



Resultaten enquête over Woonbeleving

September 2020

Voorwoord

Bij Nijestee vinden we de stem van onze bewoners belangrijk. Daarom hebben we een Participatieraad, een groep bewoners die structureel met ons in gesprek is. Daarnaast vragen we bewoners ook om hun mening tijdens voordeurgesprekken en bijvoorbeeld na het opleveren van een project.

Ook de mening van individuele bewoners is belangrijk. Om die reden vroegen we in de zomer van 2020 onze bewoners naar hun woonbeleving. In de enquête hebben we gevraagd naar de ervaringen met de eigen woning, de eigen buurt en onze dienstverlening. We benaderden 9904 bewoners, in totaal ontvingen we 4082 reacties. Dat is een respons van 41%!

Je leest hier een samenvatting van de uitkomsten en een aantal reacties van bewoners per onderwerp. We hebben vragen gesteld over de volgende onderwerpen:

- De kwaliteit van de woning
- De buurt
- De dienstverlening van Nijestee

Veel bewoners hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om opmerkingen, verbeter suggesties of complimenten toe te voegen. Dit is voor ons hele waardevolle informatie die we gebruiken om de woonbeleving van onze huurders te verbeteren.

Dank!

We zijn blij dat zoveel bewoners de moeite hebben genomen om hun mening te geven. Nogmaals heel hartelijk dank hiervoor!

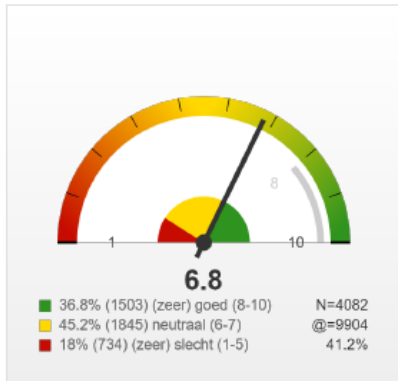
Carla Terhell

Directeur Woondiensten Nijestee

De woning

We vroegen bewoners hoe tevreden ze zijn met de kwaliteit van de woning. De totale waardering van de kwaliteit van de woning komt op een 6,8. Van de ondervraagden geeft 37% een 8 of hoger en 18% vindt de kwaliteit onvoldoende.

KTV - Kwaliteit woning



Verdeling	Cijfer	%	N
(zeer) goed (8-10) 36.8% (1503)	10	2.7%	110
	9	7.0%	284
	8	27.2%	1109
neutraal (6-7) 45.2% (1845)	7	29.4%	1201
	6	15.8%	644
	5	9.2%	376
(zeer) slecht (1-5) 18.0% (734)	4	4.1%	166
	3	2.3%	94
	2	1.0%	40
	1	1.4%	58

Uit de toelichtingen blijkt dat er verschillen zijn in de mate waarin bewoners hun huis waarderen. Als grootste pluspunten worden genoemd: het comfort van de woning, de mooie locatie met veel lichtinval in de woning, het dubbele glas en de praktische indeling. Als grootste minpunten worden genoemd: de gehorigheid van de woning, een verouderde badkamer of keuken en vocht/schimmel problematiek.

Woonduur / kwaliteit van de woning

- Een bewoner die meer dan 20 jaar in de woning woont én een bewoner die tussen de 1 en 5 jaar in de woning geeft de hoogste waardering aan de kwaliteit van de woning; een 6,9;
- Een bewoner die tussen de 5 en 10 jaar in de woning woont geeft de laagste waardering; een 6,6

Bouwjaar woning / kwaliteit van de woning

- Bewoners van een woning met bouwjaar 1990 - 2009 geven de hoogste waardering; een 7,6
- Bewoners van een woning met bouwjaar 1910 - 1930 geven de laagste waardering; een 6,2

Type huishouden / kwaliteit van de woning

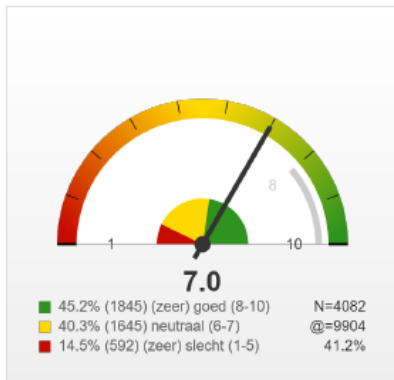
- Een gezin zonder kinderen in de leeftijd 70+ geven de hoogste waardering; een 7,7
- Een gezin met jongste kind in de leeftijd 6 – 12 jaar geven de laagste waardering; een 6,1
- De grootste groep respondenten, te weten alleenstaanden onder de 35 jaar, waarderen de woning met een 6,8

We werken aan de ontwikkelpunten. Ieder jaar pakken we een aantal straten of woongebouwen aan om die te verbeteren en energiezuinig te maken. Daarnaast voeren we onderhoudswerkzaamheden uit aan de binnen- en buitenzijde van de woning om zo de kwaliteit van de woningen te behouden. We bouwen veel nieuwe woningen. We werken hard aan de verbetering van onze woningen, maar kunnen niet alles tegelijk. We analyseren de uitkomsten van dit onderzoek verder op woongebouw en buurtniveau om te zien of we onze plannen voor bepaalde woongebouwen moeten aanpassen.

De buurt

We hebben bewoners ook gevraagd hoe tevreden ze zijn over de buurt waar ze wonen. Bewoners zijn gemiddeld iets meer tevreden over de buurt dan over hun woning en geven hiervoor gemiddeld een 7.

KTV - Rapportcijfer buurt



Verdeling	Cijfer	% totaal	N
(zeer) goed (8-10) 45.2% (1845)	10	4.6%	189
	9	9.4%	384
	8	31.2%	1272
neutraal (6-7) 40.3% (1645)	7	26.6%	1085
	6	13.7%	560
	5	6.6%	271
(zeer) slecht (1-5) 14.5% (592)	4	3.2%	130
	3	2.3%	95
	2	0.8%	34
	1	1.5%	62

Ruim 45% is positief, 40% is neutraal en 14% is negatief over hun buurt. Ook hier valt op dat er grote verschillen zijn over de beleving van de buurt. Als pluspunten worden genoemd de tevredenheid over het winkelaanbod, de straatverlichting, de veiligheid en het onderhoud van de groene omgeving. Een belangrijk aandachtspunt is de mate van het ervaren van overlast in de buurt. Dat kan zijn overlast van burens, zwerf- of huisvuil en in een aantal buurten is drugsoverlast ook aan de orde.

Woonduur / kwaliteit van de buurt

- Een bewoner die tussen de 5 en 10 jaar in de woning woont geeft de laagste waardering; een 6,9
- Alle overige bewoners geven een 7,1

Bouwjaar woning / kwaliteit van de buurt

- Bewoners van een woning met bouwjaar 1990 - 2009 geven de hoogste waardering; een 7,4
- Bewoners van een woning met bouwjaar 1910 - 1930 geven de laagste waardering; een 6,9

Type huishouden / kwaliteit van de buurt

- Alleenstaanden in de leeftijd 70+ geven de hoogste waardering; een 7,5
- Een gezin zonder kinderen in de leeftijd onder de 35 jaar geeft de laagste waardering; een 6,6
- De grootste groep respondenten, te weten alleenstaanden onder de 35 jaar, waarderen de buurt met een 6,9

In buurten werken we samen met andere organisaties om prettig en veilig in de buurt te kunnen wonen. Bij criminaliteit trekken we samen met de politie en de gemeente op. Daarnaast kunnen we bemiddelen bij overlast als burens er zelf niet uit komen. Als je je burens kent, kun je gemakkelijker afspraken met elkaar maken en rekening met elkaar houden. We organiseren daarom activiteiten, zodat burens elkaar kunnen ontmoeten. Uit ervaring weten we dat we niet alle problemen kunnen oplossen. We bekijken per woongebouw en buurt welke aandachtspunten er zijn en maken een plan met welke acties we gaan inzetten om de woonbeleving te verbeteren.

Contact met buurtgenoten

We vroegen onze bewoners hoe tevreden ze zijn met over het contact met buurtgenoten. 80% van de respondenten is tevreden over het contact met buurtgenoten.

KTV - Tevredenheid contact buren



Verdeling	Cijfer	% totaal	N
(zeer) tevreden (8-10) 38.0% (1552)	10	5.1%	208
	9	6.9%	280
	8	26.1%	1064
neutraal (6-7) 43.4% (1771)	7	28.0%	1141
	6	15.4%	630
(zeer) ontevreden (1-5) 18.6% (759)	5	8.9%	364
	4	3.7%	151
	3	2.3%	95
	2	1.6%	66
	1	2.0%	83

De volgende opmerkingen werden gemaakt over het burenccontact: 'Alle buren letten op elkaar en zijn vriendelijk'. 'Leuke vriendelijke mensen, ook als je zelf een beetje anders dan 'mainstream' bent. 'Verscheidenheid is groot en dat is erg prettig'.

Woonduur / burenccontact

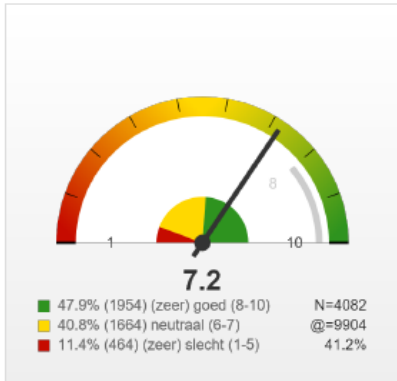
- Een bewoner die meer dan 20 jaar in de woning woont geeft de hoogste waardering voor burenccontact; een 7
- Een bewoner die tussen de 0 en 10 jaar in de woning geeft de laagste waardering voor burenccontact; een 6,7

Ook vroegen we onze bewoners naar ideeën wat er in de buurt georganiseerd kan worden om het wonen nog prettiger te maken. Er zijn veel leuke suggesties aangedragen, zoals een buurtfeest, buurt barbecue, kinderactiviteiten, meer aansluiting zoeken bij de opbouwwerkers van het WIJ-team en voorzieningen in het straatbeeld vernieuwen. Deze suggesties nemen we mee bij het organiseren van activiteiten.

De dienstverlening van Nijestee

Onze bewoners geven Nijestee gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer voor onze dienstverlening. Bijna 50% geeft ons een 8 of hoger. 40% is neutraal. We kregen fijne reacties van bewoners die aangeven blij te zijn met de dienstverlening van Nijestee. Dit betekent niet dat er niets te verbeteren is. Ongeveer 10% van de bewoners die reageerden geeft ons een onvoldoende.

KTV - Rapportcijfer Nijestee



Verdeling	Cijfer	%	N
(zeer) goed (8-10)	10	4.1%	166
	9	9.9%	406
	8	33.9%	1382
neutraal (6-7)	7	28.1%	1148
	6	12.6%	516
(zeer) slecht (1-5)	5	5.5%	224
	4	2.3%	92
	3	1.6%	67
	2	0.7%	29
	1	1.3%	52

We willen de kwaliteit van dienstverlening verder verbeteren door in te zetten op persoonlijke dienstverlening, waarbij we de verwachtingen van onze bewoners willen overtreffen. Wij en onze bewoners vinden het belangrijk dat onze bewoners zich serieus genomen voelen, snel worden geholpen, dat er duidelijke afspraken worden gemaakt die nagekomen worden en dat we bewoners goed op de hoogte houden.

Type huishouden / tevredenheid Nijestee

- Een gezin zonder kinderen in de leeftijd 70+ geven de hoogste waardering; een 7,9
- Een gezin met kinderen waarvan het jongste kind ouder is dan 13 jaar, geven de laagste waardering; een 6,9
- De grootste groep respondenten, te weten alleenstaanden onder de 35 jaar, waarden de dienstverlening met een 7,2