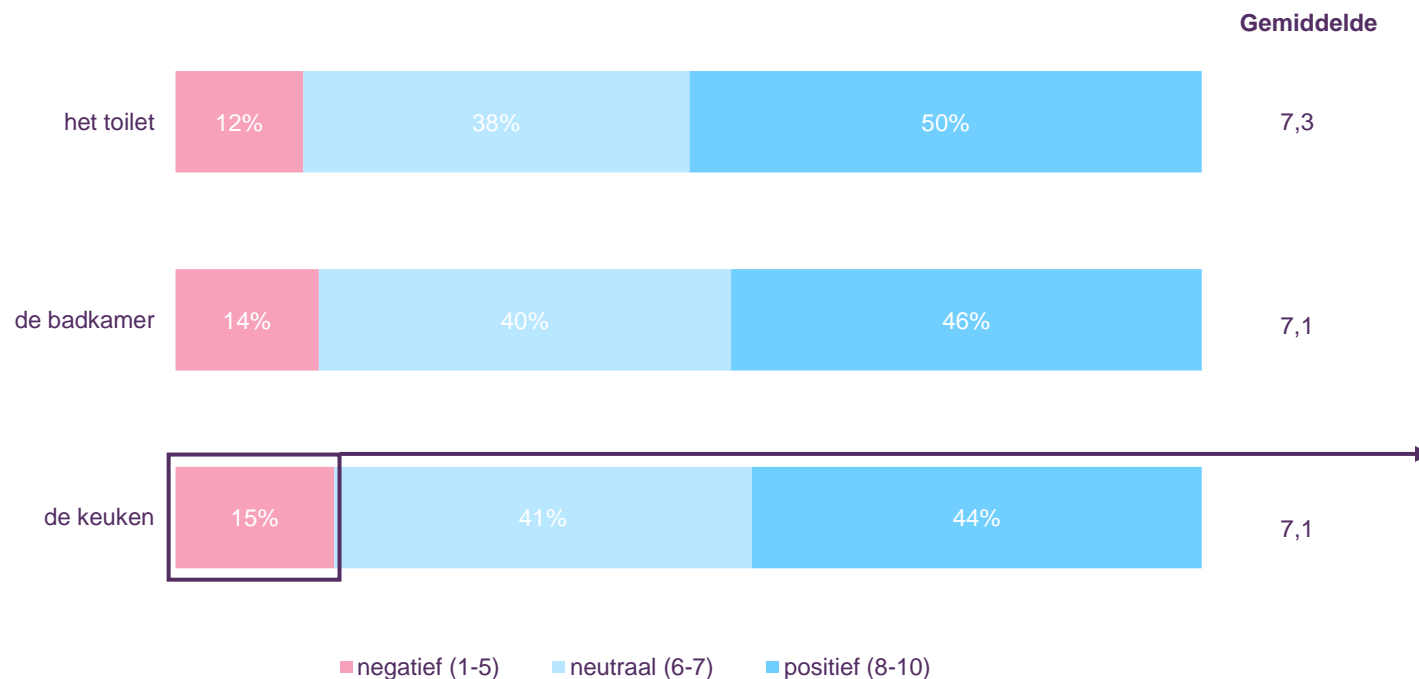
Bij 'anders' benoemen huurders bijvoorbeeld een vernieuwd afzuigstelsysteem, een tweede toilet, de vlizotrap omzetten naar een vaste trap, zonnepanelen en nieuwe kozijnen, ramen of deuren. Uit analyse blijkt dat huurders tot 50 jaar het meest kritisch zijn over de kwaliteit van de woning (6,9). 65-plusers zijn daarentegen met een 7,6 het meest positief. Wanneer we kijken naar het bouwjaar van de woning zien we dat huurders die wonen in huizen die voor 1980 zijn gebouwd een 7,2 geven voor de kwaliteit. Bij huizen met bouwjaar 1980 tot 2000 is dit een 7,3. Huurders die in een relatief nieuw huis wonen, opgeleverd na 2000, zijn met een 7,9 het meest positief.

# Deel van de huurders is kritisch over het toilet, de badkamer en de keuken

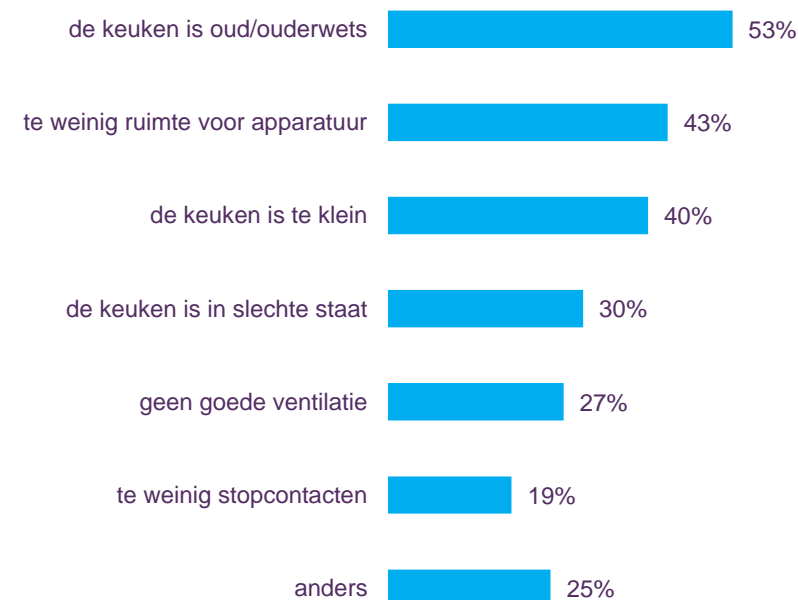


Huurders geven met name een laag cijfer voor de keuken omdat zij hem te oud vinden en te weinig ruimte hebben.

## Hoe tevreden zijn huurders over:



## Waarom geven huurders een onvoldoende voor de keuken?

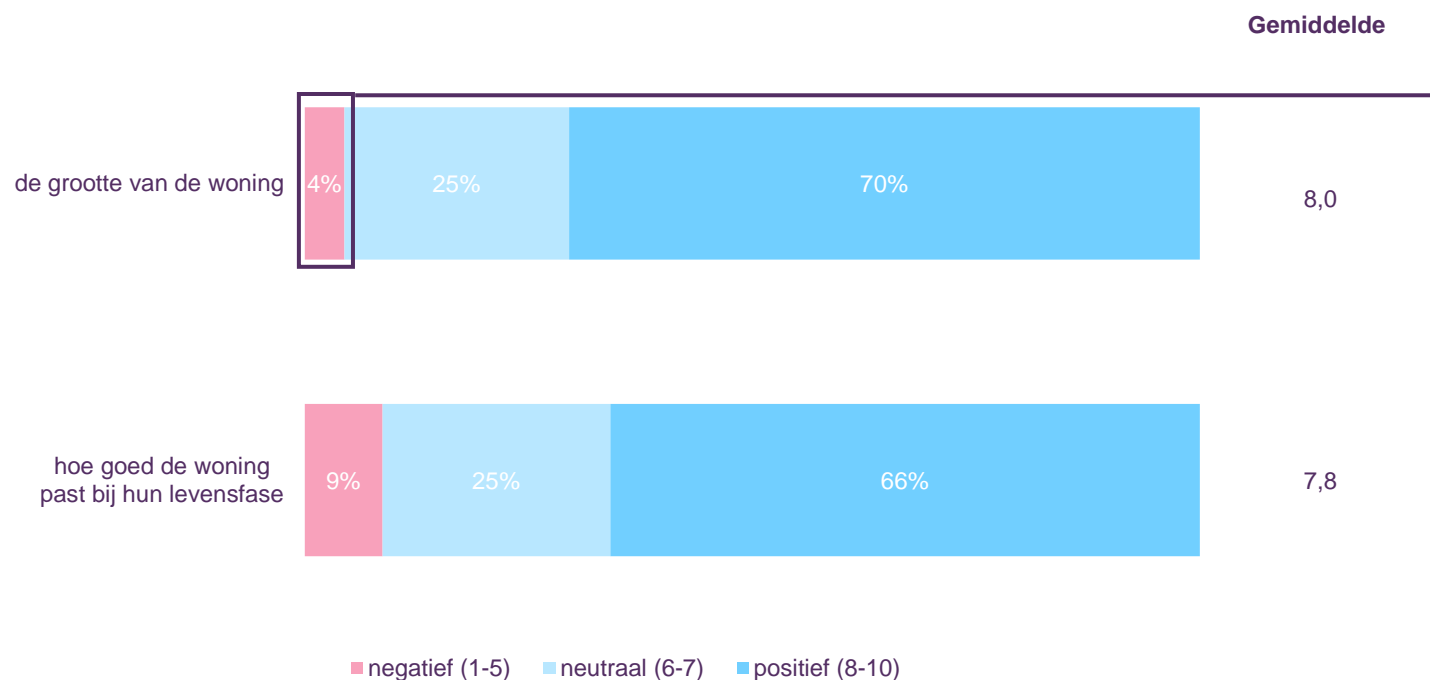


Van de huurders die wonen in huizen die tot 1980 zijn gebouwd, geeft 62% een onvoldoende omdat de keuken te oud is. Bij 'anders' noemen huurders onder andere weinig opbergruimte, onhandige indeling en geen of slechte afzuiging.

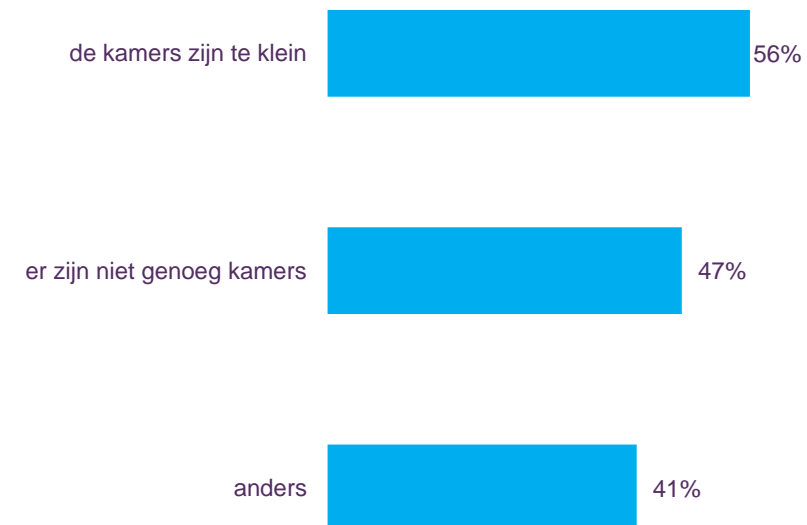
# Huurders zijn doorgaans positief over de grootte van de woning

Eén op de tien huurders vindt dat de woning niet goed past bij hun levensfase.

Hoe tevreden zijn huurders over:



Waarom geven huurders een onvoldoende voor de grootte van de woning?



Van alle huurders is 4% negatief over de grootte van de woning. Dit komt dan doordat de kamers te klein zijn. Twee op de vijf huurders geven (ook) een andere reden waarom zij niet te spreken zijn over de grootte. Zo vinden sommige huurders de woning juist te groot en is een aantal huurders ontevreden over de indeling.

Met name samenwonende of getrouwde stellen met kinderen zijn kritisch op hoe goed de woning bij hun levensfase past: één op de vijf geeft een onvoldoende.

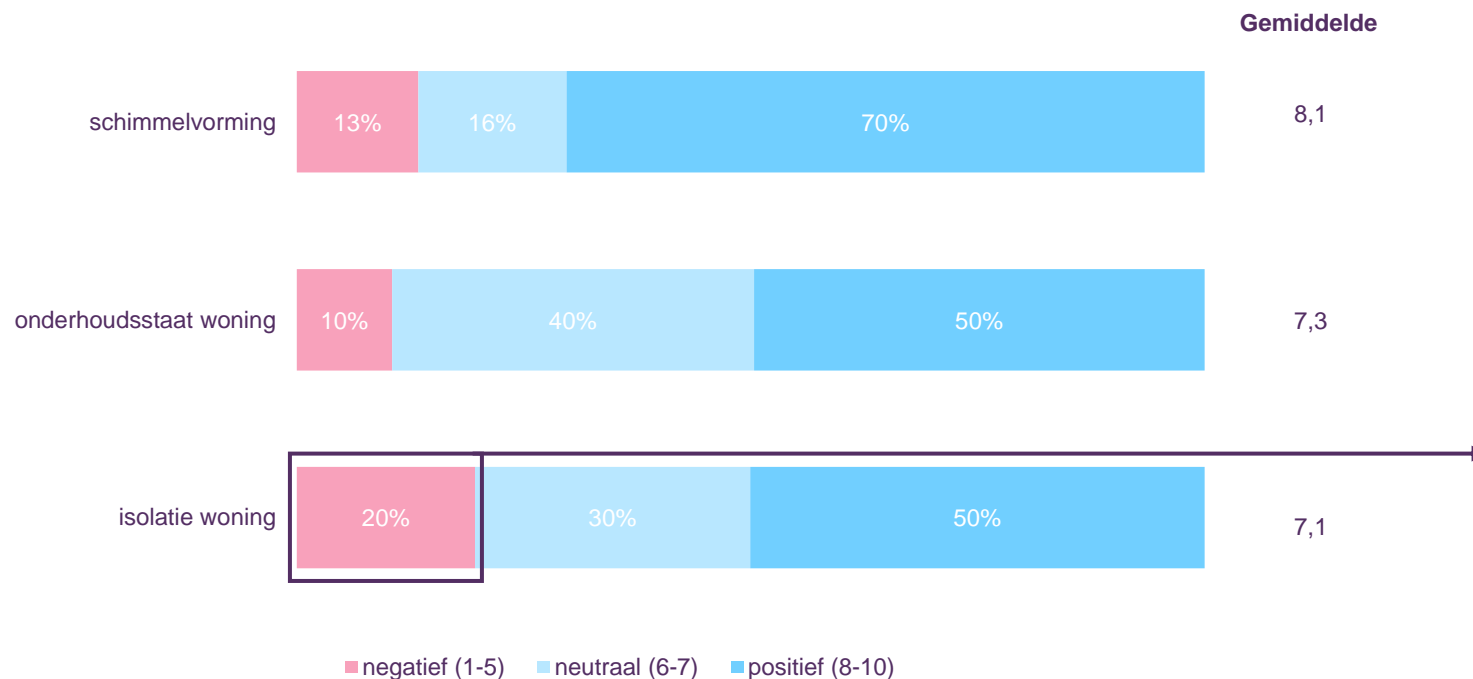


# Een vijfde van de huurders is ontevreden over de isolatie van de woning

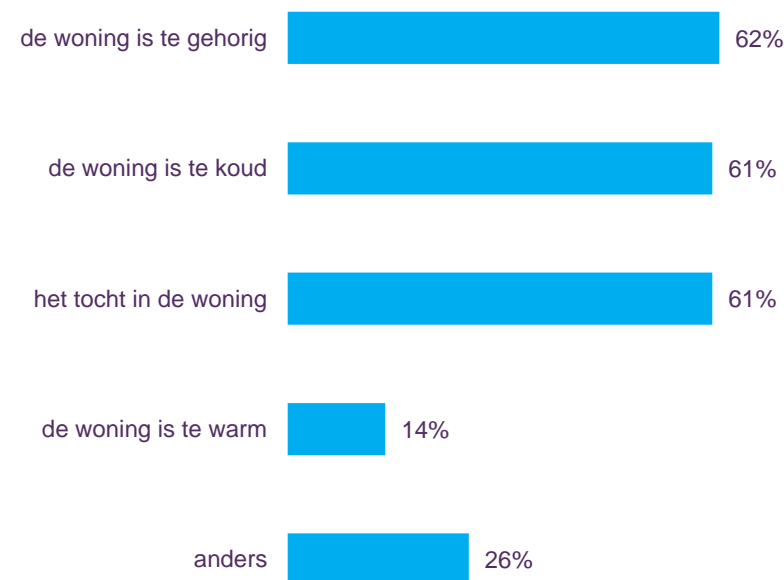


Hierbij spelen gehorigheid, kou en tocht een grote rol.

Hoe tevreden zijn huurders over:



Waarom geven huurders een onvoldoende voor de isolatie van de woning?



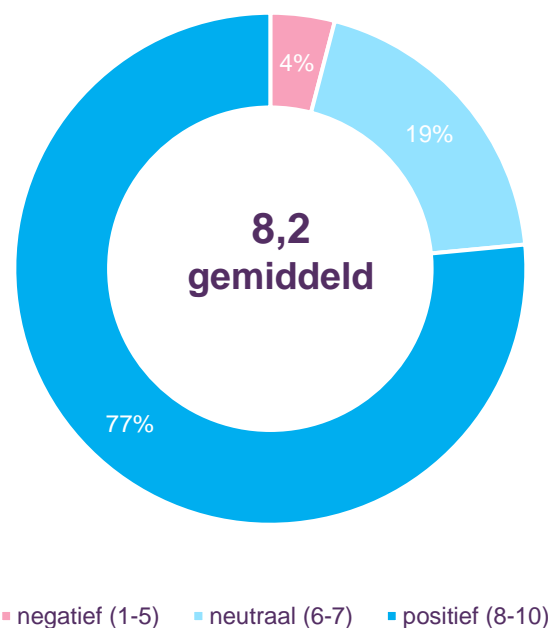
Huurders tot 35 jaar zijn met een 5,8 gemiddeld het meest kritisch op de isolatie van de woning. Huurders die in nieuwere huizen wonen (opgeleverd na 2000) zijn hier aanzienlijk positiever over dan huurders die in huizen wonen van voor 2000 (7,8 versus 6,8).

Wanneer huurders een onvoldoende geven voor de onderhoudsstaat van de woning, komt dit onder andere door tocht, vocht, schimmel, achterstallig schilderwerk en scheuren in muren. Met name gezinnen met kinderen (samenwonend/getrouwd of alleenstaand) zijn kritisch op de onderhoudsstaat van de woning: zij geven respectievelijk een 6,6 en 6,7.

# Driekwart van de huurders voelt zich veilig in hun woning

Wanneer huurders zich niet veilig voelen, komt dat met name door burenoverlast.

Welk rapportcijfer geven huurders voor hoe veilig zij zich voelen in hun woning?



Waarom geven huurders een onvoldoende voor hoe veilig zij zich voelen in hun woning?

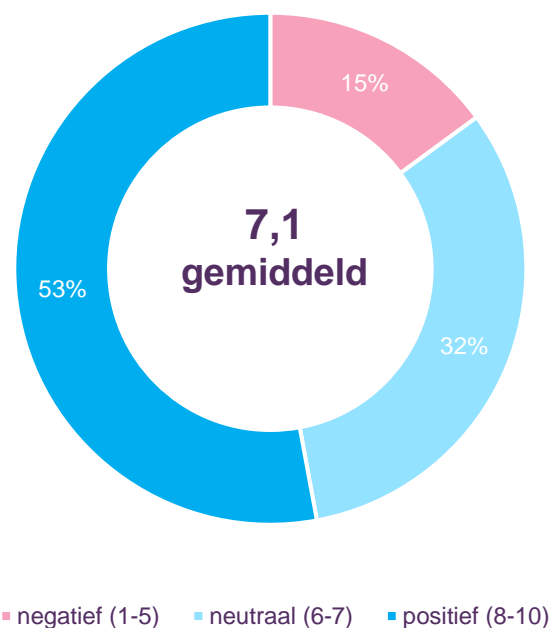


Bij 'anders' noemen huurders onder andere een onveilige (brand)trap, geen poort, inbraakgevoelige sloten, geen camera's in algemene ruimten en luidruchtige burens.

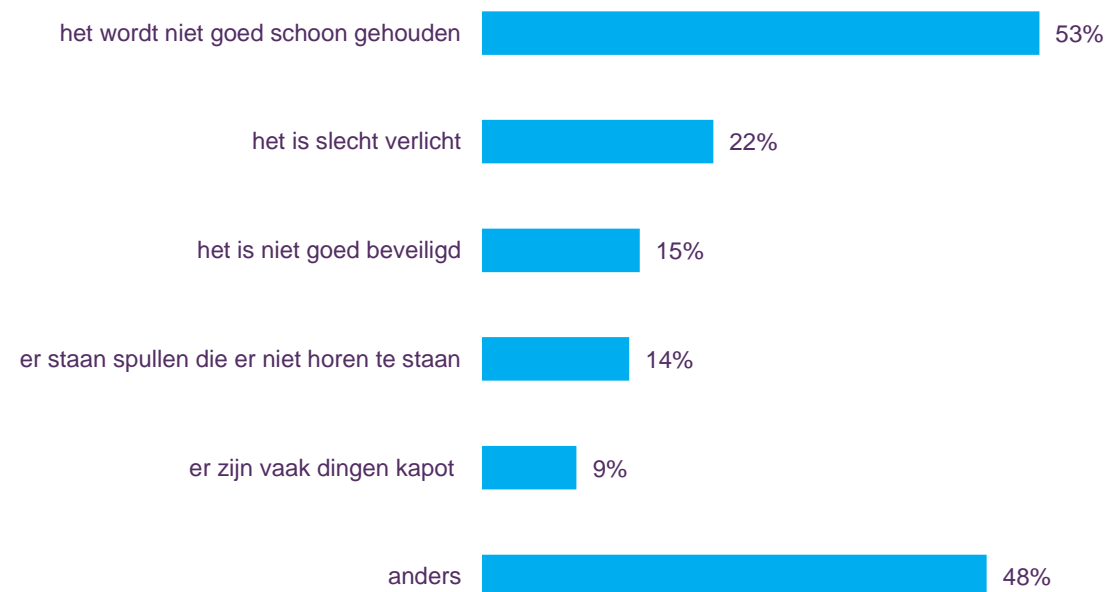
# Het trappenhuis en de algemene ruimten worden met een 7,1 gewaardeerd

Huurders zijn vooral kritisch over de mate waarin het trappenhuis en/of de algemene ruimten schoon zijn.

Welk rapportcijfer geven huurders die in een woongebouw wonen voor het trappenhuis en/of de algemene ruimten?



Waarom geven huurders een onvoldoende voor het trappenhuis en/of de algemene ruimten?

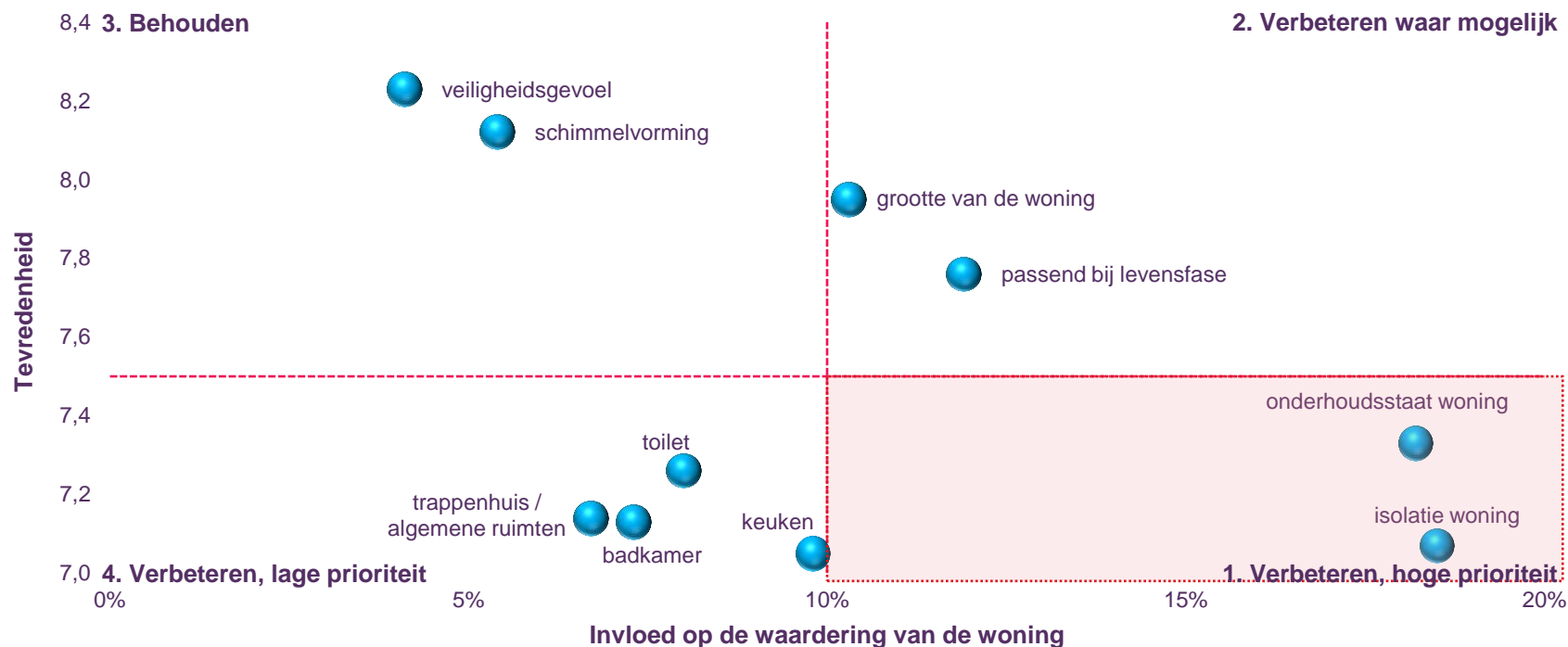


Andere redenen voor ontevredenheid over het trappenhuis en/of de algemene ruimten zijn: slechte isolatie, losliggende tegels, ongezellig uiterlijk en dat het te smal is.

# Isolatie en onderhoudsstaat van de woning zijn belangrijke pijlers van de waardering van de woning

Deze aspecten scoren echter beneden gemiddeld en verdienen aandacht in verbetertrajecten.

Onderstaande prioriteitenmatrix geeft per aspect de invloed op de waardering van de woning en tevredenheid weer.



De matrix toont de invloed van de aspecten op de waardering van de woning en de tevredenheid. Er zijn vier groepen te onderscheiden:

1. Hoge impact, lage tevredenheid: aspecten die met hoge prioriteit moeten worden aangepakt.
2. Hoge impact, hoge tevredenheid: kijken of er nog verbeteringen mogelijk zijn.
3. Lage impact, hoge tevredenheid: op deze aspecten is er niet direct aanleiding voor actie.
4. Lage impact, lage tevredenheid: minder invloed op de waardering, maar wel ruimte voor verbetering. Wellicht dat met kleine aanpassingen al een verbeteringslag kan worden gemaakt.

## Huissen Zilverkamp en Doornenburg scoren met name laag op isolatie.

### Overzicht van de kernen.

Isolatie woning	
Kern	Gemiddelde
Huissen Zilverkamp	6,6
Doornenburg	6,6
Haalderen	6,7
Huissen Centrum	6,8
Bemmel West	6,8
Angeren	6,8
Bemmel 't Hoog	7,1
Huissen 't Zand	7,1
Bemmel Oost	7,2
Bemmel Centrum	7,2
Millingen aan de Rijn	7,2
Huissen West	7,5

Onderhoudsstaat woning	
Kern	Gemiddelde
Bemmel West	6,9
Huissen Centrum	7,0
Haalderen	7,1
Bemmel Oost	7,2
Huissen 't Zand	7,2
Huissen Zilverkamp	7,2
Angeren	7,2
Doornenburg	7,3
Bemmel Centrum	7,3
Millingen aan de Rijn	7,4
Bemmel 't Hoog	7,5
Huissen West	7,6

5

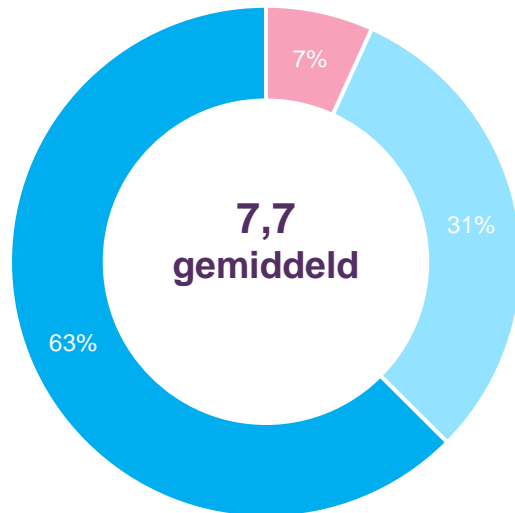
Waardering buurt



# De leefbaarheid van de buurt wordt gewaardeerd met een 7,7

Ruim zes op de tien huurders geven een acht of hoger.

Welk rapportcijfer geven huurders voor de leefbaarheid van de buurt waarin zij wonen?



■ negatief (1-5) ■ neutraal (6-7) ■ positief (8-10)



Waarom geven huurders een voldoende?

*“Ik woon veilig, geen hinder van de burens, fijne tuin. Kortom tevreden.”*

*“Bewoners van de appartementen gaan geweldig met elkaar om.”*

*“Fijne buurt, we helpen elkaar allemaal. Er zijn veel alleenstaande moeders in de straat. we noemen het ook wel het vrijgezellige straatje.”*

*“Er wonen zowel oudere als jongere mensen in de buurt. Ik vind dat een goede mix. Daardoor blijf ik jong.”*

*“Ik woon in een mooie, groene en rustige omgeving met een mooi pleintje, en de buurtbewoners gaan goed met elkaar om.”*



Waarom geven huurders een onvoldoende?

*“We werden niet echt verwelkomt in de buurt. We waren heel erg geïsoleerd en weinig sociale contacten. We werden moeilijk geaccepteerd binnen het dorp.”*

*“Vaak lawaai, en niet leuke sfeer op straat. En er worden erg vaak auto's op straat geparkeerd waar dat niet mag.”*

*“Omdat het zo lawaaiig is en zo rommelig in de omgeving.”*

*“Omdat hier links en rechts nog wel is iets met de burens is en de paden slecht zijn. Veel ongedierte, slecht onderhouden tuinen en heggen.”*

*“Het is geen prettige wijk om in te wonen.”*

# Op welke wijze kan Waardwonen bijdragen aan de leefbaarheid in de buurt?



## Onderhoud bijhouden

*“Alles goed onderhouden zodat het geen rommeltje wordt.”*

*“Onderhoud aan bestaande woningen.”*

*“Op tijd de woning onderhouden en misschien nog investeren in zonnepanelen en energie!”*

*“Op tijd onderhoud plegen en de groenvoorziening goed bij te houden.”*



## Controle

*“Betere controle op onderhoud achterpaden/tuinheggen van bewoners. Meer controle op snelheid verkeer in (smalle) straten”*

*“Bewoners aanspreken als hun huis, tuin verpaupert. Verplicht laten opruimen en bijhouden.”*

*“De mensen stimuleren of aanspreken om rondom het huis de boel schoon te houden.”*

*“Huurders blijven aanspreken op hun verantwoordelijkheid en hun plichten.”*



## Toewijzingsbeleid

*“Beter kijken wie er bij elkaar in een complex komen te wonen.”*

*“Door te kijken wat voor nieuwe bewoners er komen of die in de straat passen.”*

*“Rekening houden bij het plaatsen van nieuwe bewoners wat er al woont in de buurt.”*

*“Meer doorstroming.”*



## Problemen oplossen

*“In overleg met de gemeente eventueel parkeerprobleem aanpakken.”*

*“De stoepen beter betegelen.”*

*“Iets doen aan het vuilnis.”*

*“Verlichting verbeteren voor de achterpaden.”*

*“Regels maken over zwerfafval.”*



## Luisteren naar huurders

*“Beter luisteren naar de bewoners en daadwerkelijk ook er wat aan doen en niet alleen loze beloftes.”*

*“Door beter naar de voorstellen te luisteren en er vlugger mee te beginnen.”*

*“Door de klachten serieus te nemen. Luisteren naar de mensen.”*

*“Luisteren naar klachten en die problemen actief proberen op te lossen.”*



## Zichtbaar zijn

*“Door eens met de buurt of de wijk te praten dan hoor je meer als zo.”*

*“Door meer belangstelling te tonen en te komen kijken.”*

*“Meer gaan kijken bij bewoners en hun leefomgeving en naar de staat van de woning.”*

*“Misschien iets zichtbaarder zijn, niet alleen voor onderhoud.”*



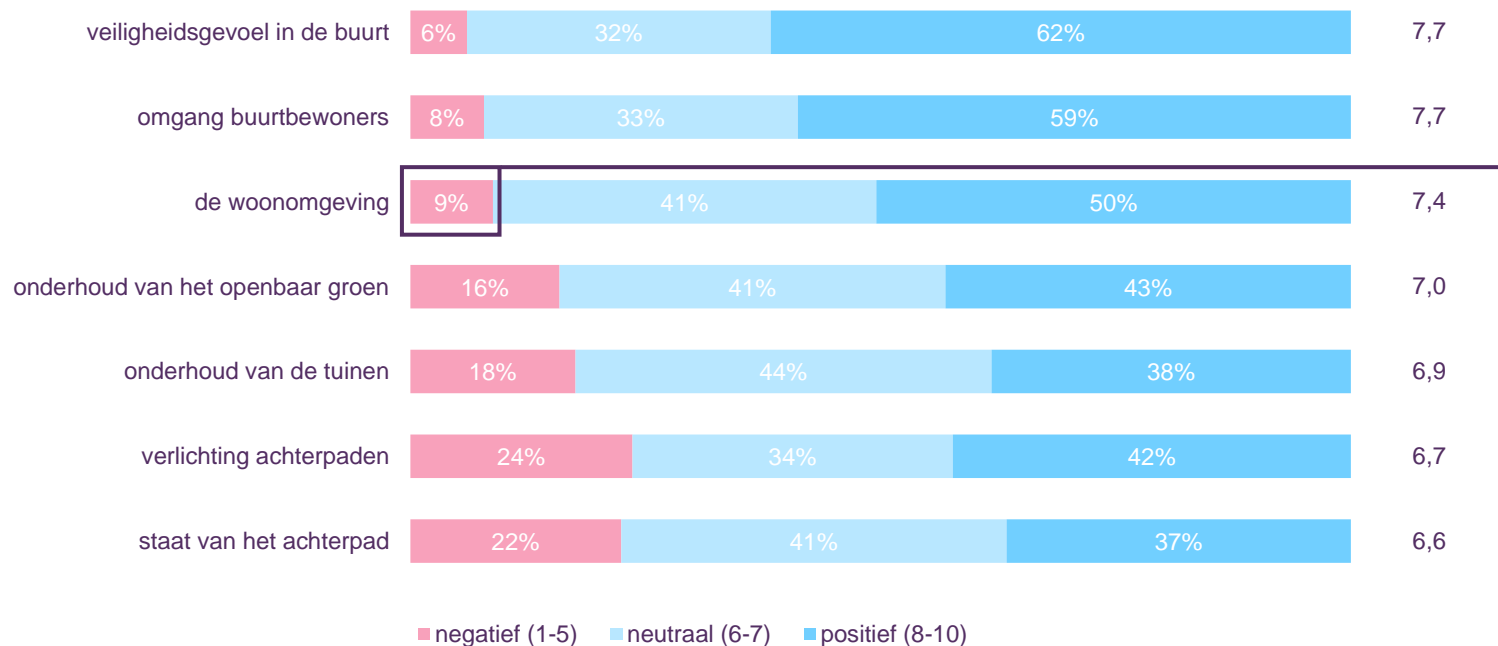
# Huurders zijn met name kritisch over de staat en verlichting van de achterpaden

Ongeveer een kwart van de huurders met een achterpad is hier ontevreden over.



Hoe tevreden zijn huurders over:

Gemiddelde



Waarom geven huurders een onvoldoende voor de woonomgeving?

*“De buren interesseren zich niet voor hun tuin: dit is een jungle aan onkruid”*

*“Er is in de wijk nog niet zo lang geleden een groot revitaliseringsproject afgerond. Sindsdien is de bestrating in de straat hopeloos. Na elke regenbui grote plassen en onduidelijkheid v.w.b. markering van parkeervakken.”*

*“Stoeptegels liggen scheef regenwater loopt niet weg.”*

*“Te weinig parkeergelegenheden. Ze komen hier zelfs uit het blok hierachter parkeren, het is een regel rechte ramp. Auto's staan in het gras en aan de straat in het weekend.”*

*“Het is een oudere buurt, waardoor het er soms wat verloederd uit kan zien. Zodra bijv. gemeentegroen/tuinen minder goed bijgehouden worden, dan heeft dat effect. Ook de ratjetoe aan erfafscheidingen in het achterpad. De woningen zelf zijn ook "oud".”*

# Huurders ervaren met name parkeeroverlast en overlast van verkeer en vervuiling

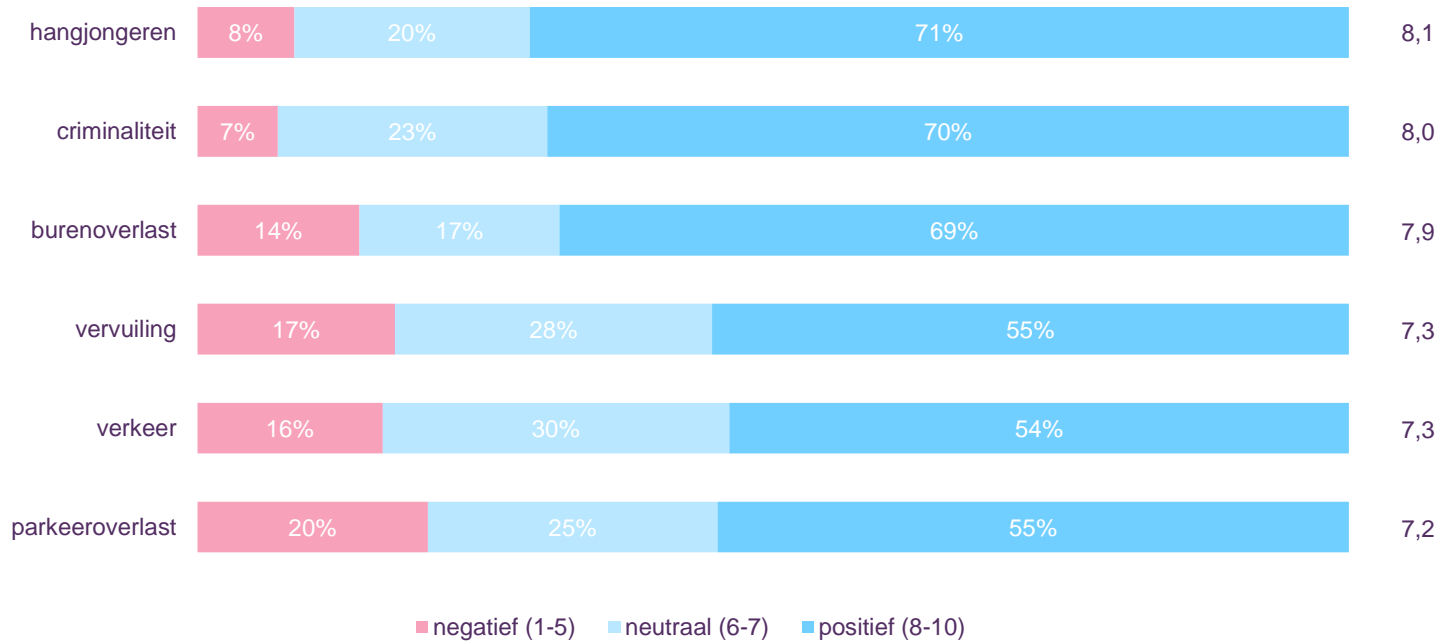


Ook burenoverlast komt relatief vaak voor.

In hoeverre hebben huurders last van:

Gemiddelde

Waar ervaren huurders overlast van?



- Te weinig parkeerplaatsen
- Vuilniszakken die te lang/te vroeg op straat staan
- Muziek, feestjes
- Geparkeerde auto's op de weg
- Auto's die te hard rijden
- Zwerfvuil op straat
- Afval naast containers
- Honden- en kattenpoep op straat
- Hangjongeren in speeltuinen
- Geluidsoverlast van de weg
- Criminele activiteiten, drugs dealen

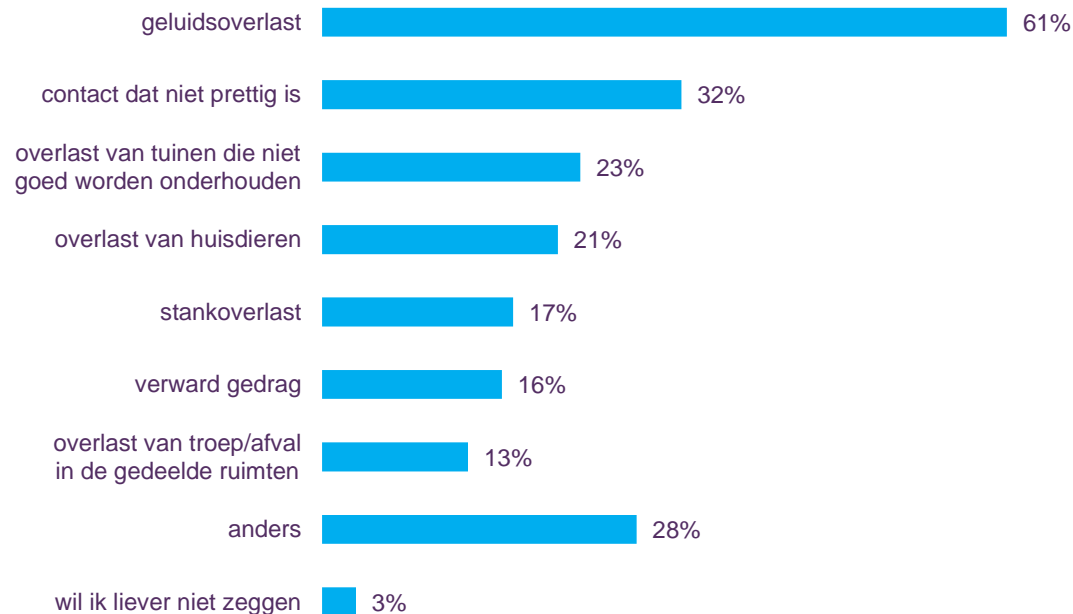
Vooraf huurders tussen 35 en 49 jaar ervaren parkeeroverlast, zij geven hiervoor gemiddeld een 6,3. Een derde van de huurders in deze leeftijdsgroep geeft hier een onvoldoende voor. Huurders in deze leeftijdsgroep ervaren ook de meeste burenoverlast: drie op de tien huurders geeft een onvoldoende, met een 6,7 gemiddeld.

# Indien huurders last hebben van hun burenen, gaat het vaak om geluidsoverlast

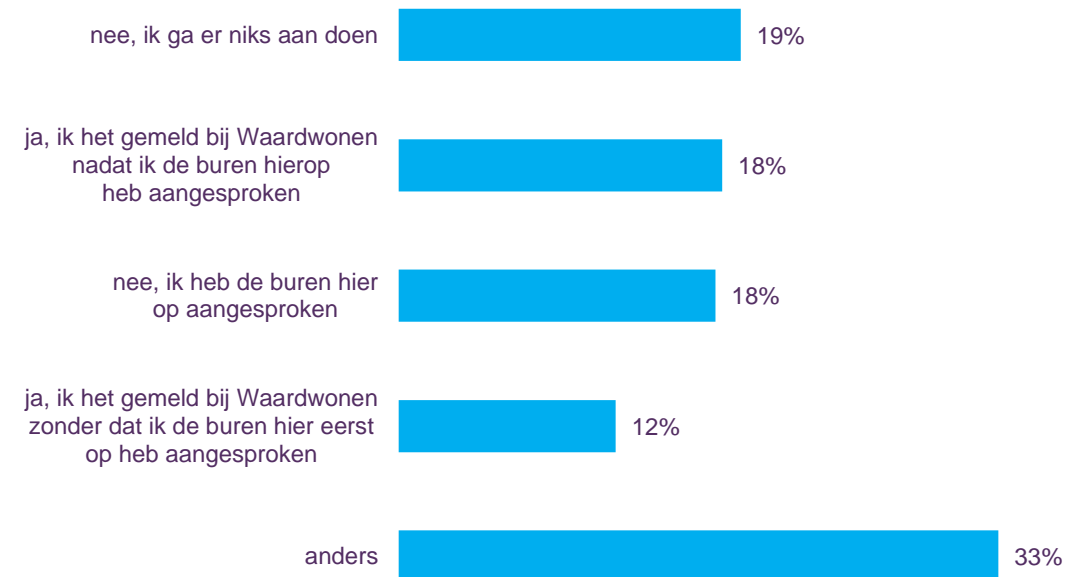


Drie op de tien huurders hebben de burenoverlast gemeld bij Waardwonen.

## Waar gaat het bij burenoverlast met name om?



## Hebben huurders dit gemeld bij Waardwonen?



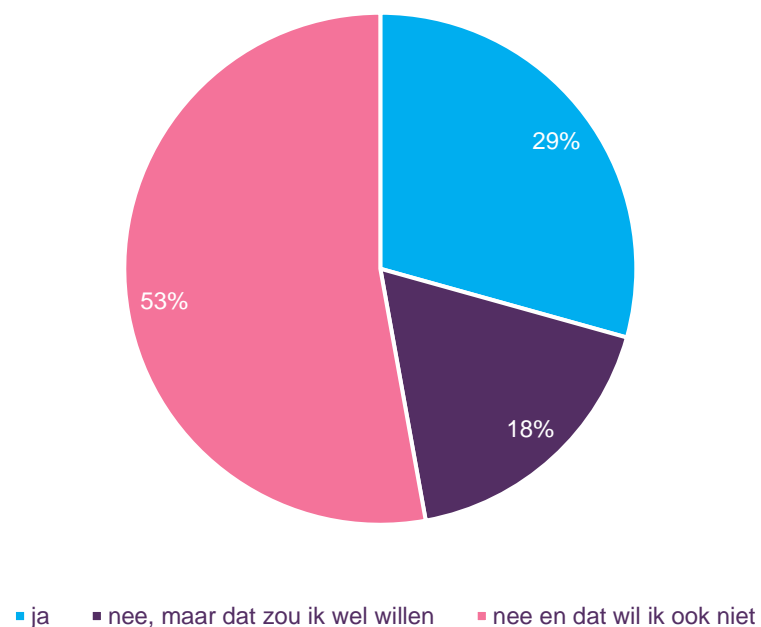
Bij 'anders' geven huurders aan dat ze op verschillende plekken meldingen hebben gedaan, bijvoorbeeld bij de politie, vluchtelingenwerk, de opzichter, in de buurtpreventie app of bij de wijkagent. Daarnaast geeft een aantal huurders aan gebruik te hebben gemaakt van buurtbemiddeling. Ook laten een paar huurders weten dat ze geen melding durven te maken.

# Ongeveer drie op de tien huurders doen op dit moment iets voor de buurt

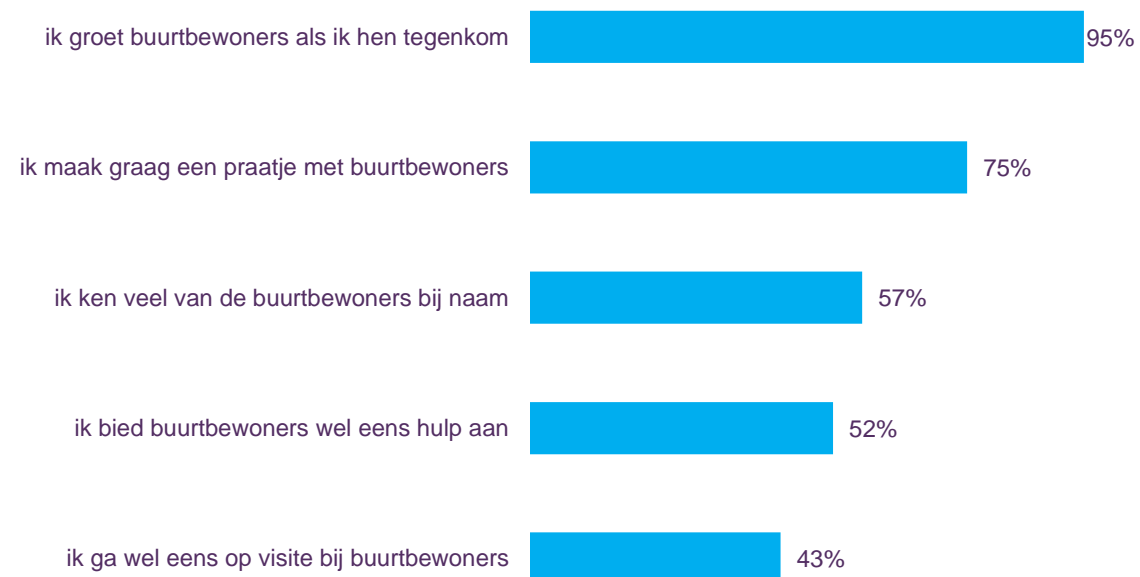
Bijna een vijfde doet op dit moment niets, maar zou dat wel willen.



Doen huurders op dit moment iets voor de buurt of hun buren?



In hoeverre hebben huurders contact met hun buren?

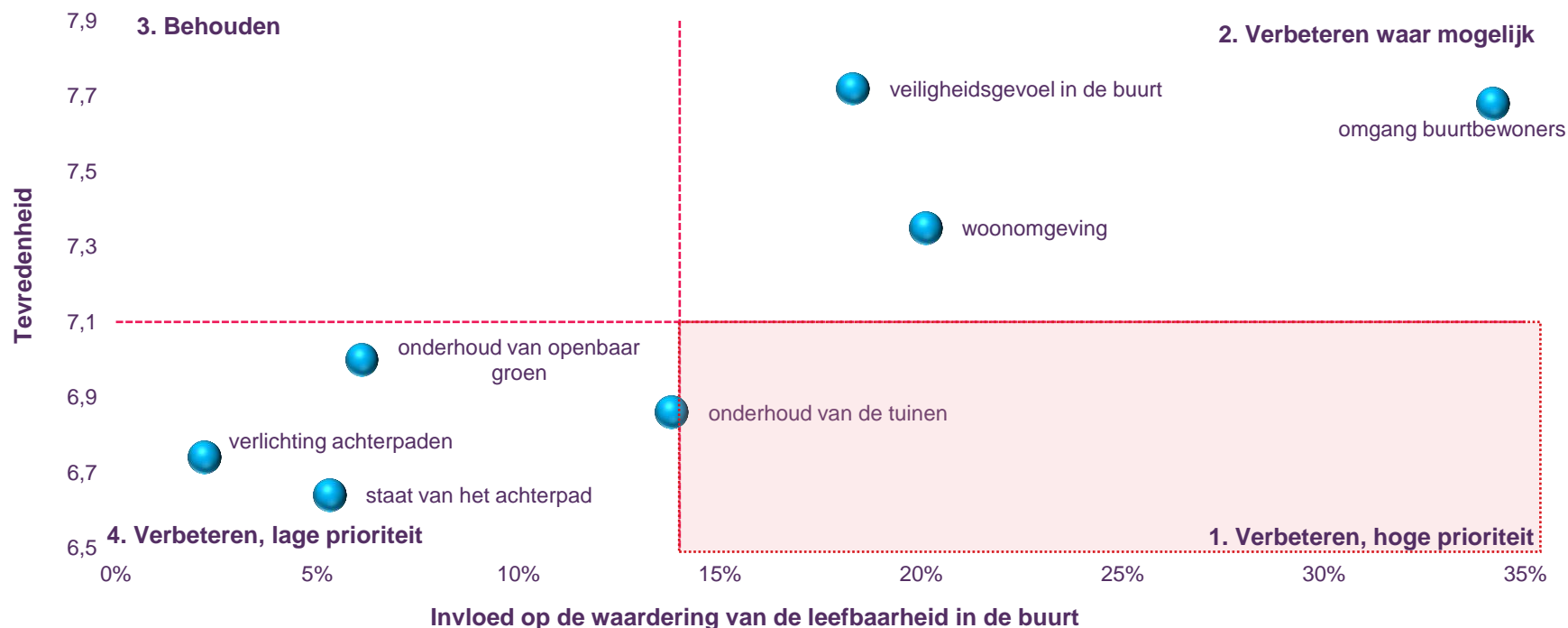


Huurders hebben met name kortstondige contacten met hun buurtbewoners. Met name 65-plussers hebben goed contact met hun buren, meer dan de helft gaat wel eens op visite bij buurtbewoners.

# Omgang met buurtbewoners heeft meeste impact op de waardering van de buurt

Van de punten die lager dan gemiddeld scoren, heeft het onderhoud van de tuinen de meeste impact.  
Dit verdient daarom extra aandacht.

Onderstaande prioriteitenmatrix geeft per aspect de invloed op de waardering van de leefbaarheid in de buurt en tevredenheid weer.



De matrix toont de invloed van de aspecten op de waardering van de leefbaarheid in de buurt en de tevredenheid. Er zijn vier groepen te onderscheiden:

1. Hoge impact, lage tevredenheid: aspecten die met hoge prioriteit moeten worden aangepakt.
2. Hoge impact, hoge tevredenheid: kijken of er nog verbeteringen mogelijk zijn.
3. Lage impact, hoge tevredenheid: op deze aspecten is er niet direct aanleiding voor actie.
4. Lage impact, lage tevredenheid: minder invloed op de waardering, maar wel ruimte voor verbetering. Wellicht dat met kleine aanpassingen al een verbeterslag kan worden gemaakt.

# Huurders uit Huissen 't Zand zijn het minst te spreken over het onderhoud van de tuinen

Overzicht van de kernen.



Onderhoud van de tuinen	
Kern	Gemiddelde
Huissen 't Zand	5,8
Millingen aan de Rijn	6,6
Huissen Zilverkamp	6,6
Huissen West	6,7
Bemmel 't Hoog	6,8
Angeren	7,0
Haalderen	7,0
Huissen Centrum	7,1
Bemmel Centrum	7,2
Doornenburg	7,2
Bemmel Oost	7,3
Bemmel West	7,6

# Positieve punten en grote problemen van de buurt of woonplaats

Een selectie van de gegeven antwoorden.



## De meest positieve punten van de buurt of woonplaats

*“Centraal gelegen nabij winkels en steden.”*

*“Contact met dorpsgenoten”.*

*“De prachtige natuur rondom het dorp.”*

*“Gezellige buurt, en iedereen maakt wel eens een praatje met elkaar (de sociale controle).”*

*“Rustig en gemoedelijk.”*

*“Veilige plek om te wonen.”*

*“De mensen om ons heen zijn altijd rustig en maken niet zo veel lawaai.”*

*“Fijne burenen.”*

*“Sympathieke buurtgenoten die elkaar niet op de lip zitten maar als het nodig is, is men er voor elkaar.”*

*“Veel groen, goed onderhouden.”*



## De grootste problemen in de buurt of woonplaats

*“Weinig parkeergelegenheid.”*

*“Zwerfafval.”*

*“Weinig handhaving bij hangjeugd in de buurt: racen met motorvoertuigen, zwaar vuurwerk afsteken, drugs dealen, vooral 's avonds laat (geluids-)overlast.”*

*“Te hard rijdende auto's, scooters.”*

*“Geluidsoverlast.”*

*“Hondenpoep op de stoep terwijl er zoveel uitlaatplaatsen zijn.”*

*“Overlast burenen.”*

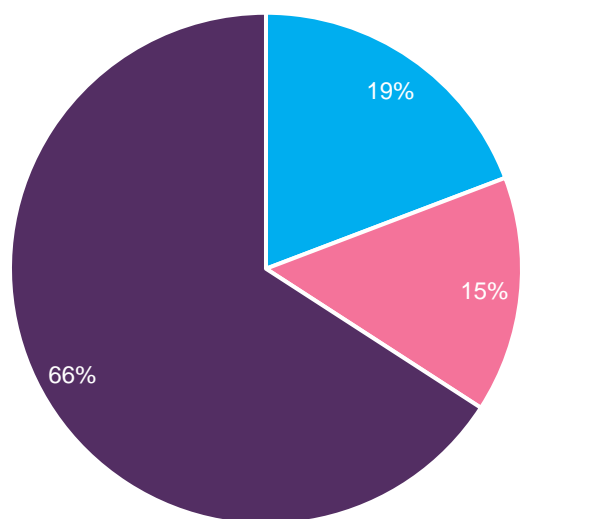
*“De groenvoorziening achter het huis. De bomen worden niet bijgehouden.”*

*“Verlichting achterpad”.*

# Een vijfde van de huurders verwacht dat hun buurt zich positief ontwikkelt

15% van de huurders verwacht juist een negatieve ontwikkeling.

Hoe denken huurders dat hun buurt zich de komende jaren zal ontwikkelen?



■ positief ■ negatief ■ ik verwacht niet dat de buurt verandert



**Positief, omdat:**

*“De gemeente bezig is met een opknapproject voor de buurt.”*

*“De meesten onder ons er ook echt iets voor wil doen.”*

*“Er komen jongere burens die kunnen helpen.”*

*“Waardwonen wel bezig is met modernisering. En ook met de buurt zelf. Qua leefbaarheid.”*

*“We goed met de bewoners omgaan.”*

*“Ze zijn al meer met beplantingen bezig en de speeltuin in orde maken.”*

*“Er nieuw aanwas komt en wat meer jongere mensen, er komen nieuwe gezinnen ook allochtonen en dat verandert de buurt.”*



**Negatief, omdat:**

*“Als er steeds meer jongeren komen te wonen vrees ik een tekort aan parkeerplaatsen.”*

*“Er komen steeds meer buitenlandse gezinnen en urgentiegevallen bij.”*

*“Het was vroeger een volksbuurtje met alle ouderen van nu die best veel van elkaar overhadden. Nu zie je dat steeds minder. Het zijn niet meer de gezinnetjes van vroeger.”*

*“Omdat er steeds meer minder fijne mensen in de buurt gaan wonen.”*

*“Vanwege het onderhoud van de huizen en het toenemende verkeer in de wijk. ook door vrachtwagens ed.”*

*“De buurt opzich achteruit gaat, door slecht onderhoud.”*

Onder huurders tot 35 jaar verwacht 32% een positieve ontwikkeling in de komende jaren. Huurders tussen 35 en 49 jaar zijn het pessimistisch over de ontwikkeling van de buurt: een vijfde verwacht namelijk een negatieve ontwikkeling.



6

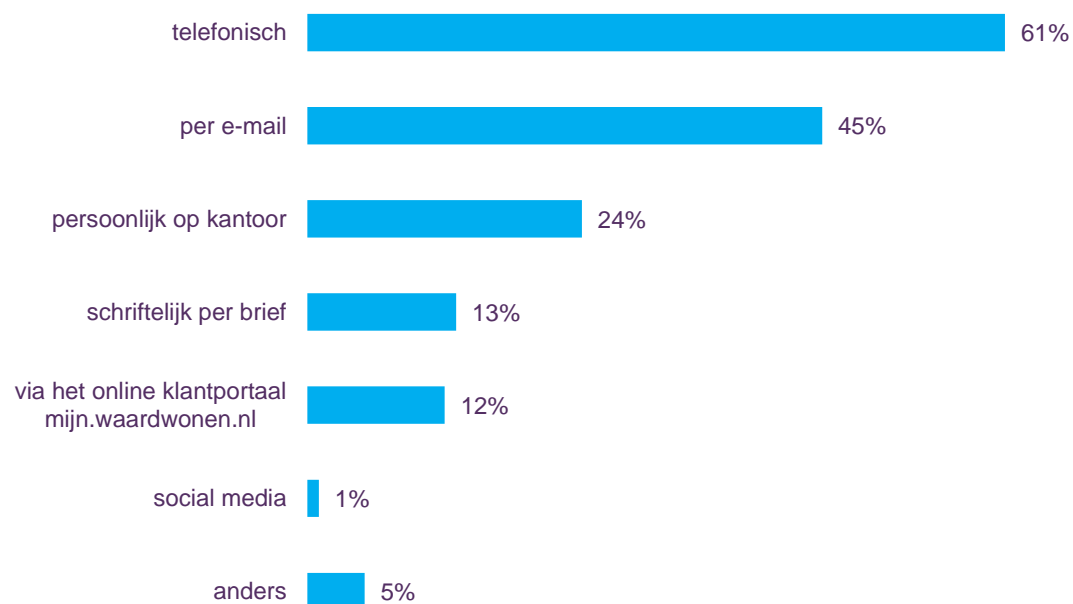
## Contactkanalen en dienstverlening



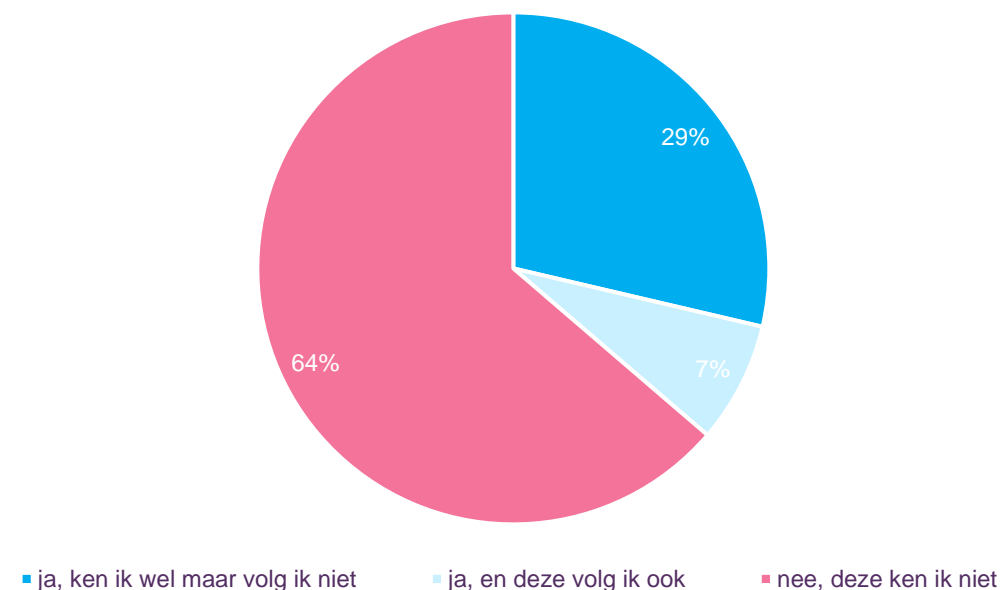
# Huurders hebben het liefst telefonisch contact met Waardwonen

Daarnaast is ook e-mail een populair contactkanaal.

Hoe hebben huurders het liefst contact met Waardwonen?



Zijn huurders bekend met de Facebookpagina van Waardwonen?



Onder jongere huurders is e-mail aanzienlijk populairder dan onder oudere huurders. Zo hebben ruim zes op de tien huurders tot 50 jaar graag contact via e-mail, onder 65-plussers is dit 38%. Het online klantportaal wordt door alle leeftijdsgroepen nagenoeg even vaak gebruikt.

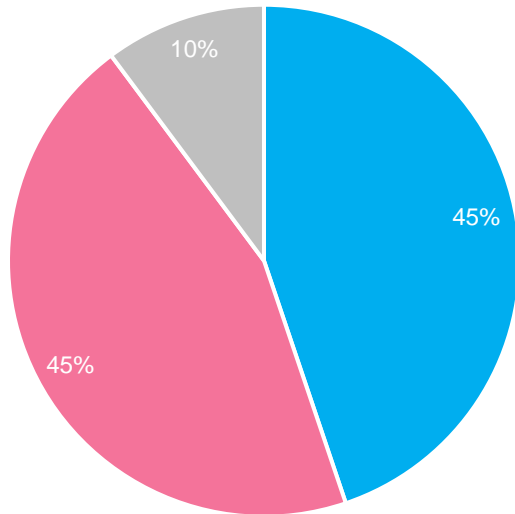
Slechts 7% van de huurders geeft aan de Facebookpagina van Waardwonen te kennen en te volgen. Dit zijn met name huurders tussen de 35 en 49 jaar.

# Ruim vier op de tien huurders hebben recent de website van Waardwonen bezocht



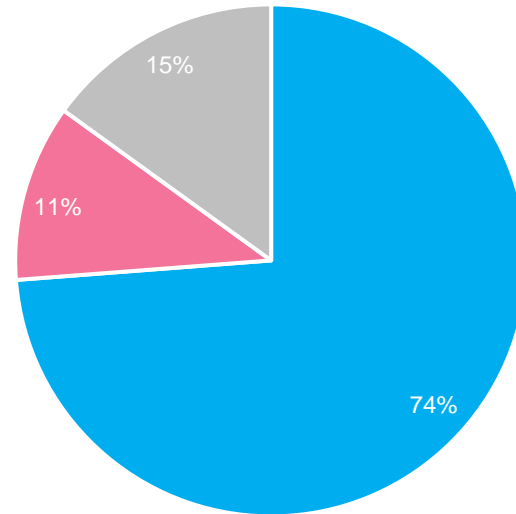
Een tiende daarvan heeft niet alle informatie kunnen vinden die zij zochten.

Hebben huurders de website van Waardwonen de afgelopen zes maanden bezocht?



■ ja ■ nee ■ weet ik niet

Hebben zij toen alle informatie kunnen vinden die zij zochten?



■ ja ■ nee, ik kon iets niet vinden ■ weet ik niet meer

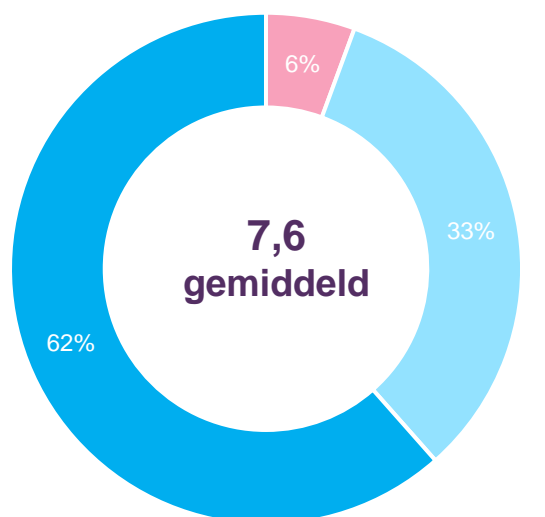
Wat konden huurders niet vinden?

- Het melden van een reparatie kon niet meer
- Informatie over een ruilwoning of levensbestendig wonen
- Informatie op de site is te beknopt
- Het indienen van een klacht
- Informatie over een nieuwbouwproject
- Informatie over verduurzaming
- Informatie over onderhoud (renovatie keuken)

# De dienstverlening van Waardwonen wordt beoordeeld met een 7,6

Ruim zes op de tien huurders geven een acht of hoger.

Welk rapportcijfer geven huurders voor de dienstverlening van Waardwonen in het algemeen?



■ negatief (1-5) ■ neutraal (6-7) ■ positief (8-10)



**Huurders die een voldoende geven:**

*“Tot nu toe mijn beste verhuurder ooit, dus gewoon een 10.”*

*“Komt altijd goed als ik klachten of een reparatieverzoek heb.”*

*“De dienst verlening is prima. Je wordt snel en vriendelijk geholpen. Ze denken met je mee en zijn niet te beroerd om net een stapje verder te gaan voor bewoners.”*

*“Ik vind het contact vriendelijk, behulpzaam, mee denkend en duidelijk.”*

*“De vragen die ik gesteld heb zijn naar tevredenheid beantwoord, de reparaties die gedaan zijn waren deskundig gemaakt.”*

*“Telefonisch goed bereikbaar en dan gaat er ook snel gehandeld worden.”*



**Huurders die een onvoldoende geven:**

*“Bij contact zijn ze vriendelijk aardig meelevend begrijpen alles beloven alles en daarna is het stil en stil en stil ook hier lijkt het of de boodschap de prullenbak is ingegaan”*

*“Onaardig contact, geven je het gevoel een last te zijn. Niet probleem oplossend of flexibel.”*

*“Slecht bereikbaar, bellen pas na maanden terug.”*

*“Omdat Waardwonen afspraken niet nakomt en niets meer laat horen.”*

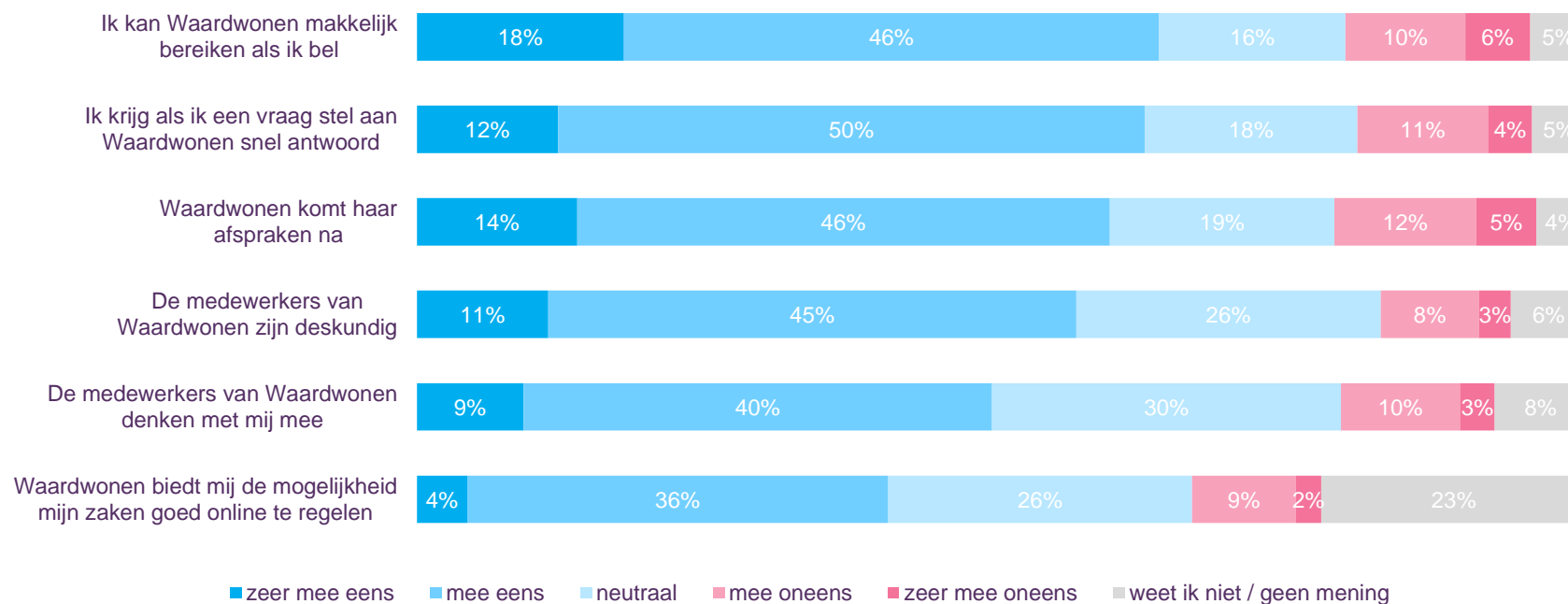
*“Als men belt lang in de wacht, als de “klacht” aangenomen is vaak herhaaldelijk erover moeten bellen, dan blijft het op de plank liggen of vergeten of de communicatie onder de aannemers met ww is niet goed verlopen.”*

Huurders die een onvoldoende geven voor de dienstverlening in het algemeen zijn veelal tussen de 18 en 49 jaar oud. 13% van deze leeftijdsgroepen geeft een onvoldoende. Onder 65-plussers is dit aandeel het laagst, namelijk 2%.

# Ruime meerderheid is tevreden over de bereikbaarheid van Waardwonen

Eén op de zes huurders is het hier echter niet mee eens. Ook is een deel van de huurders kritisch op de reactiesnelheid en mate waarin Waardwonen afspraken nakomt.

In hoeverre zijn huurders het eens met onderstaande stellingen:

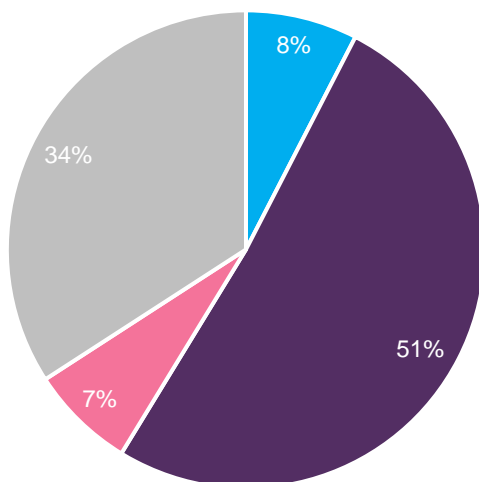


Huurders zijn minder goed op de hoogte van de mogelijkheden die Waardwonen aanbiedt om zaken online te kunnen regelen.

# Merendeel huurders ziet geen verandering in de dienstverlening

8% van de huurders ziet een verbetering in de dienstverlening, een nagenoeg even groot aandeel ervaart een verslechtering.

Is de dienstverlening van Waardwonen de afgelopen jaren verslechterd of verbeterd?



- verbetering
- verslechtering
- gelijk gebleven
- weet ik niet / geen mening



## Verbeterd, want:

*“Beter bereikbaar telefonisch en mail wordt snel beantwoord.”*

*“Communicatie is verbeterd, het onderhoud is verbeterd, er wordt meer meegedacht en maatwerk geleverd en er is soms ook meer mogelijk dan wat een coöperatie strikt gezien moet doen.”*

*“Er wordt adequater gereageerd.”*

*“Verbetering, de woning is nu geïsoleerd en zonnepanelen op het dak, heel fijn”*

*“Er wordt veel meer mee gedacht en vanuit de bewoner gedacht. 'vroeger' was het alsof de medewerker zelf voor de kosten moest opdraaien, oneerlijk in het geval je bijna nooit belt of iets nodig hebt. Nu nemen ze de vraag echt serieus ipv meteen nee”*



## Verslechterd, want:

*“Het duurt langer voor reparaties worden uitgevoerd.”*

*“Het gaat over zoveel schrijven, dat de ene hand soms niet weet wat de andere doet. Ook terugbelverzoeken lopen stroef.”*

*“Ik heb gemerkt dat er op sommige vragen geen antwoord wordt gegeven en dat voelt best vervelend”*

*“Kantoor is dicht.”*

*“Steeds meer verzoeken worden afgewezen.”*

*“Tijdens lockdown slecht bereikbaar.”*

*“Het online aanvragen van een reparatie lukt niet meer.”*



[www.kwh.nl](http://www.kwh.nl)  
[kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)  
010 – 221 03 60

