



Marketing Consultancy bv

RAPPORTAGE

USP-BEWONERSSCAN 2008

T.b.v. Woonstichting Hulst

6 November 2008-c08hulstbscw01

“©[oktober 2008] 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 het onderzoek dat is uitgevoerd onder de huurders van Woonstichting Hulst, in dit rapport verder benoemd als 'Hulst'. Dit onderzoek is uitgevoerd in de maanden september en oktober. De belangrijkste doelstelling van het onderzoek is het in kaart brengen van de tevredenheid van huurders van Hulst en de vergelijkingen met de regionale en landelijke cijfers op dit gebied.

Wij hopen dat de navolgende rapportage tegemoet komt aan de vraag naar informatie over de onderzochte onderwerpen.

Rotterdam, november 2008

drs. Claudie Wels
Erwin Gräfe MSc

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inhoudsopgave	5
Onderzoeksverantwoording.....	7
Inleiding.....	7
USP Bewonersscan	7
Representativiteit van de steekproef	8
Analyse en Rapportage	9
1 Tevredenheid woning, dienstverlening en omgeving	11
1.1 Inleiding	11
1.2 Tevredenheid woning	11
1.2.1 De woning vergeleken met landelijke cijfers	12
1.2.2 Beoordeling woning in percentages	13
1.3 Tevredenheid dienstverlening corporatie.....	14
1.3.1 Dienstverlening corporatie vergeleken met landelijke cijfers	17
1.3.2 Beoordeling dienstverlening corporatie in percentages.....	17
1.4 Tevredenheid woonomgeving en leefbaarheid	18
1.4.1 Woonomgeving en leefbaarheid vergeleken met landelijke cijfers.....	20
1.4.2 Beoordeling woonomgeving en leefbaarheid in percentages	21
2 Verhuigeneigdheid en doorstroming.....	23
2.1 Inleiding	23
2.2 Woonsituatie	23
2.3 Verhuigeneigdheid.....	25
2.4 Doorstroming.....	28
2.5 Scheefwonen.....	30
3 Communicatie	31
3.1 Inleiding	31
3.2 Internetbezit	31
3.3 Internetgebruik	32
3.4 Websitebekendheid	34
3.5 Bewonersblad.....	35
4 Conclusies en aanbevelingen	37
4.1 Inleiding	37
4.2 Verbeterprioriteiten.....	37
4.2.1 Toelichting prioriteitenmatrix.....	37
4.2.2 Verbeterprioriteiten woning.....	38
4.2.3 Verbeterprioriteiten dienstverlening	39
4.2.4 Verbeterprioriteiten woonomgeving.....	40
4.3 Verhuigeneigdheid en doorstroming.....	42
4.4 Communicatie	43

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 tevredenheidonderzoek onder bewoners van woningcorporaties dat in 2008 voor de tiende maal wordt uitgevoerd. De monitor is multicliënt; 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 enquêtes, waarbij de jaarlijkse gelijkloendheid van de vragen trends zichtbaar kan maken.

Het voorliggende rapport is het verslag van de eerste meting voor Hulst. In deze monitor zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

- *tevredenheid met de woning/woonomgeving/dienstverlening van de corporatie*
- *verhuisgeneigdheid en doorstroming*
- *communicatie (internetgebruik, website evaluatie en bewonersblad)*

Hieronder wordt een uitleg gegeven van de hierboven genoemde onderwerpen.

Tevredenheid met de woning/woonomgeving/dienstverlening van de corporatie:

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

Verhuisgeneigdheid en doorstroming:

In dit deel wordt de verhuisgeneigdheid van de bewoners behandeld. Ook de redenen waarom men wil verhuizen komen hier aan bod. Een corporatie kan hierdoor indien mogelijk inspelen op deze redenen. Uiteraard gaan we in dit deel ook in op de problemen van de doorstroming. We behandelen hier dan ook de mogelijkheden om doorstroming van bewoners te bevorderen.

Communicatie (internetgebruik, website-evaluatie en bewonersblad):

Dit blok gaat over het internetgebruik van de bewoners. De website en het bewonersblad, indien men hierover beschikt, worden hier ook geëvalueerd. Dit blok geeft inzicht in de wensen en behoeftes van bewoners ten aanzien van internet en het bewonersblad. Ook hier komen net als in het algemene tevredenheidsdeel hele specifieke verbeterpunten aan de orde en wordt dus wederom de mogelijkheid geboden om snel en efficiënt op deze punten in te spelen. Hulst beschikt over een eigen website.

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 Hulst'.

De interviews zijn telefonisch afgenomen met behulp van het computerprogramma DUB VRAGENMAKER. De uiteindelijke steekproef voor Hulst bevat 170 geslaagde interviews onder de eigen bewoners.

Eigen bewoners		
bruto benaderingen	340	
onbruikbaar	32	
onbereikbaar	6	
taalproblemen	8	

bruto steekproef	294	100%
weigering	124	42%
netto-steekproef	170	58%

Overzicht 1. Response-overzicht.

De netto response bedraagt onder de eigen bewoners 58% . Dit is redelijk voor consumentenonderzoek. Van belang is wel, om na te gaan welk soort bewoners niet heeft deelgenomen aan het onderzoek en wat de reden hiervan is. Immers, indien specifieke groepen bewoners medewerking weigeren, dan geven de steekproefresultaten een vertekend beeld. Wij hebben in dit onderzoek echter geen aanwijzingen gevonden van enige systematiek in de weigeringen.

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. Overzicht 2 toont de percentages. De steekproef is in vergelijking met landelijke cijfers licht scheef te noemen, waarbij samenwonenden/gehuwden met kinderen zijn ondervertegenwoordigd en samenwonenden/gehuwden zonder kinderen zijn oververtegenwoordigd.

Situatie huishouden		
	Hulst	landelijk
alleenstaand	46%	45%
samenwonend/gehuwd zonder kinderen	35%	29%
samenwonend/gehuwd met kinderen	8%	18%
één-ouder	11%	8%
Leeftijd (van zelfst. Wonenden)		
	Hulst	landelijk
20-44 jaar	21%	29%
45-64 jaar	35%	34%
65-79 jaar	30%	25%
>80 jaar	14%	12%
Geslacht		
	Hulst	landelijk
man	38%	36%
vrouw	62%	64%
Inkomen (netto per maand)		
	Hulst	landelijk
minder dan 1100 euro	31%	32%
tussen 1100 en 1700 euro	47%	43%
tussen de 1700 en 2400 euro	16%	19%
meer dan 2400 euro	6%	7%

Overzicht 2. Verdelingen 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 Hulst in een niet stedelijk gebied (gradatie 5), dus valt Hulst in dit onderzoek onder de groep niet-stedelijk.

Dit rapport bevat 4 hoofdstukken. In hoofdstuk 1 komt de tevredenheid van bewoners met de woning, de woonomgeving en de dienstverlening van de corporatie aan bod. Hoofdstuk 2 beschrijft de verhuisgeneigdheid van bewoners. Dit hoofdstuk bespreekt ook de verhuisredenen van bewoners. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de tevredenheid van de bewoners met betrekking tot de communicatie van Hulst weergegeven. In hoofdstuk 4 volgen tot slot de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

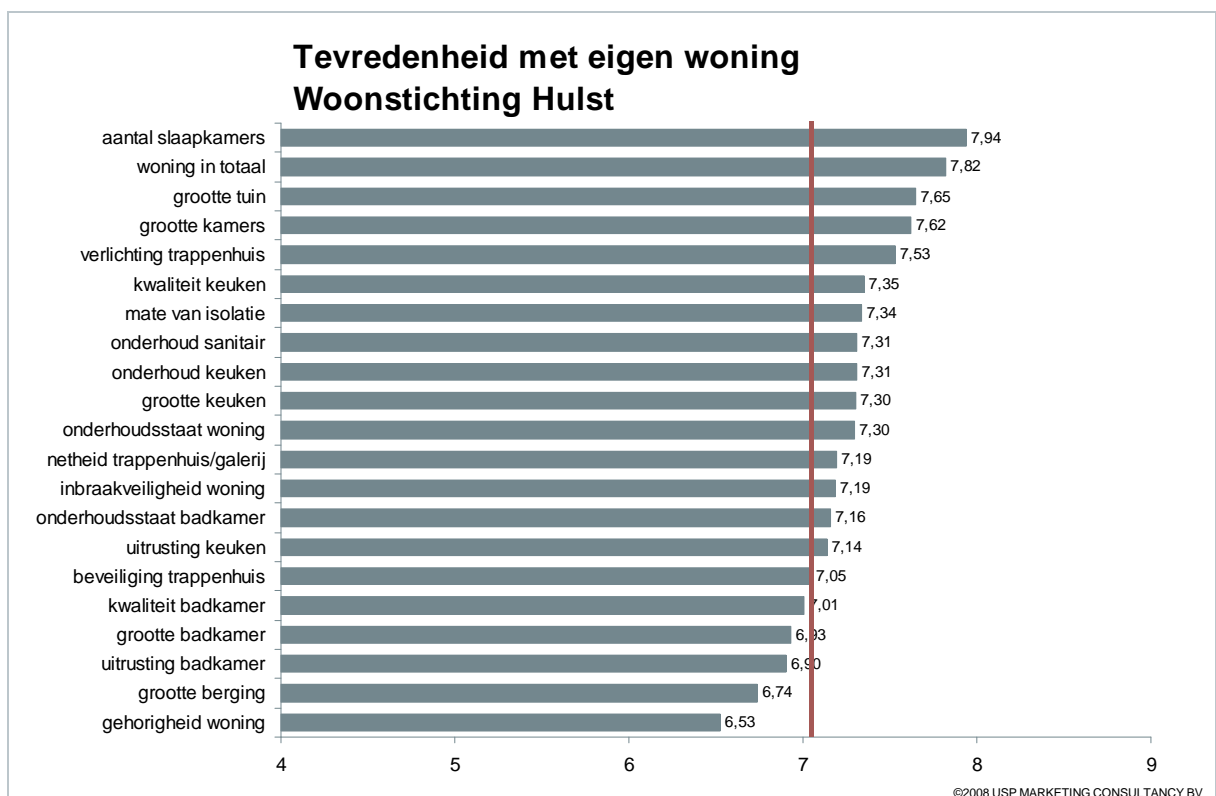
1 Tevredenheid woning, dienstverlening en omgeving

1.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de gegevens uit het onderzoek over de tevredenheid van de bewoners over de woning, de dienstverlening van de woningcorporatie en de woonomgeving van de bewoners. Paragraaf 1.2 bevat een beschrijving van de resultaten van de tevredenheid over de woning. Vervolgens wordt in paragraaf 1.3 de waardering van de bewoners voor de service van de woningcorporatie weergegeven. Tenslotte bevat paragraaf 1.4 een beschrijving van de tevredenheid over de woonomgeving en de leefbaarheid.

1.2 Tevredenheid woning

In deze paragraaf komt de tevredenheid met betrekking tot de woning aan de orde. Als eerste wordt hier de tevredenheid van de huurders van Hulst 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.



Figuur 1. Tevredenheid over aspecten van de woning voor de eigen corporatie.

Uit Figuur 1 blijkt dat de huurders van Hulst over het merendeel van de aspecten zeer tevreden zijn en een score geven van een 7 of hoger. Het meest tevreden zijn zij over het aantal slaapkamers met een score van een 7,94. Ook zijn zij zeer tevreden over:

- Woning in totaal
- Grootte tuin
- Grootte kamers
- Verlichting trappenhuis

Het minst tevreden zijn huurders over de gehorigheid van de woning (6,53) en de grootte van de berging (6,74). Deze aspecten zijn voor verbetering vatbaar. Wanneer bewoners concreet naar verbeterpunten van de woning gevraagd wordt, noemt men de volgende zaken:

Concrete verbeterpunten woning	
• Badkamer vernieuwen (11%)	• Onderhoud van de woning (9%)
• Gehorigheid verminderen (8%)	• Keuken vernieuwen (6%)

1.2.1 De woning vergeleken met landelijke cijfers

In Tabel 1 zijn alle aspecten afgezet tegen benchmark cijfers.

Woning	Hulst	Landelijk	Zuid	Niet-stedelijk	Kleinere corporaties
Aantal slaapkamers	7,94	7,52	7,56	7,64	7,60
Grootte kamers	7,62	7,29	7,32	7,34	7,39
Gehorigheid woning	6,53	6,58	6,71	6,70	6,71
Mate van isolatie	7,34	6,80	6,95	6,97	6,92
Onderhoudsstaat woning	7,30	6,98	7,12	7,18	7,13
Kwaliteit badkamer	7,01	6,55	6,64	6,74	6,70
Grootte badkamer	6,93	6,63	6,72	6,74	6,75
Onderhoudsstaat badkamer	7,16	6,63	6,72	6,83	6,76
Uitrusting badkamer	6,90	6,45	6,45	6,60	6,56
Kwaliteit keuken	7,35	6,91	6,94	7,05	7,01
Grootte keuken	7,30	6,95	7,00	7,02	7,02
Onderhoudsstaat keuken	7,31	6,93	6,95	7,09	7,05
Uitrusting keuken	7,14	6,75	6,68	6,90	6,86
Onderhoudsstaat sanitair	7,31	6,84	6,88	6,97	6,93
Inbraakveiligheid woning	7,19	7,00	7,19	7,18	7,05
Beveiliging trappenhuis	7,05	6,63	6,42	6,80	6,73
Verlichting trappenhuis	7,53	7,40	7,17	7,56	7,60
Netheid trappenhuis/galerij	7,19	6,73	6,53	6,92	6,94
Grootte berging	6,74	6,68	6,64	6,74	6,76
Grootte tuin	7,65	7,59	7,62	7,74	7,68
Woning in totaal	7,82	7,51	7,56	7,62	7,59

Tabel 1. Tevredenheid woning Hulst vergeleken de benchmarks.

Uit Tabel 1 blijkt dat Hulst op bijna alle aspecten van de woning hoger scoort dan het landelijke en regionale gemiddelde. Het enige aspect wat lager wordt beoordeeld is de gehorigheid van de woning.

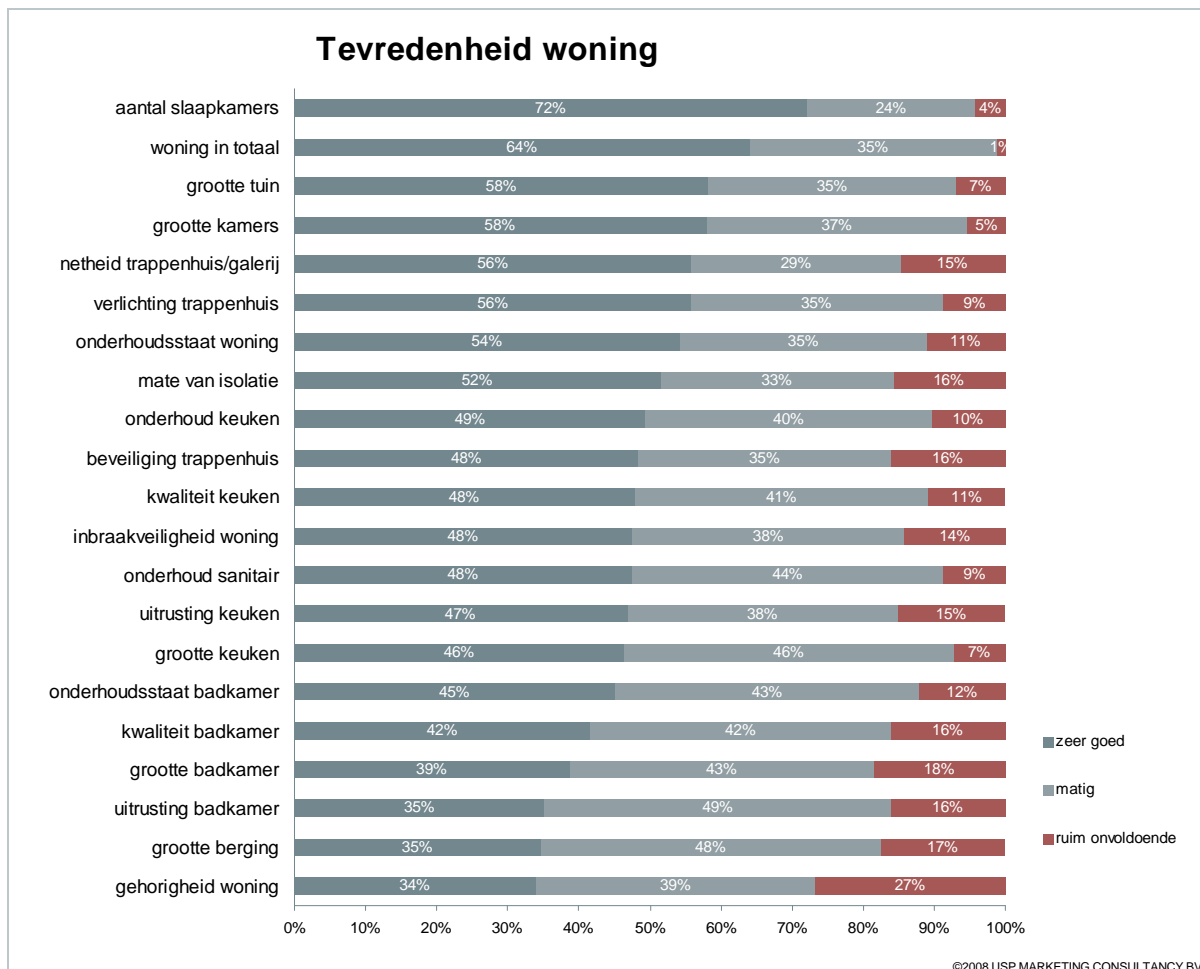
Van alle ondervraagden van Hulst zou 14% iets aan de woning willen veranderen wat nu volgens hen niet is toegestaan. De volgende aspecten zijn aangehaald door bewoners:

- Andere centrale verwarming.
- Andere vloeren.
- Deuren.
- Vervangen badkamer.
- Vervangen keuken.

1.2.2 Beoordeling woning in percentages

In Figuur 2 is weergegeven in hoeverre de aspecten met betrekking tot de woning als zeer goed, matig of ruim onvoldoende worden beoordeeld door de huurders van Hulst. Onder 'zeer goed' wordt verstaan een cijfer gelijk aan of hoger dan 8, een 6 of 7 is matig en lager dan een 6 wordt gezien als ruim onvoldoende.

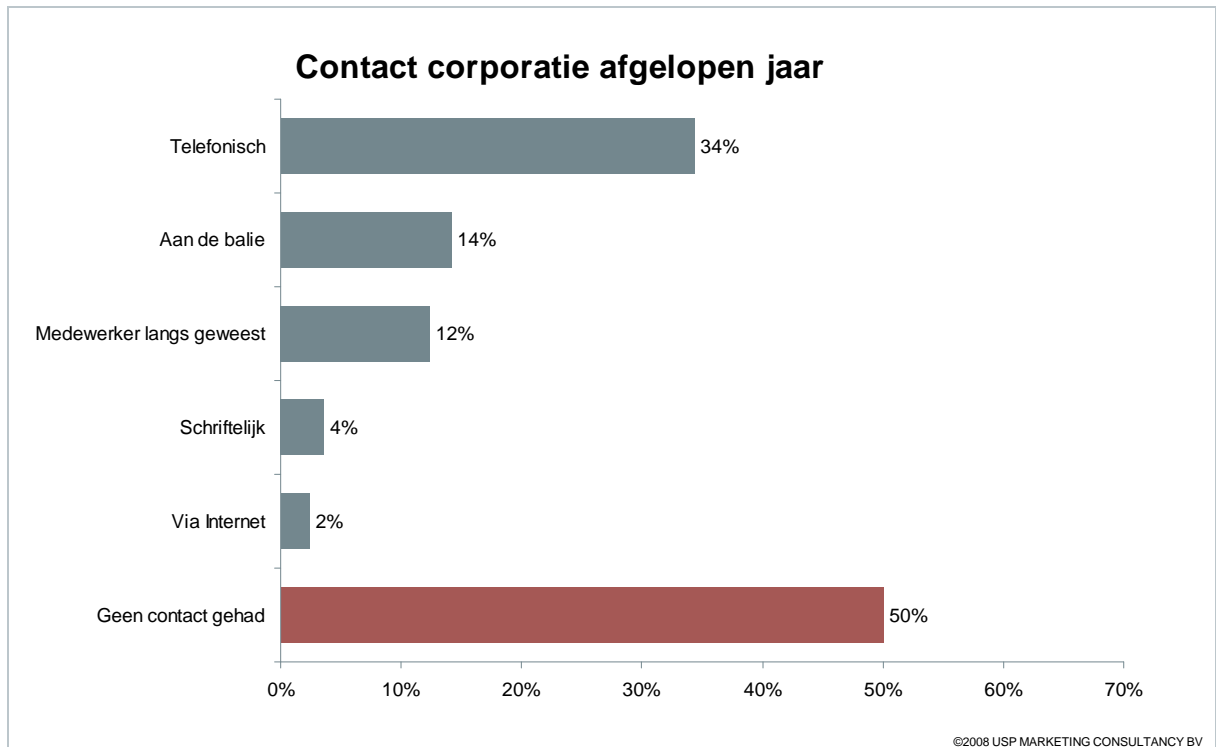
Vooral het aantal slaapkamers wordt als zeer goed ervaren door de huurders van Hulst. Daarnaast geeft ook 64% van de huurders aan dat de woning in totaal zeer goed is. De gehorigheid van de woning wordt minder goed beoordeeld: 27% van de bewoners bestempelt het als ruim onvoldoende.



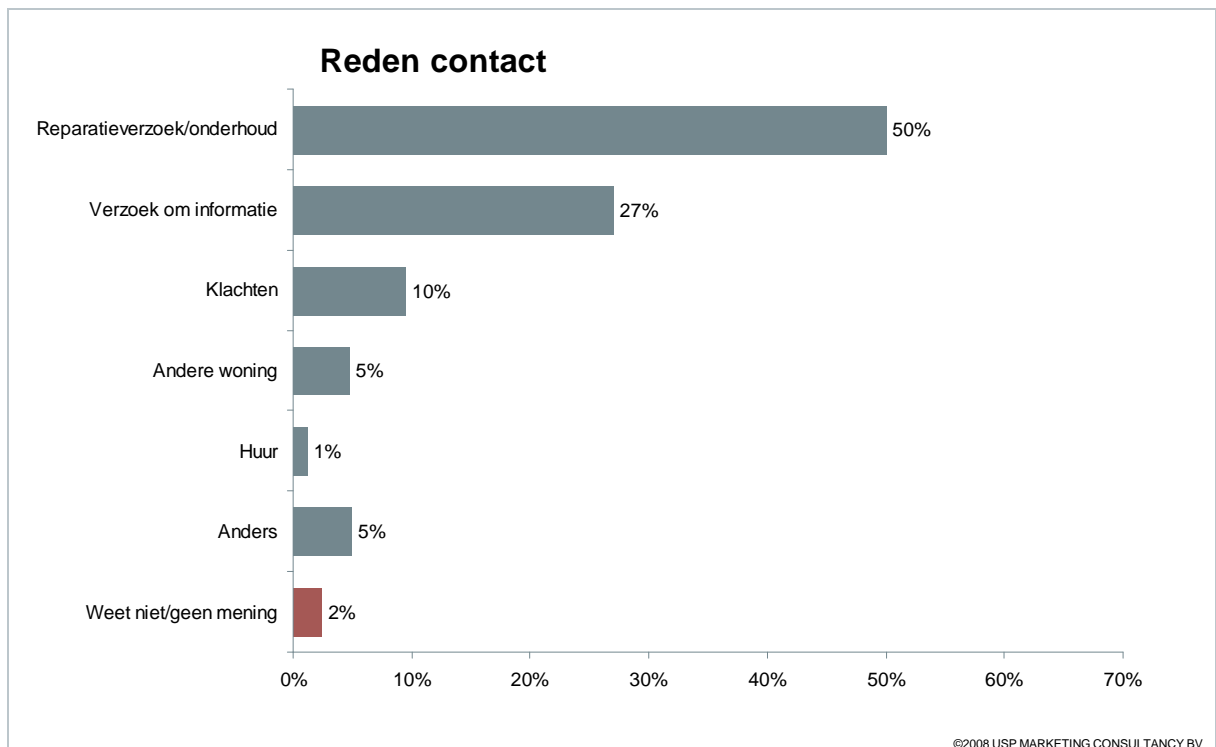
Figuur 2. Tevredenheid met aspecten van de woning voor de eigen corporatie.

1.3 Tevredenheid dienstverlening corporatie

In deze paragraaf komt de tevredenheid over de dienstverlening van de corporatie aan bod. Allereerst is de bewoners gevraagd op welke wijze zij het afgelopen jaar contact hebben gehad met de woningcorporatie. Uit Figuur 3 blijkt dat 34% van de huurders van Hulst heeft aangegeven telefonisch contact te hebben gehad met de corporatie en bij 14% van hen is aan de balie geweest. De helft van de huurders heeft geen contact gehad met de corporatie.



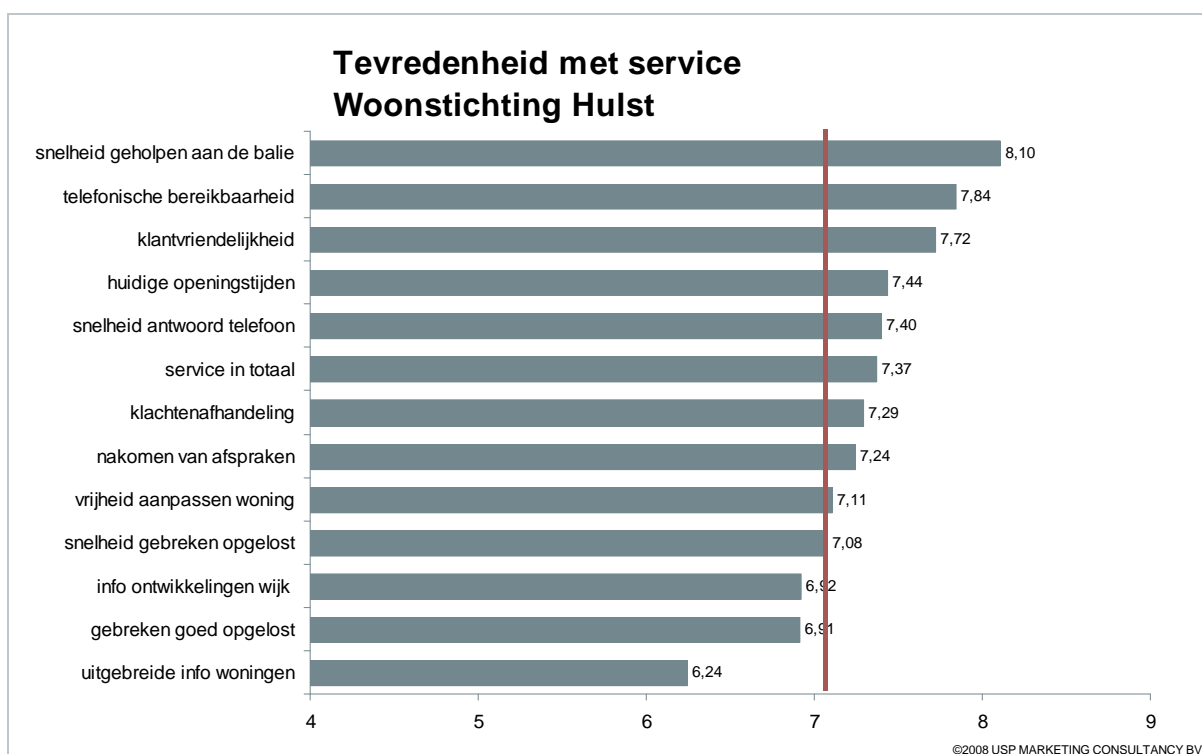
Figuur 3. Contact met corporatie afgelopen jaar.



Figuur 4. Contact met corporatie afgelopen jaar.

Figuur 4 laat zien om welke redenen de huurders contact hebben gehad met de corporatie. De meeste respondenten hebben contact gehad met de corporatie om een reparatieverzoek (50%) door te geven of voor een verzoek om informatie (27%).

In Figuur 5 wordt de tevredenheid van de huurders van Hulst over de dienstverlening van de corporatie weergegeven. De tevredenheid over de dienstverlening van de corporatie is alleen gemeten bij die bewoners die het afgelopen jaar ook daadwerkelijk contact hebben gehad met de corporatie. Nogmaals vermelden wij dat uit ervaring van USP met tevredenheidsonderzoeken blijkt dat alle waarderingen onder het cijfer 7 aandacht vergen.



Figuur 5. Tevredenheid met aspecten van de dienstverlening voor de eigen corporatie.

Uit Figuur 5 blijkt dat Hulst de hoogste score krijgt voor de snelheid waarmee men geholpen wordt aan de balie, gevolgd door de telefonische bereikbaarheid. De corporatie wordt het laagst beoordeeld op de uitgebreidheid van informatie over woningen (6,24), het oplossen van gebreken (6,91) en de informatie over ontwikkelingen in de wijk (6,92). Deze aspecten worden onder de 7 beoordeeld door bewoners en zijn derhalve voor verbetering vatbaar.

Weinig respondenten hebben concrete verbeterpunten aangegeven. De bewoners die wel concreet een verbeterpunt aan gegeven hebben, zeggen het volgende:

Concrete verbeterpunten dienstverlening	
• Klachtafhandeling beter (10%)	• Afspraken nakomen (5%)
• Contact houden met huurders (4%)	• Klantvriendelijkheid verbeteren (4%)

1.3.1 Dienstverlening corporatie vergeleken met landelijke cijfers

In Tabel 2 zijn wederom alle aspecten afgezet tegen het regionale gemiddelde, het landelijk en het niet stedelijk en kleinere corporaties gemiddelde.

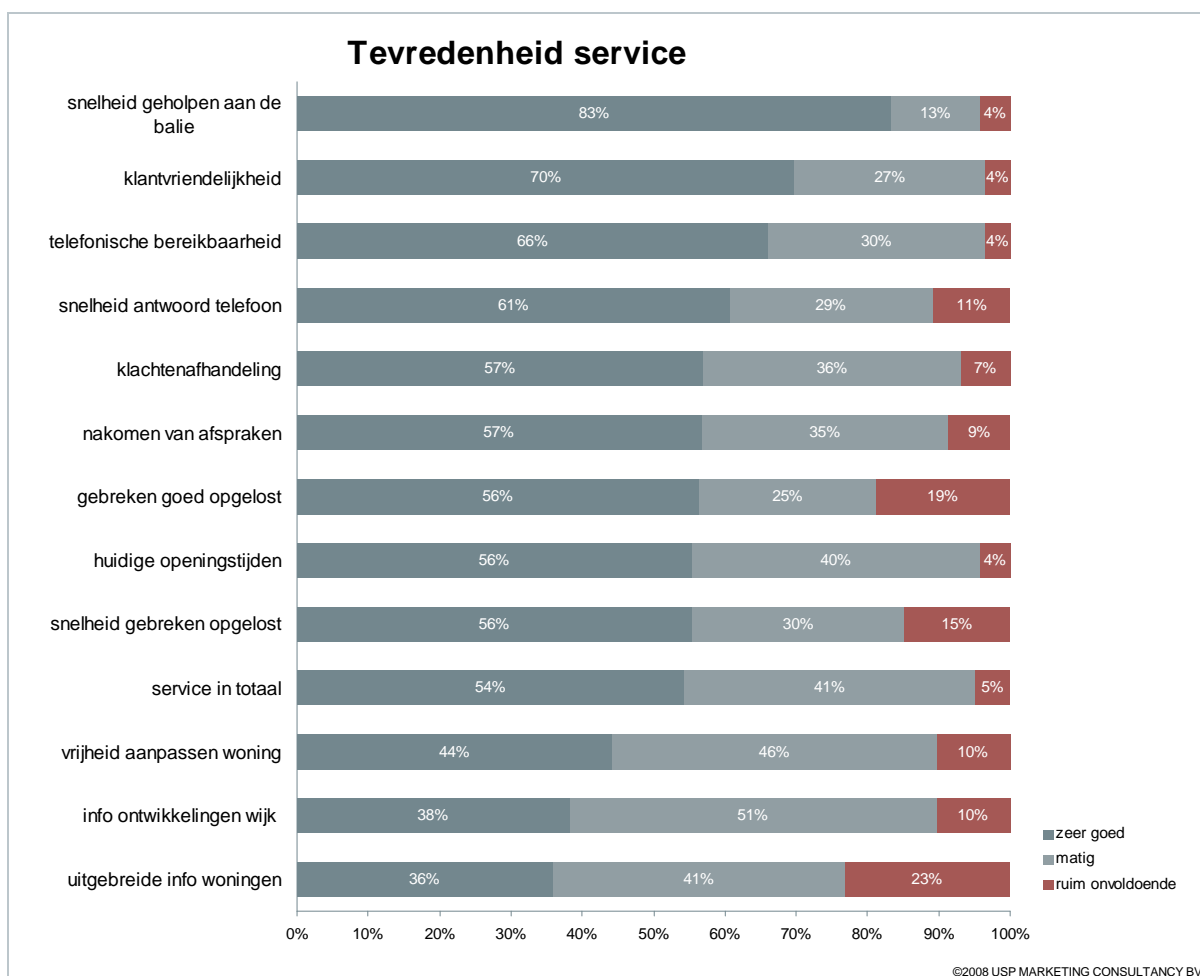
	Hulst	Landelijk	Zuid	Niet-stedelijk	Kleine corporatie
snelheid antwoord telefoon	7,40	7,27	7,44	7,44	7,35
snelheid geholpen balie	8,10	7,51	7,69	7,75	7,67
snelheid gebreken opgelost	7,08	7,06	7,12	7,27	7,16
gebreken goed opgelost	6,91	7,02	7,16	7,23	7,10
huidige openingstijden	7,44	7,33	7,45	7,36	7,31
telefonische bereikbaarheid	7,84	7,45	7,54	7,61	7,51
uitgebreide info woningen	6,24	6,61	6,86	6,84	6,66
info ontwikkelingen wijk	6,92	6,90	7,00	7,02	6,95
vrijheid aanpassen woning	7,11	7,06	7,04	7,22	7,13
klantvriendelijkheid	7,72	7,59	7,68	7,71	7,64
klachtenafhandeling	7,29	7,20	7,34	7,38	7,28
nakomen van afspraken	7,24	7,14	7,25	7,30	7,18
dienstverlening in totaal	7,37	7,31	7,40	7,44	7,38

Tabel 2. Vergelijking tevredenheid dienstverlening Hulst met benchmarks.

Uit Tabel 2 blijkt dat Hulst op de meeste aspecten met betrekking tot de service gelijk aan het landelijke en regionale gemiddelde wordt beoordeeld. De uitgebreidheid van informatie over woningen scoort echter lager dan landelijk en regionaal gezien het geval is. Daarentegen worden de aspecten de snelheid waarmee men geholpen wordt aan de balie en de telefonische bereikbaarheid hoger gewaardeerd.

1.3.2 Beoordeling dienstverlening corporatie in percentages

Figuur 6 geeft weer in hoeverre de dienstverleningsaspecten als zeer goed, matig of ruim onvoldoende zijn beoordeeld door de huurders van Hulst. De snelheid waarmee men geholpen wordt aan de balie en de klantvriendelijkheid worden het meest als zeer goed beoordeeld. De uitgebreidheid van informatie over woningen wordt het minst vaak (36%) als zeer goed beoordeeld. Het aspect het goed oplossen van gebreken wordt door iets minder dan 20% als ruim onvoldoende beoordeeld.

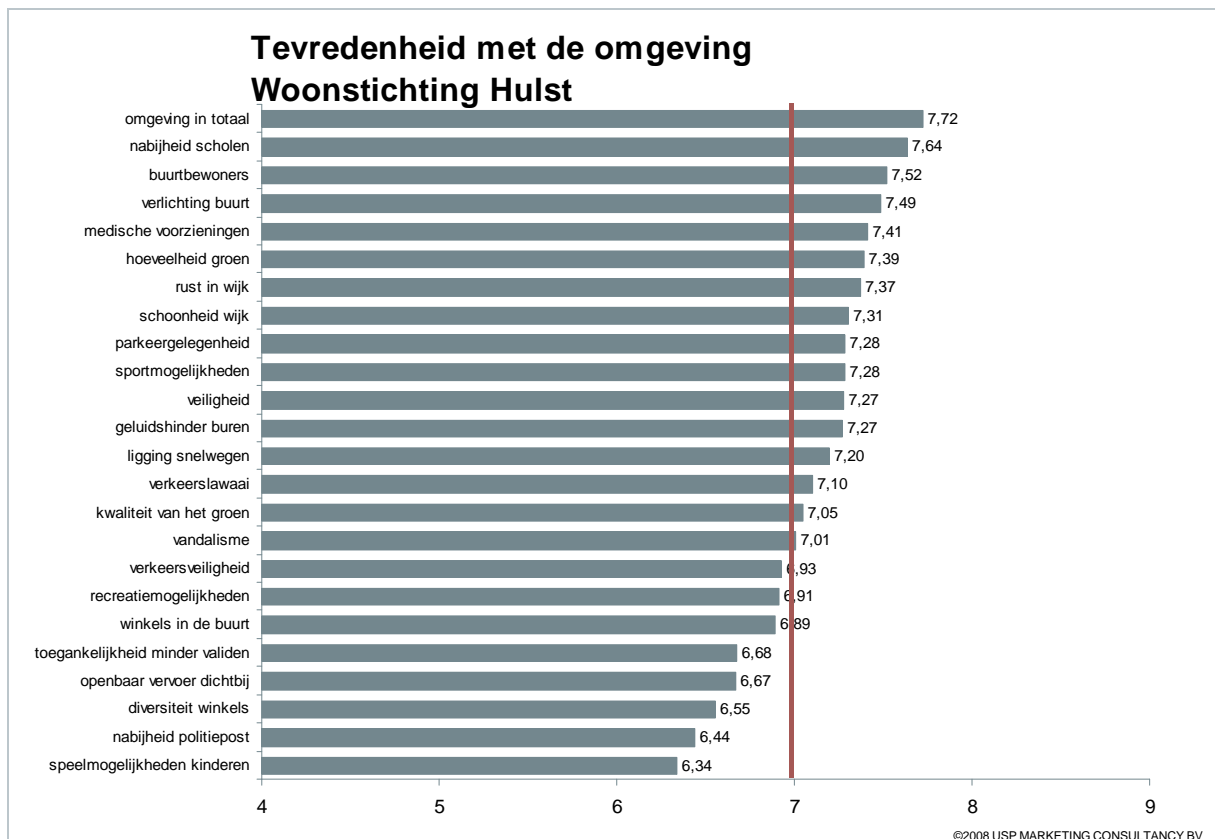


Figuur 6. Tevredenheid over aspecten van de dienstverlening voor de eigen corporatie.

1.4 Tevredenheid woonomgeving en leefbaarheid

In deze paragraaf komt de tevredenheid over de woonomgeving aan bod. Als eerste wordt hier weer de tevredenheid van de huurders van Hulst weergegeven. Ook hier geldt dat alle waarderingen onder het cijfer 7 aandacht vergen.

De hoogste waardering van de huurders van Hulst wordt gegeven aan de omgeving in totaal, de nabijheid van scholen en de buurtbewoners. Het minst tevreden zijn de bewoners met speelmogelijkheden voor kinderen en de afwezigheid van een politiepost in de buurt. 8 van de 24 de aspecten wordt onder de 7 beoordeeld. Deze aspecten komen derhalve voor verbetering in aanmerking.



Figuur 7. Tevredenheid over aspecten van de woonomgeving voor de eigen corporatie.

Als concrete verbeteringen voor de wijk noemden de bewoners de volgende zaken:

Concrete verbeterpunten woonomgeving	
• Verkeersveiligheid verbeteren (8%)	• 30 km zone (5%)
• Meer parkeergelegenheid (4%)	• Meer winkels (4%)
• Meer speelgelegenheid (4%)	• Veiligheid verbeteren (4%)

De bewoners is tevens gevraagd wat naar hun mening de drie grootste problemen in de wijk zijn. Hieronder worden de belangrijkste problemen opgesomd:

Grootste problemen in de wijk	
• Verkeersveiligheid	• Overlast burens
• Vandalisme	• Hangjongeren

1.4.1 Woonomgeving en leefbaarheid vergeleken met landelijke cijfers

In Tabel 3 zijn de aspecten omtrent voorzieningen in de omgeving afgezet tegen het regionale gemiddelde, het landelijk gemiddelde en het niet stedelijk en kleinere corporaties gemiddelde.

	Hulst	Landelijk	Zuid	Niet-stedelijk	Kleine corporatie
winkels in de buurt	6,89	7,17	7,32	7,01	7,05
recreatiemogelijkheden	6,91	6,82	6,97	6,82	6,79
speelmogelijkh. kinderen	6,34	6,62	6,77	6,68	6,57
nabijheid scholen	7,64	7,52	7,54	7,56	7,55
diversiteit winkels	6,55	6,76	7,06	6,56	6,59
medische voorzieningen	7,41	7,23	7,21	7,23	7,21
sportmogelijkheden	7,28	7,09	7,13	7,24	7,13
parkeergelegenheid	7,28	6,88	6,95	6,94	6,94
openbaar vervoer dichtbij	6,67	7,16	7,07	6,91	7,11
ligging snelwegen	7,20	7,38	7,43	7,36	7,36
toegankelijkheid minder validen	6,68	6,55	6,62	6,59	6,57
hoeveelheid groen	7,39	7,24	7,37	7,34	7,26
kwaliteit van het groen	7,05	6,88	6,94	6,93	6,91
rust in wijk	7,37	7,10	7,03	7,36	7,25
geluidshinder burelen	7,27	6,93	6,96	7,09	7,06
schoonheid wijk	7,31	6,91	6,97	7,14	7,03
veiligheid	7,27	6,94	6,83	7,14	7,06
verlichting buurt	7,49	7,27	7,26	7,33	7,33
vandalisme	7,01	6,74	6,64	6,98	6,82
verkeersveiligheid	6,93	6,79	6,76	6,89	6,86
nabijheid politiepost	6,44	6,26	6,20	6,06	6,19
verkeerslawaai	7,10	6,87	6,83	6,98	6,94
buurtbewoners	7,52	7,43	7,42	7,56	7,51
omgeving in totaal	7,72	7,48	7,48	7,62	7,56

Tabel 3. Vergelijking tevredenheid omgeving voor Hulst met benchmarks.

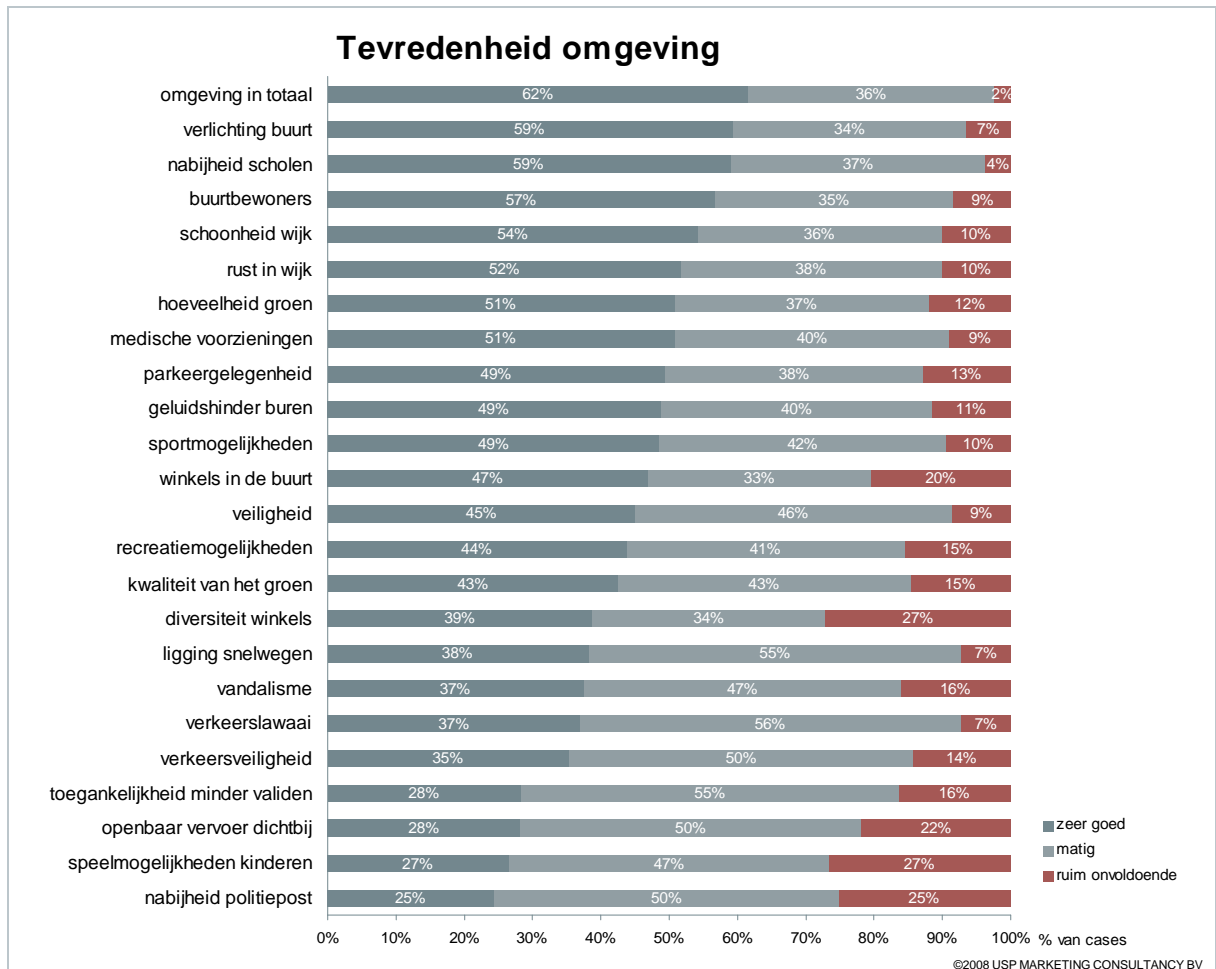
Uit Tabel 3 kan er geconcludeerd worden dat Hulst op veel aspecten beter scoort dan het landelijke en het regionale gemiddelde. Vooral parkeergelegenheid en de schoonheid in de wijk scoren beduidend hoger. Daarentegen zijn er ook een aantal aspecten die lager worden beoordeeld. Dit zijn:

- Diversiteit aan winkels;
- Nabijheid van openbaar vervoer;
- Speelmogelijkheden voor kinderen;
- Winkels in de buurt.

De verschillen met niet-stedelijk cijfers zijn kleiner, maar de aspecten nabijheid van openbaar vervoer en aanwezigheid van speelmogelijkheden voor kinderen scoren nog beduidend lager.

1.4.2 Beoordeling woonomgeving en leefbaarheid in percentages

In Figuur 8 staat weergegeven in hoeverre de bewoners de omgevingsaspecten zeer goed, matig of ruim onvoldoende hebben gewaardeerd. Uit deze figuur blijkt dat de omgeving in totaal, verlichting in de buurt en de nabijheid van scholen het meest als zeer goed worden beoordeeld. De speelmogelijkheden voor kinderen (27%), de diversiteit aan winkels (25%), de nabijheid van een politiepost in de buurt (25%) en winkels in de buurt (20%) worden door veel bewoners beoordeeld met ruim onvoldoende.



Figuur 8. Tevredenheid met aspecten van de woonomgeving voor de eigen corporatie.

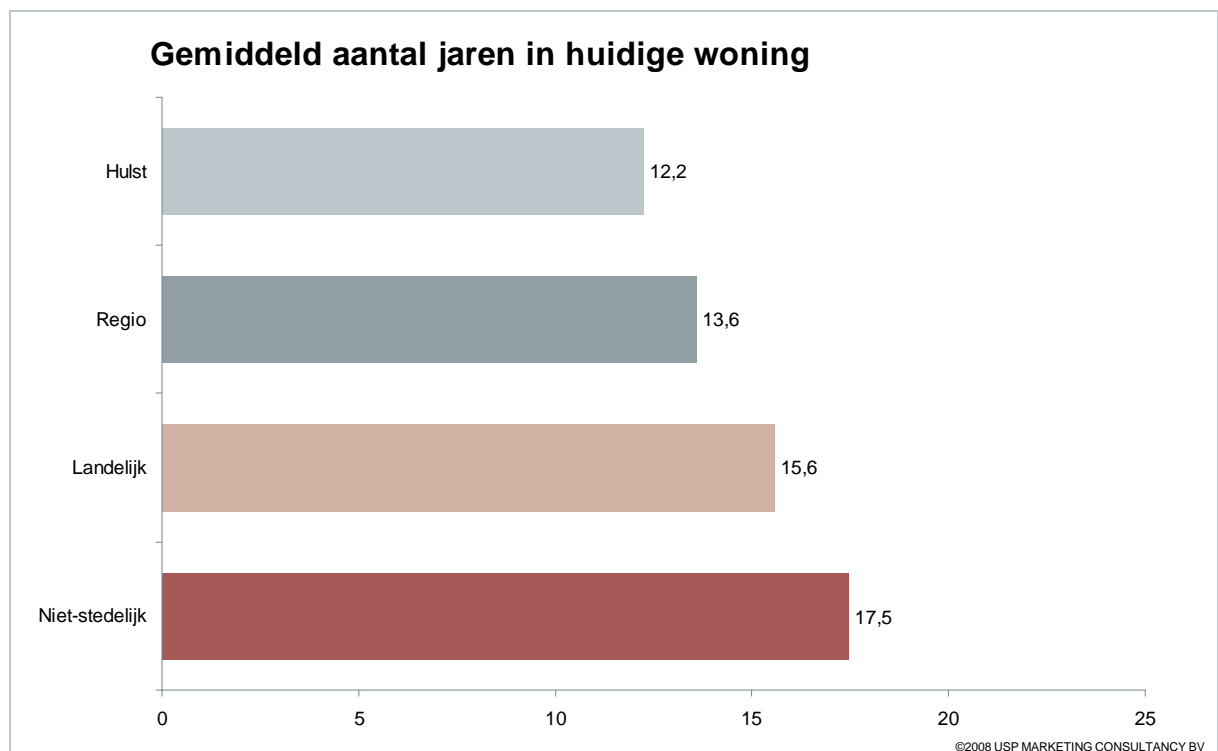
2 Verhuiscgenigheid en doorstroming

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de woonsituatie en de verhuiscgenigheid van de huurders van Hulst besproken. In paragraaf 2.2 komt de woonsituatie aan bod en in paragraaf 2.3 wordt de verhuiscgenigheid van de huurders van Hulst weergegeven. Tenslotte wordt in paragraaf 2.4 beschreven onder welke omstandigheden bewoners die langer dan vijf jaar in hun huis willen blijven wonen eventueel zouden doorstromen.

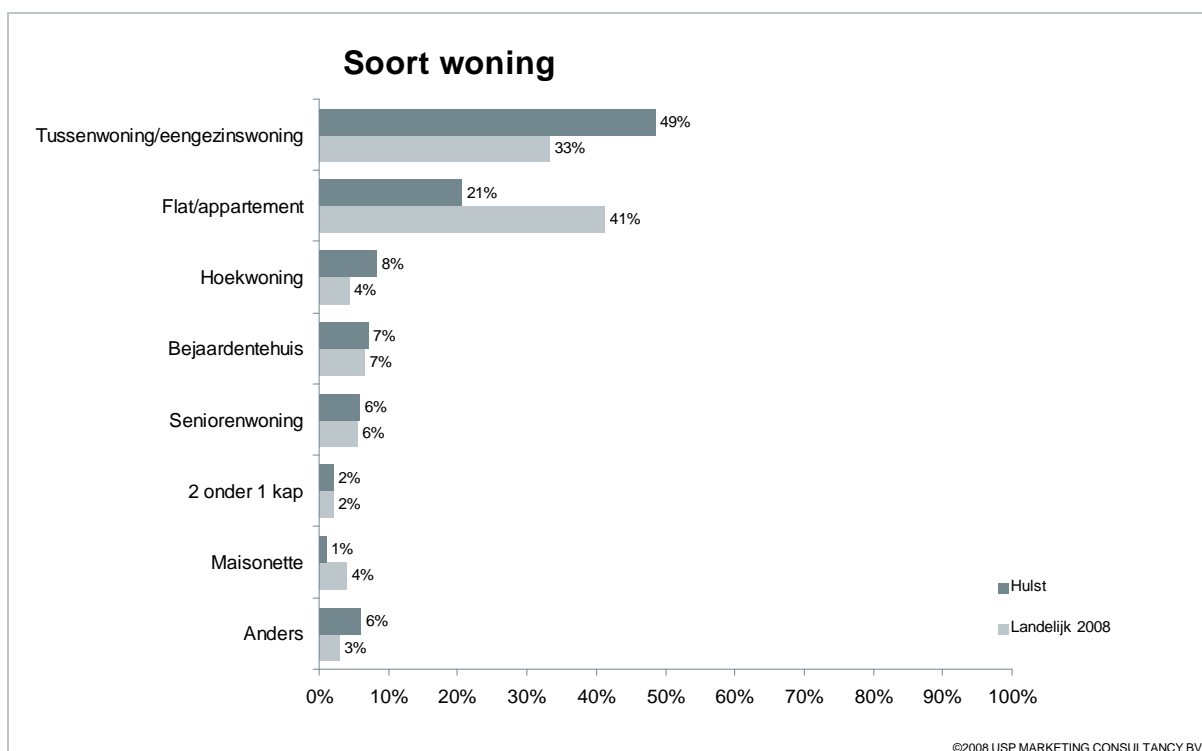
2.2 Woonsituatie

Figuur 9 toont het aantal jaren dat de bewoners in hun huidige woning wonen. In vergelijking met landelijk, regionaal en niet-stedelijke cijfers, is het opvallend dat bewoners uit Hulst gemiddeld korter (12,2 jaar) in hun huidige woning wonen.



Figuur 9. Aantal jaren woonachtig in huidige woning.

Figuur 10 toont het soort woningen waar de geïnterviewde huurders van Hulst in wonen.



Figuur 10. Soort woning waarin men woont.

Van de geïnterviewde huurders van Hulst woont naar eigen zeggen 49% in een tussenwoning of eengezinswoning en 21% in een flat of appartement. Vergeleken met de landelijke cijfers wonen meer huurders van Hulst in een eengezinswoning dan landelijk het geval is.

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

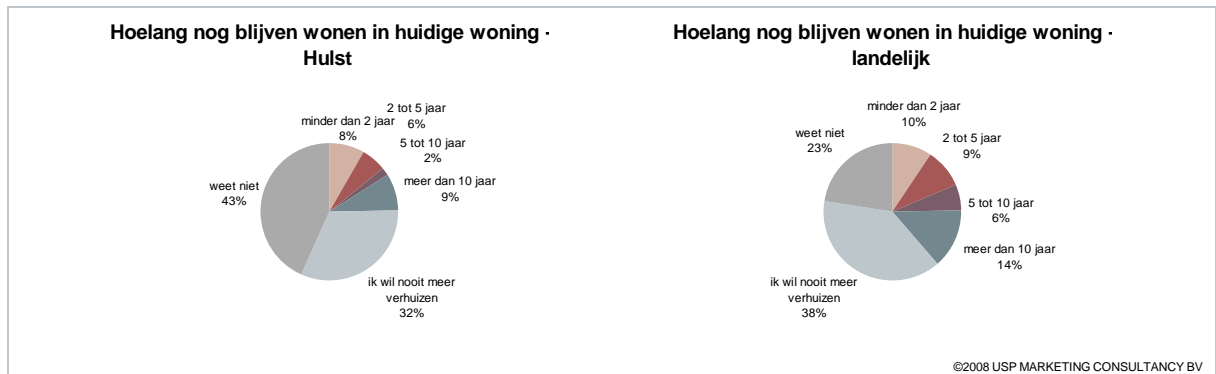
- Noodgedwongen/geen keuze (18%)
- Gezondheid/leeftijd (14%)
- Gunstige ligging (13%)
- Familie/vrienden wonen er (7%)
- Woning is aangeboden (7%)
- Ruime woning (5%)

Ook hebben de bewoners aangegeven waarom men juist voor deze buurt gekozen heeft. De belangrijkste redenen worden hieronder genoemd.

- Toegewezen (25%)
- Familie/vrienden in de buurt (12%)
- Vertrouwd/bekende buurt (7%)
- Dichtbij centrum (7%)
- Familie/vrienden in de buurt (5%)
- Nette buurt (4%)

2.3 Verhuisceneidheid

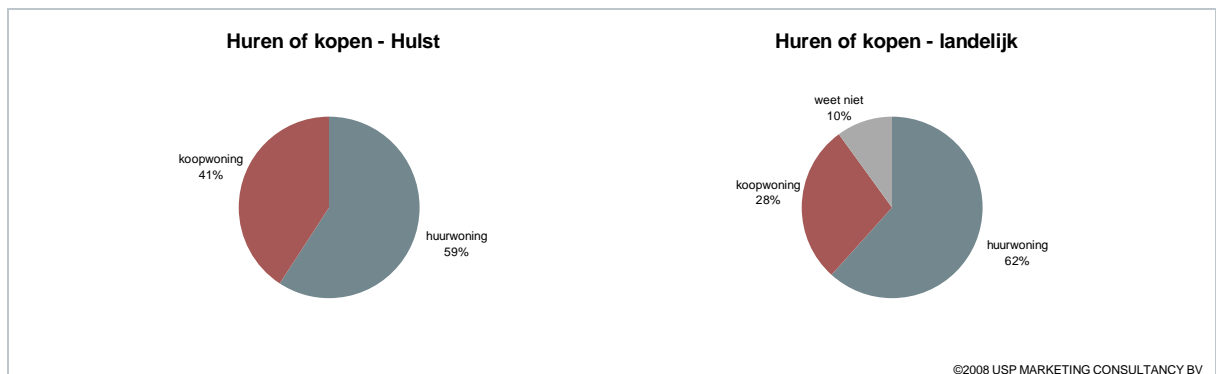
In deze paragraaf komt de verhuisceneidheid van de huurders van Hulst aan bod. Allereerst wordt in Figuur 11 de geplande woonduur weergegeven.



Figuur 11. Hoe lang blijven wonen in huidige woning.

Uit Figuur 11 blijkt dat 8% van de huurders van Hulst van plan is binnen 2 jaar te verhuizen. Van deze groep die zegt binnen twee jaar te gaan verhuizen geeft 36% aan dat het alleen nog plannen zijn en bij 64% staat de verhuizing al vast. Bijna een derde van de bewoners (32%) zegt nooit meer te willen verhuizen dan wel meer dan 10 jaar in de huidige woning te blijven wonen. Landelijk gezien ligt de verhuisceneidheid iets hoger dan bij Hulst.

In Figuur 12 wordt weergegeven of degenen die binnen 10 jaar willen verhuizen een woning willen gaan huren of kopen.

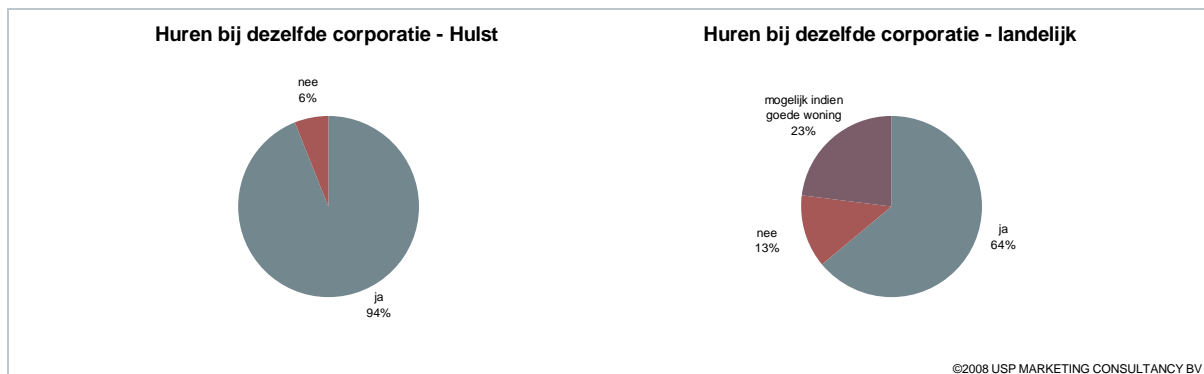


Figuur 12. Huren of kopen.

Van alle huurders van Hulst die willen verhuizen, wil 59% weer een woning gaan huren en is 41% van plan een woning te kopen. Landelijk gezien wil 62% een huurwoning en 28% een koopwoning, 10% weet het nog niet.

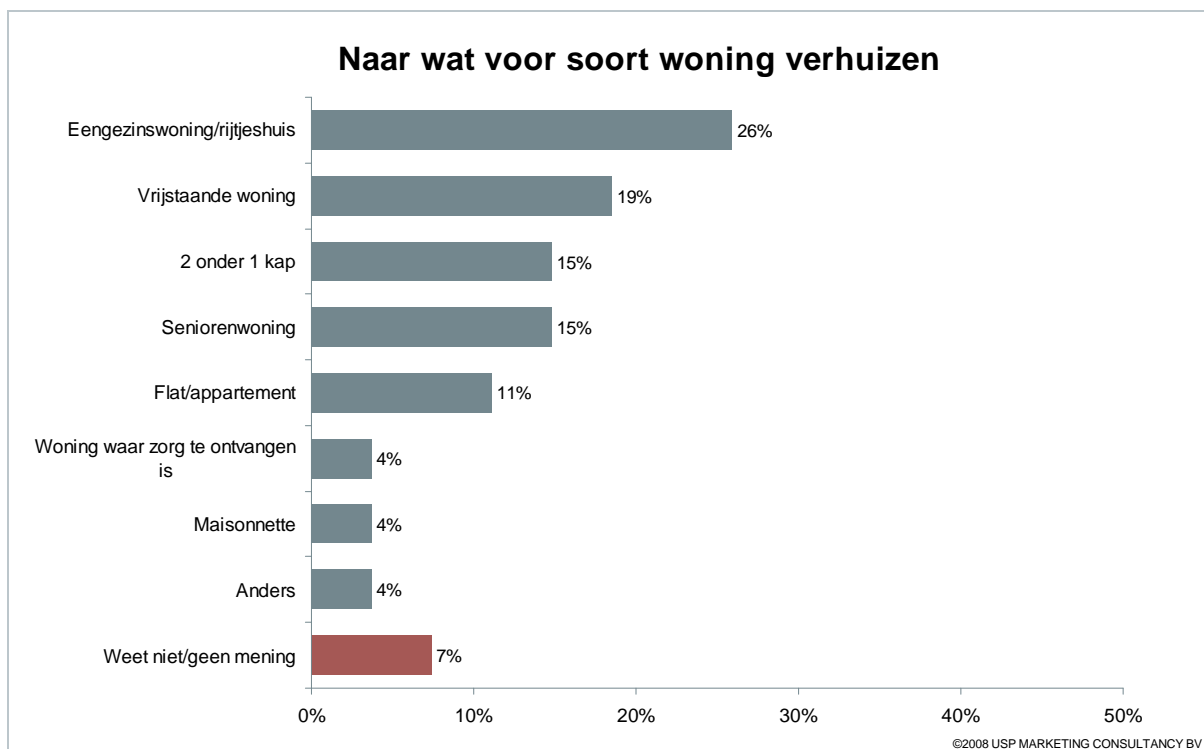
Indien bewoners hebben aangegeven weer naar een huurwoning te willen verhuizen, is hen gevraagd of men weer een woning bij Hulst wil gaan huren. Van de respondenten die hebben aangegeven binnen 10 jaar te

willen verhuizen naar een huurwoning, is 94% van plan weer een woning te gaan huren bij Woonstichting Hulst. Figuur 13 toont de cijfers.



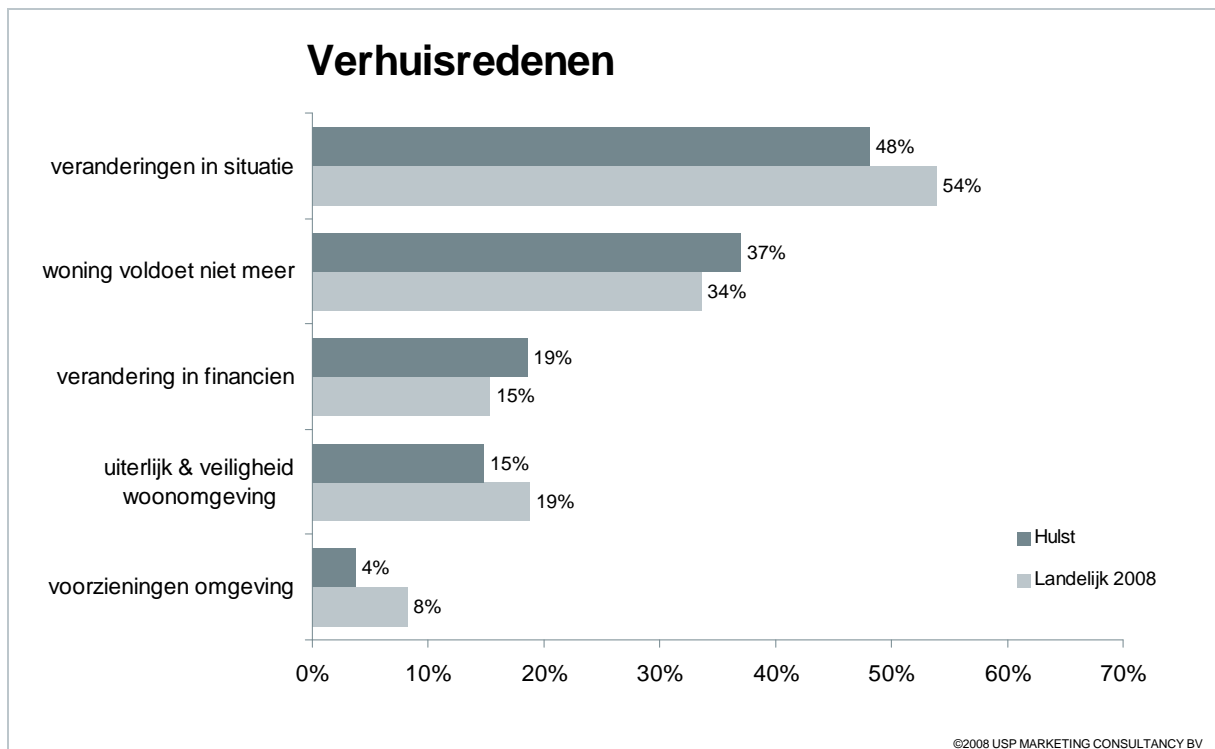
Figuur 13. Huren bij zelfde corporatie.

Ook is aan de personen die hebben aangegeven binnen 10 jaar te willen verhuizen naar wat voor soort woning zij wensen te verhuizen. Figuur 14 toont de resultaten.



Figuur 14. Naar wat voor soort woning verhuizen

Figuur 14 laat zien dat de meeste respondenten naar een eengezinswoning willen verhuizen of een vrijstaande woning.



Figuur 15. Verhuisredenen

Figuur 15 geeft weer wat de voornaamste verhuisredenen zijn van de verhuigeneigden. De voornaamste verhuisreden is een verandering in de persoonlijke situatie (48%), gevolgd door de woning voldoet niet meer aan de eisen van de bewoner.

Tabel 4 geeft een overzicht van de verhuisredenen uit de landelijke cijfers van 2008. Als we kijken naar de algemene verhuisredenen zien we dat de meeste bewoners aangeven dat de woning niet meer voldoet of dat er sprake is van een verandering in de eigen situatie. Wanneer de woning niet meer voldoet, wordt dit meestal veroorzaakt doordat de woning te klein is geworden. Bij een verandering in de eigen situatie noemt men vooral de gezondheid en de leeftijd. Wanneer de woonomgeving niet meer voldoet, is dat vooral omdat men zich onveilig op straat voelt.

Elementen verhuisplannen	Landelijk 2008
veranderingen in situatie	54%
elementen verhuisplannen verandering in situatie	
gezondheid/leeftijd	28%
huwen/samenwonen	24%
kinderen erbij	13%
kinderen de deur uit	11%
andere baan/studie	7%
wil niet zeggen	4%
partner overleden	1%
scheiden	1%
anders	20%
woning voldoet niet meer	34%
elementen verhuisplannen woning voldoet niet meer	
huidige woning te klein	49%
wil tuin	9%
huidige woning te groot	9%
slecht onderhouden	6%
slechte voorzien. in woning	3%

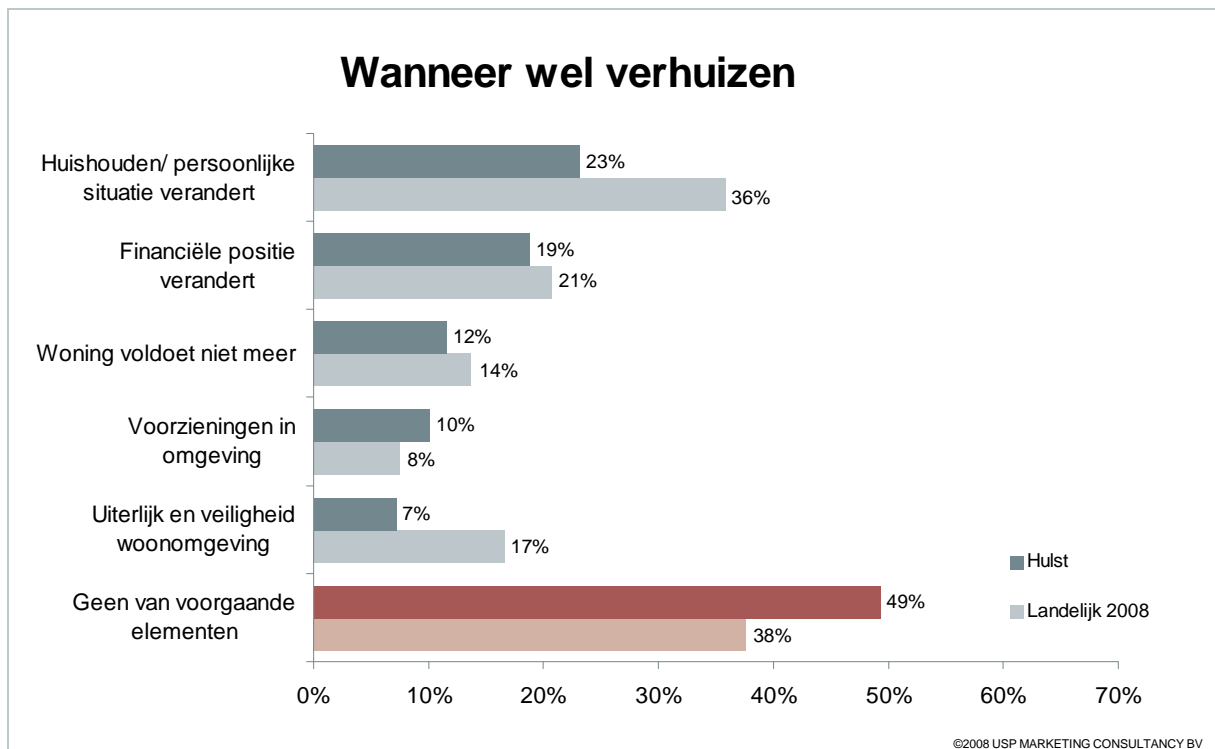
wil naar bejaardenwoning	3%
op lagere verdieping wonen	3%
wil eengezinswoning	2%
wil woning kopen	2%
wil flat/appartement	2%
moet gerenoveerd/gesloopt worden	1%
wil nieuw/moderne woning	1%
wil geen tuin	1%
uiterlijk & veiligheid woonomgeving	19%
elementen verhuisplannen woonwijk	
onveilig op straat	27%
te veel vernielingen/vandalisme	17%
buurt te veel verpauperd	16%
te veel overlast	16%
te veel andere culturen	11%
te weinig groen	9%
te veel verkeersoverlast	4%
buurt te stil	2%
wil naar stad	1%
wil naar landelijke omgeving	1%
anders	34%
verandering in financiën	15%
elementen verhuisplannen financieel	
te goedkoop	25%
te duur	23%
voor zelfde geld een koopwoning	12%
fiscale redenen	11%
anders	15%
voorzieningen omgeving	8%
elementen verhuisplannen voorzieningen	
te weinig winkels	21%
geen speelgelegenheden	11%
geen recreatiemogelijkheden	10%
geen zorgvoorzieningen	7%
te veel speelgelegenheden	2%
te veel winkels	2%
geen scholen	2%
anders	43%

Tabel 4. Verhuisredenen landelijk.

Tot slot geeft 90% van de verhuisgeneigden aan dat Hulst niets kan ondernemen om ervoor te zorgen dat zij in hun huidige woning blijven wonen.

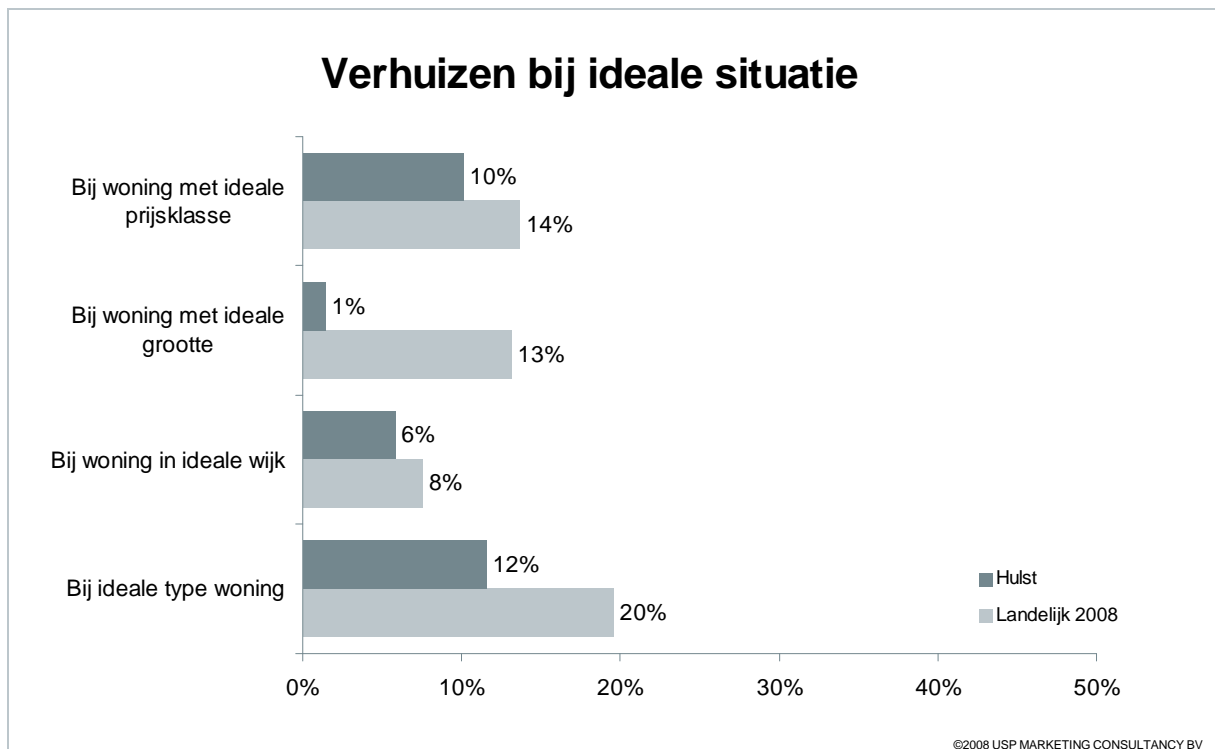
2.4 Doorstroming

Om een goed beeld te krijgen is aan de groep bewoners die zeggen langer dan 10 jaar in de huidige woning te willen wonen gevraagd wel te willen verhuizen, of te wel welke verandering(en) hierop invloed hebben. De resultaten zijn weergegeven in Figuur 16. Uit deze figuur blijkt dat met name verandering van de huishoudelijk of persoonlijke situatie de belangrijkste reden zou zijn om te gaan verhuizen.



Figuur 16. Wanneer wel verhuizen.

Figuur 17 toont de resultaten op deze vraag of men zou gaan verhuizen indien het ideale type woning zou vrijkomen, indien er een woning in de ideale wijk zou vrijkomen, indien de grootte van een woning ideaal zou zijn of indien een woning in de ideale prijsklasse vrij zou komen.



Figuur 17. Verhuizen bij ideale situatie.

Uit Figuur 17 blijkt dat indien een ideale type woning vrijkomt, 12% van de respondenten wel zou verhuizen. In onderstaand schema zijn de antwoorden weergegeven die men gaf op de vraag wat dan de ideale woning zou zijn.

- Appartement
- Goedkopere woning
- Kleinere woning
- Vrijstaande woning (met garage)
- Ruimere woning

Bij de ideale prijsklasse geeft men meestal aan dat de huurprijs tussen de 200 en de 500 euro per maand ideaal is. Een enkeling geeft een lagere of hogere huurprijs per maand als ideaal.

Uit Figuur 17 bleek dat 6% van de huurders van Hulst die niet binnen 10 jaar willen verhuizen, wel zouden willen verhuizen indien er een woning in de ideale wijk vrijkomt. Wat voor deze bewoners de ideale wijk is wordt in onderstaand overzicht weergegeven.

- Centrum
- Huidige wijk
- Trangel
- Binnenstad

2.5 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 5 staan de resultaten voor Hulst weergegeven en de landelijke cijfers ter vergelijking. Hieruit blijkt dat er van scheefwonen bij Hulst nauwelijks sprake is, alleen huurders met een inkomen van meer dan 2400 euro zijn geneigd om in een goedkopere woning te blijven.

	Inkomensklasse							
	< 1100 euro		tussen 1100 en 1700 euro		tussen de 1700 en 2400 euro		> 2400 euro	
Huur	Landelijk	Hulst	Landelijk	Hulst	Landelijk	Hulst	Landelijk	Hulst
tot 300	35%	28%	20%	14%	12%	5%	14%	25%
300-400	34%	31%	38%	42%	29%	30%	19%	25%
400-500	25%	36%	33%	37%	41%	65%	35%	38%
500-600	5%	5%	8%	7%	14%	0%	20%	0%
hoger dan 600	1%	0%	2%	0%	4%	0%	12%	13%

Tabel 5. Kale huur per inkomensklasse.

3 Communicatie

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de waardering van de bewoners voor de communicatie met Hulst. Allereerst wordt in paragraaf 3.2 beschreven in hoeverre de bewoners gebruik maken van een computer en van het internet, bovendien wordt dit vergeleken met landelijke cijfers. Paragraaf 3.3 beschrijft in hoeverre bewoners internet zien als een geschikt communicatiemiddel voor Hulst. In paragraaf 3.4 treft u een evaluatie van de website van Hulst aan.

3.2 Internetbezit

In deze paragraaf wordt met behulp van tabellen en grafieken het internetgebruik van de respondenten van Hulst weergegeven. In Tabel 6 staat vermeld welk percentage respondenten gebruik maakt van een computer, vergeleken met het landelijk computergebruik. Ook wordt vermeld in hoeverre men in het bezit is van internet.

Bezit computer	Hulst	Landelijk 2008
Ja, thuis	54%	60%
Ja, op het werk	19%	22%
Nee	46%	38%
Bezit internet	Hulst	Landelijk 2008
Ja, thuis	52%	56%
Ja, op het werk	20%	20%
Nee	47%	43%

Tabel 6. Bezit computer en internet onder huurders Hulst en landelijk.

Uit Tabel 6 blijkt dat 54% van de respondenten van Hulst thuis een computer in bezit heeft, 19% heeft op het werk een computer tot zijn/haar beschikking en 46% bezit geen computer. Landelijk beschikken veel meer personen over een computer.

Tabel 6 geeft tevens het internetbezit van de huurders van Hulst en het landelijke bezit weer. Internet wordt door 52% van de huurders met een computer thuis gebruikt en 20% gebruikt internet op het werk. Iets minder dan de helft van de geïnterviewde huurders maakt echter nog geen gebruik van internet. Er is weinig verschil met de landelijke cijfers.

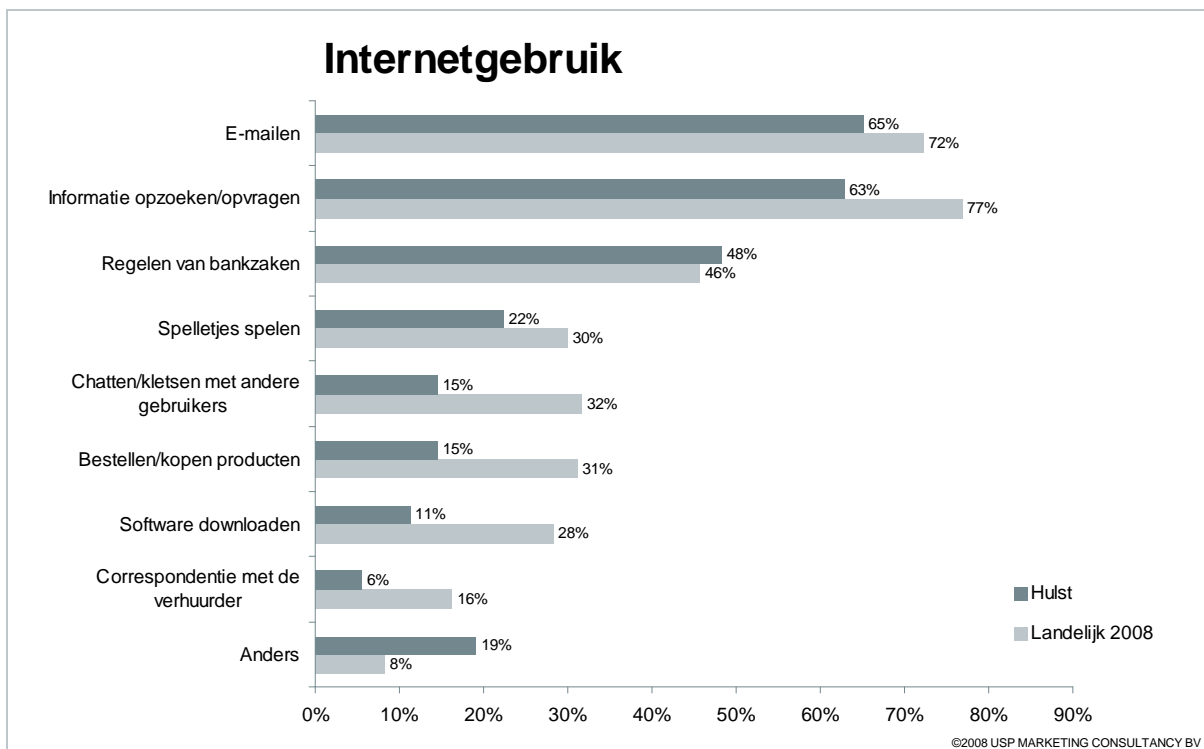
Tabel 7 geeft weer welk percentage van de respondenten de komende tijd een computer en/of een internetaansluiting wil aanschaffen. Van de respondenten van Hulst geeft 5% aan binnen 2 jaar een computer te willen kopen; dit percentage ligt onder het landelijke gemiddelde.

Aanschaf computer/aansluiting	Hulst	Landelijk 2008
Aanschaf computer (binnen 2 jaar)	5%	11%
Aanschaf aansluiting (binnen 1 jaar)	1%	4%

Tabel 7. Internetbezit en aanschaf computer en internetaansluiting binnen 2 jaar.

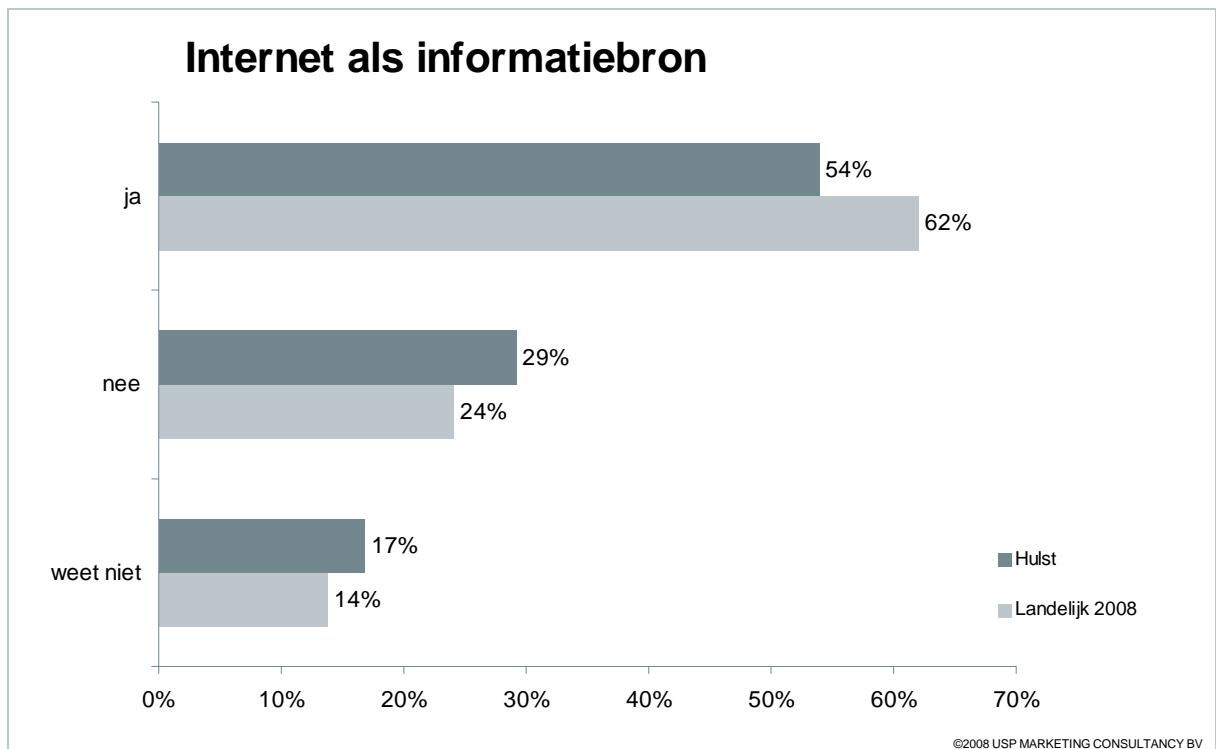
3.3 Internetgebruik

In de volgende figuren zijn de percentages weergegeven van het aantal internetgebruikers. In Figuur 18 wordt weergegeven voor welke doeleinden internet voornamelijk wordt gebruikt. Hierin is een vergelijking gemaakt tussen het landelijke gebruik en het gebruik van de huurders van Hulst in 2008. Hieruit blijkt dat internet voornamelijk wordt gebruikt voor het opzoeken van informatie en om te e-mailen. Dit geldt zowel voor de huurders van Hulst als voor het landelijke gemiddelde.



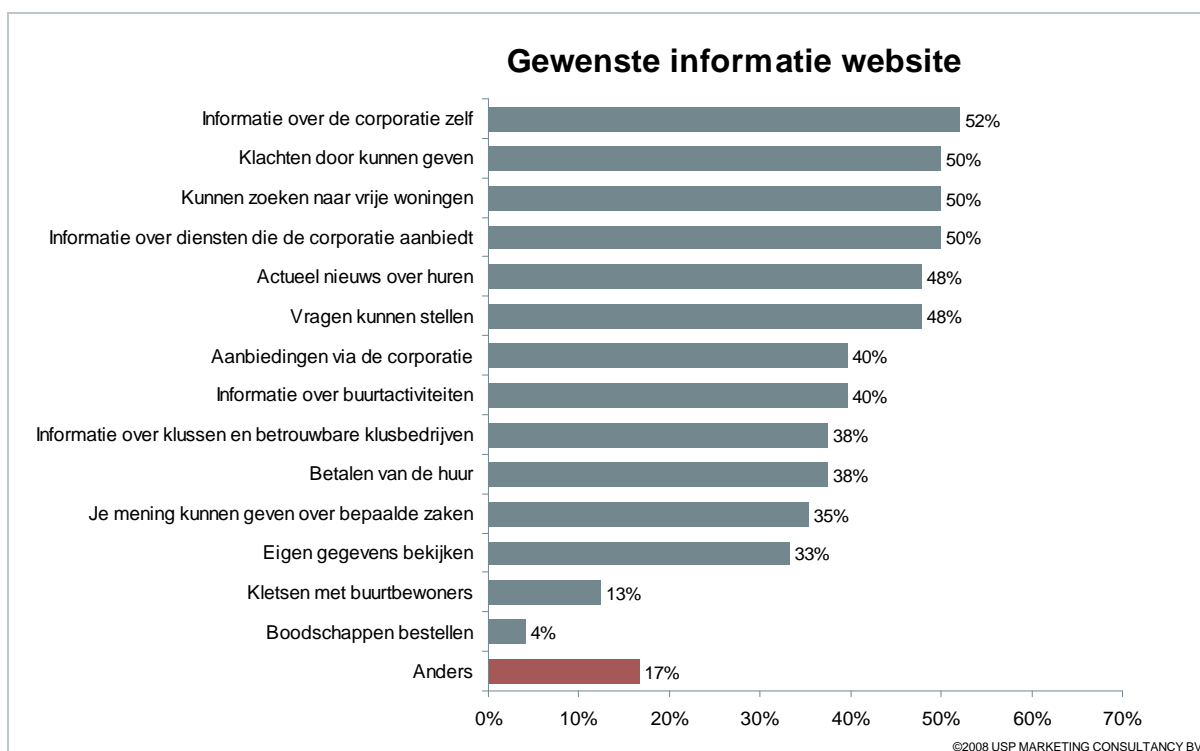
Figuur 18. Gebruik van internet.

In Figuur 19 is weergegeven of de internettende huurders van Hulst internet geschikt vinden als informatiebron. Hierin is een vergelijking opgenomen met de landelijke cijfers. Uit de figuur blijkt dat 54% van de huurders van Hulst internet geschikt vindt om informatie over huren bij de woningcorporatie te zoeken. Landelijk gezien vindt 62% internet geschikt als informatiebron. De huurders van Hulst vinden internet dus minder geschikt als informatiebron dan landelijk het geval is.



Figuur 19. Internet als informatiebron.

Figuur 20 geeft weer welke informatie huurders wensen te zien op de website van de corporatie. Uit de figuur blijkt dat respondenten de website voornamelijk willen gebruiken voor informatie over de corporatie zelf, het doorgeven van klachten, en kunnen zoeken naar vrije woningen.



Figuur 20. Gewenste informatie op website.

3.4 Websitebekendheid

Aan de bewoners is gevraagd of de eigen corporatie volgens hen een internetsite heeft. Uit Tabel 8 blijkt dat 52% van de huurders van Hulst hier bevestigend op antwoordt, 22% denkt van niet, terwijl 26% het niet weet. Van de respondenten die aangaven dat de corporatie een internetsite heeft, heeft 46% naar eigen zeggen de internetsite wel eens bezocht. Van het totaal aantal internettende bewoners heeft dus 24% de site wel eens bezocht (52%*46%).

Websitebekendheid			
Hulst	Ja	Nee	Weet niet
Heeft de corporatie een website	52%	22%	26%
Heeft u deze wel eens bezocht	46%	54%	0%
Landelijk	Ja	Nee	Weet niet
Heeft de corporatie een website	70%	8%	22%
Heeft u deze wel eens bezocht	55%	43%	2%

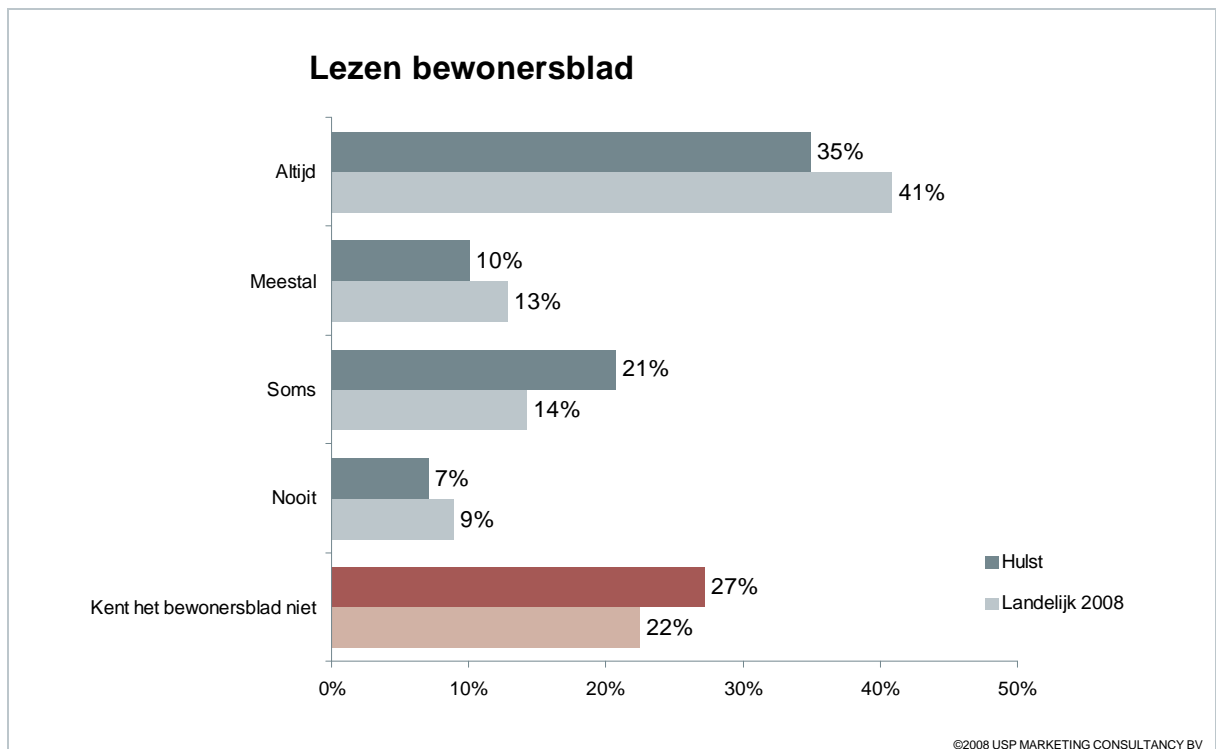
Tabel 8. Internetsite Hulst.

De bezoekers van de website van Hulst waarderen de site gemiddeld met een 6,2, wat lager is dan het landelijke gemiddelde van een 6,9. Ook is aan de bezoekers van de site gevraagd of er informatie gemist wordt. Het gaat dan om de volgende informatie:

- Aanspreekpunten voor klachten.
- Beter inzicht in tarieven.
- Globale informatie.
- Informatie over vrijstaande woningen.
- Interactiever
- Over huursubsidie.
- Persoonlijker.
- Weinig informatie over bouwvereniging.

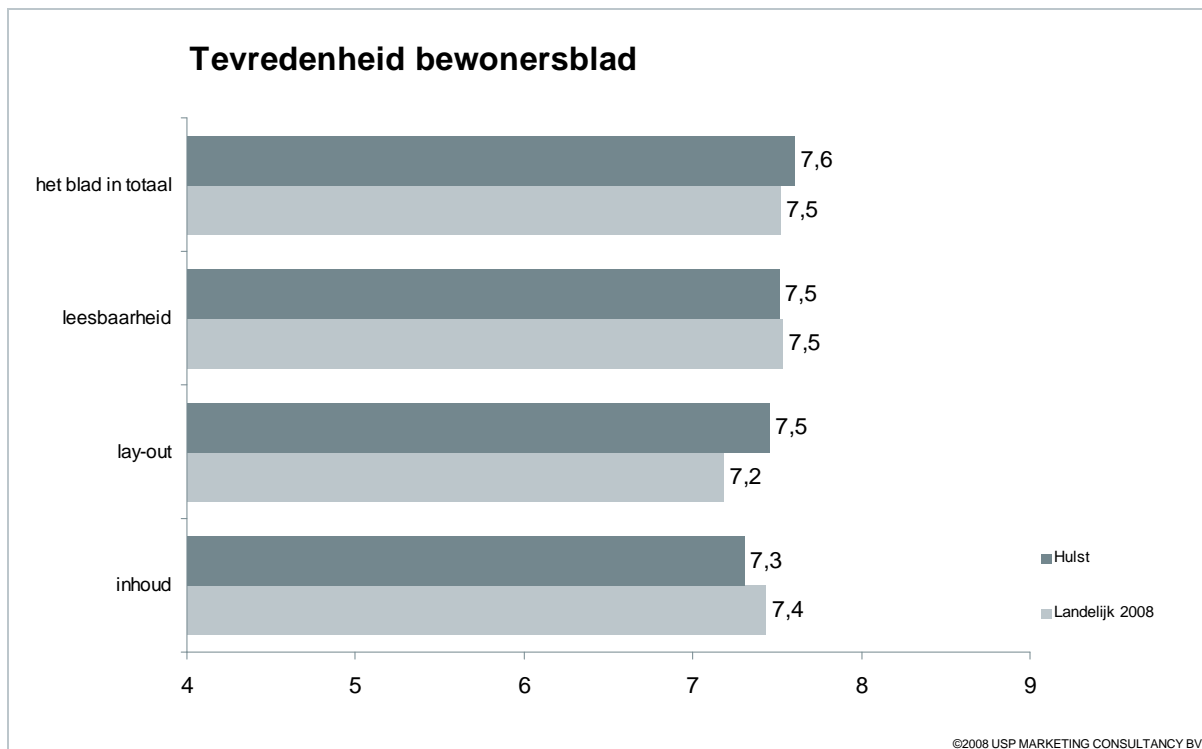
3.5 Bewonersblad

Aan de huurders van Hulst is gevraagd of zij het bewonersblad van Hulst kennen. Het blijkt dat 73% van de huurders zegt het bewonersblad te kennen. Uit Figuur 21 blijkt dat 35% van alle huurders zegt het bewonersblad ook altijd te lezen.



Figuur 21. Lezen van het bewonersblad.

Figuur 22 laat de tevredenheid omtrent een aantal aspecten van het bewonersblad zien. De tevreden is alleen gemeten bij de huurders die aangegeven hebben het bewonersblad te lezen.



Figuur 22. Tevredenheid aspecten bewonersblad

De figuur laat zien dat de lezers tevreden zijn over alle aspecten van het bewonersblad. Elk afzonderlijk aspect wordt gewaardeerd met een 7 of hoger. De inhoud blijft iets wat achter bij de andere aspecten maar scoort alsnog een 7,3. Van de lezers van het bewonersblad zegt 62% dat het blad een positieve indruk heeft achtergelaten. Bij 1% heeft het blad een negatieve indruk achtergelaten. Op de vragen wat de positieve punten aan het blad zijn werden de volgende antwoorden gegeven:

- Data van werkzaamheden.
- Informatie.
- Mooi en overzichtelijk.
- Op de hoogte blijven.

De volgende aspecten noemde met als negatieve punten:

- Niet persoonlijk.
- Weinig diepgang.

Tot slot werd er nog gevraagd naar concrete verbeterpunten voor het bewonersblad:

- Blad op internet plaatsen.
- Groter maken lettertype.
- Meer informatie.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de conclusies en de verbeterprioriteiten voor Hulst aan bod. Paragraaf 4.2 bevat beschrijvingen en visualisaties van de verbeterpunten voor Hulst. In paragraaf 4.2.1 wordt de prioriteitenmatrix toegelicht, waarna in de paragrafen 4.2.2 t/m 4.2.4 de verbeterprioriteiten met betrekking tot de woning. Paragraaf 5.3 behandelt conclusies met betrekking tot de verhuisgeneigdheid en doorstroming. De conclusies betreffende de communicatie van Hulst staan beschreven in paragraaf 4.4.

4.2 Verbeterprioriteiten

In deze paragraaf worden op basis van de tevredenheid van de bewoners, de belangrijkste verbeterpunten weergegeven.

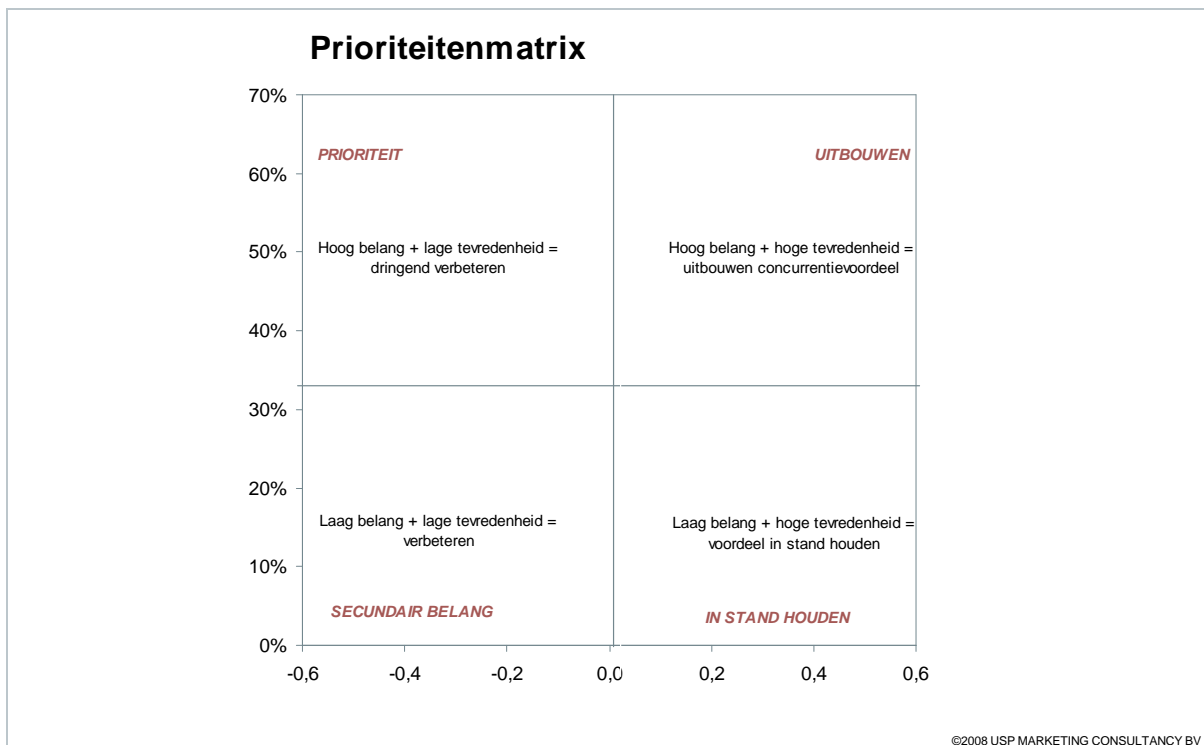
4.2.1 Toelichting prioriteitenmatrix

De prioriteiten worden weergegeven in een prioriteitenmatrix, waarin de aspecten die Hulst prioriteit moet geven bij eventueel in te zetten verbeterprocessen, meteen duidelijk worden. Om deze matrix te kunnen maken hebben we 2 cijfers nodig.

Als eerste het belangcijfer van de verschillende aspecten. Dit cijfer wordt berekend door aan de respondenten te vragen welke 3 elementen zij als belangrijkste elementen zien. Het gemiddelde belang cijfer dat hieruit voortkomt staat op de verticale as weergegeven. Let op: alle elementen zijn belangrijk maar op de as staat het relatieve belang van de elementen ten opzichte van elkaar. Dit wordt puur gebruikt om orde te scheppen in de brei van elementen. Indien we namelijk aan respondenten per element zouden vragen hoe belangrijk ze gevonden worden, zouden alle elementen heel dicht bij elkaar liggen. Op die manier zouden nog steeds de echte aandachtsgebieden niet goed duidelijk worden. Door respondenten te dwingen te kiezen tussen elementen, worden de elementen beter verspreid en kunnen de allerbelangrijkste beter onderscheiden worden.

Op de horizontale as staan de relatieve scores van Hulst ten opzichte van het landelijke gemiddelde. Dit cijfer wordt berekend door de score van Hulst van de gemiddelde landelijke score 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 4 kwadranten. De betekenis van de kwadranten is in Figuur 23 weergegeven.

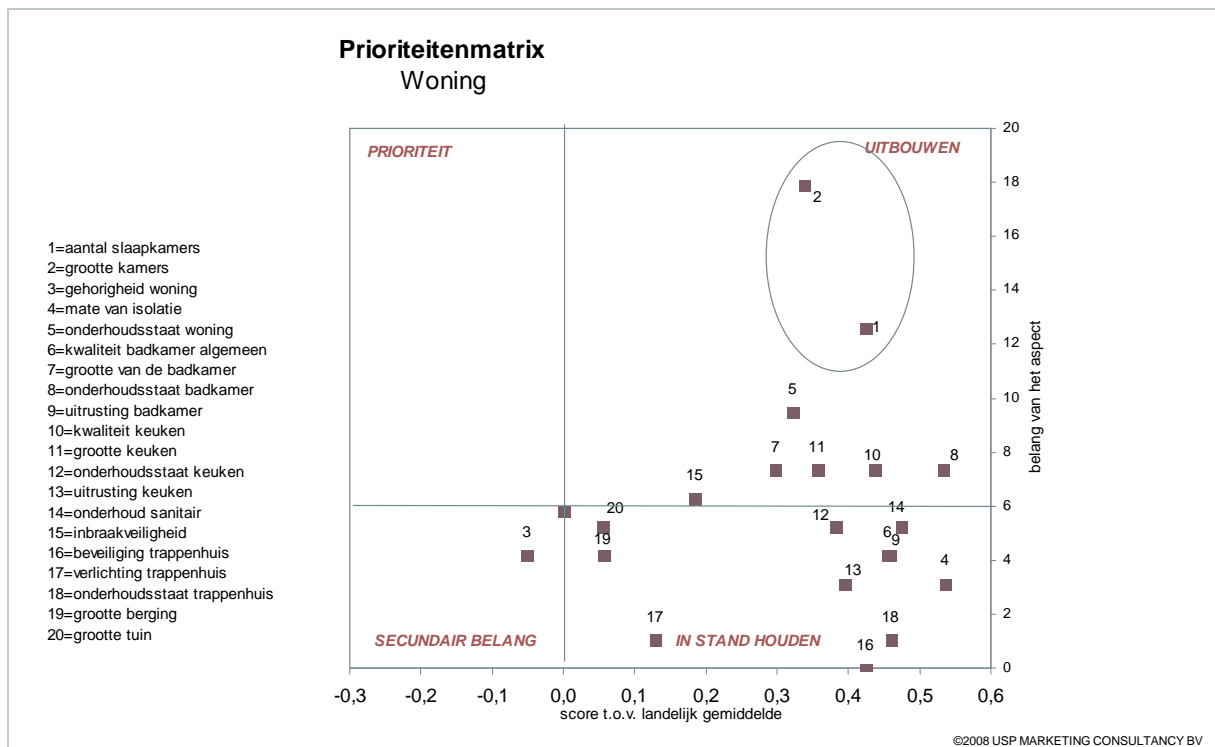


Figuur 23. Prioriteitenmatrix.

Het belang dat de bewoners hechten aan de woning-, service- en omgevingsaspecten wordt gebaseerd op de 3 belangrijkste elementen.

4.2.2 Verbeterprioriteiten woning

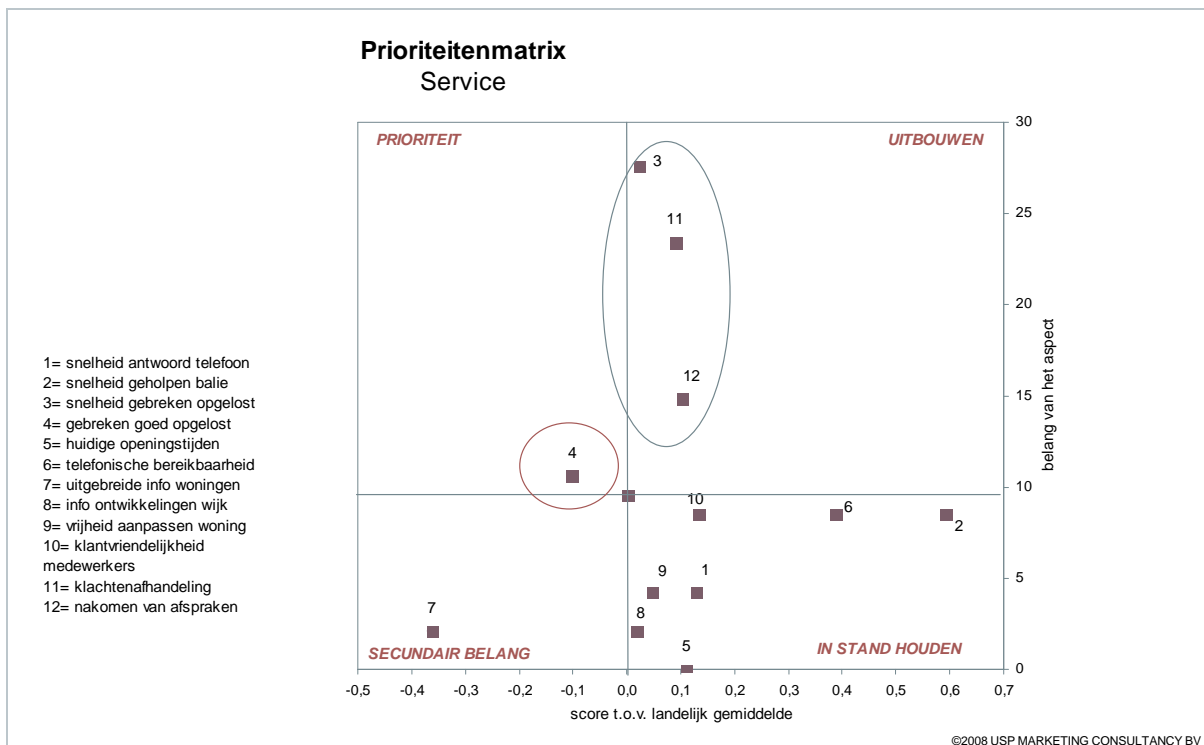
In deze paragraaf worden de verbeterprioriteiten voor Hulst met betrekking tot de woning beschreven. Figuur 24 toont de prioriteitenmatrix. Uit de figuur blijkt dat, met uitzondering van de gehorigheid van de woning, alle aspecten van Hulst boven het landelijke gemiddelde scoren. Hieruit blijkt dat Hulst goed bezig is om de bewoners optimaal woongenot te bieden. De aspecten die men belangrijk vindt, worden ook goed beoordeeld. Dit zijn het aantal slaapkamers en de grootte van de kamers.



Figuur 24. Prioriteitenmatrix woning.

4.2.3 Verbeterprioriteiten dienstverlening

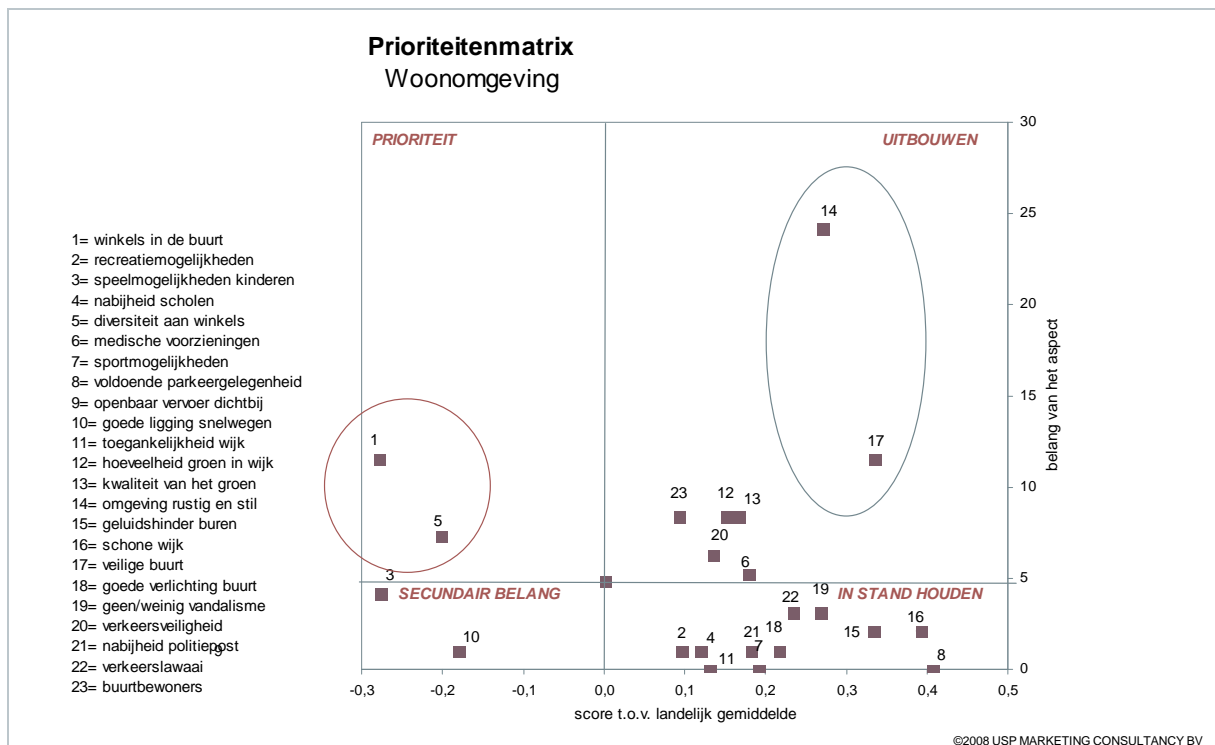
Figuur 25 geeft de prioriteitenmatrix op het gebied van de dienstverlening van Hulst weer. Op het gebied van de dienstverlening scoort Hulst op bijna alle aspecten boven het landelijk gemiddelde. Een aspect dat iets beneden het landelijk gemiddelde scoort en tevens belangrijk gevonden wordt door huurders is 'het goed oplossen van gebreken'. De informatievoorziening ten aanzien van woningen wordt ook onder het landelijk gemiddelde beoordeeld. Alleen dit aspect is minder belangrijk in de ogen van de bewoners en valt in het 'secundair belang'-segment. Een aantal aspecten worden nu goed beoordeeld en vallen in het uitbouwsegment. Echter een kleine negatieve verandering in de waardering zal er voorzorgen dat deze aspecten in het prioriteitssegment vallen. Dit geldt voor de volgende aspecten: snelheid van het oplossen van gebreken, klachtenafhandeling en het nakomen van afspraken.



Figuur 25. Prioriteitenmatrix dienstverlening.

4.2.4 Verbeterprioriteiten woonomgeving

Figuur 26 toont de prioriteitenmatrix op het gebied van de woonomgeving. De figuur laat zien dat de woonomgeving op het merendeel van de aspecten bovengemiddeld wordt beoordeeld. Aspecten die als eerste in aanmerking komen voor verbetering zijn de winkels in de buurt en diversiteit van winkels. Op deze aspecten dient Hulst alert te zijn. De aspecten speelmogelijkheden voor kinderen en de toegankelijkheid naar snelwegen worden ook ondergemiddeld gewaardeerd, allen zijn in de ogen van de bewoners relatief minder belangrijk. Aspecten die bewoners belangrijk vinden en die zij ook bovengemiddeld waarderen zijn veiligheid van de buurt en de rust in de omgeving.



Figuur 26. Prioriteitenmatrix woonomgeving.

Er kan geconcludeerd worden dat Hulst over het algemeen veel hoger scoort dan het landelijke gemiddelde. Dit geldt zowel voor de woning als voor de dienstverlening en de woonomgeving.

Toch zijn er een aantal aspecten die in aanmerking komen bij eventueel in te zetten verbeterprocessen. Voor de prioriteitstelling bij verbeteringsprocessen kan naar twee zaken worden gekeken. Enerzijds naar elementen uit het prioriteitensegment. Dit zijn de aspecten waarop Hulst onder het landelijke gemiddelde scoort en die een meer dan gemiddeld belang hebben voor de bewoners. Hieruit kan de relatieve tevredenheid bepaald worden. Deze aspecten dienen als eerste verbeterd te worden. Anderzijds kan gekeken worden naar de elementen die onder de 7 beoordeeld worden. Waarderingen onder de 7 kunnen als niet voldoende worden beschouwd, wat blijkt uit de ervaring van USP met tevredenheidsonderzoeken. Dit zijn theoretisch elementen die voor verbetering in aanmerking komen. Hieruit kan de absolute tevredenheid worden afgeleid.

In Tabel 9 staan nogmaals de belangrijkste prioriteiten weergegeven voor de drie gebieden woning, service en woonomgeving. In al de drie gebieden bevinden zich relatief veel aspecten in het prioriteitsegment. Deze aspecten dienen verbeterd te worden om een hogere tevredenheid te bewerkstelligen.

Hulst	De belangrijkste aspecten die in het prioriteitselement vallen
Woning	-
Service	<ul style="list-style-type: none"> Gebreken goed oplossen.
Omgeving	<ul style="list-style-type: none"> Winkels in de buurt. Diversiteit aan winkels.

Tabel 9. Belangrijkste prioriteiten 2005.

In Tabel 10 worden, in volgorde van belangrijkheid, de belangrijkste aspecten weergegeven waarop Hulst onder de 7 scoort. Hierbij is uitgegaan van alle aspecten waaraan door de eigen bewoners een bovengemiddeld belang wordt gehecht. Deze elementen worden onder de 7 beoordeeld door de bewoners en kunnen daarom verbeterd worden.

Hulst	De belangrijkste aspecten die onder de 7 worden beoordeeld
Woning	<ul style="list-style-type: none"> Grootte badkamer.
Service	<ul style="list-style-type: none"> Gebreken goed oplossen.
Omgeving	<ul style="list-style-type: none"> Winkels in de buurt. Diversiteit aan winkels. Verkeersveiligheid.

Tabel 10. Belangrijkste aspecten die niet voldoende scoren.

Naar aanleiding van de bovenstaande verbeterpunten heeft USP de volgende aanbevelingen voor Hulst:

- Doorblijven gaan op deze wijze. Huurders waarderen bijna alle aspecten goed en boven het landelijk gemiddelde.
- De snelheid van het oplossen van de gebreken wordt nu nog naar behoren gewaardeerd, alleen een kleine verandering kan er voor zorgdragen dat het prioriteit vereist. Daarbij wordt het aspect 'het goed oplossen van gebreken' onder gemiddeld gewaardeerd. Wees daarom kritisch naar de partij wie de gebreken oplost qua snelheid en kwaliteit. Bewoners willen graag dat gebreken goed opgelost worden. Wanneer dit dan ten koste gaat van de snelheid, wees transparant en communiceer dit dan goed naar de bewoner.
- Bewoners geven aan dat er weinig winkels in de buurt zijn. Wellicht kan er in samenspraak met de gemeente gekeken worden naar de mogelijkheden voor meer winkels.
- Om de tafel gaan met gemeente en politie om te inventariseren of er wat gedaan kan worden aan de verkeersveiligheid.

4.3 Verhuiscapaciteit en doorstroming

Bijna de helft van de huurders van Hulst (41%) zegt nog minstens 10 jaar in de huidige woning te willen blijven wonen. Van diegenen, die binnen 10 jaar willen verhuizen, is 64% van plan weer te gaan huren. De meeste verhuiscapaciteit (59%) is van plan de toekomstige woning te huren. Oftewel: het huren van een woning is iets populairder dan het kopen van een woning. Uiteraard is het economisch klimaat hier in hoge mate de oorzaak van. Dit laatste komt ook tot uiting in de verhuisredenen. In vergelijking met voorgaande jaren is men landelijk gezien wat minder snel ontevreden over met name de grootte van de woning en de verpaupering in de buurt, wat belangrijke kenmerken van een huurwoning zijn.

4.4 Communicatie

Internet wordt door de huurders van Hulst veelal gebruikt voor het opzoeken van informatie en voor het ontvangen en verzenden van e-mail. Van de internettende bewoners vindt 54% internet een geschikte informatiebron om informatie te zoeken over huren bij Hulst .

De website van Hulst wil men het liefst gebruiken voor informatie over de corporatie zelf en voor het doorgeven van klachten. De site van Hulst is door 45% van de internettende bewoners wel eens bezocht. Zij beoordelen de site met gemiddeld een 6,2.

Anno 2008 is de website van corporaties één van de belangrijkste visitekaartjes naar hun klanten, woningzoekenden en stakeholders. Het internetgebruik onder huurders stijgt nog steeds ieder jaar. En nu ook bijna iedere corporatie in haar woningadvertenties verwijst naar de website voor aanvullende informatie, is de website dé plek voor corporaties geworden om zich professioneel en gericht te presenteren. Een goede site is dus uitermate belangrijk. USP adviseert dan ook de pagina structureel te verbeteren en deze meer persoonlijk en interactief te krijgen richting de huurder.

Het bewonersblad wordt door 35% van alle huurders altijd gelezen. Men is tevreden over het blad in totaal.