



Marketing Consultancy bv

# **USP-BEWONERSSCAN 2009**

## **CONCEPTRAPPORTAGE**

T.b.v. Viveste

### **Januari 2010-c09vivbs**

“©[Januari 2010] USP Marketing Consultancy B.V.

De in deze uitgave vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk en alle hierop betrekking hebbende auteursrechten, databankrechten en overige (intellectuele) eigendomsrechten worden uitdrukkelijk voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van USP Marketing Consultancy B.V. worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt.”



## Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de Bewonersscan, welke is uitgevoerd onder de huurders van Viveste. Dit onderzoek heeft plaatsgevonden in de maanden november en december van 2009.

Huurders zijn de laatste jaren steeds veeleisender geworden en verwachten steeds meer van hun woningcorporatie. Zodoende wordt ook de mening van de huurders over het beleid van de corporatie steeds belangrijker. Een belangrijk doel van dit onderzoek is dan ook het in kaart brengen van de tevredenheid van de huurders van Viveste met de woning, dienstverlening en woonomgeving en de vergelijkingen met de landelijke, regionale, niet-stedelijke en kleinere corporatie cijfers op dit gebied. Daarnaast is de tevredenheid ten aanzien van de woning en woonomgeving vergeleken met de voorgaande meting en uitgesplitst naar wijken. Tevens is de verhuigeneigdheid onder de huurders onderzocht. Tot slot zijn de leefstijlen en de meningen van huurders omtrent leven en wonen in kaart gebracht.

Wij hopen dat de resultaten van dit onderzoek tegemoet komen aan de vraag naar informatie over de onderzochte onderwerpen.

Rotterdam, januari 2010

Drs. Claudie Wels  
Karima Chafia BSc.



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Inhoudsopgave .....	5
Managementsamenvatting .....	7
Onderzoeksverantwoording.....	13
Inleiding .....	13
USP Bewonersscan .....	13
Representativiteit van de steekproef .....	14
Analyse en Rapportage .....	16
1 Tevredenheid woning .....	19
1.1 Inleiding.....	19
1.2 Tevredenheid met de woning – Viveste.....	19
1.3 Beoordeling woning in percentages.....	21
1.4 Tevredenheid woning in vergelijking met benchmarks .....	22
1.5 De woning vergeleken met voorgaande metingen .....	23
1.6 Tevredenheid woning vergeleken naar wijk .....	24
1.7 Behoefte aan aanpassingen in de woning .....	25
1.8 Prioriteitenmatrix .....	26
1.9 Samenvatting.....	27
2 Tevredenheid dienstverlening.....	29
2.1 Inleiding.....	29
2.2 Tevredenheid met de dienstverlening – Viveste.....	29
2.3 Beoordeling dienstverlening corporatie in percentages.....	32
2.4 Tevredenheid dienstverlening in vergelijking met benchmarks.....	32
2.5 Tevredenheid dienstverlening in vergelijking met voorgaande meting .....	33
2.6 Tevredenheid dienstverlening vergeleken naar wijk.....	34
2.7 Prioriteitenmatrix .....	36
2.8 Samenvatting.....	36
3 Tevredenheid woonomgeving en leefbaarheid .....	39
3.1 Inleiding.....	39
3.2 Tevredenheid met de woonomgeving – Viveste.....	39
3.3 Beoordeling woonomgeving in percentages.....	40
3.4 Tevredenheid woonomgeving in vergelijking met benchmarks .....	41
3.5 Tevredenheid woonomgeving in vergelijking met voorgaande meting .....	42
3.6 Tevredenheid woonomgeving vergeleken naar wijk .....	44
3.8 Prioriteitenmatrix .....	46
3.9 Samenvatting.....	46
4 Verhuisgeneigdheid en doorstroming.....	49
4.1 Inleiding.....	49
4.2 Huidige woonsituatie.....	49
4.3 Verhuisgeneigdheid .....	51
4.4 Woningzoekenden .....	52
4.5 Scheefwonen.....	53

4.6	Samenvatting.....	54
5	Leefstijlen.....	55
5.1	Inleiding.....	55
5.2	Indeling naar leefstijlen.....	55
5.3	Woonstellingen.....	57
5.4	Persoonskenmerken.....	61
5.5	Samenvatting.....	64
	Bijlage A: Toelichting prioriteitenmatrix.....	66

## Managementsamenvatting

### Inleiding

Deze managementsamenvatting is een beknopte weergave van de belangrijkste resultaten en conclusies. Onder de huurders van Viveste zijn 1.069 online en 199 telefonische enquêtes afgenomen.

### Tevredenheid woning

#### Tevredenheidcijfers

De score die voor de woning in totaal wordt gegeven is een 7,6. Van de onderliggende aspecten scoren de volgende aspecten het hoogst:

- De grootte van de tuin (8,0)
- De onderhoudsstaat van de woning (7,4)
- De grootte van de kamers (7,3)
- Inbraakveiligheid van de woning (7,3)

De onderstaande aspecten worden door de huurders van Viveste (net) onder de norm van USP (7,0) beoordeeld.

Aspecten woning	Viveste
Beveiliging trappenhuis	6,1
Netheid trappenhuis	6,4
Aantal slaapkamers	6,4
De badkamer	6,5
Hoeveelheid bergruimte	6,6
Gehorigheid woning	6,6
Het toilet	6,7

Overzicht 1. Beoordeling aspecten woning lager dan een 7.

#### Prioriteitenanalyse

De helft van de aspecten wordt onder het landelijk gemiddelde beoordeeld. Van deze aspecten hebben er twee een duidelijk hoge belangscore, namelijk de badkamer en het toilet. Deze aspecten komen als eerste in aanmerking voor verbetering. De mate van isolatie, de onderhoudsstaat van de woning, de gehorigheid en de grootte van de kamers kunnen als sterke punten worden gekenmerkt.

#### Vergelijking met landelijke benchmarks en voorgaande meting

Zoals reeds vermeld scoort ongeveer de helft van de aspecten onder het landelijk. De aspecten die aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde scoren zijn:

- Het aantal slaapkamers (-1,1 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Beveiliging van het trappenhuis (-0,6 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Netheid van het trappenhuis (-0,5 t.o.v. het landelijk gemiddelde).

Aspecten die ruim boven het landelijk gemiddelde scoren zijn:

- Grootte van de tuin (+0,5 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Mate van isolatie (+0,4 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Onderhoudsstaat van de woning (+0,4 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Inbraakveiligheid (+0,3 t.o.v. het landelijk gemiddelde).

Ten opzichte van de voorgaande meting in 2007, is er een groot aantal aspecten gedaald. Dit is voor een klein deel toe te schrijven aan de gewijzigde veldwerkmethode en steekproefverdeling. Toch zijn sommige dalingen groot genoeg om vast te kunnen stellen dat de gemiddelde huurder van Viveste wel degelijk minder tevreden is dan in 2007. Vooral het aantal slaapkamers (-1,2) en de gehorigheid van de woning (-0,5) zijn aanzienlijk gedaald ten opzichte van de resultaten van de vorige meting. De daling in de tevredenheid met het aantal slaapkamers is mogelijk te verklaren door een gebrek aan doorstroming. Door de economische crisis zit immers de woningmarkt op het moment ernstig op slot. Dit is een landelijke trend die bijveel corporaties is terug te zien.

#### Resultaten naar wijk

Bij de uitsplitsing naar wijk komen wijken naar voren die opvallend positief (groene kader) of negatief (rode kader) scoren ten aanzien van de elementen van de woning ten opzichte van Viveste totaal.

<u>Positieve score t.o.v. Viveste totaal</u>	<u>Negatieve score t.o.v. Viveste totaal</u>
Zuidwest	Noordoost

#### Aanbevelingen

- De onderhoudsstaat van de badkamers en toiletten evalueren en waar mogelijk verbeteren. Verder zou Viveste de huurders op de hoogte kunnen stellen van de Wet ZAV. Huurders zijn vaak in de veronderstelling dat men zelf geen grote aanpassingen in de woning kan uitvoeren. Vooral huurders die nog lang in de woning willen blijven wonen zijn vaak bereid zelf de woning te verbeteren.
- In een bewonersblad tips geven over hoe de huurders zelf meer bergruimte kunnen creëren.
- Achterhalen of de lage waardering voor het aantal slaapkamers gerelateerd is aan gebrek aan doorstroming.
- Voor zover dat nog niet gebeurt, de portieken en trappenhuisen wekelijks laten schoonmaken door een door Viveste ingehuurd bedrijf. Er op toezien dat deze schoonmaak goed wordt uitgevoerd en de huurders wijzen op hun verantwoordelijkheden bij het schoon en veilig houden van de openbare ruimten door het introduceren van zogenaamde portiekregels.

#### Tevredenheid dienstverlening

##### Tevredenheidscijfers

Van de huurders van Viveste heeft 78% naar eigen zeggen het afgelopen jaar contact gehad met de corporatie. In veel gevallen heeft er telefonisch contact plaatsgevonden (63%). Voornamelijk heeft men contact gehad met de corporatie in verband met een reparatieverzoek of klachten. De dienstverlening wordt in het algemeen zeer goed beoordeeld met een gemiddelde score van een 7,5 en alle aspecten worden boven de norm beoordeeld,

wat een goede prestatie is. De snelheid waarmee men wordt geholpen aan de balie (7,9), klantvriendelijkheid van de medewerkers (7,7), de telefonische bereikbaarheid (7,6) worden het hoogst beoordeeld.

#### *Prioriteitenanalyse*

Het merendeel van de aspecten ligt in de segmenten 'uitbouwen' en 'in stand houden'. Dit is een positief resultaat: deze aspecten worden boven het landelijk gemiddelde beoordeeld. Een uitschieters is het aspect het nakomen van afspraken, dit aspect wordt zeer belangrijk bevonden en heeft een hoge tevredenheid.

#### *Vergelijking met landelijke benchmarks en voorgaande metingen*

De meeste aspecten van de dienstverlening worden gelijk aan of boven het landelijk gemiddelde beoordeeld. Een sterke positieve afwijking ten opzichte van het landelijke gemiddelde is te zien bij de informatie over ontwikkelingen in de wijk (+0,4) en de informatieverstrekking over beschikbare woningen (+0,3). Vergeleken met de voorgaande meting wordt in 2009 het merendeel van de aspecten rondom de gemiddelden van 2007 beoordeeld.

#### *Resultaten naar wijk*

In drie van de vijf wijken (Noordoost, Noordwest en Zuidwest) wordt de dienstverlening redelijk gelijk aan de score van Viveste in totaal beoordeeld. Dit is te verwachten, omdat aspecten ten aanzien van de dienstverlening niet wijkgebonden zijn. Er is slechts één wijk die beduidend lager scoort dan Viveste in totaal, namelijk het centrum en in Zuidoost is er sprake van een hogere beoordeling ten aanzien van de dienstverlening van de corporatie in vergelijking met Viveste in totaal. Dit verschil wordt verklaard door de achtergrondkenmerken van de huurders in deze wijken. Huurders in het centrum zijn in het algemeen jonger en kritischer, voor Zuidoost is het tegendeel waar.

#### *Aanbevelingen*

Momenteel wordt er goed gescoord op de klantvriendelijkheid van de medewerkers en telefonische bereikbaarheid. Huurders vinden deze aspecten zeer belangrijk. Blijf met het proces van klantencontacten vooral op dit niveau doorgaan.

## **Tevredenheid woonomgeving**

#### *Tevredenheidcijfers*

De tevredenheid met de woonomgeving in totaal wordt beoordeeld met een 7,5. Woonomgevingsaspecten die huurders positief beoordelen zijn de nabijheid van scholen, de winkels in de buurt, de hoeveelheid groen en de ligging van de snelwegen. Door huurders wordt ook een aantal aspecten minder goed beoordeeld. Onderstaande aspecten worden onder de 7 beoordeeld.

Aspecten woonomgeving	Viveste
Parkeergelegenheid	6,8
Vandalisme	6,8
Geluidshinder burelen	6,7
Toegankelijkheid minder validen	6,7
Hoeveelheid politie op straat	5,1

Overzicht 2. Beoordeling aspecten woonomgeving lager dan een 7.

### *Prioriteitenanalyse*

Er zijn slechts drie aspecten die onder het landelijk gemiddelde worden beoordeeld. Daarvan vallen twee aspecten in het prioriteitensegment (hoge belangscore en onder het landelijk gemiddelde). Het gaat dan om de geluidshinder van de burens en de buurtbewoners. Er dient opgemerkt te worden dat deze dicht tegen het landelijk gemiddelde aan liggen. Een kleine verbetering zal er dus al voor zorgen dat ze in het segment 'uitbouwen' komen (hoge belang en bovengemiddelde tevredenheid).

### *Vergelijking met landelijke benchmarks en voorgaande meting*

Ten opzichte van de landelijke benchmarks scoren voornamelijk de aspecten die betrekking hebben op de voorzieningen in de omgeving (ver) boven het landelijk gemiddelde. De huurders zijn ook bovengemiddeld tevreden over de hoeveelheid en de kwaliteit van het groen. Het merendeel van de aspecten ten aanzien van de bereikbaarheid, de netheid in de buurt en de veiligheid in de buurt worden rondom het landelijk gemiddelde beoordeeld.

De beoordeling van de aspecten van de woonomgeving liggen voor een groot deel redelijk gelijk aan de resultaten van 2007. Uitzonderingen hierbij zijn:

- Nabijheid van het openbaar vervoer (+0,3)
- Parkeergelegenheid (-0,6);
- Geluidshinder van de burens (-0,5);
- Rust in de wijk (-0,4);
- Mate van vandalisme (-0,4).

### *Resultaten naar wijk*

Uit de uitsplitsing naar wijken kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- In de wijken Zuidoost en Zuidwest zijn de huurders minder tevreden over de voorzieningen in de wijk in vergelijking met de resultaten voor Viveste totaal.
- De huurders uit het centrum beoordelen de speelmogelijkheden voor de kinderen veel lager dan huurders uit andere wijken.
- Huurders uit het centrum zijn verder ook ondergemiddeld tevreden over de veiligheid in de buurt.
- In de wijk Noordoost zijn de huurders bovengemiddeld tevreden over de voorzieningen in de wijk.

### *Aanbevelingen*

Een eventueel verbetertraject zal zich vooral moeten richten op het verbeteren van de sociale cohesie in de wijk. Om dit te bewerkstelligen heeft Viveste de hulp van welwillende buurtbewoners nodig. Samen met huurders die actief willen worden in de wijk kan Viveste gaan bekijken hoe dit verbetertraject verder invulling te geven. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het organiseren van buurtfeesten.

## **Verhuigeneigdheid en doorstroming**

### *Huidige woonsituatie en verhuigeneigdheid*

Gemiddeld wonen huurders van Viveste 9,9 jaar in hun huidige woning, landelijk is dit 13,6 jaar. Het merendeel van de huurders woont in een eengezinswoning (43%) of in een flat of appartement (21%). Verder woont 12% van de huurders in een hoekwoning, 9% in een seniorenwoning, 4% in een maisonnette en 8% in een beneden- of bovenwoning.

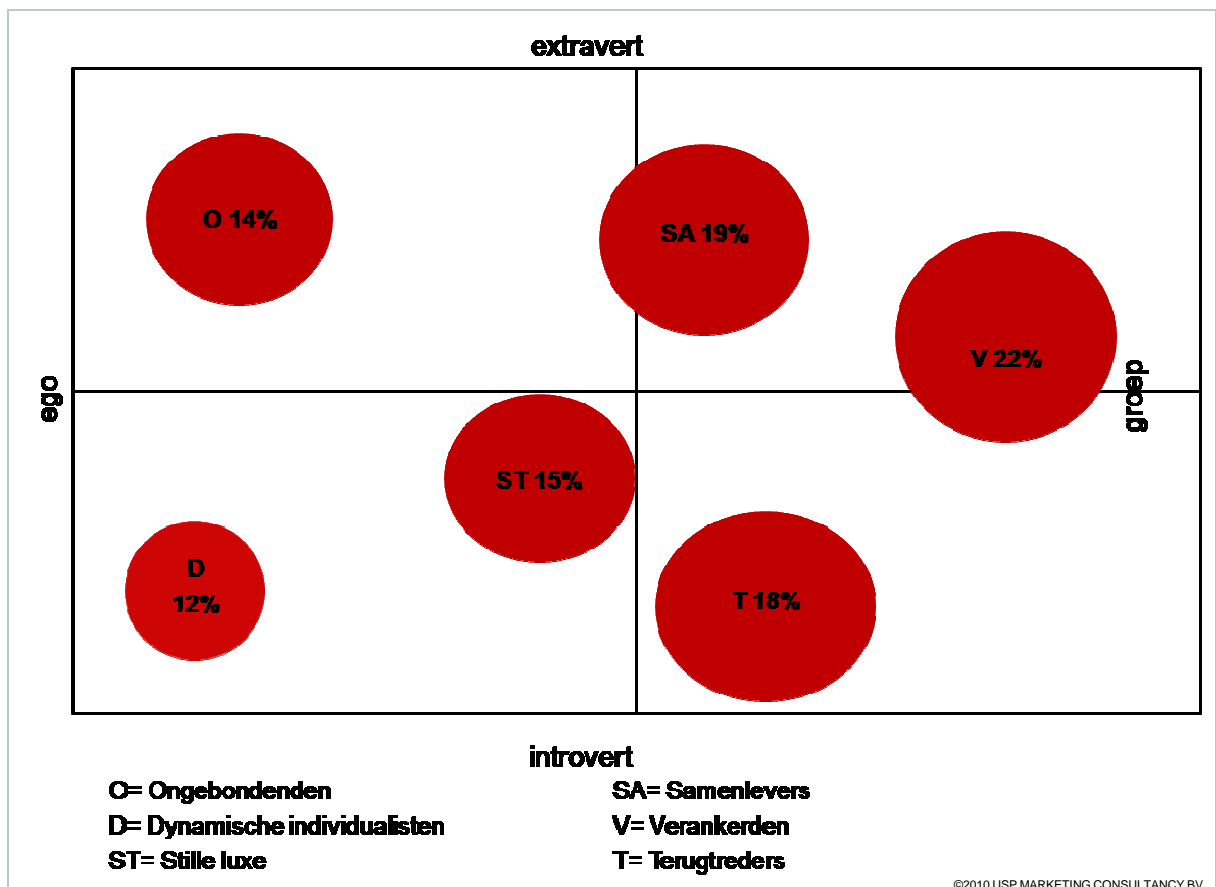
Van de huurders van Viveste is 10% van plan binnen 2 jaar te verhuizen. Van deze groep die zegt binnen twee jaar te gaan verhuizen, geeft 76% aan dat het alleen nog plannen zijn en bij 24% staat de verhuizing al vast. Van de huurders zegt 34% binnen 10 jaar te willen verhuizen en bijna de helft van de huurders (43%) zegt nooit meer te willen verhuizen dan wel meer dan 10 jaar in de huidige woning te blijven wonen.

#### Woningzoekenden

De helft van de huurders van Viveste staat ingeschreven als woningzoekende (50%). Daarvan staat ruim tweederde langer dan vijf jaar ingeschreven (37%). Huurders schrijven zich vaak in voor de zekerheid of om wachttijd op te bouwen. Woningzoekenden zijn daarom niet per definitie ook direct verhuigeneigd.

#### Leefstijlen

De volgende figuur laat zien in welke leefstijlgroepen de huurders van Viveste kunnen worden ingedeeld. Elke ballon in de figuur stelt een leefstijl voor. De plaats in de grafiek zegt ook wat over de leefstijl van de groep. De horizontale as is namelijk de dimensie ego-georiënteerd versus groepsgeoriënteerd en de verticale is staat voor extravert (naar buiten gericht) versus introvert (naar binnen gericht). Uit de figuur blijkt dat de meeste huurders leefstijlen hebben die meer groepsgeoriënteerd zijn (Samenlevers, Verankerden en Terugtrekkers).



Figuur 1. Indeling naar leefstijlen huurders Viveste.

Bij de verschillende leefstijlen horen de volgende kernwaarden:

Ongebonden

- Vrijheid
- Creatief
- Individualistisch
- Avontuur
- Dynamisch

Dynamische Individualisten

- Zakelijk
- Prestatie
- Privacy
- Luxe
- Sportiviteit

Stille luxe

- Gezelligheid
- Buurt
- Gezin
- Genieten
- Ingetogen luxe

Samenlevers

- Gezelligheid
- Buurt
- Geborgenheid
- Gezin
- Plezier
- Genieten

Verankerden

- Huiselijk/knus
- Ouderwets gezellig
- Geborgenheid
- Plezier
- Beschermend
- Conventioneel

Terugtrekers

- Veilige omgeving
- Afhankelijk/passief
- Zuinigheid/spaarzaam/economisch denken en doen

Een groot deel van de huurders (59%) van Viveste valt binnen de groepsgeoriënteerde leefstijlen (De Samenlevers, Terugtrekers en Verankerden). Deze groepen zullen zich sneller inzetten voor de buurt omdat ze veel meer gericht zijn op de samenleving in plaats van op het individu. Verder zijn de Samenlevers en Stille luxe ook nog expliciet gericht op hun buurt (zie kernwaarden). Vanuit deze resultaten is te verwachten dat er onder de huurders van Viveste genoeg belangstelling zal zijn voor participatie. De resultaten van dit onderzoek gaan echter niet diep genoeg om te kunnen vaststellen op welke wijze deze huurders benaderd moeten worden.

De uitsplitsing van de leefstijlen naar de wijken laat zien dat er in het centrum meer huurders wonen met een ego-georiënteerde leefstijl wonen (Ongebonden, Dynamische Individualisten en Stille Luxe). In deze wijk wonen ook meer jongeren en alleenstaanden. Deze resultaten sluiten hier op aan.

De volgende stellingen zijn het meeste van toepassing op de huurders van Viveste:

- Het is belangrijk dat ik in mijn woning mezelf kan zijn.
- Ik vind het belangrijk dat de woning gezellig en comfortabel is.
- Het is belangrijk dat ik thuis een plek voor mezelf heb.

De volgende kenmerken omschrijven de huurders van Viveste het best:

- Betrouwbaar
- Gezellig
- Volwassen
- Zorgzaam

## Onderzoeksverantwoording

### Inleiding

In dit deel geven wij inzicht in de achtergronden van het uitgevoerde onderzoek. Hierdoor kan de lezer zich een beeld vormen van de wijze waarop het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Allereerst wordt nader ingegaan op de *USP Bewonersscan*, vervolgens komen de onderzochte doelgroep, het verloop van het onderzoek en de representativiteit van de steekproef aan bod. Tot slot wordt de rapportopbouw beschreven.

### USP Bewonersscan

De *Bewonersscan* van USP Marketing Consultancy is een jaarlijks tevredenheidsonderzoek onder huurders van woningcorporaties dat in 2010 voor de twaalfde maal wordt uitgevoerd. De monitor is multiciënt; dat wil zeggen dat meerdere organisaties kunnen deelnemen aan het onderzoek. Op deze wijze komt betrouwbare, gedetailleerde informatie voorhanden tegen een gunstige prijs. Uiteraard is de rapportage afgestemd op de specifieke resultaten van de corporatie. De gegevens worden verzameld via telefonische en online enquêtes, waarbij de jaarlijkse gelijkloendheid van de vragen trends zichtbaar kan maken.

Het voorliggende rapport is het verslag van de tweede meting onder huurders van Viveste. In 2005 en 2003 hebben de corporaties AWH Houten en dr Schaepman afzonderlijk aan de bewonersscan deelgenomen. In deze monitor zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

- *Tevredenheid met de woning, over de dienstverlening van de corporatie en met de woonomgeving*
- *Verhuigeneigdheid en woningzoekenden*
- *Leefstijlen.*

Hieronder wordt een uitleg gegeven van de genoemde onderwerpen.

#### *Tevredenheid met de woning, over de dienstverlening van de corporatie en de woonomgeving:*

De tevredenheid van de huurders vormt de basis van de USP Bewonersscan. De tevredenheid wordt door de huurders uitgedrukt in een rapportcijfer en brengt concrete verbeterpunten aan het licht. De corporatie kan vervolgens goed en snel op de verbeterpunten inspelen. De tevredenheid van de huurders is middels dit onderzoek ook heel goed te volgen in tijd omdat de vraagstelling steeds gelijk blijft. Zo kunnen eventueel gedane aanpassingen/verbeteringen goed geëvalueerd worden.

#### *Verhuigeneigdheid en doorstroming:*

In dit deel wordt de verhuigeneigdheid van de huurders behandeld. Ook de redenen waarom huurders juist gekozen hebben voor de woning of buurt komen aan bod. Verder heeft Viveste specifieke vragen opgenomen in het onderzoek om meer inzicht te krijgen in de groep woningzoekende huurders.

### Leefstijlen:

In dit deel komen bepaalde levensstijlelementen van de huurders aan de orde. Deze geven de mogelijkheid om de bewoners in bepaalde doelgroepen in te delen. De huurders geven in dit hoofdstuk ook hun mening over verschillende stellingen die te maken hebben met leven en wonen.

Bij de verschillende onderwerpen is een vergelijking gemaakt tussen de prestaties van de corporatie en het de landelijke, regionale, niet-stedelijke en kleinere corporatie gemiddelde. Waar mogelijk is ook een vergelijking met de voorgaande meting van Viveste (2007) gemaakt. Tot slot zijn de tevredenheidscijfers uitgesplitst naar wijk.

### Representativiteit van de steekproef

Onder de representativiteit van een steekproef wordt verstaan dat de onderzoeksresultaten een goede weergave zijn van de situatie in de gehele onderzoekspopulatie. In deze meting is de onderzoekspopulatie gedefinieerd als 'alle huurders van Viveste'.

Viveste heeft woningbezit in 5 verschillende wijken in Houten en een klein deel van het bezit ligt in omliggende kernen. Naar alle huurders zijn brieven gestuurd met een uitnodiging voor het onderzoek. In totaal hebben 4.722 huurders een brief ontvangen met een code en wachtwoord om online aan het onderzoek deel te kunnen nemen. Uiteindelijk hebben er 1.069 huurders online deelgenomen aan het onderzoek. Dit komt neer op een respons van 23%, wat ruim twee keer hoger ligt dan de gemiddelde online respons onder huurders van corporaties. Dit toont de grote betrokkenheid van de huurders van Viveste. Aan online onderzoek doen naar verhouding meer jongeren mee dan ouderen. Om dit recht te trekken, heeft USP het telefonische veldwerk gericht op de oudere huurders. Op deze wijze is er een steekproef ontstaan waarin elke leeftijdsgroep in dezelfde verhouding voorkomt als in de populatie (dit geldt ook voor de wijken afzonderlijk). In Tabel 1 is het responsoverzicht van de Bewonersscan 2009 van Viveste weergegeven.

<b>Huurders Viveste</b>		
Totaal bestand (aantal brieven verstuurd)	4722	
<b>Geslaagde interviews online</b>	<b>1.069</b>	23%
	-----	
Bruto benadering telefonisch	354	
Foute nummers	75	
Niet bereikbaar tijdens veldwerkperiode	3	
Fysieke beperkingen	22	
	-----	
Bruto belbestand	254	100%
Weigering	55	22%
<b>Geslaagde interviews telefonisch</b>	<b>199</b>	78%
<b>Geslaagde interviews totaal</b>	<b>1.268</b>	

Tabel 1. Response overzicht

In Tabel 2 staan de geslaagde interviews per wijk weergegeven.

Geslaagde interviews per wijk	N
Centrum	190
Noordoost	386
Zuidoost	112
Noordwest	426
Zuidwest	128
Buiten (Houten)	26

Tabel 2. Response overzicht per wijk.

Er hebben slechts 26 huurders deelgenomen die buiten Houten wonen. Deze resultaten zijn wel in deze rapportage opgenomen maar er zullen geen uitspraken over worden gedaan.

Het veldwerk van de Bewonersscan van Viveste is dual uitgevoerd, dat wil zeggen dat huurders zowel telefonisch als online hebben kunnen deelnemen aan het onderzoek. Dual onderzoek heeft aan aantal voor- en nadelen. Deze zullen hiernavolgend kort uiteen worden gezet.

*Voordelen:*

- Het grotere bereik waardoor de steekproef representatiever is. Met online onderzoek wordt over het algemeen relatief meer jonge huurders bereikt, via telefonisch onderzoek iets meer huurders van ouder dan 35 jaar. Door beide veldwerkmethodes in te zetten, wordt een zo breed mogelijke groep van huurders bereikt en blijft geen enkele groep onderbelicht in de steekproef.
- Online onderzoek is goedkoper, hiermee worden de veldwerkkosten aanzienlijk gedrukt.
- Steeds meer corporaties voeren onderzoeken deels online uit en dus niet meer 100% telefonisch, zo ook dus Viveste. Dit is met name een (representatief) voordeel met het oog op de toekomst, waarin steeds meer online onderzoek onder huurders worden gedaan. Dit komt de vergelijking met toekomstig onderzoek dus ten goede.

*Nadelen:*

- Bij online (en schriftelijk) onderzoek heeft men niet te maken met een interviewer, waardoor respondenten wat meer geneigd kunnen zijn tot het geven van extreme antwoorden (bijvoorbeeld: sneller een 1 of een 10 geven bij het noemen van een rapportcijfer om de tevredenheid op een bepaald aspect uit te drukken). Aan de telefoon is er sprake van een interviewer en daarmee gepaard gaat de zogenaamde 'friendliness bias'. Dit wil zeggen dat respondenten aan de telefoon wat minder de neiging hebben zeer negatief of positief te antwoorden, omdat men een interviewer aan de lijn heeft. Ook de sociale wenselijkheid speelt bij telefonische onderzoek een grotere rol dan bij online onderzoek.

Zoals uit genoemde voor- en nadelen van dual onderzoek blijkt, zijn respondenten die een vragenlijst online invullen kritischer en negatiever dan respondenten die telefonisch ondervraagd worden. Afwijkingen ten opzichte van voorgaande metingen zijn hierdoor deels te wijten aan de verschillende veldwerkmethodes. De

verschillen die hierdoor ontstaan zijn echter altijd minimaal. Daarom heeft USP besloten hier niet voor te corrigeren. Correcties die dit jaar zullen worden toegepast, moeten namelijk om de vergelijkbaarheid intact te houden, ook de komende jaren worden uitgevoerd (online-onderzoek is namelijk niet meer weg te denken). Daar komt bij dat de steekproef door te sturen op het veldwerk erg goed is afgestemd op de populatie en vormt een goede nulmeting voor onderzoeken in het vervolg. Hoewel er niet voor deze verschillen is gecorrigeerd, zal er wel rekening mee gehouden worden bij het interpreteren van de cijfers.

Naast een beschouwing van de representativiteit kan een blik op de verdelingen van de steekproefkenmerken een aanvullend beeld verschaffen van de aard van het gegevensbestand. Hiertoe leggen wij de verdelingen in de steekproef naast de landelijke cijfers voor huurders van corporaties. Tabel 3 toont de percentages.

<b>Geslacht</b>	Viveste 2009	Viveste 2007	Landelijk
Man	42%	37%	36%
Vrouw	58%	63%	64%
<b>Situatie huishouden</b>	Viveste 2009	Viveste 2007	Landelijk
Alleenstaand	36%	34%	41%
Samenwonend/gehuwd zonder kinderen	28%	30%	33%
Samenwonend/gehuwd met kinderen	24%	21%	18%
Een ouder gezin	10%	15%	8%
Anders	2%	0%	0%
<b>Leeftijd (van zelfstandig wonende)</b>	Viveste 2009	Viveste 2007	Landelijk
20-44 jaar	34%	35%	27%
45-64 jaar	44%	36%	38%
65-79 jaar	17%	19%	26%
ouder dan 80 jaar	4%	10%	9%
<b>Netto maandinkomen</b>	Viveste 2009	Viveste 2007	Landelijk
Minder dan 1100 euro	20%	23%	27%
Tussen 1100 en 1700 euro	34%	32%	44%
Tussen de 1700 en 2400 euro	31%	32%	20%
Meer dan 2400 euro	15%	13%	8%

Tabel 3. Verdeling steekproef versus landelijke cijfers.

## Analyse en Rapportage

Bij de analyse en rapportage van de resultaten wordt een onderscheid gemaakt tussen stedelijke en niet-stedelijke gebieden. Deze indeling is aan de hand van CBS-gegevens bepaald. Het CBS onderscheidt 5

gradaties van stedelijkheid: 1=sterk stedelijk; 2=stedelijk; 3=matig stedelijk; 4=weinig stedelijk; 5=niet-stedelijk. In dit onderzoek worden groep 1 en groep 2 samengevat in de groep stedelijk. De groepen 3, 4 en 5 komen hier in de groep niet-stedelijke. Volgens het CBS vallen de woningen van Viveste in een matig stedelijk (gradatie 3), dus valt Viveste in dit onderzoek onder de groep niet-stedelijk. Daarnaast wordt er onderscheid gemaakt naar grotere en kleinere corporatie. Een corporatie valt onder 'kleinere corporatie' wanneer het minder dan 5.000 woningen bezit. Volgens deze indeling valt Viveste onder kleinere corporaties.

Dit rapport bevat 5 hoofdstukken. In hoofdstuk 1 komt de tevredenheid van huurders met de woning aan bod, gevolgd door hoofdstuk 2 waar de tevredenheid ten aanzien van de dienstverlening van Viveste naar voren komt. In hoofdstuk 3 wordt de tevredenheid over de woonomgeving en leefbaarheid in de wijk behandeld. Hoofdstuk 4 beschrijft de verhuisgeneigdheid van de huurders en in hoofdstuk 5 komen de leefstijlen van de huurders van Viveste aan bod.



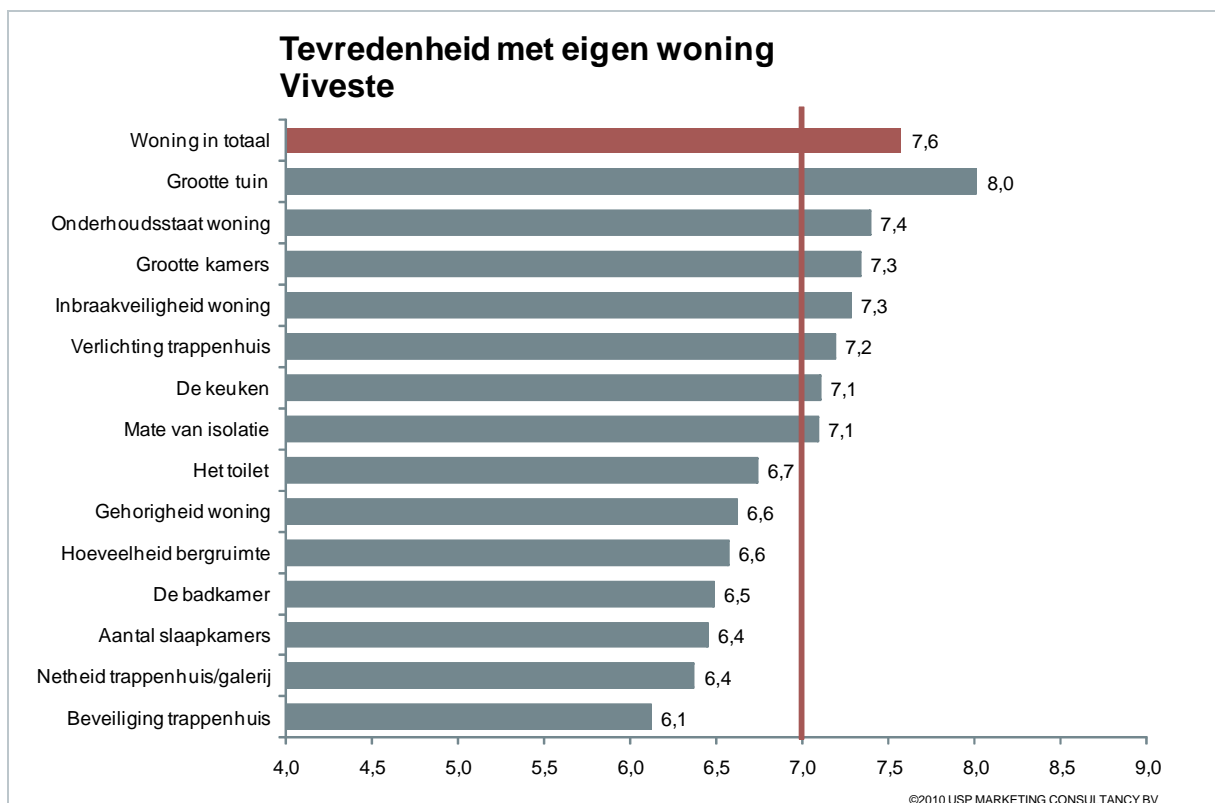
# 1 Tevredenheid woning

## 1.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de resultaten uit het onderzoek over de tevredenheid van de huurders met de woning. Paragraaf 1.2 bevat een beschrijving van de tevredenheid met de woning in rapportcijfers en in paragraaf 1.3 wordt de tevredenheid weergegeven in percentages. In paragraaf 1.4 worden de cijfers van Viveste vergeleken met de benchmarks en in paragraaf 1.5 wordt een vergelijking met voorgaande metingen weergegeven. Vervolgens wordt in paragraaf 1.6 een uitsplitsing naar wijk weergegeven en in paragraaf 1.7 wordt weergegeven in hoeverre de huurders behoefte hebben aan aanpassingen in de woning en in paragraaf 1.8 komt de prioriteitenmatrix aan bod. Het hoofdstuk wordt in paragraaf 1.9 afgesloten met een beknopte samenvatting.

## 1.2 Tevredenheid met de woning – Viveste

In deze paragraaf komt de tevredenheid met betrekking tot de woning aan de orde. Als eerste wordt hier de tevredenheid van de huurders van Viveste over de verschillende aspecten van de woning weergegeven. Uit de ervaring van USP met tevredenheidsonderzoeken blijkt dat waarderingen onder het cijfer 7 niet als voldoende kunnen worden beschouwd. Deze norm is in de figuur met een rode lijn weergegeven.



Figuur 2. Tevredenheid met eigen woning Viveste in rapportcijfers.

Uit Figuur 2 blijkt dat de huurders van Viveste de woning in totaal beoordelen met een 7,6, wat een goede score is. Van de onderliggende veertien aspecten worden er zeven aspecten hoger dan de norm (7) beoordeeld. De aspecten die het hoogste worden beoordeeld, zijn de grootte van de tuin (8,0), de onderhoudsstaat van de woning (7,4), de grootte van de kamers en de inbraakveiligheid van de woning (beide 7,3).

Elementen van de woning die achter blijven zijn de volgende:

- Beveiliging van het trappenhuis (6,1)
- Netheid van het trappenhuis en/of de galerij (6,4)
- Aantal slaapkamers (6,4)
- De badkamer (6,5)
- Hoeveelheid bergruimte (6,6)
- Gehorigheid van de woning (6,6)
- Het toilet (6,7)

De huurders die de badkamer, de keuken of het toilet met een cijfer lager dan een 7 beoordelen, is gevraagd naar de belangrijkste verbeterpunten voor het betreffende aspect. Van het totaal aantal huurders heeft 40% de badkamer met een cijfer lager dan een 7 beoordeeld, 27% heeft de keuken met een cijfer lager dan een 7 beoordeeld en ten aanzien van het toilet bedraagt dit percentage 34%. In het onderstaande overzicht staan de meest genoemde verbeterpunten van de huurders per aspect weergegeven.

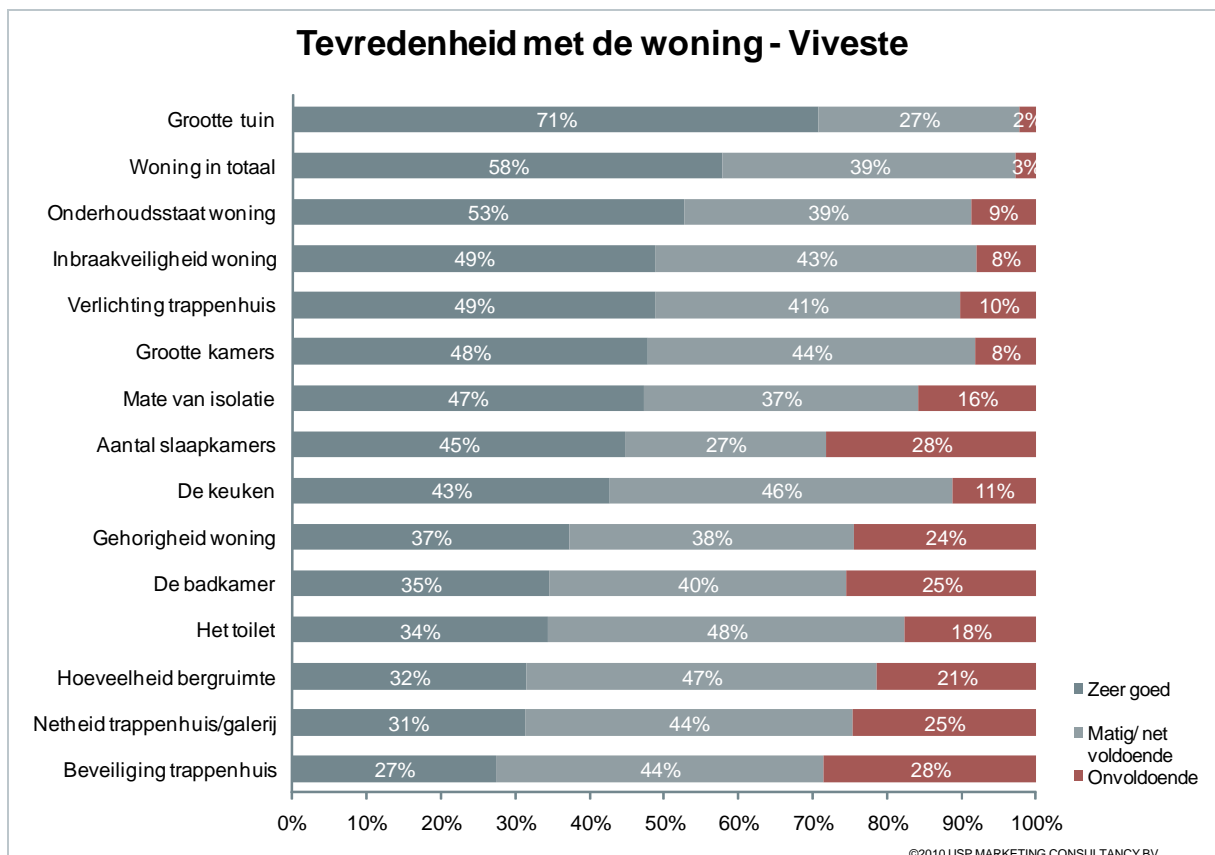
Meest genoemde verbeterpunten badkamer	
▪ De badkamer is te klein	▪ Badkamer renoveren/moderniseren
▪ Tegels vernieuwen	▪ Ventilatie verbeteren/vocht verminderen
▪ Indeling ruimte	
Meest genoemde verbeterpunten keuken	
▪ Keuken renoveren/moderniseren	▪ De keuken is te klein
▪ Kastjes vernieuwen	▪ Keukenblok vernieuwen
Meest genoemde verbeterpunten toilet	
▪ Grootte van het toilet	▪ Sanitair vernieuwen
▪ Tegelwerk vernieuwen	▪ Vervangen toiletpot

Ook is gevraagd naar concrete verbeterpunten ten aanzien van de woning. Van de huurders noemt 61% een verbeterpunt. De onderstaande verbeterpunten worden door het totaal aantal huurders het meest genoemd:

Concrete verbeterpunten woning	
▪ Badkamer vernieuwen (17%)	▪ Meer bergruimte (5%)
▪ Keuken vernieuwen (8%)	▪ Verbeteren van de isolatie (5%)
▪ Sanitair vernieuwen (7%)	

### 1.3 Beoordeling woning in percentages

In Figuur 3 is weergegeven in hoeverre de aspecten met betrekking tot de woning als 'zeer goed', 'matig/net voldoende' of 'onvoldoende' worden beoordeeld door de huurders van Viveste. Onder 'zeer goed' wordt verstaan een cijfer gelijk aan of hoger dan 8, een 6 of 7 is 'matig' of 'net voldoende' en lager dan een 6 wordt gezien als 'onvoldoende'.



Figuur 3. Tevredenheid met eigen woning Viveste in percentages.

De volgende aspecten worden door meer dan 50% van de huurder als zeer goed beoordeeld:

- Grootte van de tuin (71% zeer goed);
- Woning in totaal (58% zeer goed);
- Onderhoudsstaat van de woning (53% zeer goed).

De volgende aspecten worden door relatief veel huurders als onvoldoende beoordeeld:

- Het aantal slaapkamers (28% onvoldoende);
- Beveiliging van het trappenhuis (28% onvoldoende).
- De badkamer (25% onvoldoende);
- Netheid van het trappenhuis en/of de galerij (25% onvoldoende);
- Gehorigheid van de woning (24% onvoldoende);
- Hoeveelheid bergruimte (21% onvoldoende).

Uit de beoordeling van de woning in percentages komt wederom naar voren dat de grootte van de tuin, de woning in totaal en de onderhoudsstaat van de woning goed beoordeeld worden en dat de huurders minder tevreden zijn over het aantal slaapkamers, de beveiliging en de netheid van het trappenhuis en de badkamer.

Uit ervaring weet USP dat het aantal slaapkamers veelal niet onder de 7 wordt gewaardeerd. Om deze reden is er nader gekeken naar dit aspect. Uit deze diepgaandere analyses kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Het zijn vooral de gezinnen met kinderen die dit aspect relatief vaak met een cijfer lager dan een zes beoordelen.
- Vooral de verhuisgeneigden beoordelen dit aspect bovengemiddeld vaak met een cijfer onder de zes (44%).

Bovenstaande conclusies doen vermoeden dat de lage gemiddelde score voor het aantal slaapkamers vooral te toe te schrijven is aan het gebrek aan doorstroming. In andere woorden, de huurders willen graag verhuizen maar ze kunnen niet. De resultaten van dit onderzoek gaan echter niet diep genoeg om dit met zekerheid vast te kunnen stellen.

#### 1.4 Tevredenheid woning in vergelijking met benchmarks

In Tabel 4 worden de scores van alle aspecten afgezet tegen het landelijke gemiddelde, het regionale gemiddelde, het niet-stedelijke en het kleinere corporaties gemiddelde. De verschillen tussen de cijfers van Viveste en de landelijke cijfers zijn aangegeven in de derde kolom. Wanneer de verschillen groter zijn dan 0,2 punten, zijn de verschillen rood (=negatief verschil ten opzichte van landelijke cijfers) of groen (=positief verschil ten opzichte van landelijke cijfers) gemaakt.

Woning	Viveste	+/-	Landelijk	Regio West	Niet-stedelijk	Kleinere corporaties
Aantal slaapkamers	6,4	-1,1	7,5	7,6	7,6	7,6
Grootte kamers	7,3	0,0	7,3	7,4	7,3	7,3
Gehorigheid woning	6,6	0,2	6,4	6,5	6,5	6,5
Mate van isolatie	7,1	0,4	6,7	6,7	6,8	6,8
Onderhoudsstaat woning	7,4	0,4	7,0	6,8	7,0	7,0
Badkamer	6,5	-0,2	6,7	6,8	6,7	6,7
Keuken	7,1	0,2	6,9	6,8	6,9	6,9
Toilet	6,7	-0,2	6,9	6,8	6,9	6,9
Inbraakveiligheid woning	7,3	0,3	7,0	7,0	7,1	7,1
Beveiliging trappenhuis/galerij	6,1	-0,6	6,7	6,6	6,8	6,8
Verlichting trappenhuis/galerij	7,2	-0,2	7,4	7,7	7,5	7,5
Netheid trappenhuis/galerij	6,4	-0,5	6,9	7,2	7,0	6,9
Hoeveelheid bergruimte	6,6	-0,1	6,7	6,8	6,7	6,7
Grootte tuin	8,0	0,5	7,5	7,6	7,6	7,6
<b>Woning in totaal</b>	<b>7,6</b>	<b>0,1</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>

Tabel 4. Tevredenheid woning Viveste vergeleken met de benchmarks.

Uit Tabel 4 blijkt dat ongeveer de helft van de aspecten onder het landelijk gemiddelde wordt beoordeeld. De aspecten die aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde scoren zijn:

- Het aantal slaapkamers (-1,1 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Beveiliging van het trappenhuis (-0,6 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Netheid van het trappenhuis (-0,5 t.o.v. het landelijk gemiddelde).

Verder is te zien dat er ook een aantal aspecten is dat ruim boven het landelijk gemiddelde scoort:

- Grootte van de tuin (+0,5 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Mate van isolatie (+0,4 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Onderhoudsstaat van de woning (+0,4 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Inbraakveiligheid (+0,3 t.o.v. het landelijk gemiddelde).

### 1.5 De woning vergeleken met voorgaande metingen

In Tabel 5 en Tabel 6 worden de tevredenheidsscores van dit jaar vergeleken met die van voorgaande metingen. De scores van de aspecten die meer dan 0,2 punten verschillen, zijn rood (=negatief verschil ten opzichte voorgaande meting) of groen (=positief verschil ten opzichte van voorgaande meting) gemaakt.

Woning	Viveste		
	2009	+/-	2007
Aantal slaapkamers	6,4	-1,2	7,6
Grootte kamers	7,3	-0,2	7,5
Gehorigheid woning	6,6	-0,5	7,1
Mate van isolatie	7,1	-0,4	7,5
Onderhoudsstaat woning	7,4	-0,2	7,6
Badkamer	6,5	-0,2	6,7
Keuken	7,1	-0,2	7,3
Toilet	6,7	-0,4	7,1
Inbraakveiligheid woning	7,3	-0,2	7,5
Beveiliging trappenhuis	6,1	0,0	6,1
Verlichting trappenhuis	7,2	-0,3	7,5
Netheid trappenhuis/galerij	6,4	0,1	6,3
Hoeveelheid bergruimte	6,6	-0,4	7,0
Grootte tuin	8,0	-0,2	8,2
<b>Woning in totaal</b>	<b>7,6</b>	<b>-0,2</b>	<b>7,8</b>

Tabel 5. Tevredenheid woning Viveste vergeleken met voorgaande metingen.

Uit Tabel 5 blijkt dat het merendeel van de aspecten ten opzichte van voorgaande meting (2007) gedaald zijn. Er moet rekening mee gehouden worden dat dit deels te maken heeft met de gewijzigde veldwerkmethode en steekproefverdeling. Sommige dalingen zijn groot genoeg om te kunnen vaststellen dat de gemiddelde huurder van Viveste wel degelijk minder tevreden is dan in 2007. Vooral het aantal slaapkamers en de gehorigheid van

de woning zijn aanzienlijk gedaald ten opzichte van de resultaten van de vorige meting (2007). Landelijk gezien zijn de cijfers tussen 2007 en 2009 erg stabiel gebleven.

Woning	Landelijke cijfers		
	2009	+/-	2007
Aantal slaapkamers	7,5	-0,1	7,6
Grote kamers	7,3	0,0	7,3
Gehorigheid woning	6,4	-0,1	6,5
Mate van isolatie	6,7	0,0	6,7
Onderhoudsstaat woning	7,0	0,0	7,0
Badkamer	6,7	0,1	6,6
Keuken	6,9	0,0	6,9
Toilet	6,9	0,1	6,8
Inbraakveiligheid woning	7,0	0,1	6,9
Beveiliging trappenhuis	6,7	0,0	6,7
Verlichting trappenhuis	7,4	0,0	7,4
Netheid trappenhuis/galerij	6,9	0,0	6,9
Hoeveelheid bergruimte	6,7	0,1	6,6
Grote tuin	7,5	-0,1	7,6
<b>Woning in totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>0,0</b>	<b>7,5</b>

Tabel 6. Vergelijking landelijke tevredenheid woning 2009 met 2006.

## 1.6 Tevredenheid woning vergeleken naar wijk

In Tabel 7 is de uitsplitsing naar wijk weergegeven. In deze tabel worden de cijfers van elke wijk vergeleken met de beoordeling van Viveste in totaal. Wanneer het cijfer meer dan 0,2 punt positief afwijkt van de beoordeling van Viveste in totaal, is deze in het donkergroen weergegeven. Bij een afwijking tussen de 0,0 en 0,2 zijn de cijfers lichtgroen gemaakt en bij een afwijking tussen de -0,20 en 0,0 oranje. Tot slot is een negatieve afwijking van meer 0,2 punt in het rood weergegeven.

Uit de tabel komt naar voren dat voor Noordoost veel aspecten rood gekleurd zijn. Dat wil zeggen dat deze aspecten ruim onder het gemiddelde van Viveste in totaal worden beoordeeld. Vooral de aspecten aangaande het trappenhuis en de galerij worden in deze wijk erg laag beoordeeld.

In de wijken Zuidwest en Zuidoost zijn de meeste aspecten donkergroen gekleurd, wat inhoudt dat de huurders in deze wijken aanzienlijk meer tevreden zijn dan de gemiddelde huurders van Viveste. In Zuidoost geldt dat overigens niet voor het aantal slaapkamers, dit aspect wordt met een 6,0 erg laag beoordeeld in deze wijk.

LEGENDA							
	Positieve afwijking van Viveste totaal van meer dan +0,2						
	Positieve afwijking van Viveste totaal tussen de 0,0 en 0,20						
	Negatieve afwijking van Viveste totaal tussen de - 0,20 en 0,0						
	Negatieve afwijking van Viveste totaal van meer dan -0,2						
	Viveste Totaal	Centrum	Noordoost	Zuidoost	Noordwest	Zuidwest	Buiten
<b>Woning</b>							
Het aantal slaapkamers	6,4	6,5	6,3	6,0	6,5	6,9	6,7273
De grootte van de kamers	7,3	7,5	7,3	7,4	7,3	7,4	7,1
De gehorigheid van de woning	6,6	6,9	6,3	7,3	6,4	7,3	6,2
De mate waarin de woning geïsoleerd is	7,1	7,3	6,8	7,9	6,8	7,9	6,0
De onderhoudsstaat van de woning	7,4	7,6	7,1	7,9	7,3	8,0	6,6
De badkamer	6,5	6,4	6,0	7,3	6,5	7,6	5,9
De keuken	7,1	7,5	7,1	7,0	6,9	7,3	6,2
Het toilet	6,7	6,5	6,5	7,2	6,7	7,6	6,0
De inbraakveiligheid van de woning	7,3	7,6	7,0	7,8	7,1	7,9	6,7
De beveiliging van het trappenhuis	6,1	6,2	4,9	7,3	6,4	7,0	-
De verlichting in het trappenhuis	7,2	7,3	6,6	7,3	7,2	7,4	-
De nethed van het trappenhuis en de galerijen	6,4	6,4	5,5	7,1	6,8	6,7	-
De hoeveelheid bergruimte	6,6	5,2	6,7	6,9	6,8	7,2	7,0
De grootte van de tuin	8,0	6,4	8,1	7,9	7,9	8,2	8,2
<b>De woning in totaal</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	<b>7,3</b>
<b>N</b>	1268	190	386	112	426	128	26

Tabel 7. Tevredenheid woning Viveste naar wijk.

## 1.7 Behoeftte aan aanpassingen in de woning

Aan de huurders is de vraag voorgelegd of ze iets aan de woning willen verbouwen of aanpassen. Van de huurders geeft 14% aan graag iets aan de woning te willen veranderen wat volgens hen nu nog niet is toegestaan door de corporatie (landelijk wil 18% graag iets aan de woning veranderen). Aan de huurders, die aangegeven hebben graag iets in of om de woning te willen aanpassen, is gevraagd wat ze willen aanpassen. In het onderstaande overzicht staan de meest genoemde antwoorden weergegeven van de groep huurders die graag iets aan de woning wilt aanpassen.

Gewenste aanpassingen woning	
▪ Badkamer vervangen (30%)	▪ Dakkapel (22%)
▪ Ventilatie verbeteren (24%)	▪ Vervangen toilet (19%)
▪ Vervangen keuken (19%)	▪ Aanbouw (11%)

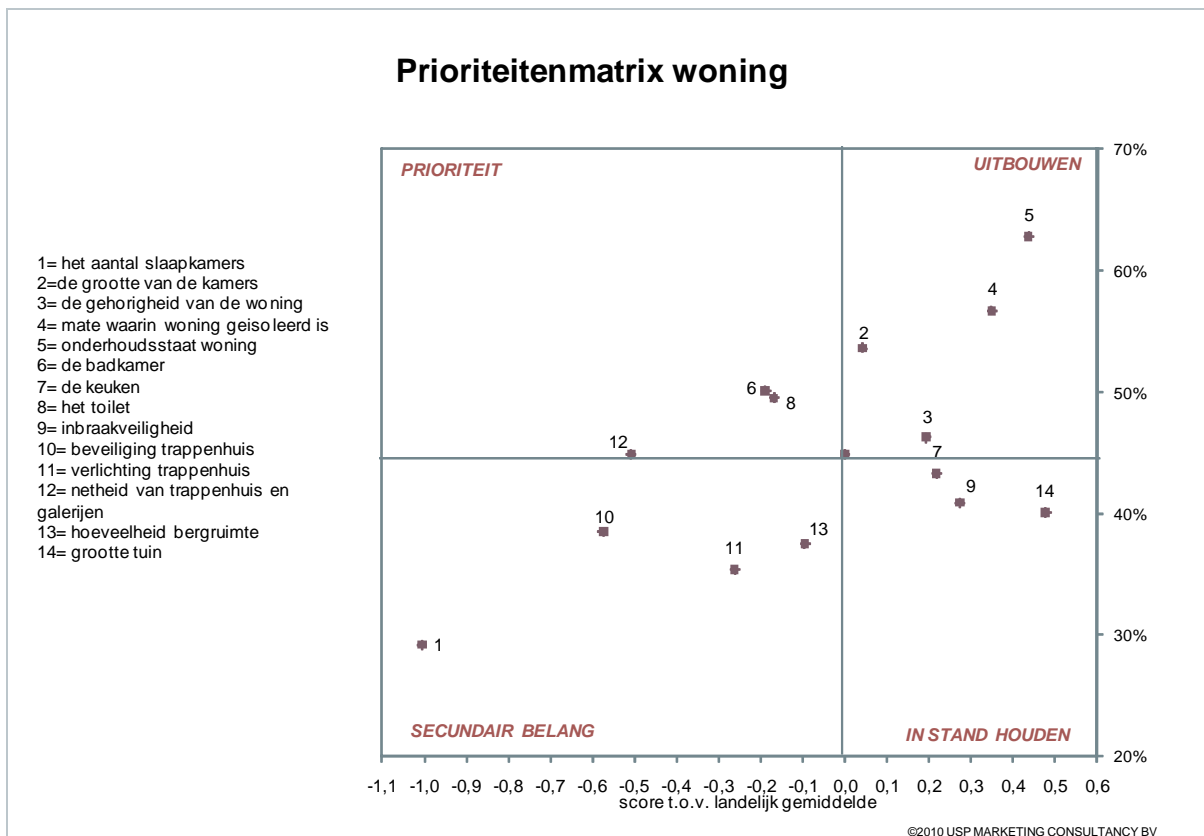
Bovengenoemde gewenste aanpassingen liggen in lijn met de elementen van de woning die door de huurders het laagst worden beoordeeld (zie paragraaf 1.2).

## 1.8 Prioriteitenmatrix

In deze paragraaf worden de verbeterprioriteiten voor Viveste met betrekking tot de woning beschreven. Figuur 3 toont de prioriteitenmatrix. In de prioriteitenmatrix worden 2 cijfers tegen elkaar uitgezet:

- 1) de relatieve score van het aspect ten opzichte van het landelijk gemiddelde;
- 2) het belang van het aspect (berekend aan de hand van de correlatie (maat van de samenhang) tussen de tevredenheid met het aspect en de tevredenheid met de woning in geheel).

Een verdere uitleg van de prioriteitenmatrix is te vinden in Bijlage A.



Figuur 4. Prioriteitenmatrix woning.

Uit Figuur 4 komt naar voren dat er evenveel aspecten links als rechts van de verticale as liggen. Aspecten links van de as scoren lager dan het landelijk gemiddelde. Van deze aspecten hebben er twee een bovengemiddelde belangscore, namelijk de badkamer en het toilet. Deze aspecten vallen in het zogenaamde prioriteitensegment en komen als eerste in aanmerking voor verbetering. Aan de rechterkant van de as is er ook een aantal aspecten te vinden die een bovengemiddelde belangscore hebben, namelijk de grootte van de kamers, de mate van isolatie, de gehorigheid en de onderhoudsstaat van de woning. Omdat deze aspecten boven het landelijk gemiddelde scoren en een hoge mate van samenhang vertonen met de woning in totaal, kunnen deze aspecten worden bestempeld als sterke punten. De tevredenheid ten aanzien van het aantal slaapkamers valt in het segment 'secundair belang'. Voor Viveste heeft laatstgenoemde aspect minder prioriteit, want het is een statisch aspect en daarom lastig om aan te pakken. Ook de hoeveelheid bergruimte en de aspecten aangaande het trappenhuis en/of de galerij hebben een ondergemiddelde belangscore waardoor ze uit het prioriteitensegment blijven.

## 1.9 Samenvatting

### *Tevredenheidcijfers*

In dit hoofdstuk heeft de tevredenheid van de huurders met de woning centraal gestaan. De tevredenheid met de woning in totaal wordt door de huurders van Viveste gemiddeld met een 7,6 beoordeeld, wat een goede score is. Gekeken naar de verschillende aspecten van de woning worden zeven van de veertien onderliggende aspecten hoger dan een zeven beoordeeld, waarbij de grootte van de tuin (8,0), de onderhoudsstaat van de woning (7,4) en de grootte van de kamers (7,3) het hoogst worden beoordeeld. De volgende aspecten worden door relatief veel huurders met een cijfer onder de 6 beoordeeld:

- Het aantal slaapkamers (28% onvoldoende)
- Beveiliging van het trappenhuis (28% onvoldoende)
- De badkamer (25% onvoldoende)
- Netheid van het trappenhuis en/of de galerij (25% onvoldoende)
- Gehorigheid van de woning (24% onvoldoende)
- Hoeveelheid bergruimte (21% onvoldoende)

### *Prioriteitenmatrix*

De helft van de aspecten worden onder het landelijk gemiddelde beoordeeld. Van deze aspecten hebben er twee een duidelijk hoge belangscore, namelijk de badkamer en het toilet. Deze aspecten komen als eerste in aanmerking voor verbetering. De mate van isolatie, de onderhoudsstaat van de woning, de gehorigheid en de grootte van de kamers kunnen als sterke punten worden gekenmerkt omdat deze boven het landelijk gemiddelde worden beoordeeld en ook een hoge belangscore hebben.

### *Vergelijking met landelijke benchmarks*

Zoals al bleek scoort ongeveer de helft van de aspecten onder het landelijk gemiddelde. De aspecten die aanzienlijk lager dan het landelijk gemiddelde scoren zijn:

- Het aantal slaapkamers (-1,1 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Beveiliging van het trappenhuis (-0,6 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Netheid van het trappenhuis (-0,5 t.o.v. het landelijk gemiddelde).

Aspecten die ruim boven het landelijk gemiddelde scoren, zijn:

- Grootte van de tuin (+0,5 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Mate van isolatie (+0,4 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Onderhoudsstaat van de woning (+0,4 t.o.v. het landelijk gemiddelde);
- Inbraakveiligheid (+0,3 t.o.v. het landelijk gemiddelde).

### *Verbetertraject*

De bovenstaande 3 analyses bekeken raadt USP het aan om bij het verbetertraject uit te gaan van aspecten die onder de norm beoordeeld worden. Viveste zal zich dan de komende jaren moeten richten op de volgende speerpunten:

- De onderhoudsstaat van de badkamers en toiletten evalueren en waar mogelijk verbeteren.
- In een bewonersblad tips geven over hoe de huurders zelf meer bergruimte kunnen creëren.
- Achterhalen of de lage waardering voor het aantal slaapkamers gerelateerd is aan gebrek aan doorstroming.

- Voor zover dat nog niet gebeurd, de portieken en trappenhuizen wekelijks laten schoonmaken door een door Viveste ingehuurd bedrijf. Er op toezien dat deze schoonmaak goed wordt uitgevoerd en de huurders wijzen op hun verantwoordelijkheden door het introduceren van zogenaamde portiekregels.

#### *Vergelijking met voorgaande metingen*

Ten opzichte van de voorgaande meting in 2007, is er een groot aantal aspecten gedaald. Dit is voor een klein deel toe te schrijven aan de gewijzigde veldwerkmethode en steekproefverdeling. Toch zijn sommige dalingen groot genoeg om vast te kunnen stellen dat de gemiddelde huurder van Viveste wel degelijk minder tevreden is dan in 2007. Vooral het aantal slaapkamers (-1,2) en de gehorigheid van de woning (-0,5) zijn aanzienlijk gedaald ten opzichte van de resultaten van de vorige meting.

#### *Resultaten naar wijk*

Bij de uitsplitsing naar wijk komen wijken naar voren die opvallend positief (groene kader) of negatief (rode kader) scoren ten aanzien van de elementen van de woning ten opzichte van Viveste totaal.

<u>Positieve score t.o.v. Viveste totaal</u>	<u>Negatieve score t.o.v. Viveste totaal</u>
Zuidwest	Noordoost

## 2 Tevredenheid dienstverlening

### 2.1 Inleiding

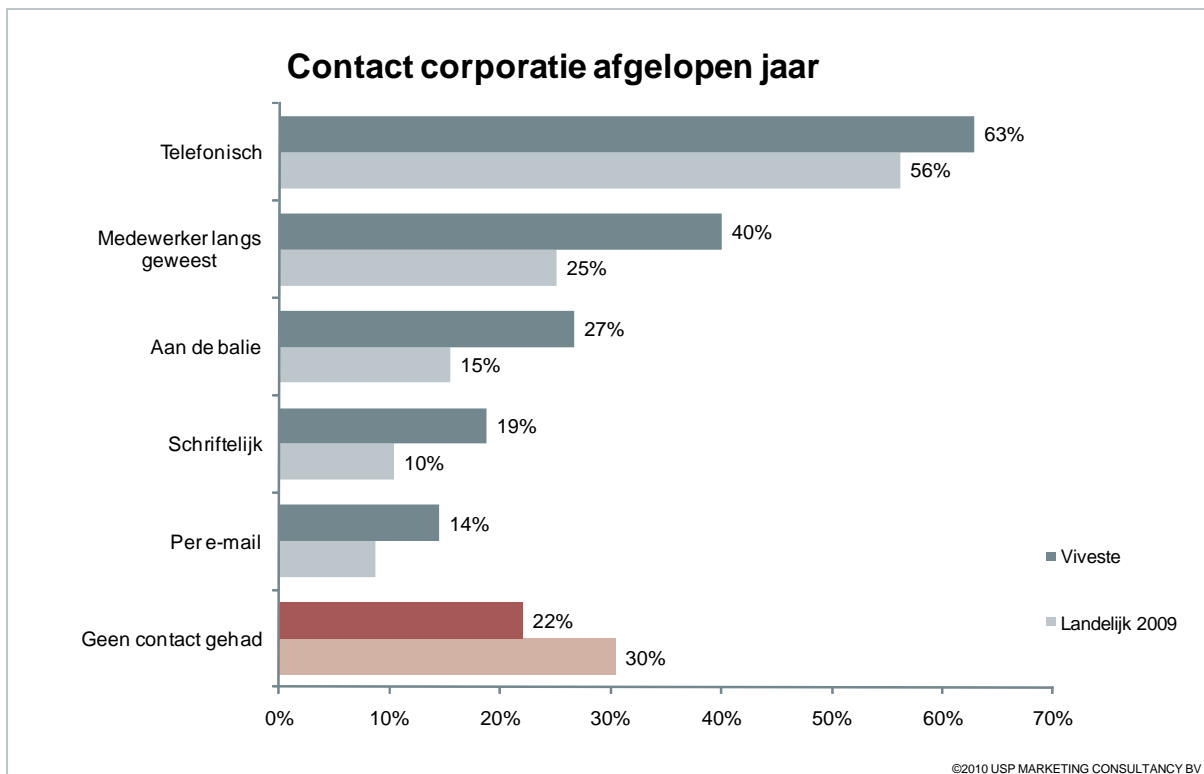
Dit hoofdstuk bevat de resultaten uit het onderzoek over de tevredenheid van de huurders ten aanzien van de dienstverlening van de woningcorporatie. Paragraaf 2.2 bevat een beschrijving van de tevredenheid over de dienstverlening in rapportcijfers en in paragraaf 2.3 wordt de tevredenheid met de dienstverlening weergegeven in percentages. In paragraaf 2.4 komt de vergelijking met de landelijke, regionale, kleinere corporaties en niet-stedelijke cijfers aan bod en in paragraaf 2.5 de vergelijking met voorgaande metingen. Vervolgens wordt in paragraaf 2.6 een uitsplitsing naar wijk weergegeven. In paragraaf 2.7 wordt de prioriteitenmatrix weergegeven en het hoofdstuk wordt in paragraaf 2.8 afgesloten met een beknopte samenvatting .

### 2.2 Tevredenheid met de dienstverlening – Viveste

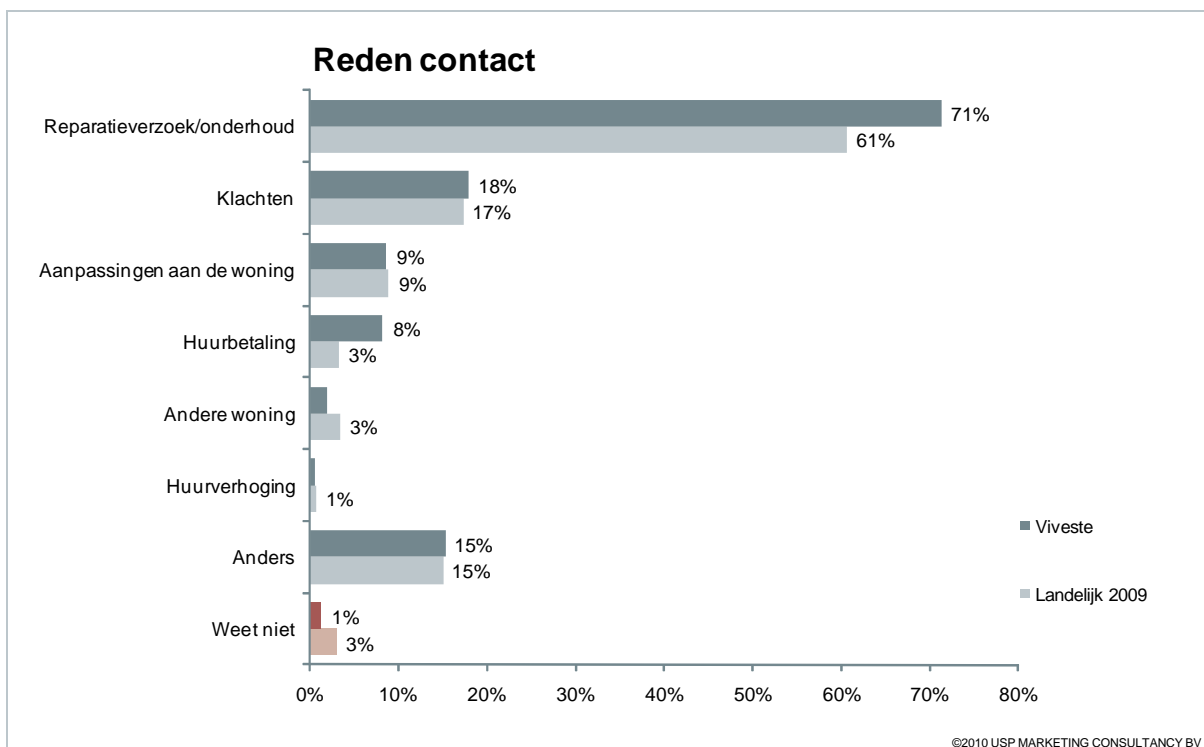
Allereerst is aan de huurders gevraagd op welke wijze zij het afgelopen jaar contact hebben gehad met de woningcorporatie. Uit Figuur 5 blijkt dat 63% van de huurders van Viveste heeft aangegeven telefonisch contact te hebben gehad met de corporatie en bij 40% van de huurders is een medewerker langs geweest. Van de huurders geeft 22% aan het afgelopen jaar geen contact te hebben gehad met Viveste. De vragen met betrekking tot de dienstverlening van de corporatie zijn enkel voorgelegd aan de huurders die het afgelopen jaar wel contact hebben gehad met Viveste (78%).

Uit Figuur 6 komt naar voren dat de meeste huurders contact hebben gehad met de corporatie om een reparatieverzoek of onderhoud door te geven (71%). Daarnaast heeft 18% contact gehad met Viveste in verband met een klacht.

Vergeleken met de landelijke cijfers hebben huurders van Viveste vaker contact met de corporatie en dit is vooral om reparatieverzoeken door te geven. Gemiddeld heeft een corporatie één reparatie per woning per jaar. Viveste heeft in 2009 7772 reparaties afgehandeld. Dit komt neer op gemiddeld 1,6 reparaties per woning per jaar. Dit cijfer ligt aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde. Dit is opmerkelijk gezien het feit dat Viveste relatief jonge woningen bezit. Het is daarom van belang om dit verder te onderzoeken.



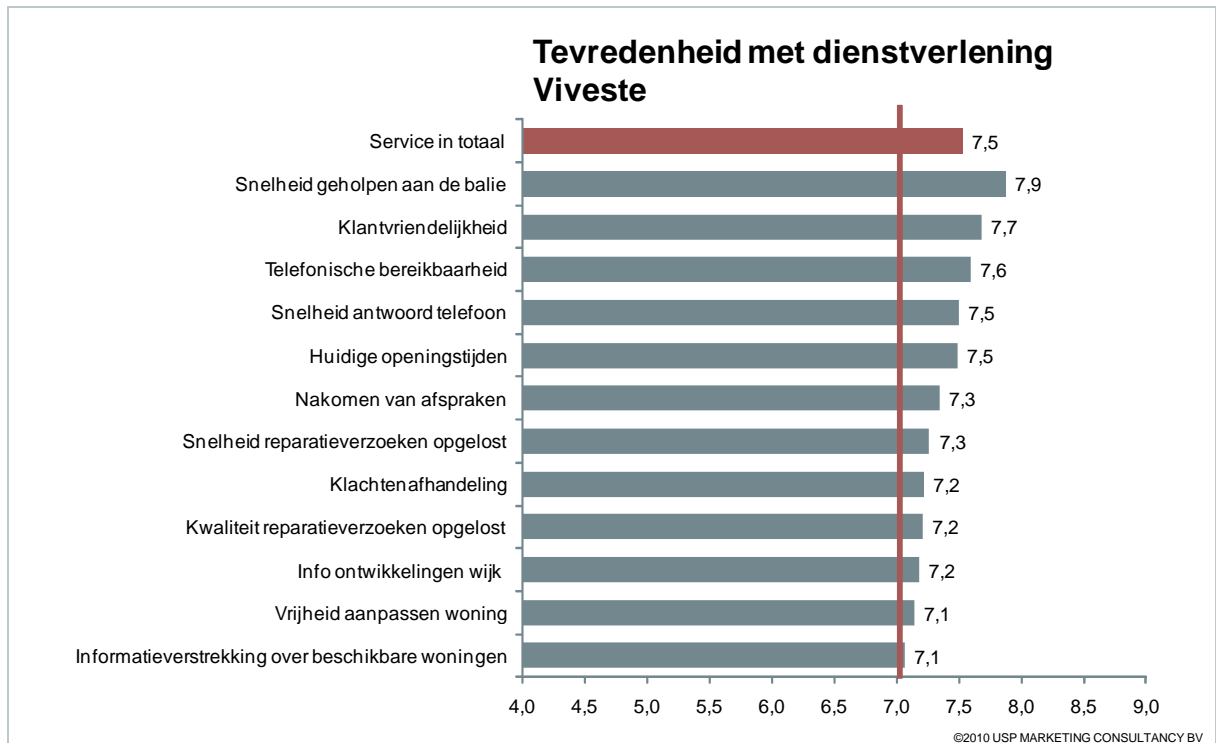
Figuur 5. Contact gehad met de corporatie in het afgelopen jaar – Viveste en landelijk.



Figuur 6. Reden contact – Viveste en landelijk.

In Figuur 7 wordt de tevredenheid van de huurders van Viveste over de dienstverlening van de corporatie weergegeven. De tevredenheid over de dienstverlening van de corporatie is alleen gemeten bij die huurders die

het afgelopen jaar ook daadwerkelijk contact hebben gehad met de corporatie. Nogmaals wordt vermeld dat uit ervaring van USP Marketing Consultancy met tevredenheidsonderzoeken blijkt dat alle waarderingen onder het cijfer 7 aandacht vergen.



Figuur 7. Tevredenheid met dienstverlening Viveste in rapportcijfers.

Uit Figuur 7 blijkt dat alle aspecten met een 7 of hoger beoordeeld worden, wat een goede score is. De huurders beoordelen de dienstverlening in totaal gemiddeld met een 7,5. De snelheid waarmee men wordt geholpen aan de balie (7,9), de klantvriendelijkheid van de medewerkers (7,7) en de telefonische bereikbaarheid (7,6) worden het hoogst beoordeeld. De volgende aspecten worden het laagst beoordeeld, maar liggen qua score keurig boven de norm van USP:

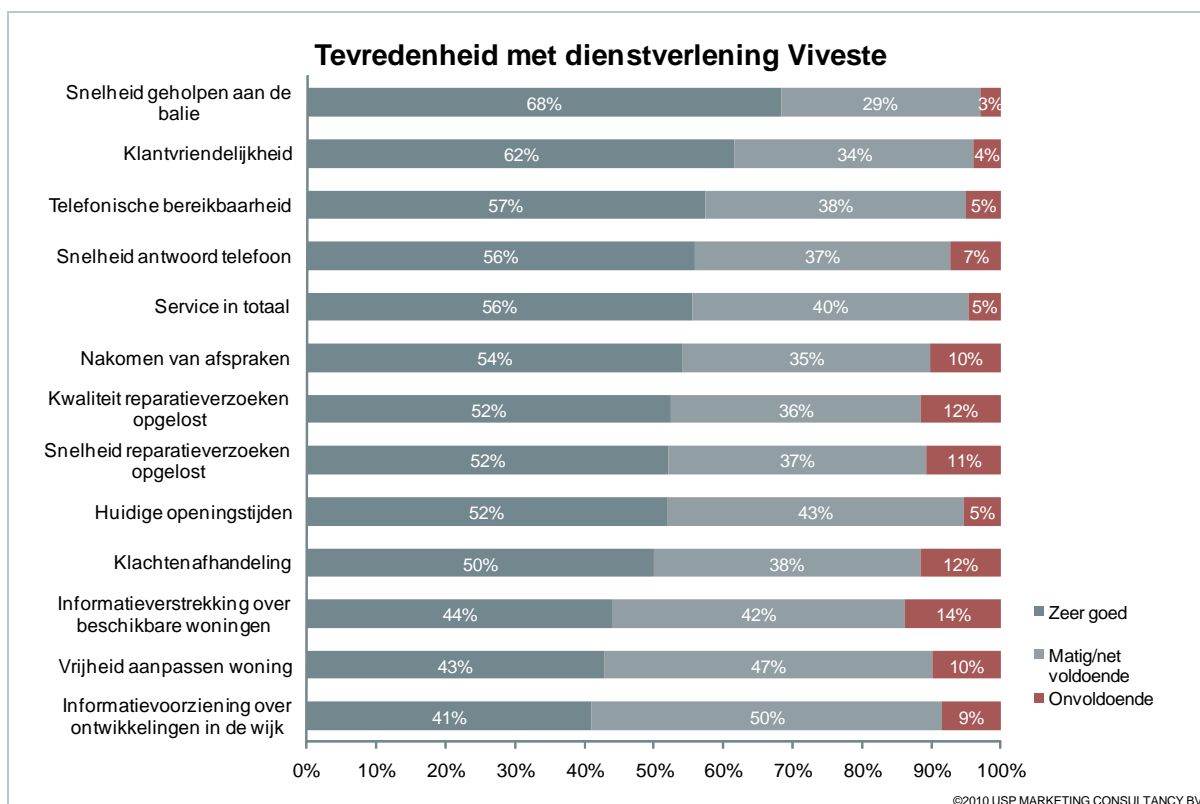
- Informatieverstrekking over beschikbare woningen (7,1);
- Vrijheid die men denkt te hebben om de woning aan te passen (7,1).

Wanneer huurders concreet naar verbeterpunten van de dienstverlening gevraagd wordt, worden de volgende zaken het meest genoemd (van het totaal aantal huurders van Viveste heeft 28% een verbeterpunt genoemd):

Concrete verbeterpunten dienstverlening	
▪ Meer contact onderhouden met de huurders (6%)	▪ Sneller antwoord op vragen (4%)
▪ Afspraken nakomen (5%)	▪ Klachtenafhandeling verbeteren (2%)

## 2.3 Beoordeling dienstverlening corporatie in percentages

In de onderstaande figuur staat de tevredenheid van de huurders met de dienstverlening weergegeven in percentages.



Figuur 8. Tevredenheid met de dienstverlening van Viveste in percentages.

Figuur 8 geeft weer in hoeverre de aspecten met betrekking tot de dienstverlening als 'zeer goed', 'matig/net voldoende' of 'onvoldoende' worden beoordeeld door de huurders van Viveste. Onder 'zeer goed' wordt verstaan een cijfer gelijk aan of hoger dan 8, een 6 of 7 is 'matig of net voldoende' en lager dan een 6 wordt gezien als 'onvoldoende'. De volgende aspecten worden door meer dan 60% van de huurders als 'zeer goed' beoordeeld:

- Snelheid geholpen aan de balie (68% zeer goed);
- Klantvriendelijkheid (62% zeer goed).

De dienstverlening in totaal wordt door slechts 5% van de huurders met een cijfer onder de zes gewaardeerd. Verder zijn ook de groepen huurders die een cijfer lager dan een 6 geven voor de overige aspecten relatief klein.

## 2.4 Tevredenheid dienstverlening in vergelijking met benchmarks

In Tabel 8 zijn wederom alle aspecten afgezet tegen het regionale gemiddelde, het landelijk, het niet-stedelijk en het kleinere corporaties gemiddelde. De verschillen tussen de cijfers van Viveste en de landelijke cijfers zijn aangegeven in de derde kolom. Wanneer het verschil groter is dan 0,2 punt is dit cijfer rood (=negatief verschil

ten opzichte van landelijke cijfers) of groen gemaakt (=positief verschil ten opzichte van landelijke cijfers). Uit Tabel 8 blijkt dat nagenoeg alle aspecten boven het landelijk gemiddelde worden beoordeeld. Voornamelijk de informatieverstrekking over woningen die te huur staan (+0,3) en de informatie over ontwikkelingen in de wijk (+0,4) worden een stuk hoger dan het landelijk gemiddelde beoordeeld.

Dienstverlening	Viveste	+/-	Landelijk	Regio West	Niet-stedelijk	Kleinere corporaties
Snelheid antwoord telefoon	7,5	0,2	7,3	7,0	7,4	7,3
Snelheid geholpen aan de balie	7,9	0,1	7,8	7,6	7,8	7,8
Snelheid reparatieverzoeken opgelost	7,3	0,2	7,1	6,6	7,1	7,1
Kwaliteit reparatieverzoeken opgelost	7,2	0,1	7,1	6,8	7,1	7,0
Huidige openingstijden	7,5	0,2	7,3	7,1	7,3	7,3
Telefonische bereikbaarheid	7,6	0,1	7,5	7,3	7,5	7,5
Informatieverstrekking beschikbare woningen	7,1	0,3	6,8	6,7	6,8	6,8
Info ontwikkelingen wijk	7,2	0,4	6,8	7,0	6,9	6,9
Vrijheid aanpassen woning	7,1	0,0	7,1	7,1	7,1	7,1
Klantvriendelijkheid	7,7	0,1	7,6	7,6	7,7	7,6
Klachtenafhandeling	7,2	-0,1	7,3	7,0	7,3	7,2
Nakomen van afspraken	7,3	0,1	7,2	6,9	7,2	7,2
<b>Dienstverlening in totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>0,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>

Tabel 8. Tevredenheid dienstverlening Viveste vergeleken de benchmarks.

## 2.5 Tevredenheid dienstverlening in vergelijking met voorgaande meting

In Tabel 9 en Tabel 10 worden de tevredenheidsscores van dit jaar vergeleken met die van de voorgaande meting. Uit Tabel 9 blijkt dat de tevredenheid over de aspecten omtrent de dienstverlening redelijk stabiel is gebleven ten opzichte van de meting in 2007. De score voor de meeste aspecten is nagenoeg gelijk gebleven of iets gedaald. De tevredenheid met de informatieverstrekking over beschikbare woningen is met 0,3 punten wel aanzienlijk gestegen. Ook landelijk zijn de tevredenheidscijfers redelijk stabiel gebleven tussen 2007 en 2009.

Dienstverlening	Viveste		
	2009	+/-	2007
Snelheid antwoord telefoon	7,5	-0,2	7,7
Snelheid geholpen aan de balie	7,9	-0,1	8,0
Snelheid reparatieverzoeken opgelost	7,3	0,0	7,3
Kwaliteit reparatieverzoeken opgelost	7,2	-0,1	7,3
Huidige openingstijden	7,5	0,0	7,5
Telefonische bereikbaarheid	7,6	-0,1	7,7
Informatieverstrekking beschikbare woningen	7,1	0,3	6,8
Info ontwikkelingen wijk	7,2	0,1	7,1
Vrijheid aanpassen woning	7,1	0,0	7,1
Klantvriendelijkheid	7,7	-0,1	7,8
Klachtenafhandeling	7,2	-0,2	7,4
Nakomen van afspraken	7,3	0,0	7,3
<b>Dienstverlening in totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>-0,1</b>	<b>7,6</b>

Tabel 9. Tevredenheid dienstverlening Viveste vergeleken met voorgaande meting.

Dienstverlening	Landelijke cijfers		
	2009	+/-	2007
Snelheid antwoord telefoon	7,3	0,0	7,3
Snelheid geholpen aan de balie	7,8	0,2	7,6
Snelheid reparatieverzoeken opgelost	7,1	0,0	7,1
Kwaliteit reparatieverzoeken opgelost	7,1	0,1	7,0
Huidige openingstijden	7,3	0,0	7,3
Telefonische bereikbaarheid	7,5	0,1	7,4
Informatieverstrekking beschikbare woningen	6,8	-0,1	6,9
Info ontwikkelingen wijk	6,8	-0,2	7,0
Vrijheid aanpassen woning	7,1	0,0	7,1
Klantvriendelijkheid	7,6	0,0	7,6
Klachtenafhandeling	7,3	0,1	7,2
Nakomen van afspraken	7,2	0,0	7,2
<b>Dienstverlening in totaal</b>	<b>7,3</b>	<b>0,0</b>	<b>7,3</b>

Tabel 10. Vergelijking landelijke tevredenheid dienstverlening 2009 met voorgaande meting.

## 2.6 Tevredenheid dienstverlening vergeleken naar wijk

In Tabel 11 is de uitsplitsing naar wijk weergegeven. In de tabel worden de cijfers van elke wijk vergeleken met de beoordeling van Viveste in totaal. Wanneer het cijfer meer dan 0,2 punt positief afwijkt van de beoordeling van Viveste in totaal, is deze in het donkergroen weergegeven. Bij een afwijking tussen de 0,0 en 0,2 zijn de

cijfers lichtgroen gemaakt en bij een afwijking tussen de -0,20 en 0,0 oranje. Tot slot is een negatieve afwijking van meer 0,2 punt in het rood weergegeven.

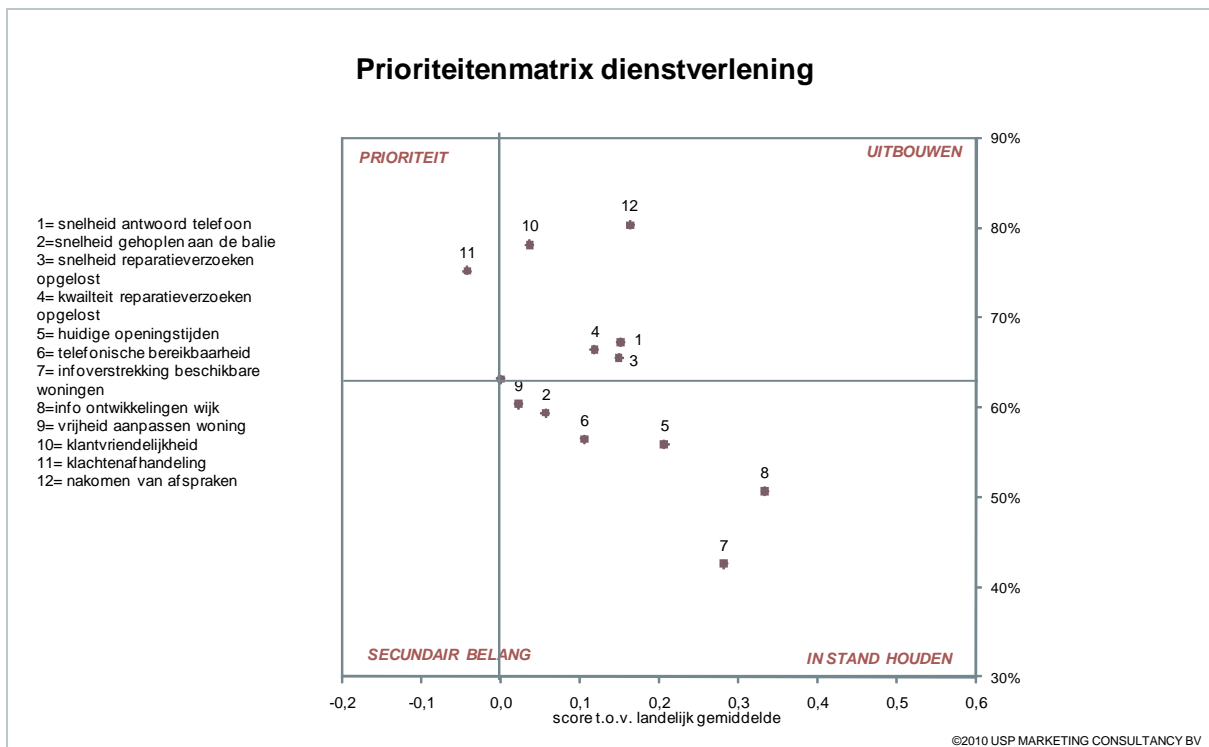
LEGENDA							
	Positieve afwijking van Viveste totaal van meer dan +0,2						
	Positieve afwijking van Viveste totaal tussen de 0,0 en 0,20						
	Negatieve afwijking van Viveste totaal tussen de -0,20 en 0,0						
	Negatieve afwijking van Viveste totaal van meer dan -0,2						
	Viveste Totaal	Centrum	Noordoost	Zuidoost	Noordwest	Zuidwest	Buiten
<b>Dienstverlening</b>							
Snelheid antwoord telefonische vragen	7,5	7,3	7,6	7,8	7,4	7,6	7,4
Snelheid geholpen aan de balie	7,9	7,7	7,9	8,2	7,8	8,0	7,5
De snelheid waarmee reparatieverzoek wordt opgelost	7,3	6,8	7,3	7,4	7,5	7,2	6,5
De kwaliteit van oplossen reparatieverzoek	7,2	7,1	7,2	7,4	7,2	7,5	6,2
De openingstijden	7,5	7,0	7,5	7,8	7,6	7,7	7,2
De telefonische bereikbaarheid	7,6	7,3	7,6	7,8	7,7	7,5	7,5
De informatieverstrekking over woningen die te huur zijn	7,1	7,1	7,1	6,9	7,1	6,9	7,0
Informatie over ontwikkelingen in de wijk	7,2	7,3	7,1	7,2	7,2	7,2	6,7
De vrijheid om zaken in woning aan te passen	7,1	7,0	7,0	7,3	7,3	7,1	6,7
De klantvriendelijkheid van medewerkers	7,7	7,4	7,7	8,0	7,7	7,7	7,1
Klachtenafhandeling van medewerkers	7,2	6,8	7,3	7,4	7,2	7,4	6,8
Nakomen van afspraken	7,3	6,8	7,4	7,5	7,5	7,4	6,5
<b>De dienstverlening in totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>	<b>7,0</b>
<b>N</b>	1268	190	386	112	426	128	26

Tabel 11. Tevredenheid dienstverlening Viveste naar wijk.

In drie van de vijf wijken wordt de dienstverlening redelijk gelijk aan de score van Viveste in totaal beoordeeld. Dit is te verwachten, omdat aspecten ten aanzien van de dienstverlening niet wijkgebonden zijn. Er is slechts één wijk die beduidend lager scoort dan Viveste in totaal, namelijk het centrum en in Zuidoost is er sprake van een hogere beoordeling ten aanzien van de dienstverlening van de corporatie in vergelijking met Viveste in totaal. Omdat alle huurders uit de verschillende wijken bij hetzelfde dienstverlenende team terecht kunnen met dagelijkse vragen en reparatieverzoeken, zou men verwachten dat er geen grote verschillen in de beoordeling van de dienstverlening per wijk zitten. Bij Viveste worden een paar aspecten in bovengenoemde wijken hoger of lager ten opzichte van Viveste in totaal beoordeeld. Deze verschillen zijn voornamelijk te verklaren door een verschil in achtergrondkenmerken. In het centrum wonen relatief veel jongeren. Uit ervaring weet USP dat jongeren kritischer zijn en in het algemeen lagere beoordelingen geven dan ouderen. In de wijk Zuidoost bestaat de huurderspopulatie uit relatief veel ouderen, wat ook weer de hogere beoordelingen verklaard.

## 2.7 Prioriteitenmatrix

Figuur 9 geeft de prioriteitenmatrix op het gebied van de dienstverlening van de corporatie weer. Het merendeel van de aspecten liggen in de segmenten 'uitbouwen' en 'in stand houden'. Dit is een positief resultaat: deze aspecten worden boven het landelijk gemiddelde beoordeeld. Een sterk punt binnen de dienstverlening van Viveste is het nakomen van afspraken, dit aspect wordt ruim boven het landelijk gemiddelde beoordeeld en heeft een zeer hoge belangscore. Het enige aspect dat in het prioriteitensegment valt (=bovengemiddeld belang en onder het landelijk gemiddelde beoordeeld) is de tevredenheid ten aanzien van de klachtenafhandeling. Desondanks wordt dit aspect goed beoordeeld door de huurders (7,2) en is de afwijking ten opzichte van het landelijke gemiddelde nihil, waardoor het niet direct genoodzaakt is dat er acties ten aanzien van dit aspect worden ondernomen.



Figuur 9. Prioriteitenmatrix dienstverlening.

## 2.8 Samenvatting

### Contact en tevredenheidcijfers

In dit hoofdstuk heeft de tevredenheid van de huurders ten aanzien van de dienstverlening van Viveste centraal gestaan. Ruim driekwart van de huurders heeft het afgelopen jaar (voornamelijk telefonisch) contact gehad met Viveste (78%) en de reden voor dit contact was in de meeste gevallen reparatieverzoeken of onderhoud (71%). De tevredenheid met de dienstverlening wordt door de huurders van Viveste gemiddeld met een 7,5 beoordeeld en alle onderliggende aspecten worden boven de norm van USP (7,0) beoordeeld. De snelheid

waarmee de huurders worden geholpen aan de balie (7,9), de klantvriendelijkheid van de medewerkers (7,7) en de telefonische bereikbaarheid (7,6) worden het hoogst beoordeeld.

#### *Prioriteitenmatrix*

Van de 12 aspecten valt slechts één aspect (klachtenafhandeling) in het prioriteitensegment (bovengemiddeld belang en ondergemiddeld beoordeeld). Opgemerkt dient te worden dat dit aspect dicht tegen het landelijk gemiddelde aan ligt en boven de norm beoordeeld wordt (gemiddeld rapportcijfer: 7,2). Het merendeel van de segmenten vallen in het segment 'uitbouwen' (=bovengemiddeld belang en boven het landelijk gemiddelde beoordeeld) en in het segment 'in stand houden' (=ondergemiddeld belang en boven het landelijk gemiddelde beoordeeld). Met name het nakomen van afspraken scoort erg goed (hoog belang en hoge tevredenheid). Het is van belang voor Viveste om deze goede scores vast te houden.

#### *Vergelijking met landelijke benchmarks*

Uit de resultaten blijkt dat de meeste aspecten van de dienstverlening gelijk aan of boven het landelijk gemiddelde beoordeeld worden. Een sterke positieve afwijking ten opzichte van het landelijke gemiddelde is te zien bij de informatie over ontwikkelingen in de wijk (+0,4) en de informatieverstrekking over woningen die te huur zijn (+0,3).

#### *Vergelijking met voorgaande metingen*

Wanneer men de tevredenheid met de dienstverlening vergelijkt met voorgaande meting (2007), is te zien dat Viveste anno 2009 op het merendeel van de aspecten ongeveer gelijk wordt beoordeeld. De tevredenheid over de informatieverstrekking over woningen die te huur zijn (+0,3) is wel aanzienlijk gestegen ten opzichte van voorgaande meting. Het is knap dat Viveste het hoge niveau van dienstverlening uit 2007 heeft weten vast te houden.

#### *Resultaten naar wijk*

In drie van de vijf wijken (Noordoost, Noordwest en Zuidwest) wordt de dienstverlening redelijk gelijk aan de score van Viveste in totaal beoordeeld. Dit is te verwachten, omdat aspecten ten aanzien van de dienstverlening niet wijkgebonden zijn. Er is slechts één wijk die beduidend lager scoort dan Viveste in totaal, namelijk het centrum en in Zuidoost is er sprake van een hogere beoordeling ten aanzien van de dienstverlening van de corporatie in vergelijking met Viveste in totaal. Dit verschil wordt verklaard door de achtergrondkenmerken van de huurders in deze wijken. Huurders in het centrum zijn in het algemeen jonger en kritischer, voor Zuidoost is het tegendeel waar.



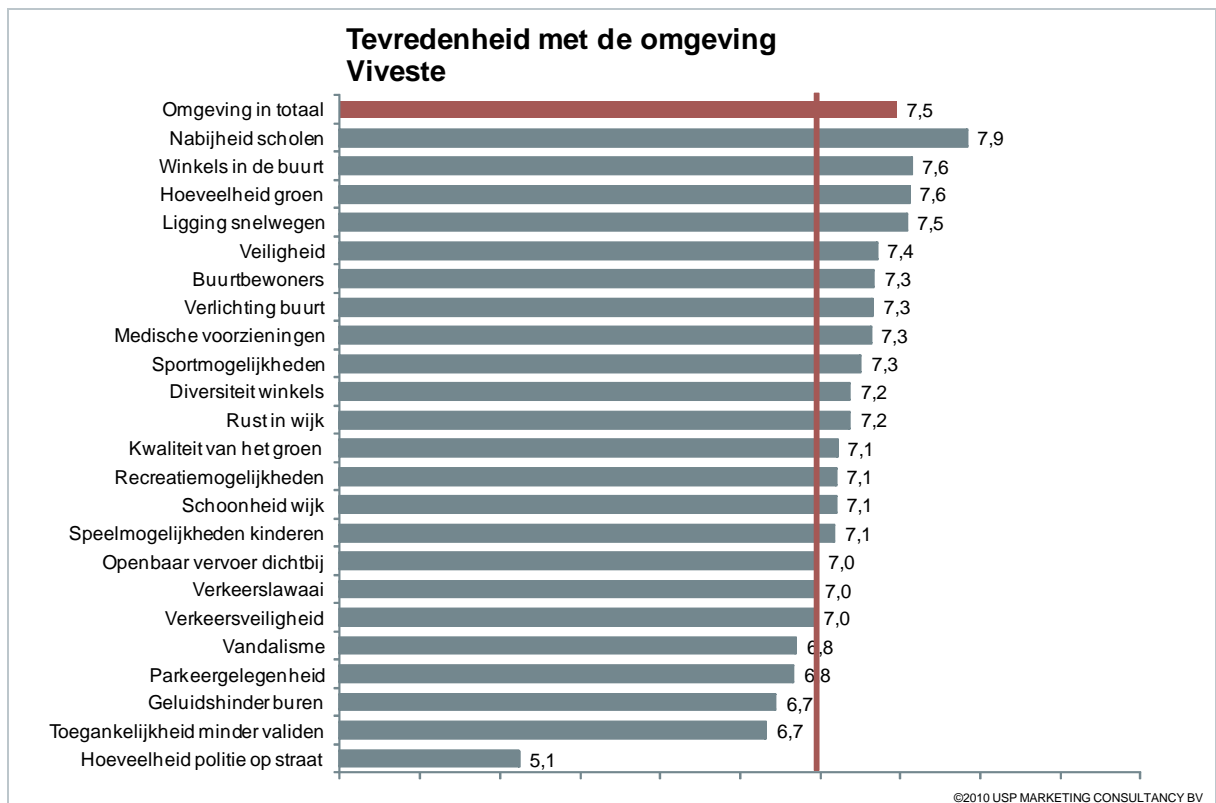
## 3 Tevredenheid woonomgeving en leefbaarheid

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de resultaten uit het onderzoek over de tevredenheid van de huurders over de woonomgeving en leefbaarheid in de wijk. Paragraaf 3.2 bevat een beschrijving van de resultaten van de tevredenheid over de woonomgeving in rapportcijfers en in paragraaf 3.3 worden de resultaten gepresenteerd in percentages. In paragraaf 3.4 worden vervolgens de cijfers vergeleken met de benchmarks en paragraaf 3.5 met de voorgaande meting. De uitsplitsing naar wijk komt in paragraaf 3.6 aan de orde. De prioriteitenmatrix komt in paragraaf 3.7 aan de orde en het hoofdstuk wordt in paragraaf 3.8 afgesloten met een beknopte samenvatting.

### 3.2 Tevredenheid met de woonomgeving – Viveste

In deze paragraaf komt de tevredenheid over de woonomgeving aan bod. Als eerste wordt hier weer de tevredenheid van de huurders van Viveste als geheel weergegeven. Ook hier geldt dat alle waarderingen onder het cijfer zeven aandacht vergen. In Figuur 10 staat de tevredenheid van de huurders met de woonomgeving weergegeven.



Figuur 10. Tevredenheid met de omgeving Viveste in rapportcijfers.

De omgeving in totaal wordt beoordeeld met een (7,5). De hoogst gemiddelde waardering van de huurders van Viveste wordt gegeven aan de nabijheid van scholen (7,9), de winkels in de buurt (7,6), de hoeveelheid groen (7,6) en de ligging van de snelwegen (7,5). Het minst tevreden zijn de huurders over de volgende aspecten:

- De hoeveelheid politie op straat (gemiddeld rapportcijfer 5,1);
- Toegankelijkheid voor minder validen (gemiddeld rapportcijfer 6,7);
- Geluidshinder van de burens (gemiddeld rapportcijfer 6,7);
- Parkeergelegenheid (gemiddeld rapportcijfer 6,8);
- De mate van vandalisme (gemiddeld rapportcijfer 6,8).

Dit zijn de enige aspecten die (net) onder de norm worden beoordeeld. De overige achttien aspecten worden allen gelijk aan of boven de norm gewaardeerd.

Gevraagd naar concrete verbeteringen voor de wijk worden de onderstaande zaken door de huurders van Viveste het meest genoemd (van het totaal aantal huurders heeft 66% verbeterpunten aangegeven).

Concrete verbeterpunten woonomgeving	
▪ Meer parkeergelegenheid (10%)	▪ Overlast van jongeren (5%)
▪ Onderhoud van het groen (6%)	▪ Verkeersveiligheid (5%)
▪ Openbaar vervoer (4%)	▪ Meer groen (4%)

De huurders is tevens gevraagd wat naar hun mening de drie grootste problemen in de wijk zijn. Hieronder worden de belangrijkste problemen opgesomd van de huurders in totaal (van het totaal aantal huurders heeft 42% problemen in de wijk aangegeven):

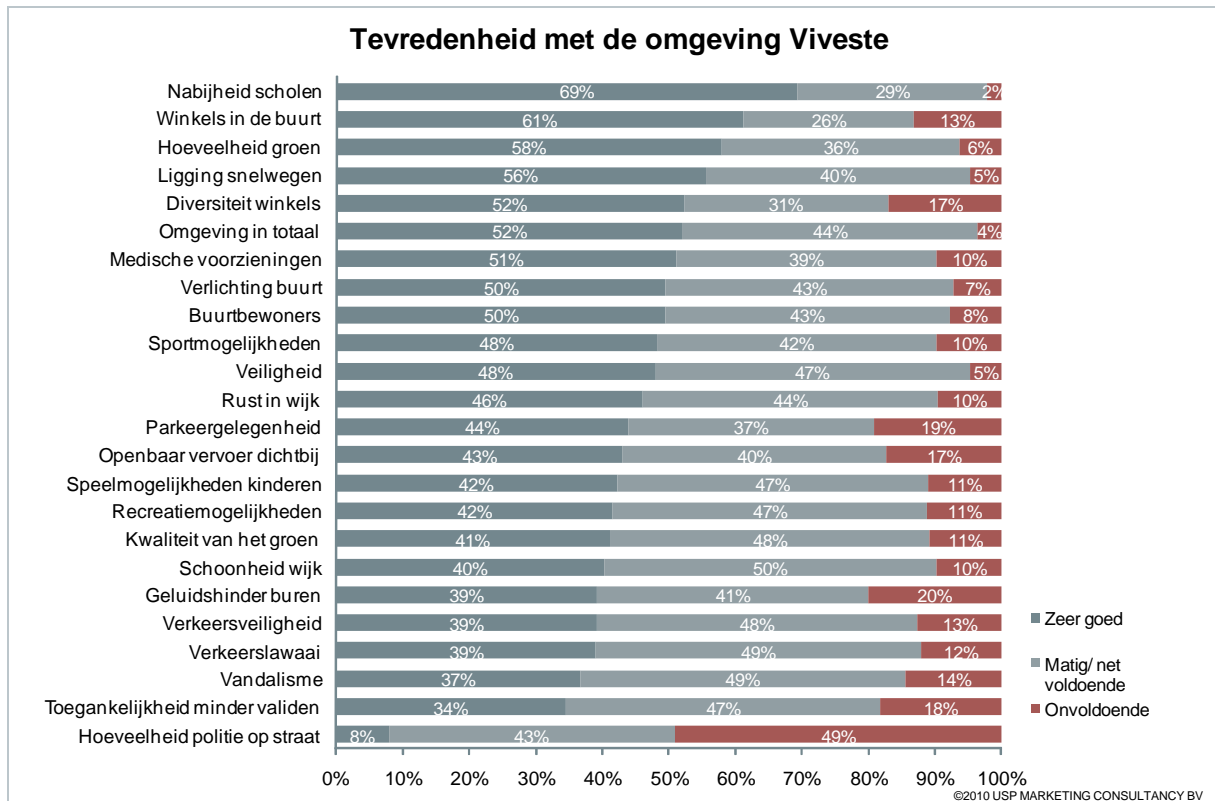
Grootste problemen in de wijk	
▪ Parkeergelegenheid (7%)	▪ Geluidsoverlast (van burens, jongeren, kinderen) (4%)
▪ Hangjongeren (6%)	▪ Verkeersveiligheid (4%)

### 3.3 Beoordeling woonomgeving in percentages

In Figuur 11 staat weergegeven in hoeverre de huurders de omgevingsaspecten “zeer goed”, “matig of net voldoende” of “onvoldoende” hebben gewaardeerd. Uit deze figuur blijkt dat, zoals eerder opgemerkt, de nabijheid van de scholen (69% zeer goed), de winkels in de buurt (61%), de hoeveelheid groen (58%) en de ligging van snelwegen of aan- en afvoerwegen (56% zeer goed) als “zeer goed” beoordeeld worden. De volgende aspecten worden relatief vaak als “onvoldoende” beoordeeld:

- Hoeveelheid politie op straat (49% onvoldoende)
- Geluidshinder van de burens (20% onvoldoende)
- Parkeergelegenheid (19% onvoldoende)
- Toegankelijkheid voor minder validen (18% onvoldoende)
- Nabijheid van het openbaar vervoer (17% onvoldoende)
- Diversiteit aan winkel (17% onvoldoende)

Opgemerkt dient te worden dat de veiligheid in de buurt gemiddeld met een 7,4 erg goed wordt beoordeeld. Meer politie op straat is daarom niet nodig.



Figuur 11. Tevredenheid met de omgeving Viveste in percentages.

### 3.4 Tevredenheid woonomgeving in vergelijking met benchmarks

In Tabel 12 zijn de aspecten met betrekking tot de omgeving afgezet tegen het landelijk, regionaal, niet-stedelijk en kleinere corporatie gemiddelde. Positieve of negatieve verschillen groter dan 0,2 punt, zijn respectievelijk groen of rood gemarkeerd.

Uit Tabel 12 blijkt dat voornamelijk de aspecten die betrekking hebben op de voorzieningen in de omgeving (ver) boven het landelijk gemiddelde scoren. Met name de tevredenheid ten aanzien van de speelmogelijkheden van kinderen scoort een stuk hoger dan het landelijk gemiddelde (+0,6). Het merendeel van de aspecten ten aanzien van de bereikbaarheid, de tevredenheid ten aanzien van het groen en de netheid in de buurt en de veiligheid in de buurt worden rondom het landelijk gemiddelde beoordeeld. Uitschieters hierbij zijn de tevredenheid ten aanzien van de ligging van de snelwegen (+0,3), de kwaliteit en de hoeveelheid groen (beide +0,3), de persoonlijke veiligheid (+0,4) en de hoeveelheid politie op straat (-0,9). Hieruit kan geconcludeerd worden dat de tevredenheid ten aanzien van de veiligheid in de buurt goed is, waardoor er minder politie nodig is op straat.

Woonomgeving	Viveste	+/-	Landelijk	Regio West	Niet-stedelijke	Kleinere corporaties
<b>Voorzieningen</b>						
Winkels in de buurt	7,6	0,5	7,1	7,0	7,0	7,0
Recreatiemogelijkheden	7,1	0,2	6,9	6,9	6,9	6,9
Speelmogelijkheden kinderen	7,1	0,6	6,5	6,6	6,5	6,5
Nabijheid scholen	7,9	0,4	7,5	7,4	7,5	7,5
Diversiteit winkels	7,2	0,5	6,7	6,5	6,6	6,7
Medische voorzieningen	7,3	0,2	7,1	7,0	7,1	7,1
Sportmogelijkheden	7,3	0,2	7,1	6,9	7,1	7,1
<b>Bereikbaarheid</b>						
Parkeergelegenheid	6,8	-0,1	6,9	6,9	7,0	6,9
Nabijheid openbaar vervoer	7,0	0,1	6,9	6,4	6,8	6,8
Ligging snelwegen	7,5	0,3	7,2	7,0	7,2	7,2
Toegankelijkheid minder validen	6,7	0,2	6,5	6,4	6,5	6,6
<b>Groen en netheid</b>						
Hoeveelheid groen	7,6	0,3	7,3	7,2	7,3	7,3
Kwaliteit van het groen	7,1	0,3	6,8	6,8	6,8	6,9
Rust in wijk	7,2	0,1	7,1	7,3	7,3	7,2
Geluidshinder burens	6,7	-0,2	6,9	7,0	7,0	7,0
Schoonheid wijk	7,1	0,1	7,0	7,0	7,1	7,0
<b>Veiligheid</b>						
Persoonlijke veiligheid	7,4	0,4	7,0	7,1	7,1	7,1
Verlichting buurt	7,3	0,0	7,3	7,4	7,3	7,3
Vandalisme	6,8	-0,2	6,9	7,0	7,0	6,9
Verkeersveiligheid	7,0	0,2	6,8	6,9	6,8	6,8
Hoeveelheid politie op straat	5,1	-0,9	6,0	5,2	6,0	6,0
Verkeerslawaaai	7,0	0,2	6,8	6,9	6,9	6,9
Buurtbewoners	7,3	0,1	7,4	7,5	7,5	7,4
<b>Woonomgeving in totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>0,2</b>	<b>7,3</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>

Tabel 12. Vergelijking tevredenheid omgeving voor Viveste met benchmarks.

### 3.5 Tevredenheid woonomgeving in vergelijking met voorgaande meting

In Tabel 13 en Tabel 14 worden de tevredenheidsscores van dit jaar vergeleken met die van de voorgaande meting. De scores van de aspecten met meer dan 0,2 punten verschil, zijn rood (=negatief verschil ten opzichte voorgaand jaar) of groen (=positief verschil ten opzichte van voorgaand jaar) gemaakt. Uit Tabel 13 blijkt dat het merendeel van de aspecten betreffende de voorzieningen in de woonomgeving redelijk gelijk worden beoordeeld aan de beoordelingen in 2007. De tevredenheid ten aanzien van de nabijheid van het openbaar vervoer is de afgelopen 2 jaar gestegen (+0,3). Verder is er een aantal aspecten aanzienlijk gedaald:

- Parkeergelegenheid (-0,6);
- Geluidshinder van de burens (-0,5);
- Rust in de wijk (-0,4);
- Mate van vandalisme (-0,4).

Woonomgeving	Viveste		
	2009	+/-	2007
<b>Voorzieningen</b>			
Winkels in de buurt	7,6	0,2	7,4
Recreatiemogelijkheden	7,1	0,2	6,9
Speelmogelijkheden kinderen	7,1	0,2	6,9
Nabijheid scholen	7,9	0,1	7,8
Diversiteit winkels	7,2	0,2	7,0
Medische voorzieningen	7,3	-0,1	7,4
Sportmogelijkheden	7,3	0,1	7,2
<b>Bereikbaarheid</b>			
Parkeergelegenheid	6,8	<b>-0,6</b>	7,4
Nabijheid openbaar vervoer	7,0	<b>0,3</b>	6,7
Ligging snelwegen	7,5	0,1	7,4
Toegankelijkheid minder validen	6,7	0,1	6,6
<b>Groen en netheid</b>			
Hoeveelheid groen	7,6	-0,1	7,7
Kwaliteit van het groen	7,1	-0,2	7,3
Rust in wijk	7,2	<b>-0,4</b>	7,6
Geluidshinder burens	6,7	<b>-0,5</b>	7,2
Schoonheid wijk	7,1	-0,2	7,3
<b>Veiligheid</b>			
Persoonlijke veiligheid	7,4	0,0	7,4
Verlichting buurt	7,3	-0,1	7,4
Vandalisme	6,8	<b>-0,4</b>	7,2
Verkeersveiligheid	7,0	-0,2	7,2
Hoeveelheid politie op straat *	5,1	-	-
Verkeerslawaaai	7,0	-0,2	7,2
Buurtbewoners	7,3	-0,2	7,5
<b>Woonomgeving in totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>-0,2</b>	<b>7,7</b>

Tabel 13. Tevredenheid woonomgeving Viveste vergeleken met voorgaande jaren.

\*Dit aspect is in 2006 met een andere vraagstelling doorgemeten.

Woonomgeving	Landelijke cijfers		
	2009	+/-	2007
<b>Voorzieningen</b>			
Winkels in de buurt	7,1	0,0	7,1
Recreatiemogelijkheden	6,9	0,1	6,8
Speelmogelijkheden kinderen	6,5	-0,1	6,6
Nabijheid scholen	7,5	0,0	7,5
Diversiteit winkels	6,7	0,1	6,7
Medische voorzieningen	7,1	0,0	7,1
Sportmogelijkheden	7,1	0,0	7,1
<b>Bereikbaarheid</b>			
Parkeergelegenheid	6,9	0,0	6,9
Nabijheid openbaar vervoer	6,9	0,1	6,8
Ligging snelwegen	7,2	-0,1	7,3
Toegankelijkheid minder validen	6,5	0,1	6,4
<b>Groen en netheid</b>			
Hoeveelheid groen	7,3	0,0	7,3
Kwaliteit van het groen	6,8	-0,1	6,9
Rust in wijk	7,1	0,0	7,1
Geluidshinder burens	6,9	0,0	6,9
Schoonheid wijk	7,0	0,0	7,0
<b>Veiligheid</b>			
Persoonlijke veiligheid	7,0	0,0	7,0
Verlichting buurt	7,3	0,0	7,3
Vandalisme	6,9	0,1	6,8
Verkeersveiligheid	6,8	0,0	6,8
Hoeveelheid politie op straat	6,0	-	-
Verkeerslawaaï	6,8	-0,1	6,9
Buurtbewoners	7,4	0,0	7,4
<b>Woonomgeving in totaal</b>	<b>7,3</b>	<b>-0,2</b>	<b>7,5</b>

Tabel 14. Vergelijking landelijke tevredenheid woning 2009 met voorgaande jaren.

### 3.6 Tevredenheid woonomgeving vergeleken naar wijk

In Tabel 15 is de uitsplitsing naar wijk weergegeven. Wanneer het cijfer meer dan 0,2 punt positief afwijkt van de beoordeling van Viveste in totaal, is deze in het donkergroen weergegeven. Bij een afwijking tussen de 0,0 en 0,2 zijn de cijfers lichtgroen gemaakt en bij een afwijking tussen de -0,20 en 0,0 oranje. Tot slot is een negatieve afwijking van meer 0,2 punt in het rood weergegeven.

LEGENDA							
	Positieve afwijking van Viveste totaal van meer dan +0,2						
	Positieve afwijking van Viveste totaal tussen de 0,0 en 0,20						
	Negatieve afwijking van Viveste totaal tussen de - 0,20 en 0,0						
	Negatieve afwijking van Viveste totaal van meer dan -0,2						
	Viveste Totaal	Centrum	Noordoost	Zuidoost	Noordwest	Zuidwest	Buiten
<b>Woonomgeving</b>							
<b>Voorzieningen</b>							
De mate (hoeveelheid) waarin winkels in de buurt zijn	7,6	9,2	8,0	5,7	7,6	5,8	4,5
De recreatiemogelijkheden	7,1	7,4	7,2	6,9	7,1	6,6	6,2
De speelmogelijkheden in de buurt	7,1	6,4	7,3	7,1	7,2	7,0	6,1
De nabijheid van scholen in de buurt	7,9	7,7	8,2	7,7	8,0	7,7	6,4
De verscheidenheid aan winkels in de buurt	7,2	8,5	7,8	5,4	7,2	5,6	4,0
De medische voorzieningen in de buurt	7,3	7,9	7,4	7,4	7,2	6,8	5,7
De sportmogelijkheden in de buurt	7,3	7,4	7,4	6,9	7,4	6,8	6,2
<b>Bereikbaarheid</b>							
De parkeergelegenheid in de buurt	6,8	6,3	7,0	7,0	6,9	6,9	5,1
De mate waarin openbaar vervoer dichtbij is	7,0	8,5	7,0	6,3	6,9	6,0	4,5
De ligging t.o.v. aan- en afvoerwegen	7,5	7,3	7,7	7,3	7,7	7,4	6,2
De toegankelijkheid voor bewoners die minder goed ter been zijn	6,7	6,9	6,5	6,7	6,6	7,0	6,1
<b>Groen, rust en netheid</b>							
De hoeveelheid groen in de wijk	7,6	6,7	8,0	7,3	7,7	7,2	7,3
De kwaliteit (onderhoud) van het groen in de wijk	7,1	7,0	7,3	7,0	7,1	6,8	6,4
De rust in de wijk	7,2	6,4	7,3	7,4	7,2	7,6	7,0
De mate van geluidshinder van burens	6,7	6,9	6,7	7,1	6,6	6,8	6,2
De schoonheid (netheid) van de wijk	7,1	7,0	7,1	7,1	7,1	7,3	6,8
<b>Veiligheid</b>							
De veiligheid	7,4	7,1	7,3	7,5	7,4	7,7	7,2
De verlichting	7,3	7,4	7,2	7,6	7,3	7,4	7,0
Het vandalisme	6,8	6,1	6,8	7,1	6,9	7,7	7,0
De verkeersveiligheid	7,0	6,6	7,0	6,8	7,2	6,9	6,5
Hoeveelheid politie op straat	5,1	5,3	5,1	4,8	5,2	5,2	5,1
Het verkeerslawaai	7,0	6,7	7,1	7,0	7,0	7,0	6,4
De buurtbewoners	7,3	7,4	7,3	7,1	7,4	7,4	7,1
<b>De woonomgeving in totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,2</b>
<b>N</b>	1268	190	386	112	426	128	26

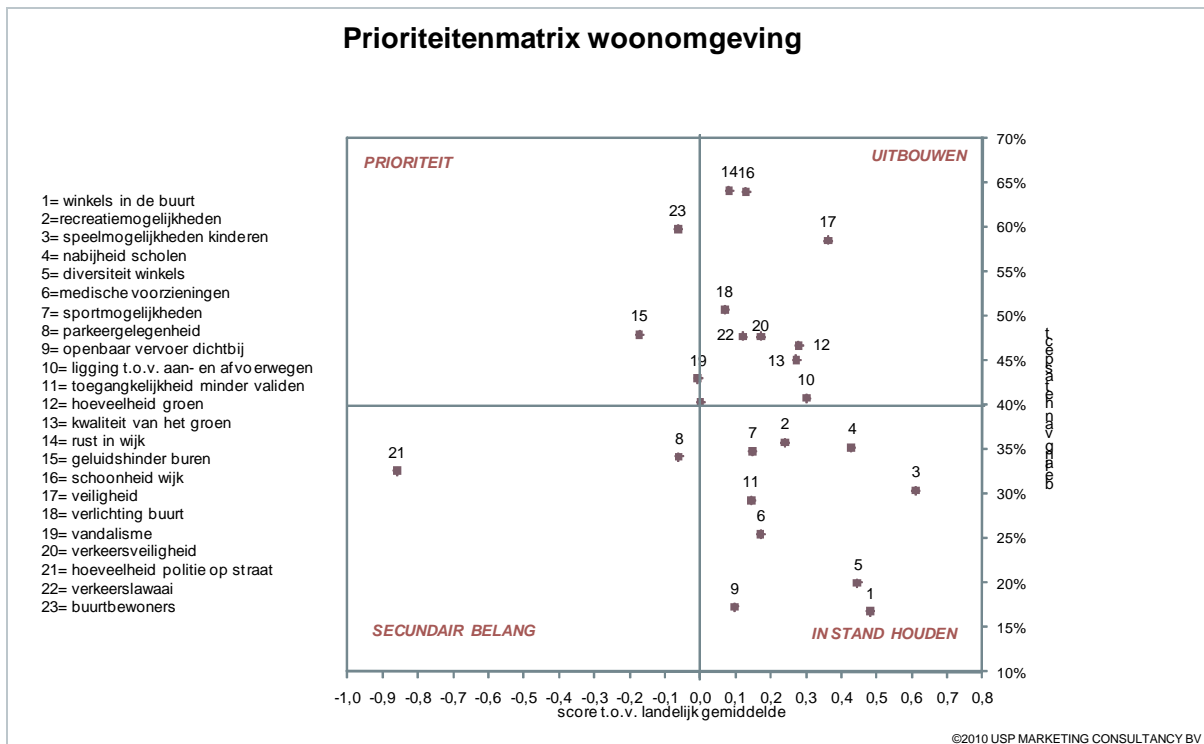
Tabel 15. Tevredenheid woonomgeving uitgesplitst naar wijk.

Uit Tabel 15 blijkt dat een aantal wijken beduidend hoger of lager scoort dan Viveste in totaal. Opgesplitst naar hoofdelementen van de woonomgeving, komt het volgende uit de analyses naar voren:

- In de wijken Zuidoost en Zuidwest zijn de huurders minder tevreden over de voorzieningen in de wijk in vergelijking met de resultaten voor Viveste totaal. Dit geldt met name voor de hoeveelheid van en verscheidenheid aan winkels.
- De huurders uit het centrum beoordelen de speelmogelijkheden voor de kinderen veel lager dan huurders uit andere wijken. Het zijn vooral de gezinnen uit deze wijk die een lage beoordeling geven.
- Huurders uit het centrum zijn verder ook ondergemiddeld tevreden over de verkeersveiligheid, de parkeergelegenheid en de vandalisme in de wijk.
- In de wijk Noordoost zijn de huurders bovengemiddeld tevreden over de voorzieningen in de wijk.
- Hoewel de huurders er ondergemiddeld tevreden zijn met het voorzieningenniveau in de wijken, scoort de omgeving in totaal in de wijken Zuidoost en Zuidwest met een 7,6 iets hoger dan de totaalscore voor Viveste (7,5).

### 3.8 Prioriteitenmatrix

Figuur 12 toont de prioriteitenmatrix op het gebied van de woonomgeving. De matrix laat zien dat er slechts drie aspecten onder het landelijk gemiddelde worden beoordeeld. Daarvan vallen twee aspecten in het prioriteitensegment (hoge belangscore en onder het landelijk gemiddelde. Het gaat dan om de geluidshinder van de burens en de buurtbewoners. Deze aspecten liggen dicht tegen het landelijk gemiddelde aan. De aspecten hebben een link met elkaar: wanneer de geluidshinder van de burens zal afnemen zal ook de tevredenheid met de buurtbewoners in het algemeen toenemen. Een kleine verbetering kan er al voor zorgen dat de aspecten in het segment 'uitbouwen' vallen (=bovengemiddeld belang en boven het landelijke gemiddelde beoordeeld). De hoeveelheid politie op straat wordt aanzienlijk onder het landelijk gemiddelde beoordeeld, deze blijft uit het prioriteitensegment omdat de belangscore ondergemiddeld is. Dit is niet opmerkelijk, als men zich veilig voelt in de wijk, is meer politie immers helemaal niet nodig.



Figuur 12. Prioriteitenmatrix woonomgeving.

### 3.9 Samenvatting

#### Tevredenheidcijfers

De tevredenheid met de woonomgeving in totaal wordt beoordeeld met een 7,5. Van de 23 onderliggende aspecten worden er slechts 5 (net) onder de norm van USP (7,0) beoordeeld. De hoogste beoordelingen krijgen de nabijheid van de scholen (7,9). De huurders zijn minder tevreden over de volgende aspecten:

- De hoeveelheid politie op straat (gemiddeld rapportcijfer 5,1 / 49% onvoldoende)
- Toegankelijkheid voor minder validen (6,7 / 18% onvoldoende)

- Geluidshinder van de burens (6,7 / 20% onvoldoende)

#### *Prioriteitenanalyse*

Er zijn slechts drie aspecten onder het landelijk gemiddelde worden beoordeeld. Daarvan vallen twee aspecten in het prioriteitensegment (hoge belangscore en onder het landelijk gemiddelde. Het gaat dan om de geluidshinder van de burens en de buurtbewoners. Er dient opgemerkt te worden dat deze dicht tegen het landelijk gemiddelde aan liggen. Een kleine verbetering zal er dus al voor zorgen dat ze in het segment 'uitbouwen' komen (hoge belang en bovengemiddelde tevredenheid).

#### *Vergelijking met landelijke benchmarks*

Ten opzichte van de landelijke benchmarks scoren voornamelijk de aspecten die betrekking hebben op de voorzieningen in de omgeving (ver) boven het landelijk gemiddelde. De huurders zijn ook bovengemiddeld tevreden over de hoeveelheid en de kwaliteit van het groen. Het merendeel van de aspecten ten aanzien van de bereikbaarheid, de netheid in de buurt en de veiligheid in de buurt worden rondom het landelijk gemiddelde beoordeeld.

#### *Verbetertraject*

De bovenstaande 3 analyses bekeken, raadt USP het aan om bij het verbetertraject uit te gaan van aspecten die in het prioriteitensegment vallen. De tevredenheid ten aanzien van de buurtbewoners vormt de spil in het verbetertraject. Een eventueel verbetertraject zal zich vooral moeten richten op het verbeteren van de sociale cohesie in de wijk. Om dit te bewerkstelligen heeft Viveste de hulp van welwillende buurtbewoners nodig. Samen met huurders die actief willen worden in de wijk kan Viveste gaan bekijken hoe dit verbetertraject verder invulling te geven. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het organiseren van buurtfeesten.

#### *Vergelijking met voorgaande meting*

De beoordelingen van de aspecten van de woonomgeving liggen voor een groot deel redelijk gelijk aan de resultaten van 2007. Uitzonderingen hierbij zijn:

- Nabijheid van het openbaar vervoer (+0,3)
- Parkeergelegenheid (-0,6);
- Geluidshinder van de burens (-0,5);
- Rust in de wijk (-0,4);
- Mate van vandalisme (-0,4).

#### *Resultaten naar wijk*

Uit de uitsplitsing naar wijken komen de volgende punten naar voren:

- In de wijken Zuidoost en Zuidwest zijn de huurders minder tevreden over de voorzieningen in de wijk in vergelijking met de resultaten voor Viveste totaal.
- De huurders uit het centrum beoordelen de speelmogelijkheden voor de kinderen veel lager dan huurders uit andere wijken.
- Huurders uit het centrum zijn verder ook ondergemiddeld tevreden over de veiligheid in de buurt.
- In de wijk Noordoost zijn de huurders bovengemiddeld tevreden over de voorzieningen in de wijk.



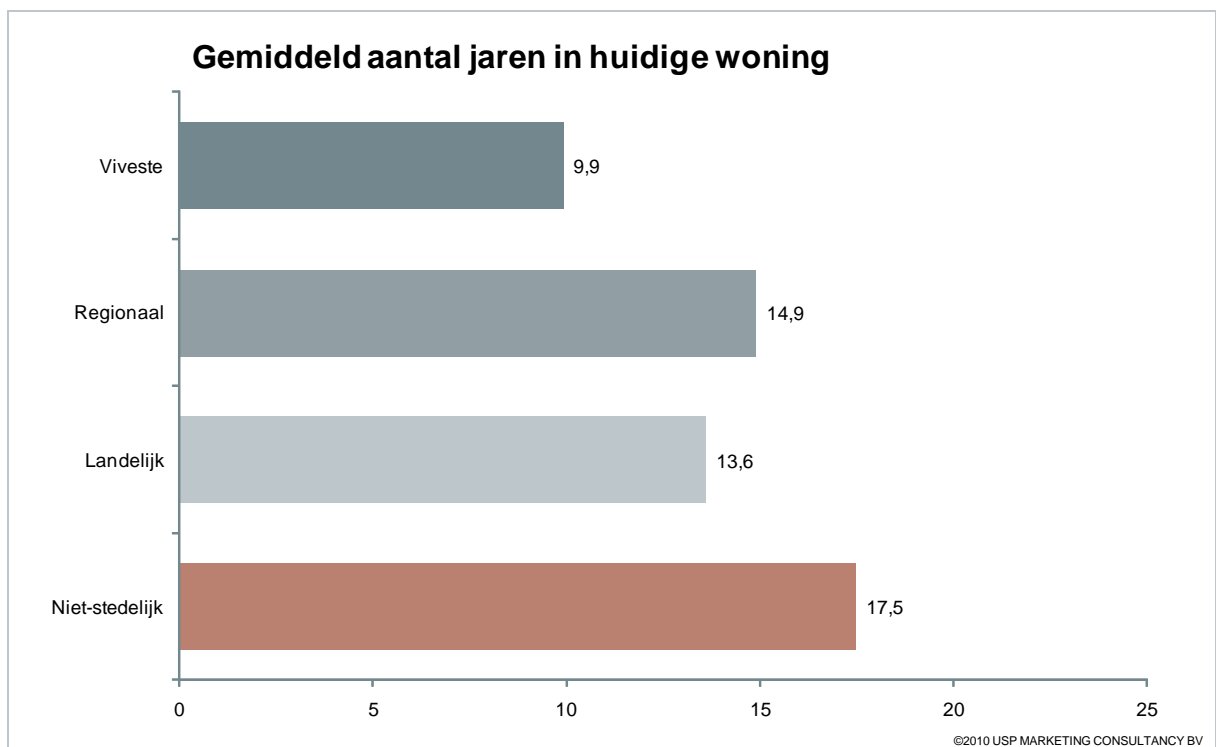
## 4 Verhuisgeneigdheid en doorstroming

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de woonsituatie en de verhuisgeneigdheid van de huurders van Viveste besproken. In paragraaf 4.2 komt de huidige woonsituatie aan bod en in paragraaf 4.3 wordt de verhuisgeneigdheid van de huurders van Viveste weergegeven. Vervolgens gaat paragraaf 4.4 in op de woningzoekenden. In paragraaf 4.5 wordt scheefwonen behandeld. Het hoofdstuk wordt in paragraaf 4.6 afgesloten met een beknopte samenvatting.

### 4.2 Huidige woonsituatie

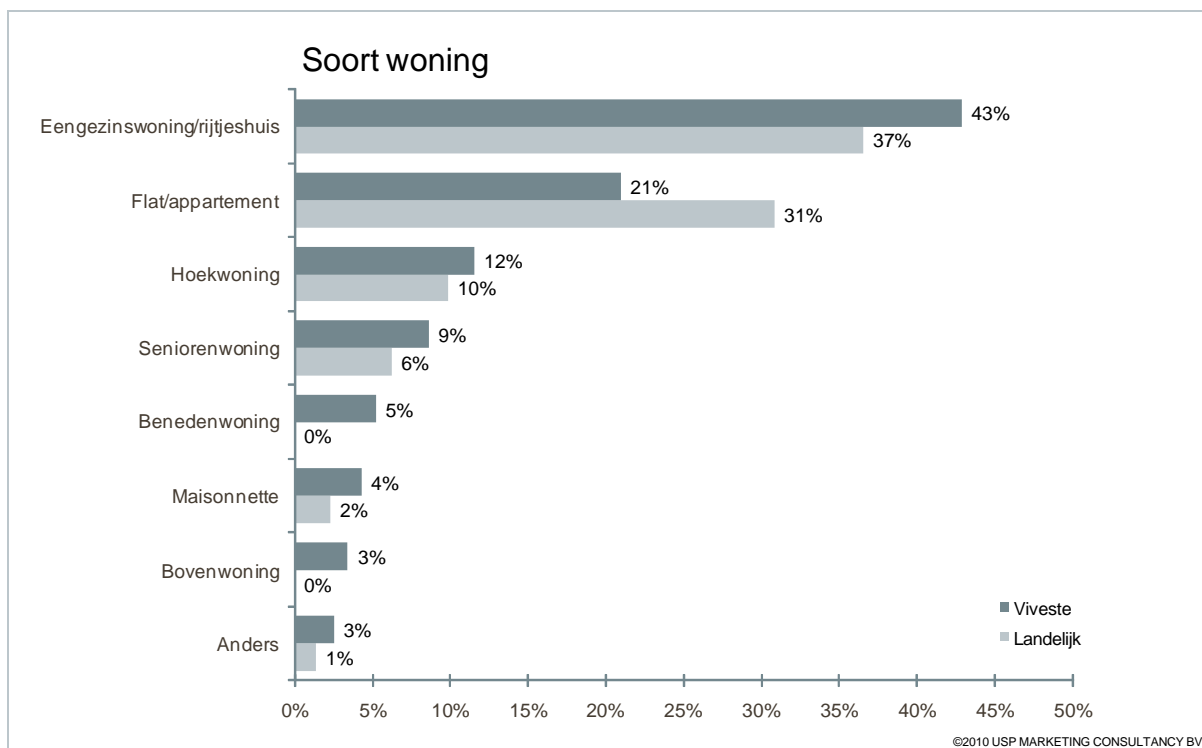
Figuur 13 toont het aantal jaren dat de huurders in hun huidige woning wonen, waaruit blijkt dat de geïnterviewde huurders van Viveste gemiddeld 9,9 jaar in hun huidige woning wonen. Dit is korter dan het landelijk, regionaal en niet-stedelijk gemiddelde. Vooral het verschil met het niet-stedelijk gemiddelde is groot (7,6 jaar).



Figuur 13. Gemiddeld aantal jaren in huidige woning.

Figuur 14 toont het soort woningen waar de huurders van Viveste in wonen. Van de huurders van Viveste woont naar eigen zeggen 43% in een eengezinswoning/rijtjeshuis en 21% in een flat of appartement.

Vergeleken met de landelijke cijfers wonen minder huurders van Viveste in een appartement dan landelijk (31%) het geval is.



Figuur 14. Soort woning.

De huurders van Viveste is gevraagd wat hun beweegredenen zijn voor de keuze van de huidige woning. De belangrijkste redenen worden in het volgende kader weergegeven.

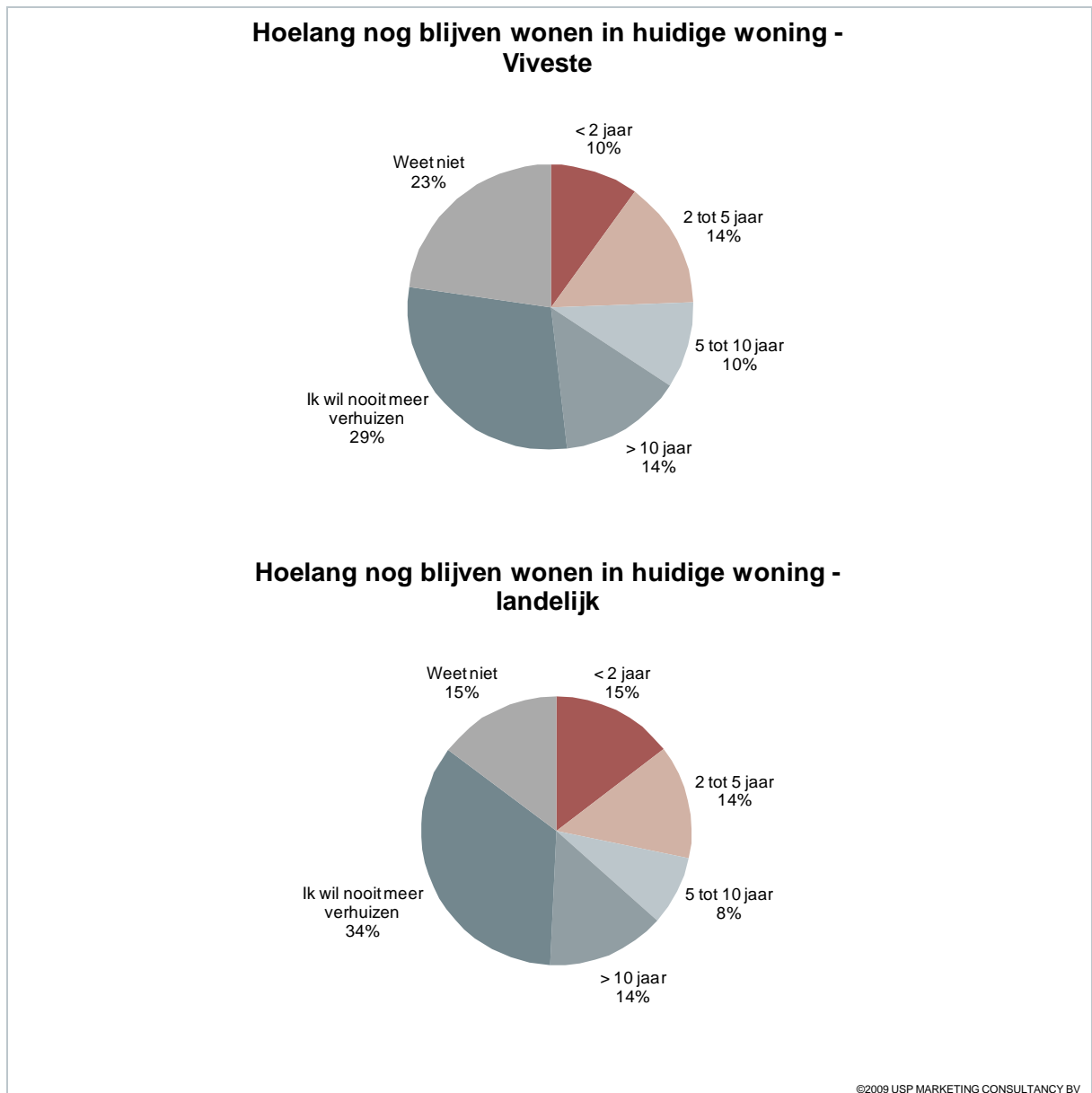
Meeste genoemde redenen voor keuze huidige woning	
▪ Gunstige ligging (20%)	▪ Ruime woning (9%)
▪ Noodgedwongen/geen keuze (17%)	▪ Woning is aangeboden (9%)
▪ Familie/vrienden in de buurt (10%)	▪ Gezondheid/leeftijd (6%)

Ook is aan de huurders gevraagd waarom men juist voor deze buurt gekozen heeft. De belangrijkste redenen worden hieronder genoemd.

Meeste genoemde redenen voor keuze huidige buurt	
▪ Toegewezen/noodgedwongen/enige keus (33%)	▪ Leuke/gezellige buurt (10%)
▪ Dichtbij de winkels (13%)	▪ Rustige/ nette buurt (9%)
▪ Vrienden/familie in de buurt (12%)	▪ Ligging buurt is goed (9%)

### 4.3 Verhuisceneidheid

In deze paragraaf komt de verhuisceneidheid van de huurders van Viveste aan bod. Allereerst wordt in Figuur 15 de geplande woonduur weergegeven. Uit de figuur blijkt dat 10% van de huurders van Viveste van plan is binnen 2 jaar te verhuizen. Van deze groep die zegt binnen twee jaar te gaan verhuizen geeft 76% aan dat het alleen nog plannen zijn en bij 24% staat de verhuizing al vast. Van de huurders van Viveste wil 34% binnen 10 jaar verhuizen, landelijk ligt dit percentage op 37%. Bijna de helft van de huurders van Viveste (43%) zegt nooit meer te willen verhuizen dan wel meer dan 10 jaar in de huidige woning te blijven wonen (landelijk is dit 48%). De verhuisceneidheid onder de huurders van Viveste is dus sterk vergelijkbaar met het landelijke beeld.



Figuur 15. Hoe lang blijven wonen in huidige woning - Viveste en landelijk.

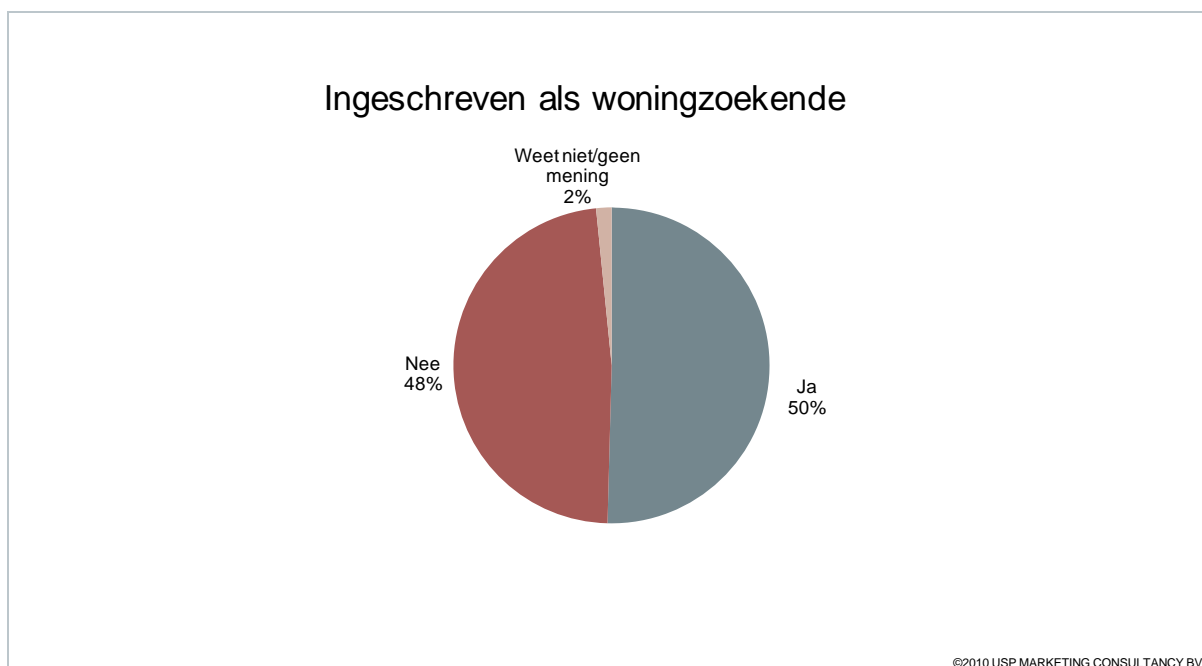
Gevraagd is of de huidige marktsituatie en economische crisis nog invloed heeft op de verhuisplannen. Van de respondenten geeft 3% aan dat de verhuisplannen hierdoor op de langere baan geschoven zijn en 78% geeft aan dat de marktwerking en economische crisis geen invloed hebben op de verhuisplannen – zie Tabel 16.

Involed economische crisis	Totaal
Ja, hierdoor wil ik sneller verhuizen	2%
Ja, hierdoor heb ik de verhuisplannen uitgesteld	3%
Ja, op een andere manier	5%
Nee, geen invloed	78%
Weet niet/geen mening	11%

Tabel 16. Marktsituatie en economische crisis invloed op verhuisplannen – Viveste totaal.

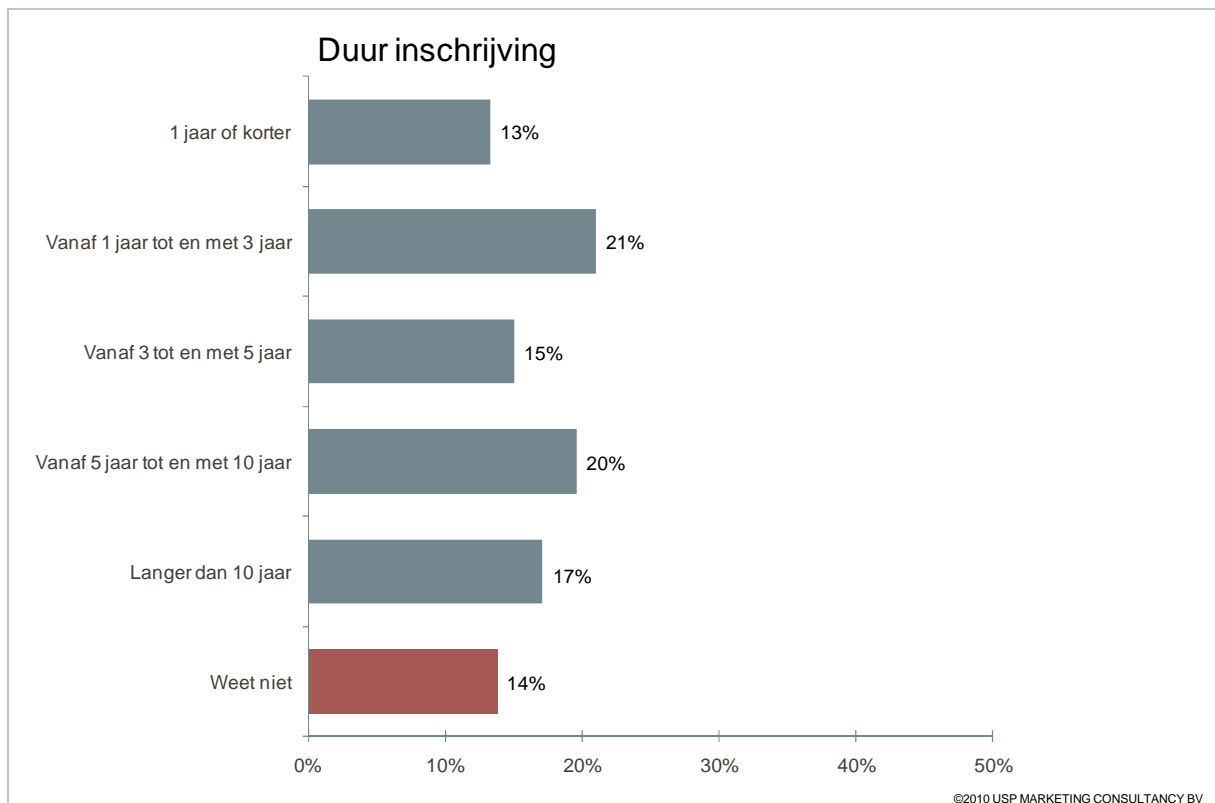
#### 4.4 Woningzoekenden

Aan alle huurders is gevraagd of men is ingeschreven als woningzoekende. Uit Figuur 16 blijkt dat maar liefst de helft van de ondervraagde huurders is ingeschreven als woningzoekenden. USP weet uit ervaring met onderzoeken onder woningzoekenden dat men zich vaak inschrijft zonder dat men van plan is binnen een korte tijd te verhuizen. Men schrijft zich dat in voor de zekerheid of om wachttijd op te bouwen.



Figuur 16. Ingeschreven als woningzoekende.

In Figuur 17 wordt getoond hoelang de woningzoekenden al ingeschreven staan. Uit de figuur wordt duidelijk dat een redelijk grote groep al langer dan 10 is ingeschreven (17%), verder staat 20% tussen de vijf en tien jaar ingeschreven. Bijna de helft van de woningzoekenden staat vijf jaar of korter ingeschreven (49%).



Figuur 17. Hoelang ingeschreven als woningzoekende.

#### 4.5 Scheefwonen

In deze paragraaf wordt inzicht verschaft in de mate van scheefwonen. Scheefwonen houdt in dat mensen met een relatief hoog inkomen wonen in een relatief goedkope woning. Doordat er in Nederland een structureel tekort is aan betaalbare woningen levert scheefwonen voor veel corporaties een grote bijdrage aan het gebrek aan doorstroming in de woningvoorraad. In Tabel 17 staan de resultaten voor Viveste weergegeven.

Huur	Netto gezinsinkomen			
	Lager dan 1100 euro	Tussen 1100 en 1700 euro	Tussen 1700 en 2400 euro	> 2400 euro
<b>tot 300</b>	2%	2%	1%	0%
<b>300-400</b>	16%	9%	7%	4%
<b>400-500</b>	<b>59%</b>	<b>45%</b>	<b>30%</b>	24%
<b>500-600</b>	19%	<b>38%</b>	<b>48%</b>	<b>44%</b>
<b>Hoger dan 600</b>	4%	6%	14%	<b>28%</b>

Tabel 17. Scheefwonen Viveste.

Uit Tabel 17 blijkt dat in lichte mate sprake is van scheefwonen bij Viveste. Idealiter zou bij een inkomen tot 1.100 euro de huur voor de grootste groep onder de 400 euro moeten liggen. Bij Viveste heeft 59% van de huurders met een inkomen onder de 1.100 euro een huur tussen de 400 en 500 euro en bijna een kwart van de

huurders (23%) heeft een nettohuur van boven de 500 euro. Bij Viveste huurt 24% van de huurders met een inkomen hoger dan 2.400 euro een woning tussen de 400 en 500 euro. Idealiter zou er doorstroming moeten plaatsvinden onder deze groep huurders naar woningen in het hogere huursegment. Zo komen er meer woningen vrij voor huurders met een lager netto inkomen. Of er doorstroming naar duurdere woningen mogelijk is, hangt af van het woningbezit van Viveste. Een andere oplossing is om deze doelgroep door te laten stromen naar het koopsegment. Het bovenstaande is een beschrijving van het ideaal beeld. Scheefwonen is een vraagstuk waar op landelijke niveau beslissingen moeten worden genomen. Een individuele corporatie kan er nog weinig aan doen.

## 4.6 Samenvatting

### *Huidige woonsituatie*

Huurders van Viveste wonen gemiddeld 9,9 jaar in hun huidige woning, korter dan het landelijk, regionaal en niet-stedelijk gemiddelde. Het merendeel van de huurders woont in een eengezinswoning (43%) of in een flat of appartement (21%). De voornaamste redenen voor de keuze van de huidige woning is de gunstige ligging en dat de woning is aangeboden/toegewezen. De redenen van de huurders om te kiezen voor de huidige buurt is omdat de woning in deze buurt is toegewezen, vanwege de winkels in de buurt of vanwege familie en vrienden.

### *Verhuisgeneigdheid*

Van de huurders van Viveste is 10% van plan binnen 2 jaar te verhuizen. Van deze groep die zegt binnen twee jaar te gaan verhuizen geeft 76% aan dat het alleen nog plannen zijn en bij 24% staat de verhuizing al vast. Van de huurders zegt 34% binnen 10 jaar te willen verhuizen en bijna de helft van de huurders (43%) zegt nooit meer te willen verhuizen dan wel meer dan 10 jaar in de huidige woning te blijven wonen.

### *Woningzoekenden*

De helft van de huurders van Viveste staat ingeschreven als woningzoekende (50%). Uit de ervaring met andere onderzoeken onder woningzoekenden weet USP dat huurders zich vaak inschrijven voor de zekerheid, mocht er een ideale woning beschikbaar komen of om wachttijd op te bouwen als ze ooit willen verhuizen. Dit is waarschijnlijk ook hier het geval omdat er meer ingeschreven woningzoekenden zijn dan verhuisgeneigden.

### *Scheefwonen*

Er is bij Viveste in lichte mate sprake van scheefwonen. Idealiter zou bij een inkomen tot 1.100 euro de huur voor de grootste groep onder de 400 euro moeten liggen. Bij Viveste heeft 59% van de huurders met een inkomen onder de 1.100 euro een huur tussen de 400 en 500 euro en bijna een kwart van de huurders (23%) heeft een nettohuur van boven de 500 euro. Huurders met een inkomen hoger dan 2.400 euro zouden idealiter moeten doorstromen naar (indien beschikbaar) het duurdere huursegment of koopsegment. Viveste heeft daar echter weinig invloed op.

## 5 Leefstijlen

### 5.1 Inleiding

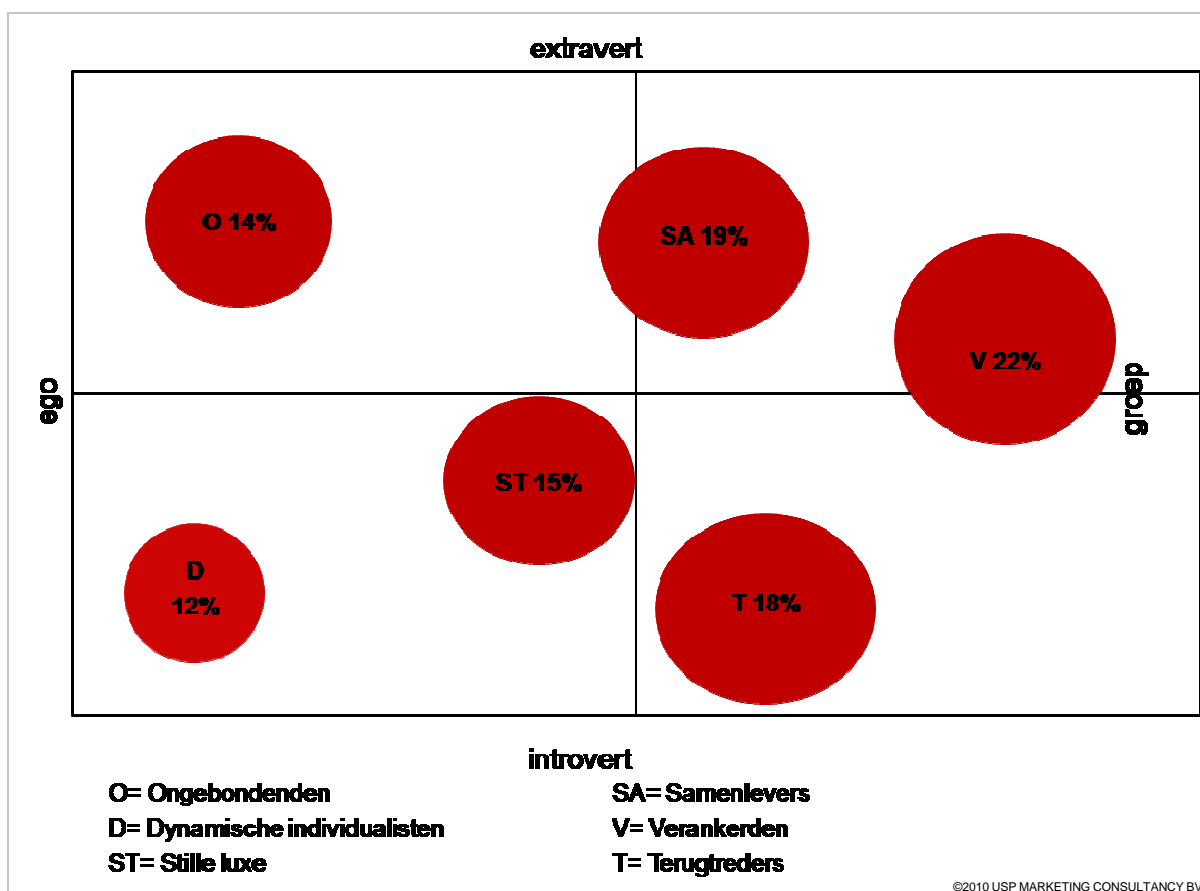
In dit hoofdstuk wordt gekeken in hoeverre bepaalde woonelementen van belang zijn voor de klanten van Viveste. Het gaat om zogenaamde “zachte” elementen, die te maken hebben met de levensstijl van de klanten. Deze elementen geven inzicht in de wijze waarop een bepaalde doelgroep het beste bewerkt of bereikt kan worden.

Allereerst worden de huurders aan de hand van een bestaand leefstijlsegmentatiemodel ingedeeld in verschillende leefstijlen. Vervolgens wordt aan de hand van een aantal stellingen het belang van de woonelementen in paragraaf 5.3 worden weergegeven. Deze stellingen worden uitgesplitst naar huishouden, leeftijdsgroep en inkomen. In paragraaf 5.4 worden de algemene persoonskenmerken van de klanten beschreven. Deze persoonskenmerken worden tevens uitgesplitst naar huishouden, leeftijd en inkomen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een korte samenvatting.

### 5.2 Indeling naar leefstijlen

Figuur 18 laat zien in welke leefstijlgroepen de huurders van Viveste kunnen worden ingedeeld. Elke ballon in de figuur stelt een leefstijl voor. De plaats in de grafiek zegt ook wat over de leefstijl van de groep. De horizontale as is namelijk de dimensie egogeoriënteerd versus groepsgeoriënteerd en de verticale is staat voor extravert (naar buiten gericht) versus introvert (naar binnen gericht). Uit de figuur blijkt dat de meeste huurders leefstijlen hebben die meer groepsgeoriënteerd zijn (Samenlevers, Verankerden en Terugtreiders). Het volgende overzicht laat zien welke kernwaarden er bij elke leefstijl horen.

<p>Ongebondenden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrijheid</li> <li>• Creatief</li> <li>• Individualistisch</li> <li>• Avontuur</li> <li>• Dynamisch</li> </ul>	<p>Dynamicsche Individualisten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakelijk</li> <li>• Prestatie</li> <li>• Privacy</li> <li>• Luxe</li> <li>• Sportiviteit</li> </ul>	<p>Stille luxe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezelligheid</li> <li>• Buurt</li> <li>• Gezin</li> <li>• Genieten</li> <li>• Ingetogen luxe</li> </ul>
<p>Samenlevers</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezelligheid</li> <li>• Buurt</li> <li>• Geborgenheid</li> <li>• Gezin</li> <li>• Plezier</li> <li>• Genieten</li> </ul>	<p>Verankerden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huiselijk/knus</li> <li>• Ouderwets gezellig</li> <li>• Geborgenheid</li> <li>• Plezier</li> <li>• Beschermend</li> <li>• Conventioneel</li> </ul>	<p>Terugtreiders</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veilige omgeving</li> <li>• Afhankelijk/passief</li> <li>• Zuinigheid/spaarzaam/economisch denken en doen</li> </ul>



Figuur 18. Indeling naar leefstijlen huurders Viveste.

In de onderstaande tabel worden de leefstijlen per wijk getoond. De tabel laat zien dat in het centrum de groepen met een ego-georiënteerde leefstijl groter zijn dan in de overige wijken. In deze wijk wonen ook meer jongeren en alleenstaande, dit beeld is dan ook compleet volgens verwachtingen. Verder zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen de wijken.

Huur	Centrum	Noordoost	Zuidoost	Noordwest	Zuidwest
Ongebonden	19%	13%	12%	13%	11%
Dynamische individualisten	16%	9%	10%	12%	11%
Stille Luxe	18%	14%	14%	14%	13%
Samenlevers	16%	20%	19%	19%	19%
Verankerden	20%	23%	23%	22%	21%
Terugtreiders	13%	20%	18%	19%	19%

Tabel 18. Scheefwonen Viveste.

### 5.3 Woonstellingen

Tabel 19 geeft weer hoe belangrijk de elementen rondom de woning zijn voor de huurders van Viveste. De eerste kolom van de tabel geeft een overzicht van de stellingen en de overige kolommen geven aan in hoeverre de klanten het hiermee eens, neutraal of oneens zijn.

De stellingen kunnen gegroepeerd worden rond een viertal onderwerpen:

- persoonlijke wensen (jezelf kunnen zijn, tot rust komen, etc.)
- functionaliteit (werk en winkels in de buurt, inrichting, etc.)
- gezinssituatie (kindvriendelijke omgeving, gezelligheid, etc.)
- woontrends/uiterlijk van de woning.

Elementen die opvallend hoog zijn, zijn met groen in de tabel weergegeven en elementen die opvallend laag zijn met rood.

<b>Woonstellingen</b>			
<b>Stellingen ▼</b>	Eens	Neutraal	Oneens
<b>Persoonlijke wensen</b>			
Mezelf zijn	98%	1%	1%
Drukte maatschappij	76%	18%	6%
Rustige omgeving	79%	15%	7%
Plek voor mezelf	94%	4%	2%
<b>Functionaliteit</b>			
Winkels in de buurt	80%	17%	3%
Inrichting praktisch	62%	26%	12%
Niet ver van werk	60%	29%	10%
Tuin belangrijk	72%	14%	14%
Niet veel inkomen	79%	17%	4%
Eten en slapen	13%	13%	74%
<b>Gezinssituatie/gezelligheid</b>			
Gezellig/ comfortabel	98%	1%	1%
Woonkamer gezamenlijk	81%	16%	3%
Iedereen thuis voelen	88%	9%	3%
Ruime kamers voor iedereen	80%	18%	2%
Kindvriendelijke omgeving	62%	29%	10%
<b>Woontrends/uiterlijk woning</b>			
Mezelf uitdrukken	70%	23%	7%
Buitenkant woning	67%	24%	9%
Veel tijd aan woning	48%	34%	17%
Veel over voor luxe	17%	37%	45%
Liever op vakantie	13%	34%	54%
Woontrends volgen	22%	36%	41%

Tabel 19. Woonstellingen voor Viveste totaal.

Uit Tabel 19 kan men het volgende aflezen:

- Wat betreft de persoonlijke wensen zien we dat bijna iedereen het met de stelling eens is dat men zichzelf moet kunnen zijn en het belangrijk is een plek voor zichzelf te hebben.
- Wat betreft de functionaliteit blijkt dat relatief veel huurders het belangrijk vinden dat er winkels in de buurt zijn en dat het wonen niet te veel van het inkomen in beslag mag nemen.
- Bijna alle huurders zijn het eens met de stelling dat de woonsituatie gezellig en comfortabel moet zijn. Tevens zijn veel huurders het eens met de stelling dat iedereen zich thuis moet voelen.
- Wat betreft woontrends en het uiterlijk van de woning kan men opmaken dat de huurders het veelal eens zijn met de stelling dat men zichzelf moet kunnen uitdrukken in de woning en de inrichting. Bijna de helft van de huurders heeft niet veel over voor luxe in de woning en ruim de helft gaat ook niet liever op vakantie dan geld te besteden aan de woning en het interieur.

Tabel 20 geeft een overzicht van de woonstellingen uitgesplitst naar gezinssituatie. Alleen het percentage mee eens wordt in deze tabel weergegeven.

<b>Woonstellingen naar gezinssituatie</b>					
<b>Stellingen ▼</b>	Viveste Totaal	Alleenstaand	Samenwonend / gehuwd zonder kinderen	Samenwonend / gehuwd met kinderen	Eénouder- gezin
<b>Persoonlijke wensen</b>					
Mezelf zijn	98%	98%	99%	98%	99%
Drukte maatschappij	76%	75%	76%	76%	83%
Rustige omgeving	79%	75%	79%	85%	77%
Plek voor me zelf	94%	95%	94%	91%	98%
<b>Functionaliteit</b>					
Winkels in de buurt	80%	79%	79%	80%	79%
Inrichting praktisch	62%	64%	64%	63%	54%
Niet ver van werk	60%	60%	54%	64%	69%
Tuin belangrijk	72%	57%	77%	87%	80%
Niet veel inkomen	79%	77%	77%	81%	81%
Eten en slapen	13%	18%	13%	9%	6%
<b>Gezinssituatie/gezelligheid</b>					
Gezellig/ comfortabel	98%	97%	98%	99%	99%
Woonkamer gezamenlijk	81%	70%	86%	88%	86%
Iedereen thuis voelen	88%	84%	91%	92%	90%
Ruime kamers voor iedereen	80%	72%	75%	89%	94%
Kindvriendelijke omgeving	62%	44%	63%	82%	72%
<b>Woontrends/uiterlijk woning</b>					
Mezelf uitdrukken	70%	72%	74%	62%	71%
Buitenkant woning	67%	62%	72%	68%	68%
Veel tijd aan woning	48%	47%	53%	46%	45%
Veel over voor luxe	17%	15%	22%	20%	9%
Liever op vakantie	13%	16%	11%	11%	11%
Woontrends volgen	22%	25%	26%	21%	11%

Tabel 20. Woonstellingen naar gezinssituatie

Uit Tabel 20 blijkt onder andere het volgende:

- Wat betreft de persoonlijke wensen, zijn met name eenoudergezinnen het vaker eens met de stelling dat thuis de drukte van de maatschappij van zich afvalt. Samenwonenden en gehuwden met kinderen vinden vaker dat de woning in een rustige omgeving moet staan. Alleenstaanden zijn het juist minder vaak eens met deze stelling.
- Een tuin is voor éénoudergezinnen en gehuwden/samenwonenden met kinderen relatief belangrijker en tevens vinden deze groepen relatief vaker dat de woning niet te ver van het werk mag zijn. Alleenstaanden zijn het relatief vaker eens met de stelling dat een woning er met name is om te slapen en te eten in vergelijking met de overige huishoudensgroepen.
- Logischerwijs vinden huishoudens zonder kinderen een kindvriendelijke omgeving minder belangrijk dan huishoudens met kinderen. Samenwonenden en gehuwden met kinderen vinden daarbij een kindvriendelijke omgeving het belangrijkste. Alleenstaanden zijn het minder vaak eens met de stelling dat de woonkamer er met name is om gezamenlijk dingen te doen.
- Wat betreft woontrends en het uiterlijk van de woning kan men opmaken dat de alleenstaanden vaker dan de overige huishoudensgroepen het eens zijn met de stelling dat ze liever op vakantie gaan dan geld uitgeven aan hun woning. Samenwonenden en gehuwden met kinderen zijn het minder vaak eens met de stelling dat men zichzelf tot uitdrukking wil laten komen in de inrichting en woning.

Tabel 21 geeft een overzicht van de woonstellingen uitgesplitst naar leeftijd. Ook in deze tabel wordt alleen het percentage mee eens weergegeven.

Uit de tabel kan men het volgende concluderen:

- De groep tussen de 45 en 64 jaar is het minder vaak eens met de stelling dat de woning in een rustige omgeving moet staan. De groepen van 65 jaar en ouder is het minder vaak eens met de stelling dat bij thuiskomst de drukte van de maatschappij van hen afvalt. Dit is ook niet verwonderlijk omdat het gepensioneerden betreffen en deze in het algemeen een rustiger leven leiden.
- Winkels in de buurt zijn het minst belangrijk voor de groep tussen de 20 en de 44 jaar. De oudere groepen zijn het minder vaak eens met de stelling dat de woning in de buurt van het werk moet zijn en vaker eens met de stelling dat een woning er met name is om te eten en te slapen.
- De buitenkant van de woning is voor de 65-plussers relatief belangrijk en tevens zijn zij het vaker eens met de stelling dat men veel tijd besteed aan het uiterlijk en de inrichting van de woning.

<b>Woonstellingen naar leeftijd</b>					
<b>Stellingen ▼</b>	Viveste Totaal	20 tot 44 jaar	45 tot 64 jaar	65 tot 79 jaar	80 jaar en ouder
<b>Persoonlijke wensen</b>					
Mezelf zijn	98%	99%	98%	97%	96%
Drukke maatschappij	76%	79%	78%	68%	60%
Rustige omgeving	79%	73%	84%	78%	65%
Plek voor me zelf	94%	96%	94%	92%	89%
<b>Functionaliteit</b>					
Winkels in de buurt	80%	74%	80%	87%	93%
Inrichting praktisch	62%	54%	64%	74%	79%
Niet ver van werk	60%	67%	61%	37%	11%
Tuin belangrijk	72%	71%	78%	67%	43%
Niet veel inkomen	79%	77%	83%	74%	72%
Eten en slapen	13%	11%	9%	23%	26%
<b>Gezinssituatie/gezelligheid</b>					
Gezellig/ comfortabel	98%	99%	99%	96%	96%
Woonkamer gezamenlijk	81%	76%	83%	85%	73%
Iedereen thuis voelen	88%	88%	87%	92%	94%
Ruime kamers voor iedereen	80%	76%	83%	77%	85%
Kindvriendelijke omgeving	62%	58%	61%	69%	66%
<b>Wootrends/uiterlijk woning</b>					
Mezelf uitdrukken	70%	68%	71%	71%	82%
Buitenkant woning	67%	64%	67%	72%	74%
Veel tijd aan woning	48%	46%	47%	55%	52%
Veel over voor luxe	17%	18%	16%	18%	21%
Liever op vakantie	13%	15%	10%	11%	13%
Wootrends volgen	22%	22%	19%	27%	42%

Tabel 21. Woonstellingen naar leeftijd.

Tabel 22 geeft een overzicht van de woonstellingen uitgesplitst naar inkomen.

Uit de tabel blijkt onder andere het volgende:

- Naarmate huurders een hoger inkomen hebben, vindt men een rustige omgeving belangrijker. De laagste inkomensgroep is het minder eens met de stelling dat bij thuiskomst de drukte van de maatschappij van hen afvalt. De hoogste inkomensgroep (hoger dan €2400) vindt het minder belangrijk dat men thuis een plek heeft voor zichzelf.
- Hoe meer men verdient, hoe minder men het eens is met de stellingen dat een woning met name bedoeld is om te eten en te slapen en dat het "wonen" niet veel van het inkomen in beslag mag nemen.
- Naarmate men meer verdient is men het vaker eens met de stellingen dat het belangrijk is dat alle gezinsleden een ruime kamer hebben en de woonkamer er met name is om gezamenlijk dingen te doen.
- Hoe hoger het inkomen des te meer de huurders over hebben voor luxe voorzieningen in de woning. Opvallend is echter dat bij toename van het inkomen, respondenten minder vaak liever op vakantie gaan dan geld besteden aan de woning en het interieur.

<b>Woonstellingen naar inkomen</b>					
<b>Stellingen ▼</b>	Viveste totaal	Minder dan € 1100	Tussen €1100 en €1700	Tussen €1700 en €2400	Meer dan €2400
<b>Persoonlijke wensen</b>					
Mezelf zijn	98%	97%	98%	99%	100%
Drukte maatschappij	76%	74%	77%	76%	81%
Rustige omgeving	79%	74%	75%	83%	84%
Plek voor mezelf	94%	94%	95%	95%	89%
<b>Functionaliteit</b>					
Winkels in de buurt	80%	83%	81%	83%	77%
Inrichting praktisch	62%	65%	66%	63%	55%
Niet ver van werk	60%	59%	63%	61%	62%
Tuin belangrijk	72%	69%	69%	77%	78%
Niet veel inkomen	79%	80%	84%	79%	68%
Eten en slapen	13%	17%	13%	9%	9%
<b>Gezinssituatie / gezelligheid</b>					
Gezellig comfort	98%	97%	98%	98%	99%
Woonkamer gezamenlijk	81%	74%	81%	80%	84%
Iedereen thuis voelen	88%	88%	88%	90%	85%
Ruime kamers voor iedereen	80%	76%	79%	80%	83%
Kindvriendelijke omgeving	62%	62%	62%	62%	57%
<b>Wootrends /uiterlijk woning</b>					
Mezelf uitdrukken	70%	74%	72%	69%	70%
Buitenkant woning	67%	61%	69%	71%	66%
Veel tijd aan woning	48%	52%	50%	47%	44%
Veel over voor luxe	17%	10%	15%	20%	26%
Liever op vakantie	13%	13%	15%	13%	12%
Wootrends volgen	22%	25%	23%	22%	27%

Tabel 22. Woonstellingen naar inkomen.

#### 5.4 Persoonskenmerken

De persoonskenmerken die de huurders van toepassing vinden op zichzelf, staan in de volgende tabel. In de eerste tabel wordt het percentage getoond van de huurders die de persoonskenmerken van toepassing vinden op zichzelf. In de volgende tabellen worden de percentages uitgesplitst naar gezinssituatie, leeftijd en inkomen.

<b>Persoonskenmerken</b>	
<b>Persoonskenmerken ▼</b>	Van toepassing
Betrouwbaar	94%
Gezellig	89%
Volwassen	88%
Zorgzaam	88%
Spontaan	76%
Gewoon	66%
Actief	63%
Nieuwsgierig	58%
Stijlvol	55%
Modern	50%
Speciaal	41%
Jong	35%

Tabel 23. Persoonskenmerken voor Viveste totaal.

Uit de tabel blijkt dat relatief veel huurders zichzelf betrouwbaar, gezellig, volwassen, zorgzaam en spontaan vinden. Huurders zien zich minder vaak als jong en speciaal.

Tabel 24 geeft een overzicht van de persoonskenmerken uitgesplitst naar gezinssituatie. Uit Tabel 24 komt naar voren dat de éénuoudergezinnen zich het vaakst modern en actief voelen en het minst vaak gewoon. Samenwonenden/gehuwden zonder kinderen voelen zich het vaakst speciaal en jong. Alleenstaanden voelen zich het vaakst stijlvol.

<b>Persoonskenmerken naar gezinssituatie</b>					
<b>Persoonskenmerken ▼</b>	Viveste Totaal	Alleenstaand	Samenwonend / gehuwd zonder kinderen	Samenwonend / gehuwd met kinderen	Eén-ouder gezin
Modern	50%	51%	47%	47%	60%
Spontaan	76%	78%	75%	75%	80%
Gezellig	89%	90%	87%	91%	91%
Stijlvol	55%	60%	55%	49%	52%
Speciaal	41%	44%	33%	44%	48%
Actief	63%	60%	64%	63%	68%
Zorgzaam	88%	84%	88%	92%	92%
Gewoon	66%	64%	70%	71%	50%
Betrouwbaar	94%	94%	93%	94%	92%
Jong	35%	38%	29%	39%	33%
Volwassen	88%	90%	89%	87%	88%
Nieuwsgierig	58%	59%	53%	61%	62%

Tabel 24. Persoonskenmerken naar gezinssituatie.

Tabel 25 geeft een overzicht van de persoonskenmerken uitgesplitst naar leeftijd.

<b>Persoonskenmerken naar leeftijd</b>					
<b>Persoonskenmerken ▼</b>	Viveste Totaal	20 tot 44 jaar	45 tot 64 jaar	65 tot 79 jaar	80 jaar en ouder
Modern	50%	61%	48%	36%	23%
Spontaan	76%	81%	76%	70%	72%
Gezellig	89%	92%	89%	85%	94%
Stijlvol	55%	58%	52%	54%	57%
Speciaal	41%	47%	40%	33%	44%
Actief	63%	57%	66%	67%	45%
Zorgzaam	88%	88%	89%	85%	87%
Gewoon	66%	58%	68%	72%	75%
Betrouwbaar	94%	95%	95%	89%	91%
Jong	35%	62%	19%	21%	19%
Volwassen	88%	87%	91%	86%	89%
Nieuwsgierig	58%	72%	55%	38%	49%

Tabel 25. Persoonskenmerken naar leeftijd.

Uit Tabel 25 komt naar voren dat de huurders tot en met 44 jaar zichzelf het meest modern, jong en spontaan vinden, maar minder gewoon. De 65 plussers vinden zichzelf relatief vaak gewoon. De leeftijdsgroep tussen 65 en 79 jaar vindt zichzelf het meest actief en het minst speciaal en nieuwsgierig.

Tabel 26 geeft een overzicht van de persoonskenmerken uitgesplitst naar inkomen. Huurders vinden zichzelf minder spontaan naarmate men meer verdient. De huurders die minder dan 1.100 euro verdienen vinden zichzelf minder vaak nieuwsgierig, volwassen en betrouwbaar.

<b>Persoonskenmerken naar inkomen</b>					
<b>Persoonskenmerken ▼</b>	Viveste totaal	Minder dan € 1100	Tussen €1100 en €1700	Tussen €1700 en €2400	Meer dan €2400
Modern	50%	46%	52%	47%	57%
Spontaan	76%	82%	79%	76%	71%
Gezellig	89%	92%	90%	91%	84%
Stijlvol	55%	54%	56%	56%	52%
Speciaal	41%	39%	45%	41%	42%
Actief	63%	61%	63%	65%	59%
Zorgzaam	88%	85%	92%	90%	82%
Gewoon	66%	62%	64%	71%	62%
Betrouwbaar	94%	88%	95%	97%	95%
Jong	35%	38%	38%	33%	37%
Volwassen	88%	85%	91%	89%	89%
Nieuwsgierig	58%	54%	61%	63%	64%

Tabel 26. Persoonskenmerken naar inkomen.

## 5.5 Samenvatting

De volgende stellingen zijn het meeste van toepassing op de huurders van Viveste:

- Het is belangrijk dat ik in mijn woning mezelf kan zijn.
- Ik vind het belangrijk dat de woning gezellig en comfortabel is.
- Het is belangrijk dat ik thuis een plek voor mezelf heb.

De volgende kenmerken omschrijven de huurders van Viveste het best:

- Betrouwbaar
- Gezellig
- Volwassen
- Zorgzaam



## Bijlage A: Toelichting prioriteitenmatrix

De prioriteiten worden weergegeven in een prioriteitenmatrix, waarin de aspecten die Viveste prioriteit moet geven bij eventueel in te zetten verbeterprocessen, meteen duidelijk worden. Om deze matrix te kunnen maken hebben we twee cijfers nodig.

Als eerste het belangcijfer van de verschillende aspecten. Dit cijfer wordt per aspect berekend aan de hand van een correlatie tussen de tevredenheid met het aspect in samenhang met de tevredenheid met de woning in geheel. Let op: alle elementen zijn belangrijk maar op de as staat het relatieve belang van de elementen ten opzichte van de woning in totaal. Dit wordt puur gebruikt om orde te scheppen in de brei van elementen en aandachtsgebieden duidelijk naar voren te brengen.

Op de horizontale as staan de relatieve scores van Viveste ten opzichte van het landelijke gemiddelde. Dit cijfer wordt berekend door het landelijk gemiddelde van de score van Viveste af te trekken. Scoor je hoger, dan komt het element rechts van de lijn te liggen. Scoor je lager dan komt het element links van de lijn te liggen. Wanneer door het gemiddelde belang en de relatieve score twee lijnen worden getrokken ontstaan vier kwadranten. De betekenis van de kwadranten is in Figuur 19 weergegeven.



Figuur 19. Prioriteitenmatrix.