



Amsterdam
Maart 2017

Huurdersraadpleging Centraal Overleg Huurdersorganisaties QuaWonen

Rapportage
door Gerard Jager en Jurriën Schuurman

 **WOONBOND**
KENNIS - EN ADVIESCENTRUM

Colofon

Huurdersraadpleging
Centraal Overleg
Huurdersorganisaties
QuaWonen
Maart 2017

Woonbond Kennis- en Adviescentrum

Nieuwe Achtergracht 17
1018 XV Amsterdam
tel. 020 551 77 00
fax 020 551 77 99
info@wka-centrum.nl
www.wka-centrum.nl
Twitter: @WKAcentrum
Facebook:
www.facebook.com/
woonbondkennisadvies

samenstelling

Gerard Jager, senior onderzoeker
Jurriën Schuurman, medior onderzoeker

© auteursrechten

Alle rechten voorbehouden

Huurdersraadpleging Centraal Overleg Huurdersorganisaties QuaWonen

Rapportage

door Gerard Jager en Jurriën Schuurman

Inhoud

| | | |
|-----|-------------------------------|-----|
| 1. | Samenvatting en aanbevelingen | 7 |
| 1.1 | Samenvatting | 7 |
| 1.2 | Aanbevelingen | 10 |
| 2. | Opzet onderzoek | 13 |
| 2.1 | Inleiding | 13 |
| 2.2 | Aanpak | 13 |
| 2.3 | Respons | 14 |
| 3. | Resultaten | 19 |
| 3.1 | Beschikbaarheid | 19 |
| 3.2 | Duurzaamheid | 277 |
| 3.3 | Leefbaarheid | 377 |
| 3.4 | Overige opmerkingen | 42 |

1. Samenvatting en aanbevelingen

1.1 Samenvatting

Bij woningcorporatie QuaWonen zijn vier huurdersorganisaties actief: Huurdersvereniging Samen Wonen (HSW), Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk (HBVL), Huurdersvereniging Ons Belang (HVOB), en Stichting Huurdersbelang Krimpen aan den IJssel (Stichting Huurdersbelang). De vier huurdersorganisaties werken samen in het Centraal Overleg Huurdersorganisaties (COH).

Om de belangen goed te kunnen behartigen is het belangrijk dat de huurdersorganisaties op de hoogte zijn van de wensen en meningen van de huurders. De COH wil via een enquête onderzoek doen naar de mening van huurders over de volgende onderwerpen:

- Beschikbaarheid: Wat zijn de verhuishwensen van huurders van QuaWonen? Hebben ze behoefte aan toegankelijke woningen? Zijn er voldoende voorzieningen in de buurt?
- Leefbaarheid: Wat vinden huurders van de leefbaarheid van de woonomgeving? Is de leefomgeving heel, veilig en schoon?
- Duurzaamheid: Hebben huurders belangstelling voor het aanbrengen van energiebesparende maatregelen in de woning?
- Hebben huurders belangstelling voor deelname aan het huurderswerk, bijvoorbeeld via een enquête of door het ontvangen van een nieuwsbrief?

Respons

Huurders van QuaWonen zijn uitgenodigd om deel te nemen aan een digitale enquête. De respons per huurdersorganisatie varieert tussen de 16 en 22 procent. De deelnemende huurders variëren naar leeftijd, woonduur en huishoudensamenstelling. Er hebben voldoende huurders aan de enquête meegedaan om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over alle huurders.

Maar liefst 663 huurders willen in de toekomst vaker meedoen met een digitaal panel. En 749 huurders willen een digitale nieuwsbrief ontvangen. Daarmee draagt de enquête ook in de toekomst bij aan het contact van de huurdersorganisaties met de achterban.

Beschikbaarheid

Ongeveer 20 procent van de huurders heeft behoefte aan een woning die met een rollator toegankelijk is omdat ze slecht ter been zijn of slecht trap lopen. 63 procent van hen woont ook in een rollator toegankelijke woning.

Van de huurders die geen behoefte heeft aan een rollator toegankelijke woning, woont 41 procent wel in een rollator toegankelijke woning. Er is daarmee een mismatch tussen het aanbod van rollator toegankelijke woningen en het gebruik ervan.

Ruim de helft van de huurders (56%) heeft geen plannen om binnen twee jaar te verhuizen. De meesten van hen zijn tevreden over hun woning (80%) en/of hun woonomgeving (50%). 22 procent van de huurders is het afgelopen half jaar actief geweest om een andere woning te vinden. De meest genoemde redenen om niet actief te zoeken zijn dat de aangeboden woningen te duur zijn of dat er geen aanbod is in de plaats waar de huurders willen wonen.

De meest genoemde reden om wèl te willen verhuizen zijn achtereenvolgens de wens voor een traploze woning (29% van de huurders met een verhuishwens) of een seniorenwoning (24%). Opvallend is dat 22 procent naar een energiezuiniger woning wil. En er is een groep die ontevreden is over de kwaliteit (22%) of het onderhoud (21%) van de woning. 13 procent vreest over een aantal jaren de huur niet meer op te kunnen brengen. Een enkeling kan nu, naar eigen zeggen, de huur niet meer opbrengen.

De huurders met een verhuishwens willen voor driekwart verhuizen naar een huur onder de aftoppingsgrens. Slechts een enkeling wil naar een vrije sector woning met een huur boven de € 710 per maand.

Een deel van de huurders met verhuishwensen (26%) zou zeker of waarschijnlijk wel naar een kleinere woning willen verhuizen als de huur gelijk bleef. Als de huur zou dalen zou nog een extra groep bereid zijn naar een kleinere woning te verhuizen.

Opvallend is dat bij negen procent van de huishoudens er volwassenen inwonen die op zoek zijn naar een eigen woning. Dit gaat voor de helft om inwonenden tussen de 18 en 29 jaar.

Duurzaamheid

Om de mening over energiebesparende maatregelen in beeld te brengen, zijn er eerst vragen gesteld over het binnenklimaat. Energiebesparende

maatregelen leiden vaak tot het verbeteren van het binnenklimaat. Een kwart van de huurders heeft last van vocht in de woning. 43 procent heeft last van tocht in de woning. 21 procent heeft last van schimmel in de woning. 40 procent heeft last van kou in de woning. 17 procent heeft problemen met de ventilatie in de woning. De vragen over het binnenklimaat zijn ook gesteld aan huurders elders in het land. Ten opzichte van de uitkomsten elders zijn de percentages mensen die klachten hebben laag tot gemiddeld.

Niet iedereen die last heeft van een aspect van het binnenklimaat meldt dit bij de verhuurder. Desgevraagd zegt een op de vijf huurders dat ze wel eens een klacht gemeld hebben over het binnenklimaat bij de verhuurder.

Er is gevraagd of huurders belangstelling hebben voor energiebesparende maatregelen:

- Bijna een kwart van de huurders vindt dat de eigen woning al heel goed is geïsoleerd.
- 47 procent denkt dat de woning waarschijnlijk of zeker wel comfortabeler wordt als de woning geïsoleerd wordt, 13 procent denkt dat de woning (waarschijnlijk) niet comfortabeler wordt.
- 50 procent denkt dat de stookkosten omlaag gaan als de woning beter geïsoleerd wordt. 13 procent denkt van (waarschijnlijk) niet.
- Rond de 70 procent van de huurders vindt energiebesparing in huis erg belangrijk.
- Rond de 40 procent wil thuis energiebesparende maatregelen nemen.
- 26 procent van de huurders wil huurverhoging betalen voor energiebesparing en 32 procent wil daar geen huurverhoging voor betalen.

Leefbaarheid

De aspecten van de woonomgeving die het vaakst gewaardeerd worden zijn de hoeveelheid groen (78% beoordeelt die als voldoende of goed), de verlichting (75%) en parkeervoorzieningen (62%). Aspecten die het vaakst als onvoldoende of slecht beoordeeld worden zijn de voorzieningen voor de jeugd vanaf 12 jaar (31%), het onderhoud van de tuinen (24%) en het openbaar groen (24%) en de netheid rondom de woningen (23%).

De veiligheid wordt in het algemeen goed beoordeeld. Toch beoordeelt rond de 10 procent van de huurders de sociale veiligheid 's avonds of in het weekeinde als slecht of onvoldoende.

In de enquête was ruimte om de mening te geven over wat er verbeterd zou kunnen worden aan voorzieningen voor ouderen. Het gaat om praktische zaken als begaanbaarheid voor mensen die slecht ter been zijn. Ze kunnen

niet ver lopen, niet over een hoge drempel stappen en hebben meer last van verzakte stoepen. Sommigen ouderen hebben behoefte aan sociale activiteiten, bijvoorbeeld omdat ze eenzaam zijn. In sommige buurten lijken helemaal geen voorzieningen te zijn, ook niet voor gezondheidszorg of aan winkels.

Verschillen tussen de achterban van de huurdersorganisaties

Bij de meeste vragen in de enquête verschillen de uitkomsten tussen de huurdersorganisaties niet. Verschillen zijn er op de volgende punten:

Bij de achterban van de HVOB is er iets minder belangstelling voor energiebesparing dan bij de achterban van de andere huurdersorganisaties.

Bij de Stichting Huurdersbelang en de HVOB zijn de huurders iets positiever in het oordeel over het onderhoud van het openbaar groen en de tuinen dan bij de HSW en de HBVL.

Bij de HVOB wordt de aanwezigheid van voorzieningen voor jeugd vanaf 12 jaar en voor ouderen vaker als onvoldoende beoordeeld dan bij de andere huurdersorganisaties.

De kwaliteit van het openbaar vervoer springt eruit bij de Stichting Huurdersbelang. 74 procent beoordeelt dat als voldoende tot goed. Elders ligt dat net onder de 50 procent.

Overlast van jongeren en gevoelens van onveiligheid worden wat vaker gemeld door de achterban van de HSW en Stichting Huurdersbelang dan bij de HBVL en de HVOB.

1.2

Aanbevelingen

Verhuishwensen

Het is een veel voorkomend probleem dat huurders wel in een rollator toegankelijke woning willen wonen, maar dat die niet beschikbaar is. Tegelijk wonen er veel meer huurders in een rollator-toegankelijke woning zonder dat ze daar behoefte aan hebben. Het is te overwegen of er voorrangs- of ruilregels kunnen komen om dit probleem te verkleinen.

Een deel van de huurders blijkt er belangstelling voor te hebben om naar een kleinere woning te verhuizen bij een gelijkblijvende of lagere huur. Dit zou een stimulans kunnen zijn voor de doorstroming. Een kleinere woning kan lagere energielasten hebben dan een grotere. Door die in beeld te brengen bij het aanbieden van de woning kan de doorstroming bevorderd

worden. Door via het huurbeleid de verschillen in de aftand tot de streefhuur te verkleinen, kan de financiële drempel om te verhuizen verkleind worden.

Energiebesparing

Er is een aanzienlijke groep huurders die problemen heeft met het binnenklimaat. Er zijn ook veel huurders die belangstelling hebben voor energiebesparende maatregelen in huis. Wellicht zijn er huurders die belangstelling hebben om energiecoach te worden. Ze kunnen dan aan andere bewoners uitleggen hoe ze energie kunnen besparen in de woning.

De uitkomsten wijzen er ook op dat het lastig kan zijn om in woningcomplexen, bijvoorbeeld appartementen of rijtjeshuizen draagvlak voor woningverbetering met huurverhoging te verkrijgen. De ervaring leert dat er met een goede voorbereiding wel draagvlak te verkrijgen is.

Leefbaarheid en voorzieningen

Bijna de helft van de huurders van QuaWonen bestaat uit 65-plussers, vaak uit stellen. De resultaten uit de enquête wekken de indruk dat een deel van de wijken niet de voorzieningen heeft om ouderen te huisvesten. De vraag naar ouderenhuisvesting zal toenemen. De resultaten van de enquête kunnen aanleiding zijn om verder na te denken over manieren om de zelfredzaamheid van ouderen in de wijken te bevorderen.

Uit de enquête rijst het beeld van een groene woonomgeving met volop parkeerplaatsen. Interessant is dat zowel het onderhoud van de tuinen als het openbaar groen relatief vaak als onvoldoende beoordeeld wordt. Dat schept de mogelijkheid om er ook in gezamenlijkheid van gemeente, corporatie en bewoners iets aan te doen.

Overlast van jongeren komt vooral voor bij HSW en Stichting Huurdersbelang. Het is aan te bevelen om hier actie op te ondernemen. Overlast van jongeren is een van de grootste veroorzakers van gevoelens van onveiligheid. Het tast het woongenot aan.

Een aanzienlijk groep huurders heeft belangstelling voor het huurderswerk. Ze willen meedoen aan het panel of een nieuwsbrief ontvangen. Een snelle terugkoppeling helpt om deze belangstelling vast te houden. Het is verstandig om de volgende enquête al in te plannen. De ervaring leert dat het er nog wel eens bij in schiet om het panel ook daadwerkelijk in te zetten.

2. Opzet onderzoek

2.1

Inleiding

De HSW, HBVL, HVOB en Stichting Huurdersbelang behartigen de belangen van de huurders van woningcorporatie QuaWonen. Het werkgebied ligt in de Krimpenerwaard. De vier huurdersorganisaties werken samen in het Centraal Overleg Huurdersorganisaties (COH). Om de belangen goed te kunnen behartigen is het belangrijk dat de huurdersorganisaties op de hoogte is van de wensen en meningen van de huurders. De huurdersorganisaties hebben daarom in het COH afgesproken een huurdersraadpleging te houden.

De huurdersorganisaties zijn betrokken bij de prestatieafspraken met de gemeenten en QuaWonen. Er worden afspraken gemaakt over onderwerpen die voor de huurders van belang zijn. Het COH wil in de huurdersraadpleging onderzoek doen naar de mening van huurders over de volgende onderwerpen:

- Beschikbaarheid: Wat zijn de verhuishwensen van huurders van QuaWonen? Hebben ze behoefte aan toegankelijke of levensloopbestendige woningen? Zijn er voldoende voorzieningen in de buurt?
- Leefbaarheid: Wat vinden huurders van de leefbaarheid van de woonomgeving? Is de leefomgeving heel, veilig en schoon?
- Duurzaamheid: Hebben huurders belangstelling voor het aanbrengen van energiebesparende maatregelen in de woning?
- Ook zal gevraagd worden of huurders belangstelling hebben voor deelname aan het huurderswerk, bijvoorbeeld via een enquête of door het ontvangen van een nieuwsbrief.

2.2

Aanpak

Het WKA heeft in overleg met het COH een vragenlijst opgesteld over beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid. De vragenlijst is omgezet in een digitale enquête. Uitnodigingen voor de enquête zijn per e-mail verspreid onder alle huurders van QuaWonen van wie een werkend e-mailadres bekend is. HSW heeft als enige huurdersorganisatie de uitnodigingen ook per brief verzonden.

De COH heeft zich ingezet om de respons zo hoog mogelijk te laten zijn. Zo is het onderzoek van tevoren aangekondigd in lokale kranten. Verder hebben de huurdersorganisaties het onderzoek ook aangekondigd in hun nieuwsbrief en/of op hun website.

2.3

Respons

In totaal hebben 1036 huurders de enquête ingevuld. Er zijn 4217 uitnodigingen verzonden naar geldige e-mailadressen. HSW heeft nog eens 1241 huurders van wie geen e-mailadres bekend was een uitnodiging per brief gestuurd. De totale respons komt daarmee op 19 procent.

De respons kan ook per huurdersorganisatie worden bekeken.

Tabel 2.1: Respons per huurdersorganisatie

| | aantal | respons (%) |
|--------------------|-------------|-------------|
| HSW | 421 | 17 |
| HBVL | 108 | 22 |
| HVOB | 85 | 16 |
| St. Huurdersbelang | 417 | 18 |
| Totaal | 1036 | 19 |

- Uit het werkgebied van HSW hebben 421 huurders meegedaan. Het HSW heeft in totaal 2551 huurders uitgenodigd: een deel per e-mail en een deel per brief. De respons is daarmee 17 procent.
- 108 huurders uit het werkgebied van HBVL hebben de enquête ingevuld. 491 huurders waren uitgenodigd. De respons is daarmee 22 procent.
- 85 huurders uit het werkgebied van HVOB hebben deelgenomen aan de enquête. 522 huurders hebben een uitnodiging gekregen per e-mail. De respons is dus 16 procent.
- Uit het werkgebied van stichting Huurdersbelang hebben 417 huurders de enquête ingevuld. Er waren 2279 e-mailuitnodigingen verzonden. De respons is daarmee 18 procent.

De percentages zijn iets lager dan in werkelijkheid, omdat 438 ongeldige e-mailadressen niet in de berekening zijn meegenomen. Het was niet mogelijk te achterhalen bij welke huurdersorganisatie deze ongeldige e-mailadressen hoorden. Van vijf respondenten was de woonplaats niet bekend.

Er is voldoende respons om betrouwbare uitspraken te doen. Bij vooral de HVOB en de HBVL kunnen er bij sommige vragen echter onvoldoende respondenten zijn om nauwkeurige uitspraken te doen. Bijvoorbeeld bij

vragen die niet door iedereen zijn beantwoord of bij vragen met veel antwoordcategorieën.

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, moeten er voldoende respondenten zijn die een bepaalde vraag met ja of nee beantwoord hebben. Een vuistregel is dat er minstens 20 respondenten per antwoordcategorie (dus 'ja' of 'nee') nodig zijn voordat een uitkomst als betrouwbaar beschouwd kan worden.

Voor deze rapportage betekent dat bij de HBVL uitkomsten vanaf 18 procent betrouwbaar zijn. Bij de HVOB zijn uitkomsten vanaf 24 procent betrouwbaar. Lagere uitkomsten worden indicatief genoemd.

Het is handig om bij tabellen eerst te kijken hoe de verdeling van de antwoorden voor alle huurdersorganisaties samen is. Daarna kan bekeken worden of de uitkomsten van de aparte huurdersorganisatie daarvan afwijken. Zijn er bij een afwijking voldoende respondenten met het antwoord, dan wordt dat vermeld in de toelichting bij de tabel. Overigens valt het op dat de uitkomsten per huurdersorganisatie meestal overeenkomen met het totaal. De verschillen zijn beperkt.

Tabel 2.2: Leeftijd

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB | |
|--------------------|---------------|------------|-------------|-------------|---------------|------------|
| | n | % | % | % | % | |
| Jonger dan 35 jaar | 83 | 9 | 10 | 10 | 14 | 7 |
| 35 tot 55 jaar | 230 | 25 | 24 | 30 | 27 | 24 |
| 55 tot 65 jaar | 167 | 18 | 17 | 19 | 12 | 20 |
| 65 jaar of ouder | 448 | 48 | 50 | 42 | 47 | 49 |
| Totaal | 928 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Opvallend is het hoge percentage 65-plussers. Dat is niet ongevoel voor enquêtes onder huurders. Het laat zien dat ook ouderen uit de voeten kunnen met digitale enquêtes.
- De respons naar leeftijd is voor alle huurdersorganisaties gelijk.

Tabel 2.3: Wat is de samenstelling van uw huishouden?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB | |
|---------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | |
| Alleenstaand | 360 | 35 | 40 | 34 | 32 | 30 |
| Alleenstaand met kind(eren) | 102 | 10 | 8 | 11 | 12 | 11 |
| Gehuwd of samenwonend zonder kinderen | 440 | 42 | 40 | 36 | 47 | 46 |
| Gehuwd of samenwonend met kind(eren) | 122 | 12 | 11 | 18 | 9 | 12 |
| Anders | 12 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Ongeveer een kwart van de hurende huishoudens heeft inwonende kinderen. Opvallend is dat het percentage eenoudergezinnen ongeveer even hoog is als het percentage stellen met kind. Verder is het opvallend dat de niet alleenstaanden de grootste groep huurders zijn, maar stellen zonder kind.
- De respons naar huishoudensamenstelling is voor alle huurdersorganisaties ongeveer gelijk.

Tabel 2.4: Aantal inwonende kinderen

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB | |
|------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | |
| Geen inwonende kinderen | 804 | 78 | 82 | 72 | 79 | 76 |
| 1 inwonend kind | 106 | 10 | 9 | 13 | 11 | 11 |
| 2 inwonende kinderen | 93 | 9 | 7 | 10 | 8 | 11 |
| 3 of meer inwonende kinderen | 25 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 |
| Totaal | 1028 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- De helft van de huishoudens met kinderen hebben één kind. Dat verschilt niet per huurdersorganisatie.

Tabel 2.5: Woonduur

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Korter dan 5 jaar | 292 | 30 | 34 | 29 | 38 | 25 |
| 5 tot 10 jaar | 152 | 16 | 13 | 17 | 9 | 19 |
| 10 tot 15 jaar | 113 | 12 | 12 | 9 | 12 | 12 |
| 15 tot 25 jaar | 141 | 14 | 18 | 14 | 5 | 13 |
| 25 jaar of langer | 276 | 28 | 23 | 31 | 36 | 31 |
| Totaal | 974 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 30 procent van de huurders woont korter dan vijf jaar in de huidige woning. Een bijna even grote groep woont 25 jaar of langer in de huidige woning. Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 2.6: Zou u in de toekomst mee willen doen met een enquête van uw huurdersorganisatie?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 663 | 64 | 64 | 68 | 69 | 62 |
| Nee | 373 | 36 | 36 | 32 | 31 | 38 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Bij HSW zijn er 271 huurders die in de toekomst mee willen doen met een enquête. Bij HBVL zijn dat er 73. Bij HVOB 59 en bij Stichting Huurdersbelang 257. Het percentage respondenten dat wil meedoen met een digitaal panel varieert niet tussen de huurdersorganisaties.
- De e-mailadressen van de huurders met belangstelling worden separaat ter beschikking gesteld aan de huurdersorganisaties.

Tabel 2.7: Wilt u de digitale nieuwsbrief ontvangen?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 749 | 72 | 73 | 74 | 76 | 71 |
| Nee | 287 | 28 | 27 | 26 | 24 | 29 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Bij HSW zijn er 306 huurders die een nieuwsbrief willen ontvangen. Bij HBVL zijn dat er 80. Bij HVOB 65 en bij Stichting Huurdersbelang 295.

- Het percentage respondenten wat een digitale nieuwsbrief wil ontvangen, is voor alle huurdersorganisaties gelijk.

Als laatste zijn er 54 pagina's met toelichtingen van de deelnemende huurders. Deze zijn geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan de huurdersorganisaties.

3. Resultaten

3.1 Beschikbaarheid

Tabel 3.1.1: Vindt u dat u nu een woning nodig heeft die extra gemakkelijk toegankelijk is omdat u bijvoorbeeld slecht ter been bent of slecht trap kan lopen?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB | |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | |
| Ja | 206 | 20 | 21 | 15 | 26 | 19 |
| Nee | 785 | 76 | 76 | 78 | 68 | 76 |
| Weet niet | 45 | 4 | 3 | 7 | 6 | 4 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Leestoelichting

Om uit te leggen hoe de tabellen gelezen moeten worden is bij de eerste tabel een leestoelichting opgenomen. Bij de volgende tabellen worden alleen de belangrijkste resultaten genoemd.

- Onder n staat het aantal respondenten dat een antwoord heeft gegeven. 206 respondenten vinden dat ze nu een woning nodig hebben die extra gemakkelijk toegankelijk is omdat ze bijvoorbeeld slecht ter been zijn en slecht trap kunnen lopen. 785 respondenten vinden niet dat ze een woning nodig hebben die extra gemakkelijk toegankelijk is. 45 respondenten weten niet of ze een gemakkelijk toegankelijke woning nodig hebben.
- De 206 respondenten vormen 20 procent van alle respondenten die deze vraag beantwoord hebben: Dus 20 procent van de huurders heeft behoefte aan een gemakkelijk toegankelijke woning omdat ze bijvoorbeeld slecht ter been zijn of slecht trap lopen.
- 76 procent van de huurders heeft hier geen behoefte aan. 4 procent weet het niet.
- Onder HSW staan de uitkomsten van alleen de huurders uit Schoonhoven, Bergambacht, Berkenwoude en Ammerstol. Van hen vindt 21 procent dat ze een extra gemakkelijke toegankelijke woning nodig hebben. Om te bepalen of dit veel of weinig is, kan het vergeleken worden met het gemiddelde van het totaal en dat is 20 procent. Het verschil is 1 procent, en dat is niet betekenisvol (niet significant). Er wonen bij de HSW dus evenveel huurders die behoefte hebben aan een toegankelijke woning als gemiddeld.

- Bij HBVL (Lekkerkerk) geeft 15 procent van de huurders aan een toegankelijke woning nodig te hebben. Dit is lager dan het gemiddelde van 21 procent. Maar er hebben maar weinig huurders uit Lekkerkerk deelgenomen aan de enquête. Het verschil is daarom niet betekenisvol (niet significant). Er wonen bij de HBVL dus evenveel huurders die behoefte hebben aan een toegankelijke woning als gemiddeld.
- Bij de HVOB (Krimpen aan de Lek) geeft 26 procent van de huurders aan een toegankelijke woning nodig te hebben. Dit is juist hoger dan het gemiddelde van 21 procent. Maar er hebben maar weinig huurders uit Krimpen aan de Lek deelgenomen aan de enquête. Het verschil is daarom niet betekenisvol (niet significant). Er wonen bij de HVOB dus evenveel huurders die behoefte hebben aan een toegankelijke woning als gemiddeld.
- Onder St. HB staan de uitkomsten van alleen de huurders uit Oudenkerk en Krimpen aan den IJssel. Van hen vindt 19 procent dat ze een extra gemakkelijke toegankelijke woning nodig hebben. Het verschil met het gemiddelde onder 'Totaal' is 1 procent, en dat is niet betekenisvol (niet significant). Er wonen bij de Stichting Huurdersbelang dus evenveel huurders die behoefte hebben aan een toegankelijke woning als gemiddeld.

Bij de volgende tabellen worden alleen de belangrijkste uitkomsten weergegeven.

Tabel 3.1.3: Is uw woning toegankelijk met een rollator?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|---------------|------------|-------------|-------------|---------------|
| | n | % | % | % | % |
| Ja | 472 | 46 | 50 | 39 | 45 |
| Nee | 502 | 48 | 44 | 54 | 49 |
| Weet niet | 62 | 6 | 6 | 7 | 6 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 46 procent van de huurders woont in een woning die toegankelijk is met een rollator.
- Er zijn geen grote verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.1.4: Behoeftte aan toegankelijke woning en woonsituatie nu

| | Heeft u behoefte aan toegankelijke woning? | |
|--|--|------------|
| | Ja | Nee |
| Is uw woning toegankelijk met een rollator? | % | % |
| Ja | 63 | 41 |
| Nee | 34 | 52 |
| Weet niet | 3 | 6 |
| Totaal | 100 | 100 |

- Van de huurders die, naar eigen zeggen, behoefte hebben aan een toegankelijke woning, woont 63 procent ook in een toegankelijke woning.
- Van de huurders die geen behoefte heeft aan een toegankelijke woning, woont 41 procent wel in een toegankelijke woning. Er is daarmee dus een mismatch tussen het aanbod van toegankelijke woningen en het gebruik ervan.

Tabel 3.1.2: Is uw woning toegankelijk met een rolstoel?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Ja | 288 | 28 | 34 | 26 | 24 |
| Nee | 667 | 64 | 58 | 69 | 68 |
| Weet niet | 81 | 8 | 8 | 5 | 8 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 28 procent van de huurders heeft een woning die toegankelijk is met een rolstoel.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.1.5: Wilt u binnen twee jaar verhuizen?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Beslist niet | 581 | 56 | 57 | 54 | 57 |
| Eventueel wel, misschien | 300 | 29 | 29 | 36 | 26 |
| Zou wel willen, maar kan niets vinden | 90 | 9 | 8 | 6 | 10 |
| Beslist wel | 43 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Ik heb reeds andere huisvesting/woning gevonden | 22 | 2 | 2 | 0 | 3 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Ruim de helft van de huurders (56%) heeft geen plannen om binnen twee jaar te verhuizen.
- 44 procent van de huurders heeft (eventueel) verhuiscwensen of heeft zelfs al een andere woning gevonden.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.1.6: Waarom wilt u niet verhuizen?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---|--------|-----|------|------|--------|
| | n | % | % | % | % |
| Ik ben tevreden met mijn woning | 474 | 82 | 80 | 79 | 82 |
| Ik ben tevreden met mijn woonomgeving | 290 | 50 | 47 | 48 | 51 |
| Ik wil niet weg uit deze buurt | 159 | 27 | 27 | 29 | 27 |
| Ik woon hier nog niet zo lang | 104 | 18 | 19 | 17 | 15 |
| Ik wil nog thuis blijven wonen | 57 | 10 | 12 | 7 | 8 |
| Ik wil dicht bij mijn werk, bedrijf of studie blijven wonen | 19 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| Andere redenen | 33 | 6 | 5 | 7 | 6 |

n = 581; meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

- De meest genoemde redenen om niet te willen verhuizen zijn het tevreden zijn met de woning (82%) en de woonomgeving (50%).
- Huurders die een andere reden opgeven om niet te willen verhuizen noemen het vaakst dat verhuizen teveel kost.
- Er zijn geen grote verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.1.7: Heeft u het afgelopen half jaar iets ondernomen om aan een andere woning te komen? Ook een advertentie lezen telt al mee

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 232 | 22 | 22 | 20 | 26 | 23 |
| Nee | 804 | 78 | 78 | 80 | 74 | 77 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- In deze tabel zijn de huurders die geen verhuiscwensen hebben meegeteld bij de huurders die niets hebben ondernomen om aan een andere woning te komen.
- 22 procent van de huurders is een 'actieve zoeker' en heeft het afgelopen half jaar iets ondernomen om aan een andere woning te komen. Het gaat dan om ongeveer de helft (51%) van de huurders met verhuiscwensen.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.1.8: Waarom heeft u in het afgelopen half jaar niets ondernomen om aan een andere woning te komen?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Aangeboden woningen te duur | 72 | 32 | 37 | 25 | 33 | 29 |
| Geen aanbod in de plaats of buurt waar ik wil wonen | 43 | 19 | 16 | 21 | 29 | 19 |
| Kwaliteit woningen niet goed | 5 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Wachttijd voor woningen te lang | 18 | 8 | 3 | 4 | 10 | 13 |
| Anders | 116 | 52 | 54 | 50 | 43 | 52 |
| Totaal | 223 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 32 procent van de huurders die niets hebben ondernomen om aan een andere woning te komen geven aan dat ze de aangeboden woningen te duur vinden. Het gaat hierbij om de huurders die wel verhuiscwensen hebben.
- 19 procent van deze huurders geeft aan dat er geen aanbod is in de plaats of buurt waar ze willen wonen.
- Ruim de helft (52%) van de huurders heeft een andere reden om nog niet gezocht te hebben naar een andere woning. De reden die hier het meest genoemd wordt, is dat verhuizen nu nog niet aan de orde is ondanks de verhuiscwensen.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.1.9: Wilt u hieronder aangeven wat voor u de verhuisredenen of woonwens is?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB | |
|--|--------|-----|------|------|--------|----|
| | n | % | % | % | % | |
| Ik wil een woning zonder trappen | 134 | 29 | 27 | 32 | 42 | 28 |
| Ik wil naar een woning voor senioren | 109 | 24 | 24 | 18 | 28 | 24 |
| Ik wil een energiezuiniger woning | 101 | 22 | 25 | 14 | 26 | 21 |
| Ik ben ontevreden over de kwaliteit van de woning | 98 | 22 | 20 | 14 | 19 | 26 |
| Ik ben ontevreden over het onderhoud aan de woning | 94 | 21 | 24 | 16 | 16 | 20 |
| Mijn woning bevalt niet meer | 28 | 6 | 8 | 10 | 5 | 3 |
| Mijn woning is te klein | 63 | 14 | 22 | 8 | 7 | 9 |
| Mijn woning is te groot | 60 | 13 | 9 | 12 | 12 | 18 |
| Ik weet niet of ik de huur over een paar jaar nog op kan brengen | 59 | 13 | 12 | 12 | 16 | 13 |
| Mijn woning is te duur in relatie tot de kwaliteit | 55 | 12 | 9 | 10 | 9 | 16 |
| Ik wil een koopwoning | 55 | 12 | 14 | 12 | 16 | 8 |
| Ik vind de buurt niet prettig | 46 | 10 | 13 | 0 | 9 | 11 |
| De gezinssituatie is veranderd | 37 | 8 | 8 | 12 | 5 | 8 |
| Ik heb problemen met mensen om mij heen | 28 | 6 | 5 | 2 | 2 | 9 |
| Ik wil verhuizen om medische redenen | 28 | 6 | 7 | 2 | 9 | 6 |
| Ik wil graag naar een andere specifieke wijk | 19 | 4 | 4 | 2 | 9 | 3 |
| Ik wil verhuizen vanwege werk of studie | 11 | 2 | 2 | 6 | 5 | 2 |
| Ik kan de huur niet meer opbrengen | 7 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| Anders | 103 | 23 | 23 | 28 | 14 | 23 |

n = 455; meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

- De meest genoemde reden om wel te willen verhuizen hangt samen met het ouder worden: de wens voor een traploze woning (29% van de huurders met een verhuishens) of een seniorenwoning (24%).
- Daarna wordt de kwaliteit van de woning genoemd als verhuishens: Huurders zijn ontevreden over de kwaliteit (22%) of het onderhoud (21%) van de woning. Opvallend is dat 22 procent naar een energiezuiniger woning wil.

- De derde soort reden die genoemd wordt hangt samen met de betaalbaarheid: 13 procent vreest over een aantal jaren de huur niet meer op te kunnen brengen. Een enkeling kan nu, naar eigen zeggen, de huur niet meer opbrengen.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.1.10: Hoeveel huur bent u bereid per maand voor uw woonwens te betalen?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Tot € 414 | 75 | 16 | 18 | 16 | 19 |
| Tot € 593 | 179 | 39 | 43 | 42 | 34 |
| Tot € 635 | 90 | 20 | 19 | 22 | 19 |
| Tot € 710 | 60 | 13 | 10 | 10 | 7 |
| Tot € 1.000 | 16 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| € 1.000 of meer | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Weet niet | 34 | 7 | 9 | 6 | 7 |
| Totaal | 455 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Driekwart van de huurders met een verhuiscens wil verhuizen naar een woning met een huur onder de aftoppingsgrens van €593/€635.
- Slechts een enkeling wil naar een vrije sector woning met een huur boven de € 710 per maand.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.1.11: Zou u er interesse in hebben te verhuizen naar een kleinere woning als de huur van de kleinere woning hetzelfde was als dat u nu betaalt?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Ja | 56 | 12 | 9 | 8 | 21 |
| Waarschijnlijk wel | 63 | 14 | 14 | 20 | 14 |
| Misschien | 59 | 13 | 11 | 14 | 12 |
| Waarschijnlijk niet | 56 | 12 | 12 | 16 | 12 |
| Nee | 200 | 44 | 47 | 42 | 33 |
| Weet niet | 21 | 5 | 6 | 0 | 9 |
| Totaal | 455 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 26 procent van de huurder met een verhuiscens zou (waarschijnlijk) naar een kleinere woning willen verhuizen als de huur gelijk bleef.
- Er zijn geen verschillend tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.1.12: Zou u er interesse in hebben te verhuizen naar een kleinere woning als de huur van de kleinere woning lager was dan dat u nu betaalt?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 24 | 7 | 5 | 14 | 7 | 8 |
| Waarschijnlijk wel | 37 | 11 | 12 | 3 | 18 | 10 |
| Misschien | 88 | 26 | 20 | 44 | 21 | 29 |
| Waarschijnlijk niet | 33 | 10 | 13 | 6 | 14 | 7 |
| Nee | 131 | 39 | 41 | 33 | 25 | 41 |
| Weet niet | 23 | 7 | 8 | 0 | 14 | 6 |
| Totaal | 336 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Deze vraag is gesteld aan huurders met een verhuismens die (waarschijnlijk) niet of misschien naar een kleiner huis willen verhuizen als de huur hetzelfde blijft. Dit betekent dat 18 procent van die groep wel naar een kleinere woning wil verhuizen als de huur van die woning lager is dan wat ze nu betalen. 26 procent wil dan misschien naar een kleinere woning.
- Ongeveer de helft van deze huurders (49%) wil (waarschijnlijk) niet naar een kleinere woning, zelfs als de huur van die woning lager is.

Tabel 3.1.13: Wonen er in uw huidige huurwoning andere mensen die op zoek zijn naar een andere woning?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|-----------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 97 | 9 | 8 | 11 | 8 | 11 |
| Nee | 916 | 88 | 90 | 86 | 88 | 87 |
| Wil niet zeggen | 23 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Bij 9 procent van de huurders wonen er andere mensen in huis die een verhuismens hebben.
- In totaal gaat het om 180 inwonenden die op zoek zijn naar een andere woning (gemiddeld 1,9 per huishouden).
- Van deze inwonenden is 11 procent jonger dan 18 en 47 procent tussen de 18 en 29. 14 procent is 65 of ouder.

Tabel 3.1.14: Weet u of deze personen ingeschreven staan als woningzoekend?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|-----------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja, allen | 51 | 53 | 59 | 58 | 43 | 48 |
| Ja, sommigen | 13 | 13 | 19 | 8 | 14 | 11 |
| Nee | 29 | 30 | 16 | 33 | 43 | 37 |
| Weet niet | 4 | 4 | 6 | 0 | 0 | 4 |
| Wil niet zeggen | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal | 97 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- In 53 procent van de gevallen dat er inwonenden met een verhuishwens in het huishouden zijn, staan al deze personen ingeschreven als woningzoekend. In 30 procent van de gevallen is dat bij geen van de inwonenden het geval.

3.2

Duurzaamheid

Tabel 3.2.1: Heeft u last van vocht in uw woning?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 253 | 24 | 20 | 24 | 34 | 27 |
| Nee | 749 | 72 | 77 | 71 | 66 | 70 |
| Geen mening | 34 | 3 | 3 | 5 | 0 | 3 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 24 procent van de huurders heeft last van vocht in de woning.
- Bij de referentiegroep van huurders elders in het land die deze vraag eerder beantwoord hebben is dit percentage 35 procent. Het percentage bij huurders van QuaWonen is dus relatief laag.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.2: In welke ruimten heeft u last van vocht?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------------|--------|----|-----|------|------|--------|
| | n | % | % | % | % | % |
| In de keuken | 65 | 26 | 24 | 27 | 31 | 26 |
| In de woonkamer | 76 | 30 | 29 | 23 | 38 | 31 |
| In de badkamer | 123 | 49 | 55 | 42 | 55 | 44 |
| Op de wc | 40 | 16 | 14 | 15 | 17 | 15 |
| In de slaapkamer(s) | 87 | 34 | 37 | 31 | 45 | 31 |
| Onder de vloer | 80 | 32 | 27 | 35 | 38 | 32 |
| Anders | 79 | 31 | 29 | 35 | 28 | 34 |

n = 253; meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

- Afgezien van de badkamer (49%) komt vocht relatief vaak voor in de slaapkamers (34%), onder de vloer (32%) en in de woonkamer (30%).

Tabel 3.2.3: Heeft u last van tocht in uw woning?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 449 | 43 | 42 | 35 | 49 | 46 |
| Nee | 557 | 54 | 55 | 62 | 48 | 52 |
| Geen mening | 30 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 43 procent van de huurders heeft last van tocht in de woning.
- Bij de referentiegroep is dit 47 procent. Het percentage bij huurders van QuaWonen is dus ongeveer gelijk.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.4: In welke ruimten heeft u last van tocht?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------------|--------|-----|------|------|--------|
| | n | % | % | % | % |
| In de keuken | 191 | 43 | 41 | 34 | 47 |
| In de woonkamer | 313 | 70 | 66 | 74 | 72 |
| In de badkamer | 61 | 14 | 14 | 5 | 16 |
| Op de wc | 68 | 15 | 17 | 16 | 15 |
| In de slaapkamer(s) | 154 | 34 | 31 | 37 | 36 |
| In de hal | 262 | 58 | 60 | 47 | 59 |
| Op zolder | 118 | 26 | 26 | 16 | 30 |
| Anders | 48 | 11 | 13 | 8 | 10 |

n = 499; meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

- Tocht komt het vaakst voor in de woonkamer (70%) en de hal (58%). Ook in de keukens (43%) en in de slaapkamers (34%) komt tocht relatief veel voor.

Tabel 3.2.5: Heeft u last van schimmel in uw woning?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Ja | 214 | 21 | 19 | 18 | 21 |
| Nee | 788 | 76 | 77 | 79 | 76 |
| Geen mening | 34 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 21 procent heeft last van schimmel in de woning.
- Bij de referentiegroep is dit 25 procent. Het percentage bij huurders van QuaWonen is dus ongeveer gelijk.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.6: In welke ruimten heeft u last van schimmel?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------------|--------|----|-----|------|------|--------|
| | n | % | % | % | % | % |
| In de keuken | 23 | 11 | 9 | 16 | 12 | 11 |
| In de woonkamer | 36 | 17 | 11 | 21 | 28 | 18 |
| In de badkamer | 147 | 69 | 77 | 68 | 64 | 63 |
| Op de wc | 19 | 9 | 7 | 21 | 8 | 8 |
| In de slaapkamer(s) | 48 | 22 | 17 | 21 | 40 | 22 |
| Anders | 50 | 23 | 16 | 21 | 28 | 29 |

n = 214; meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

- Afgezien van de badkamer (69%) komt schimmel relatief vaak voor in de slaapkamer(s) (22%) en in de woonkamer (17%).

Tabel 3.2.7: Heeft u last van kou in uw woning?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 410 | 40 | 36 | 33 | 47 | 43 |
| Nee | 584 | 56 | 59 | 66 | 47 | 53 |
| Geen mening | 42 | 4 | 5 | 1 | 6 | 4 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 40 procent van de huurders heeft last van kou in de woning.
- Bij de referentiegroep is dit 43 procent. Het percentage bij huurders van QuaWonen is dus ongeveer gelijk.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.8: In welke ruimten heeft u last van kou?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------------|--------|-----|------|------|--------|
| | n | % | % | % | % |
| In de keuken | 194 | 47 | 46 | 53 | 43 |
| In de woonkamer | 279 | 68 | 61 | 72 | 73 |
| In de badkamer | 78 | 19 | 22 | 17 | 13 |
| Op de wc | 129 | 31 | 37 | 22 | 25 |
| In de slaapkamer(s) | 144 | 35 | 35 | 25 | 43 |
| In de hal | 219 | 53 | 58 | 44 | 50 |
| Anders | 69 | 17 | 18 | 14 | 10 |

n = 410; meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

- Kou komt het vaakst voor in de woonkamer (68%), de hal (53%) en de keuken (47%).

Tabel 3.2.9: Heeft u problemen met de ventilatie in uw woning?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Ja | 176 | 17 | 16 | 9 | 22 |
| Nee | 827 | 80 | 81 | 88 | 76 |
| Geen mening | 33 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 17 procent van de huurders heeft problemen met de ventilatie.
- Bij de referentiegroep is dit 21 procent.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.10: Wat voor problemen heeft u met de ventilatie?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| De ventilatie werkt helemaal niet | 24 | 14 | 20 | 10 | 5 |
| Er is te weinig ventilatie | 127 | 72 | 73 | 80 | 89 |
| Er is teveel ventilatie | 9 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| De ventilatie is lawaaiig | 16 | 9 | 5 | 10 | 5 |
| Totaal | 176 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- In bijna driekwart (72%) van de gevallen dat huurders problemen met ventilatie hebben, gaat het erom dat er te weinig ventilatie is.

Tabel 3.2.11: Heeft u in uw hele woning mechanische ventilatie?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Ja | 47 | 27 | 18 | 50 | 37 |
| Niet in mijn hele woning | 42 | 24 | 30 | 20 | 19 |
| Nee | 78 | 44 | 50 | 30 | 35 |
| Weet niet | 9 | 5 | 2 | 0 | 9 |
| Totaal | 176 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 27 procent van de huurders heeft in de hele woning mechanische ventilatie.

Tabel 3.2.12: In welke ruimten heeft u problemen met de ventilatie?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------------|--------|-----|------|------|--------|
| | n | % | % | % | % |
| In de keuken | 109 | 62 | 56 | 40 | 73 |
| In de woonkamer | 85 | 48 | 52 | 20 | 48 |
| In de badkamer | 107 | 61 | 55 | 70 | 61 |
| Op de wc | 49 | 28 | 30 | 10 | 29 |
| In de slaapkamer(s) | 50 | 28 | 27 | 10 | 27 |
| Anders | 18 | 10 | 11 | 30 | 9 |

n = 176; meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

- Problemen met de ventilatie komen het meest voor in de keuken (68%), de badkamer (61%) en de woonkamer (48%).

Tabel 3.2.13: Is de ventilatie in uw woning goed te regelen?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Ja | 706 | 68 | 70 | 80 | 65 |
| Nee | 238 | 23 | 21 | 16 | 26 |
| Geen mening | 92 | 9 | 10 | 5 | 9 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 23 procent van de huurder geeft aan dat de ventilatie in hun woning goed te regelen is.
- Er zijn geen grote verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.14: Heeft u een klacht over het binnenklimaat gemeld bij uw verhuurder?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Ja | 198 | 32 | 30 | 23 | 35 |
| Nee | 277 | 44 | 48 | 50 | 39 |
| Ik heb geen klacht over het binnenklimaat | 123 | 20 | 16 | 22 | 23 |
| Weet niet | 25 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| Totaal | 623 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Niet iedere huurder die problemen heeft met een aspect van het binnenklimaat meldt dit bij de verhuurder. Ongeveer een derde (32%) van de huurders met klachten over vocht, tocht, schimmel, kou of ventilatie heeft hiervan melding gemaakt. Het gaat dus om 198 huurders met een klacht.

Tabel 3.2.15: Denkt u dat de woning comfortabeler wordt als de isolatie van uw woning verbeterd wordt?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % |
| Zeker niet | 36 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| Waarschijnlijk niet | 104 | 10 | 9 | 8 | 12 |
| Misschien | 111 | 11 | 12 | 6 | 10 |
| Waarschijnlijk wel | 229 | 22 | 20 | 22 | 24 |
| Zeker | 254 | 25 | 24 | 17 | 27 |
| Weet niet | 68 | 7 | 8 | 10 | 6 |
| Niet van toepassing, de woning is al heel goed geïsoleerd | 234 | 23 | 24 | 33 | 20 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Bijna de helft (47%) van de huurders denk dat hun woning (waarschijnlijk) comfortabeler wordt als de isolatie verbeterd wordt. 13 procent denk dat de woning juist (waarschijnlijk) niet comfortabeler wordt.
- 23 procent vindt de woning al heel goed geïsoleerd en denk dus niet dat de woning comfortabeler wordt bij verbeteringen.

- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.16: Denkt u dat uw stookkosten omlaag gaan als de woningisolatie verbeterd wordt?

| | Totaal | HSW | HBVL | HVOB | St. HB | |
|--------------------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | |
| Zeker niet | 26 | 3 | 2 | 1 | 7 | 2 |
| Waarschijnlijk niet | 102 | 10 | 8 | 11 | 6 | 12 |
| Misschien | 119 | 11 | 13 | 6 | 11 | 12 |
| Waarschijnlijk wel | 227 | 22 | 21 | 26 | 24 | 22 |
| Zeker | 286 | 28 | 26 | 19 | 33 | 30 |
| Weet niet | 70 | 7 | 8 | 8 | 6 | 5 |
| Niet van toepassing, de woning is al | | | | | | |
| heel goed geïsoleerd | 206 | 20 | 22 | 29 | 14 | 17 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- De helft van de huurders denk dat de stookkosten (waarschijnlijk) omlaag gaan als de woningisolatie verbeterd wordt. 13 procent denkt juist dat de stookkosten (waarschijnlijk) niet omlaag gaan.
- 20 procent vindt de woning al goed geïsoleerd en denkt dus niet dat de stookkosten omlaag gaan bij verbeteringen.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.17: Stellingen over energiebesparing

| | (zeer) mee eens | niet eens, niet oneens | (zeer) mee oneens | geen mening | Totaal n | Totaal % |
|---|-----------------|------------------------|-------------------|-------------|----------|----------|
| | % | % | % | % | n | % |
| Ik vind energiebesparing in mijn huis erg belangrijk | 73 | 8 | 17 | 2 | 1036 | 100 |
| Ik wil thuis goed op mijn energiegebruik letten | 72 | 9 | 17 | 2 | 1036 | 100 |
| Ik wil thuis energiebesparende maatregelen nemen | 43 | 23 | 19 | 14 | 1036 | 100 |
| Ik ben geïnteresseerd in informatie over energiebesparing | 40 | 20 | 25 | 14 | 1036 | 100 |
| Energiebesparing interesseert mij niet | 17 | 9 | 66 | 8 | 1036 | 100 |

- Bijna driekwart van de huurders vind energiebesparing in hun huis belangrijk (73%) en wil thuis goed letten op het energieverbruik (72%).

- 43 procent wil thuis energiebesparende maatregelen nemen.
- 40 procent wil graag informatie over energiebesparing.
- 17 procent is niet geïnteresseerd in energiebesparing.

Bij de volgende stellingen uit tabel 3.2.17 is er een verschil tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.18: Ik vind energiebesparing in mijn huis erg belangrijk

| | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | % | % | % | % |
| (zeer) mee eens | 73 | 73 | 61 | 75 |
| niet eens, niet oneens | 9 | 9 | 8 | 7 |
| (zeer) mee oneens | 15 | 16 | 29 | 17 |
| geen mening | 3 | 2 | 1 | 1 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 |

Tabel 3.2.19: Energiebesparing interesseert mij niet

| | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | % | % | % | % |
| (zeer) mee eens | 16 | 21 | 27 | 15 |
| niet eens, niet oneens | 10 | 10 | 8 | 8 |
| (zeer) mee oneens | 67 | 64 | 51 | 68 |
| geen mening | 8 | 5 | 14 | 9 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Bij de achterban van de HVOB is er iets minder belangstelling voor energiebesparing dan bij de achterban van de andere huurdersorganisaties.

Tabel 3.2.20: Stel uw verhuurder investeert in energiebesparing in uw woning. Daardoor dalen uw energielasten met € 40 per maand. Wat bent u dan bereid om aan huurverhoging te betalen?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Maximaal € 40 van de energiebesparing | 37 | 4 | 3 | 2 | 7 | 3 |
| Maximaal € 30 van de energiebesparing | 30 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| Maximaal € 20 van de energiebesparing | 100 | 10 | 11 | 8 | 6 | 9 |
| Maximaal € 10 van de energiebesparing | 89 | 9 | 9 | 7 | 6 | 10 |
| Ik wil dan geen huurverhoging betalen | 335 | 32 | 32 | 28 | 45 | 31 |
| Ik geloof niet dat de energielasten dalen als de verhuurder investeert in energiebesparing in de woning | 100 | 10 | 9 | 7 | 7 | 11 |
| Niet van toepassing, mijn woning is al heel erg energiezuinig | 221 | 21 | 20 | 34 | 16 | 20 |
| Weet niet | 124 | 12 | 12 | 11 | 11 | 13 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 26 procent van de huurders is bereid huurverhoging te betalen voor energiebesparende maatregelen.
- Ongeveer een derde (32%) is juist niet bereid om huurverhoging te betalen voor energiebesparende maatregelen.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

3.3 Leefbaarheid

Tabel 3.3.1: Woonomgeving

| | niet | | | | Totaal | |
|--|------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------|--------|-----|
| | slecht/ onvoldoende | onvoldoende, niet voldoende | voldoende/ goed | geen mening | | |
| | % | % | % | % | n | % |
| De hoeveelheid groen | 8 | 13 | 78 | 2 | 1036 | 100 |
| De verlichting in de directe woonomgeving | 9 | 14 | 75 | 1 | 1036 | 100 |
| De aanwezigheid van parkeervoorzieningen | 16 | 18 | 62 | 3 | 1036 | 100 |
| Het openbaar vervoer in uw wijk | 15 | 15 | 59 | 11 | 1036 | 100 |
| De aanwezigheid van speelvoorzieningen | 12 | 15 | 49 | 23 | 1036 | 100 |
| Het onderhoud van het openbaar groen | 24 | 27 | 48 | 1 | 1036 | 100 |
| Het onderhoud van de tuinen | 24 | 27 | 42 | 8 | 1036 | 100 |
| De voorzieningen voor ouderen in uw wijk | 19 | 26 | 33 | 22 | 1036 | 100 |
| De voorzieningen voor jeugd vanaf 12 jaar in uw wijk | 31 | 18 | 19 | 32 | 1036 | 100 |

- De aspecten van de woonomgeving die het vaakst gewaardeerd worden zijn de hoeveelheid groen (78% beoordeelt die als voldoende of goed), de verlichting (75%) en parkeervoorzieningen (62%).
- Aspecten die het vaakst als onvoldoende of slecht beoordeeld worden zijn de voorzieningen voor de jeugd vanaf 12 jaar (31%), het onderhoud van de tuinen (24%) en het openbaar groen (24%) en de netheid rondom de woningen (23%).

Er wonen veel ouderen in de woningen van QuaWonen. De huurdersorganisaties willen weten of zij nog specifieke wensen hebben voor de voorzieningen in de woonomgeving. Aan respondenten die de voorzieningen voor ouderen onvoldoende of slecht vinden is daarom gevraagd wat er verbeterd zou kunnen worden.

Het gaat om praktische zaken als begaanbaarheid voor mensen die slecht ter been zijn. Ze kunnen niet ver lopen, niet over een hoge drempel stappen en hebben meer last van verzakte stoepen. Sommigen hebben behoefte aan

sociale activiteiten, bijvoorbeeld omdat ze eenzaam zijn. In sommige buurten lijken helemaal geen voorzieningen te zijn, ook geen winkels of voorzieningen voor gezondheidszorg.

Bij de volgende aspecten van de woonomgeving uit tabel 3.3.1 is er een verschil tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.3.2: Het onderhoud van het openbaar groen

| | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | % | % | % | % |
| slecht/onvoldoende | 28 | 26 | 22 | 20 |
| niet onvoldoende, niet voldoende | 28 | 38 | 24 | 24 |
| voldoende/goed | 41 | 36 | 52 | 56 |
| geen mening | 2 | 0 | 2 | 1 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 |

Tabel 3.3.3: Het onderhoud van de tuinen

| | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | % | % | % | % |
| slecht/onvoldoende | 26 | 29 | 21 | 20 |
| niet onvoldoende, niet voldoende | 27 | 38 | 22 | 25 |
| voldoende/goed | 38 | 29 | 49 | 46 |
| geen mening | 8 | 5 | 7 | 8 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Bij de Stichting Huurdersbelang en de HVOB zijn de huurders iets positiever in het oordeel over het onderhoud van het openbaar groen en de tuinen dan bij de HSW en de HBVL.

Tabel 3.3.4: De voorzieningen voor jeugd vanaf 12 jaar in uw wijk

| | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | % | % | % | % |
| slecht/onvoldoende | 25 | 36 | 45 | 33 |
| niet onvoldoende, niet voldoende | 20 | 19 | 19 | 15 |
| voldoende/goed | 20 | 17 | 11 | 21 |
| geen mening | 35 | 29 | 26 | 31 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 |

Tabel 3.3.5: De voorzieningen voor ouderen in uw wijk

| | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | % | % | % | % |
| slecht/onvoldoende | 18 | 25 | 34 | 16 |
| niet onvoldoende, niet voldoende | 29 | 26 | 22 | 24 |
| voldoende/goed | 32 | 31 | 31 | 35 |
| geen mening | 21 | 19 | 13 | 25 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Bij de HVOB wordt de aanwezigheid van voorzieningen voor jeugd vanaf 12 jaar en voor ouderen vaker als onvoldoende beoordeeld dan bij de andere huurdersorganisaties.

Tabel 3.3.6: Het openbaar vervoer in uw wijk

| | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | % | % | % | % |
| slecht/onvoldoende | 20 | 19 | 21 | 8 |
| niet onvoldoende, niet voldoende | 18 | 21 | 21 | 10 |
| voldoende/goed | 49 | 44 | 46 | 74 |
| geen mening | 13 | 16 | 12 | 7 |
| Totaal | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Het openbaar vervoer springt er uit bij de Stichting Huurdersbelang. 74 procent beoordeelt dat als voldoende tot goed. Elders ligt dat net onder de 50 procent.

Tabel 3.3.7: Woonomgeving

| | niet | | | | Totaal n | % |
|---|------------------------|--------------------------------|--------------------|----------------|-------------|-----|
| | slecht/ onvoldoende | onvoldoende, niet voldoende | voldoende/ goed | geen mening | | |
| | % | % | % | % | | |
| De sociale veiligheid 's avonds en 's nachts | 11 | 25 | 59 | 5 | 1036 | 100 |
| De verkeersveiligheid | 17 | 23 | 59 | 2 | 1036 | 100 |
| De sociale veiligheid in het weekend | 12 | 26 | 56 | 6 | 1036 | 100 |
| Het onderlinge contact / de saamhorigheid | 15 | 25 | 56 | 3 | 1036 | 100 |
| De netheid rondom uw woning of complex | 23 | 25 | 52 | 0 | 1036 | 100 |

- Ruim de helft van de huurders (52%) beoordeelt de netheid rondom de woning als voldoende of goed.
- De veiligheid wordt in het algemeen goed beoordeeld. Toch beoordeelt rond de 10 procent van de huurders de sociale veiligheid 's avonds of in het weekeinde als slecht of onvoldoende.
- Het onderlinge contact en de saamhorigheid worden door meer dan de helft van de huurders (56%) als goed of voldoende beoordeeld.

Bij de volgende aspecten van de woonomgeving uit tabel 3.3.7 is er een verschil tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.3.8: Is er in uw directe woonomgeving overlast door jongeren?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 193 | 19 | 21 | 10 | 11 | 20 |
| Nee | 732 | 71 | 68 | 79 | 80 | 69 |
| Weet niet | 111 | 11 | 11 | 11 | 9 | 11 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 19 procent ondervindt overlast door jongeren in de woonomgeving.
- Overlast door jongeren wordt wat vaker gemeld door de achterban van de HSW en de Stichting Huurdersbelang.

Tabel 3.3.9: Is er in uw directe woonomgeving overlast van zwerfvuil?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 356 | 34 | 34 | 32 | 32 | 35 |
| Nee | 590 | 57 | 58 | 56 | 59 | 55 |
| Weet niet | 90 | 9 | 7 | 11 | 9 | 9 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Ruim een derde (34%) heeft overlast van zwerfvuil in de directe woonomgeving.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Tabel 3.3.10: Is er in uw directe woonomgeving sprake van andere vormen van overlast?

| | Totaal | | HSW | HBVL | HVOB | St. HB |
|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | n | % | % | % | % | % |
| Ja | 323 | 31 | 27 | 34 | 22 | 37 |
| Nee | 591 | 57 | 61 | 52 | 64 | 53 |
| Weet niet | 122 | 12 | 13 | 14 | 14 | 10 |
| Totaal | 1036 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- 31 procent van de huurders ondervindt andere vormen van overlast.
- Er zijn geen verschillen tussen de huurdersorganisaties.

Bij deze vraag konden respondenten een toelichting geven op het soort overlast. Daar hebben veel mensen gebruik van gemaakt. De toelichtingen zijn geanonimiseerd en separaat beschikbaar gesteld aan de huurdersorganisaties. De toelichtingen geven een breed beeld van het soort overlast dat mensen ervaren. Veel genoemde punten zijn overlast van lawaai. Dat kan gaan om gehorige huizen, geroep van mensen op straat, bijvoorbeeld bij uitgaansgelegenheden of geluid van verkeer.

Een tweede bron van overlast zijn hangjongeren. Eerder werd al aangegeven dat rond de 20 procent van de huurders overlast ervan meldt. Ze praten bijvoorbeeld hard, spelen muziek af en laten rommel achter.

Verder worden er zaken gemeld die meer op het terrein van de gemeente liggen, bijvoorbeeld overlast van verkeer, honden, handel in drugs en inbraken.

3.4

Overige opmerkingen

In de enquête was ruimte om opmerkingen te maken over onderwerpen die niet aan de orde waren geweest of over de enquête zelf. Daar hebben veel huurders gebruik van gemaakt. Er zijn ruim 20 pagina's met toelichtingen geschreven bij deze vraag. De vaakst genoemde punten zijn de volgende:

Een aantal huurders is ontevreden over het onderhoud van de woning. Woningen zijn verouderd of slecht geïsoleerd. Huurders geven aan belangstelling te hebben voor zonnepanelen.

Een aantal huurders is ontevreden over het contact met QuaWonen. Opmerkingen die ze maken komen neer op bijvoorbeeld de volgende zaken: ze hebben weinig inspraak bij renovatie, de controle op reparatie is onvoldoende, bezwaren worden weggewimpeld en afspraken worden niet nagekomen. Uit deze enquête blijkt overigens wel dat dit, naar zeggen van de huurders, voorkomt, maar niet hoe vaak.

Een aantal huurders maakt opmerkingen over de hoogte van de huur. Die is te hoog of het is onmogelijk te verhuizen omdat andere woningen te duur zijn. Er zijn geen woningen beschikbaar net boven de liberalisatiegrens van € 710.

Dan is er een onderwerp waarover je elders nauwelijks hoort, en dat zijn verzakkingen. Straten en tuinen moeten worden opgehoogd. Er ontstaan sinkholes en stoeptegels verzakken. De opstap naar huizen wordt te hoog.

Respondenten hebben vragen over de anonimiteit. Het WKA stelt geen gegevens beschikbaar die te herleiden zijn naar individuele huurders, tenzij de huurders daar uitdrukkelijk toestemming voor hebben gegeven. De huurdersorganisaties ontvangen dus alleen de e-mailadressen van mensen die mee willen doen aan een panel of een digitale nieuwsbrief zonder nadere gegevens. Andersom is de enquête dus ook geen middel om persoonlijke verzoeken door te geven aan de huurdersorganisaties.

Uit eerdere vragen bleek al dat veel huurders tevreden zijn met hun huidige woning. Ook hierover worden opmerkingen gemaakt: "Tevreden over QuaWonen."

Woonbond Kennis- en Adviescentrum

Nieuwe Achtergracht 17
1018 XV Amsterdam
tel. 020 551 77 00
fax 020 551 77 99
info@wka-centrum.nl
www.wka-centrum.nl

Twitter: @WKAcentrum
Facebook:
[www.facebook.com/
woonbondkennisenadvies](http://www.facebook.com/woonbondkennisenadvies)

