

RAPPORT HUURDERSPANEL PEILING 3 2019

"WONEN MET DE BUREN"

"PLATFORM Y"

"EVALUATIE DIGITAAL HUURDERSPANEL"

Ymere
September 2019



Uitgave: Research 2Evolve
Tesselschadelaan 15A
1217 LG Hilversum
Tel: (035) 623 27 89
info@research2evolve.nl
www.research2evolve.nl

Datum: September

Onderzoek: Huurderpanel Peiling 3 2019
XXX

Projectnummer: 20190820.01

Opdrachtgever: Ymere

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Hoofdstuk 1	Onderzoeksverantwoording	5
1.1	Inleiding	6
1.2	Uitvoering van het onderzoek	6
1.3	Responsoverzicht	6
1.4	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
1.6	Leeswijzer	7
Hoofdstuk 2	Resultaten	8
2.1	Wonen met de burens	9
2.2	Platform Y	14
2.3	Evaluatie digitaal huurderspanel	25

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van Ymere heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve het derde onderzoek in 2019 uitgevoerd onder de leden van het digitaal klantenpanel Ymere.

Het onderzoek bestond uit drie onderwerpen:

- Samenwonen met de burens: Ymere wil graag weten hoe huurders denken over verschillende manieren van wonen met de burens.
- Platform Y: dit platform bestaat inmiddels een jaar en Ymere wil graag weten wat huurders van Platform Y vinden. De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt voor de plannen van volgend jaar.
- Evaluatie van de onderzoeken: Ymere wil graag de mening van de respondenten horen, om het panel zoveel mogelijk aan te kunnen passen aan de wensen van de panelleden.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Huurderspanel
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Dinsdag 3 september– dinsdag 1 oktober
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	2723
Complete vragenlijsten	1206
Respons	44,3%

1.4 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere respondenten binnen de doelgroep.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

1.5 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar gemeente en als volgt samengesteld:

Gemeente	ONGEWOGEN	
	N	%
Alkmaar	8	0,3%
Almere	287	10,6%
Amsterdam	1312	48,3%
Haarlem	423	15,6%
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	19	0,7%
Haarlemmermeer	520	19,1%
Heemstede	9	0,3%
Heerhugowaard	7	0,3%
Langedijk	1	0,0%
Leiden	1	0,0%
Lelystad	1	0,0%
Weesp	101	3,7%
Zaanstad	2	0,1%
Muiden	18	0,7%
Muiderberg	9	0,3%

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=1206) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 2,8% uitspraken gedaan worden op totaalniveau.

1.6 Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-nen (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing' en/of routing in de vragenlijst. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

Als in de rapportage over verschillen wordt gesproken, betekent dit dat dit statistisch niet aan toeval toe te schrijven is en dus betekenisvol kan zijn. In deze rapportage is gekeken of er (significante) verschillen zijn en zijn de opvallende zaken benoemd.

De open antwoorden worden letterlijk en onbewerkt opgeleverd en indien er opvallende resultaten zijn, worden deze verwerkt in de rapportage.

Let op: De vragen over Platform Y (Resultaten 2.2 Platform Y) is alleen voorgelegd aan respondenten t/m 35 jaar (N=78).

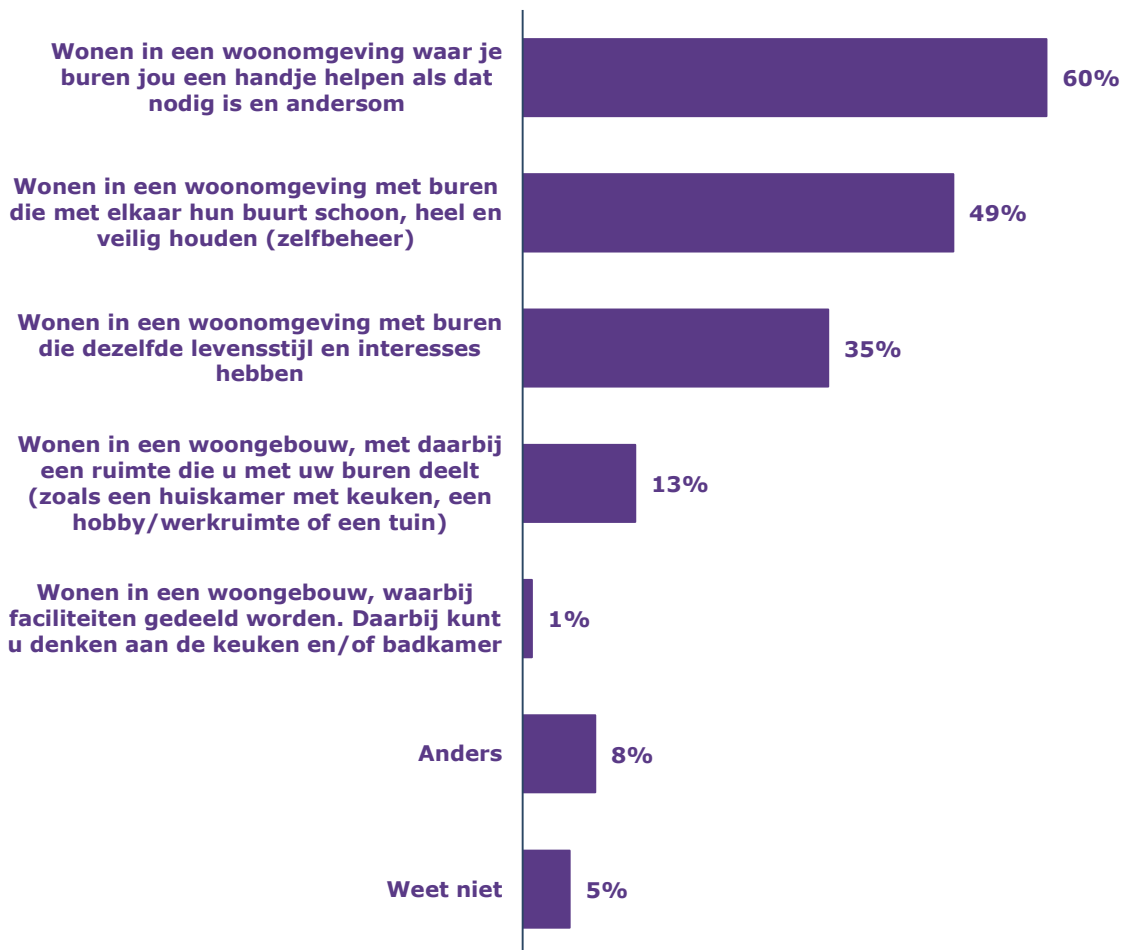
HOOFDSTUK 2

RESULTATEN



2.1 Resultaten – Wonen met de buren

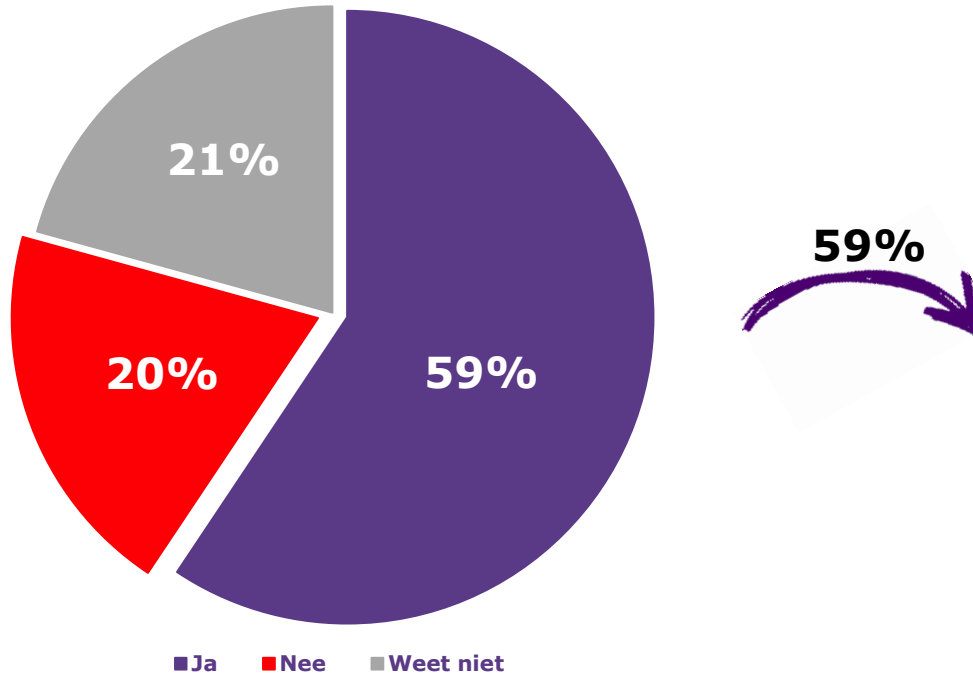
Welke van onderstaande manieren van wonen met uw buren, spreken u het meest aan? (N=1206)



Zes op de tien (60%) respondenten zou willen wonen in een woonomgeving waar de buren elkaar wederzijds een handje helpen als dat nodig is. De helft (49%) is geïnteresseerd in een woonomgeving met buren die met elkaar de buurt, schoon, heel en veilig houden.

2.1 Resultaten – Wonen met de buren

Zou u geïnteresseerd zijn in manieren van wonen zoals beschreven bij de vorige vraag? (N=1260)



Zes op de tien (59%) respondenten zou geïnteresseerd zijn in manieren van wonen zoals beschreven in de vorige vraag. Als belangrijkste reden hiervoor noemt twee derde (65%) het voor elkaar zorgen/elkaar helpen en zo langer zelfstandig kunnen wonen. Bijna zes op tien (58%) noemt het gevoel van veiligheid als reden om op deze manier met de buren te wonen.

Wat zou voor u een reden zijn om zo met uw buren te wonen? (N=716*)



*Selectie: rp zou geïnteresseerd zijn in manieren van wonen zoals beschreven bij de vorige vraag

2.1 Resultaten – Wonen met de buren

Stel u zou op 1 van zojuist genoemde manieren wonen met de buren, in welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Totaal*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
Ik wil tijd steken in activiteiten met mijn buren	1092	45%	39%	16%
Ik wil geld betalen voor bijvoorbeeld de gemeenschappelijke ruimte	1049	27%	33%	41%

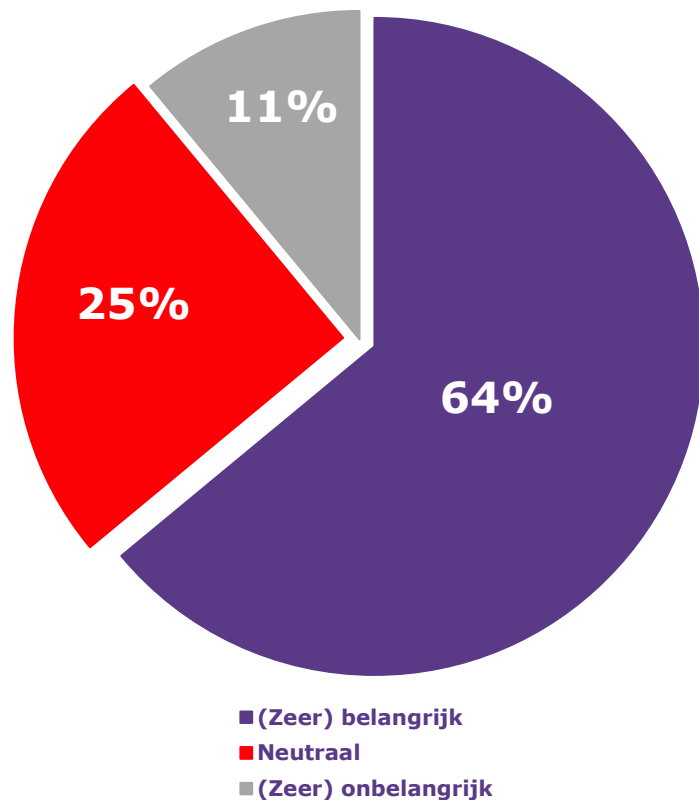
Van de respondenten die geïnteresseerd zijn in manieren van wonen zoals eerder beschreven wil bijna de helft (45%) tijd steken in activiteiten met de buren. Vier op de tien (39%) heeft hier geen uitgesproken mening over.

Vier op de tien (41%) van deze respondenten is niet bereid geld te betalen voor bijvoorbeeld de gemeenschappelijk ruimte.

*Selectie: rp zou geïnteresseerd zijn in manieren van wonen zoals beschreven bij de vorige vraag
Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze tabel

2.1 Resultaten – Wonen met de buren

Stel u zou op 1 van de zojuist genoemde manieren samen wonen, hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u het dan dat u, met uw buren, zelf nieuwe bewoners mag kiezen?
(N=1095*)



64%

vindt het (zeer) belangrijk om met de buren zelf nieuwe bewoners te kiezen

*Selectie: rp zou geïnteresseerd zijn in manieren van wonen zoals beschreven bij de vorige vraag
Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze grafiek

2.1 Resultaten – Wonen met de buren

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

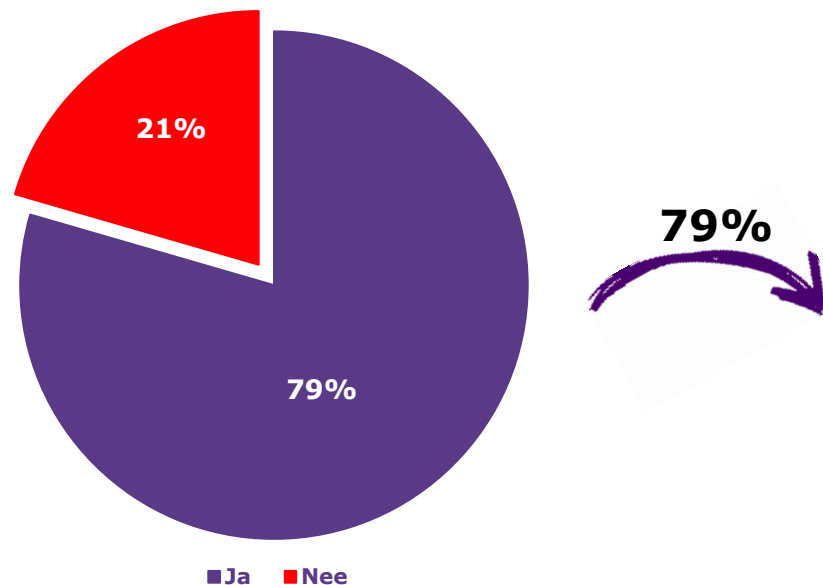
	Totaal	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
Een woongroep werkt goed wanneer bewoners zelf nieuwe bewoners mogen kiezen	1050	62%	28%	10%
Het is eerlijk dat bewoners van woongroepen zelf nieuwe bewoners mogen kiezen	1091	59%	27%	14%

Ruim zes op de tien (62%) respondenten is van mening dat een woongroep goed werkt wanneer bewoners zelf nieuwe bewoners mogen kiezen. Zes op de tien (59%) respondenten vindt het eerlijk dat bewoners van woongroepen zelf nieuwe bewoners mogen kiezen.

Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze tabel

2.2 Resultaten – Platform Y

Heeft u, voor dit onderzoek, wel eens van Platform Y gehoord? (N=78)



Van de respondenten die wel eens van Platform Y hebben gehoord is zes op de tien (61%) hiervan op de hoogte gebracht via een digitale nieuwsbrief per e-mail. Bijna de helft (47%) kent via een uitnodigingsbrief Platform Y.

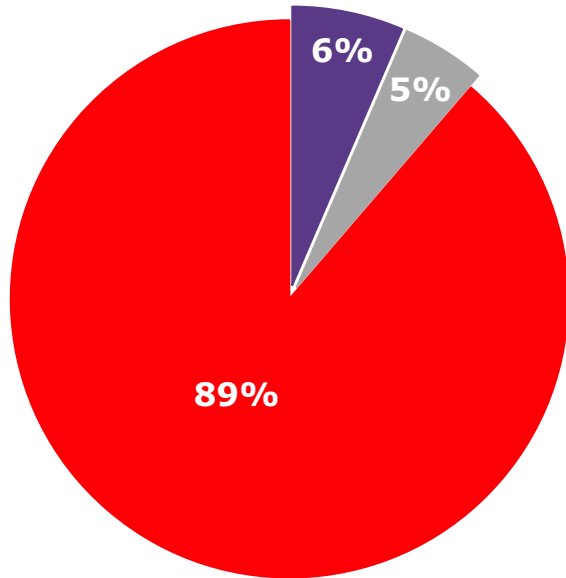
Hoe heeft u van Platform Y gehoord? (N=62*)



*Selectie: rp heeft voor dit onderzoek wel eens van Platform Y gehoord

2.2 Resultaten – Platform Y

Bent u wel eens naar een themabijeenkomst van Platform Y geweest? (N=62*)



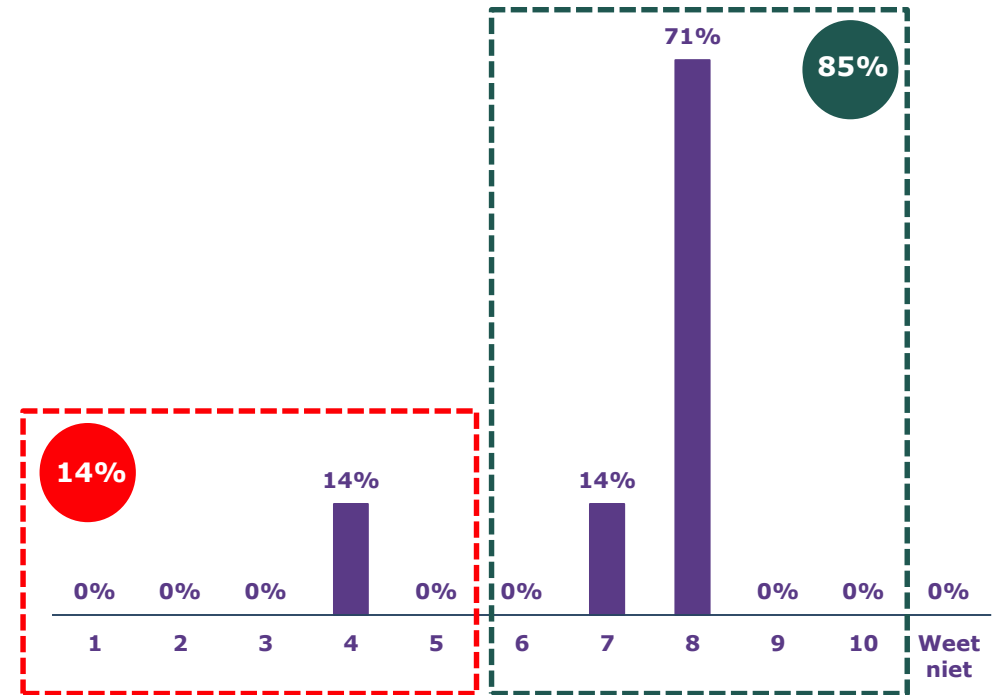
- Ja, ik ben naar meerdere bijeenkomsten geweest
- Ja, ik ben naar 1 bijeenkomst geweest
- Nee

Van de respondenten die wel eens van Platform Y hebben gehoord heeft één op de tien (11%) wel eens een themabijeenkomst van Platform Y bezocht.

De bijeenkomsten worden door de bezoekers gemiddeld met een 7,3 gewaardeerd. Let op: dit resultaat is indicatief: lage n.

11%

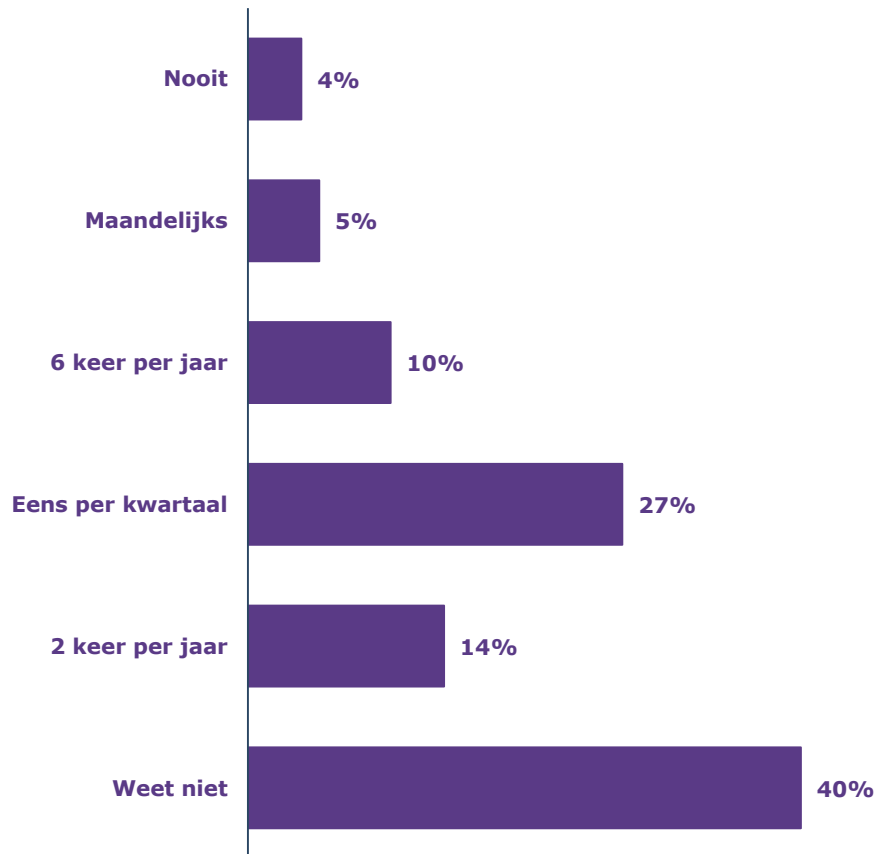
Wat vond u van deze bijeenkomst(en)? Geef u een rapportcijfer tussen de 1 en 10, waarbij een 1 staat voor heel slecht en een 10 voor heel goed. (N=7**)



*Selectie: rp heeft voor dit onderzoek wel eens van Platform Y gehoord
** Selectie: rp is wel eens naar een themabijeenkomst geweest van Platform Y

2.2 Resultaten – Platform Y

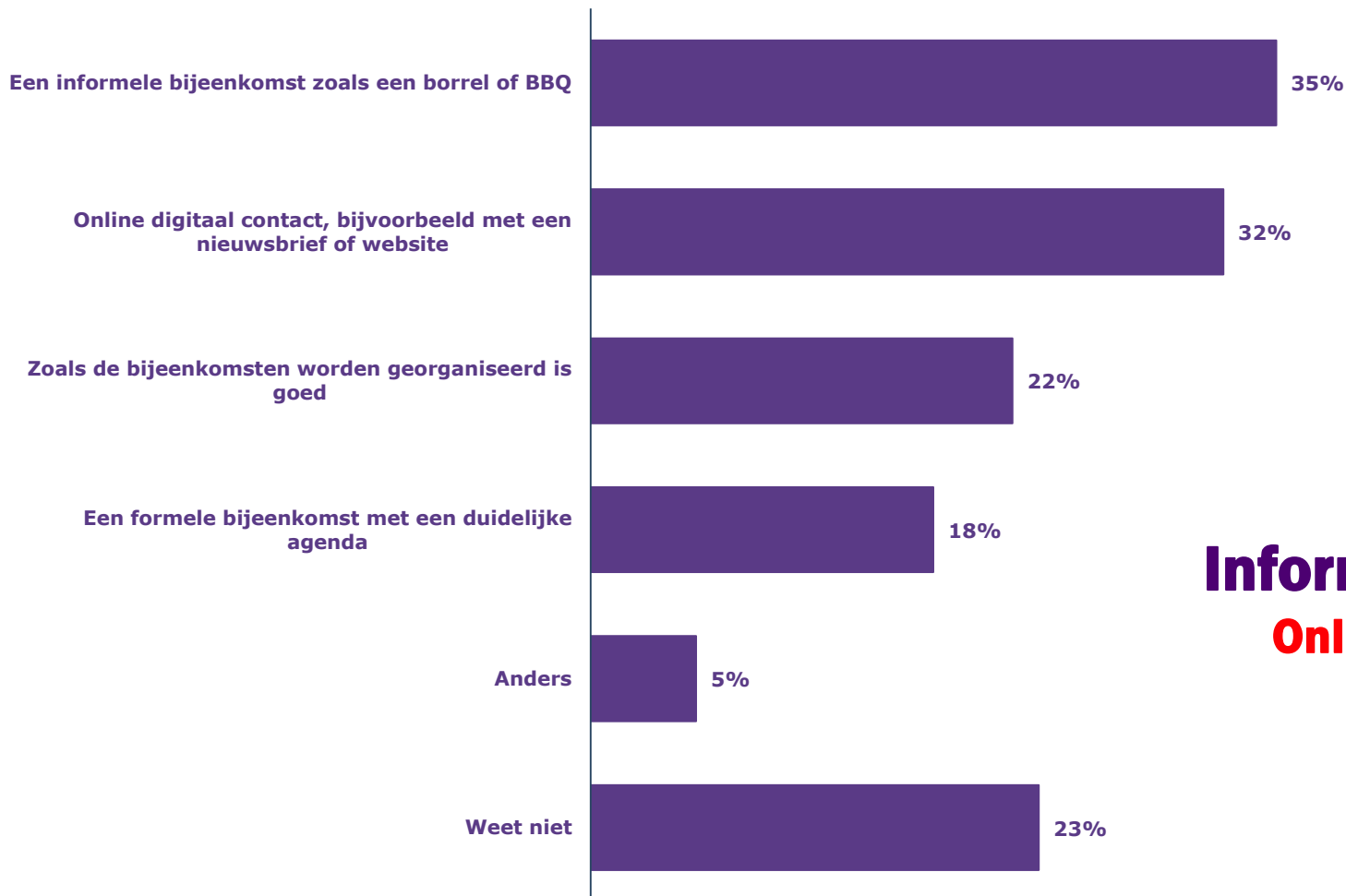
Hoe vaak zouden er door Platform Y bijeenkomsten moeten worden georganiseerd? (N=78)



Het grootste deel van de respondenten (40%) weet niet hoe vaak er bijeenkomsten georganiseerd moeten worden door Platform Y.

27% vindt dat er eens per kwartaal een bijeenkomst georganiseerd moet worden door Platform Y

Op welke manier zouden bijeenkomsten georganiseerd moeten worden? (N=74*)



TOP 2

Informele bijeenkomst
Online digitaal contact

*Selectie: rp vindt dat er door Platform Y wel eens bijeenkomsten georganiseerd moeten worden

2.2 Resultaten – Platform Y

Welk beeld ziet u voor zich als u aan Platform Y denkt? (N=78)



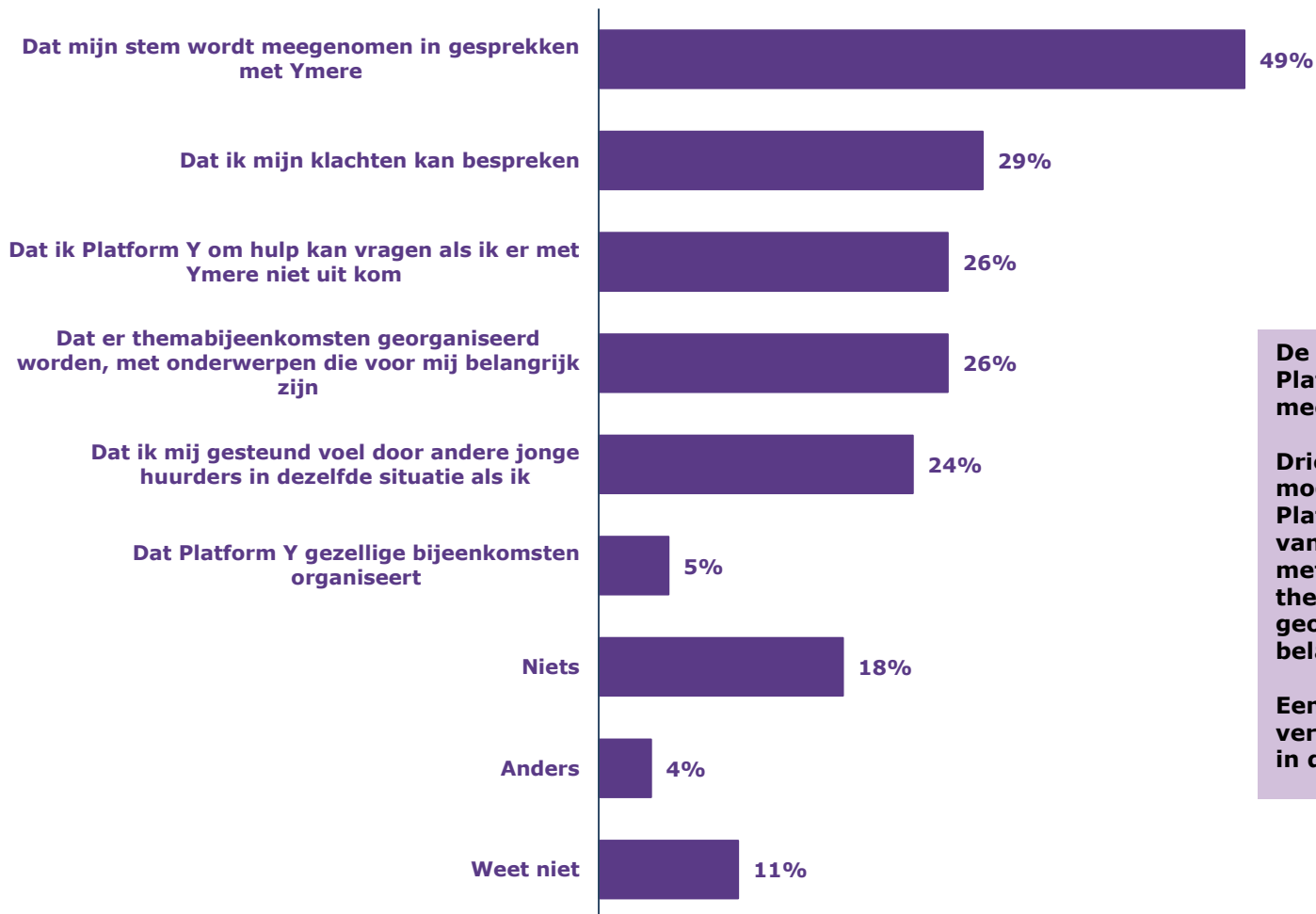
Als de respondenten wordt gevraagd welk beeld zij voor zich zien als zij aan Platform Y denken, dan zegt vier op de tien (41%) dat Platform Y een huurdersorganisatie is die opkomt voor het belang van haar huurders.

Bijna vier op de tien (36%) ziet het als een platform waarbij de stem van huurders belangrijk is.

Een kwart (25%) heeft *geen* beeld bij Platform Y.

2.2 Resultaten – Platform Y

Wat verwacht u van Platform Y? (N=78)

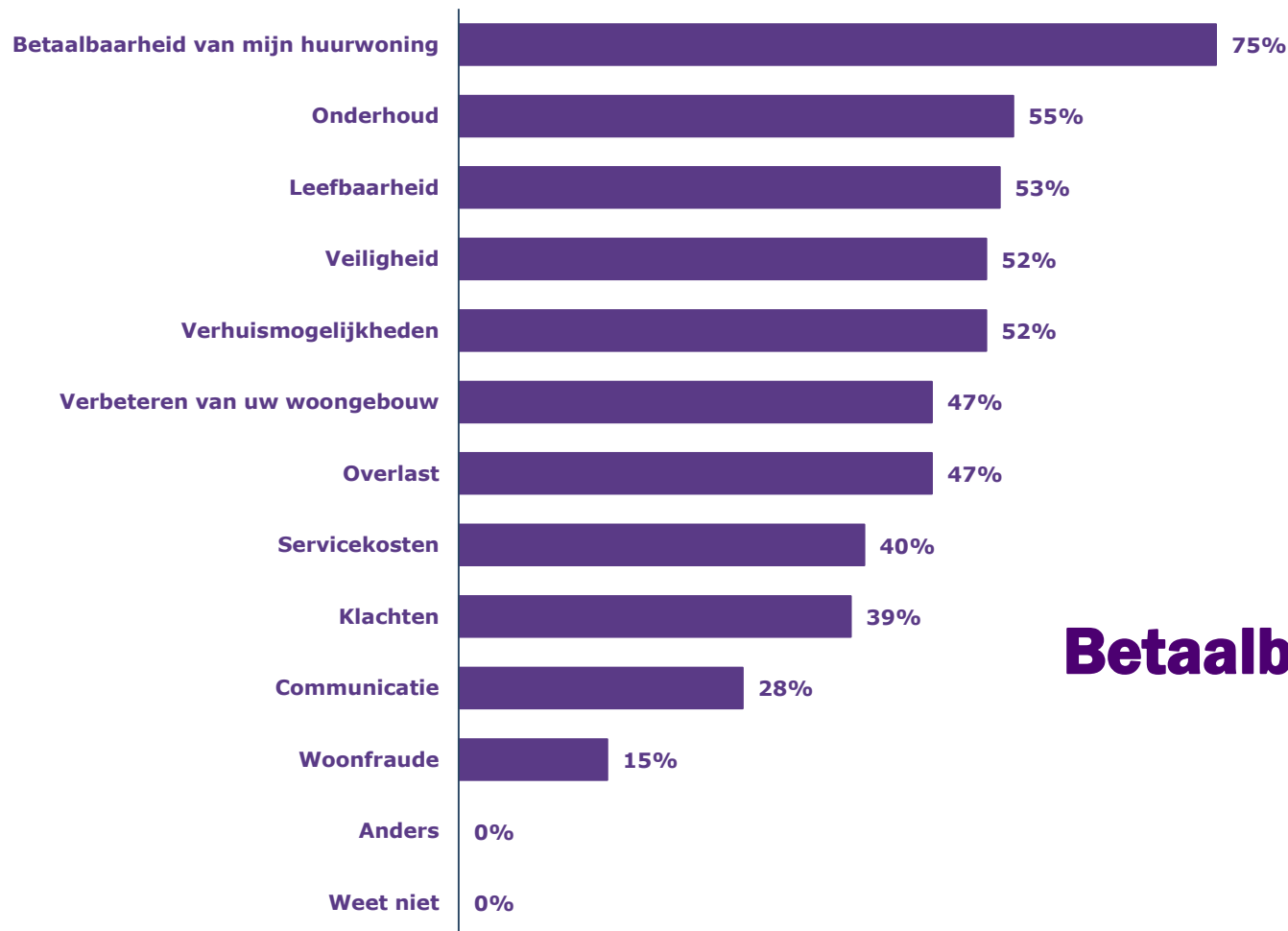


De helft van de respondenten verwacht van Platform Y dat zijn/haar stem wordt meegenomen in gesprekken met Ymere.

Drie op de tien (29%) verwacht van dat het mogelijk is om klachten te bespreken met Platform Y. Een kwart (26%) verwacht hulp van Platform Y op het moment dat men er met Ymere niet uitkomt en dat er themabijeenkomsten worden georganiseerd die voor de respondenten belangrijk zijn.

Een gelijk aantal respondenten (24%) verwacht steun van andere jonge huurders in dezelfde situatie.

In welke onderwerpen bent u geïnteresseerd met betrekking tot uw eigen woonsituatie? (N=78)



TOP 3

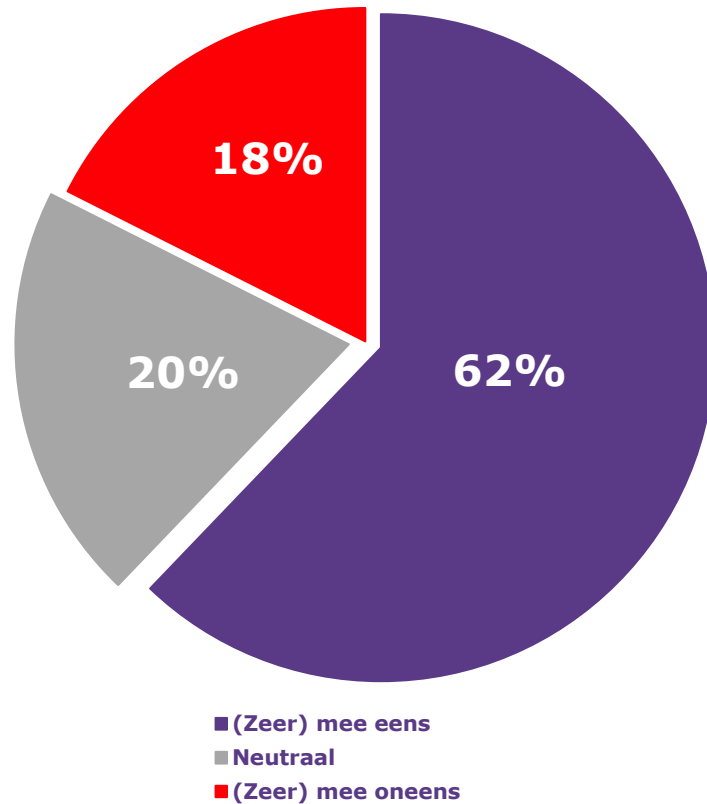
Betaalbaarheid huurwoning

Onderhoud

Leefbaarheid

2.2 Resultaten – Platform Y

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling? Ik zou het prettig vinden als Platform Y persoonlijk contact met mij zoekt om te weten wat er speelt onder huurders (N=78)

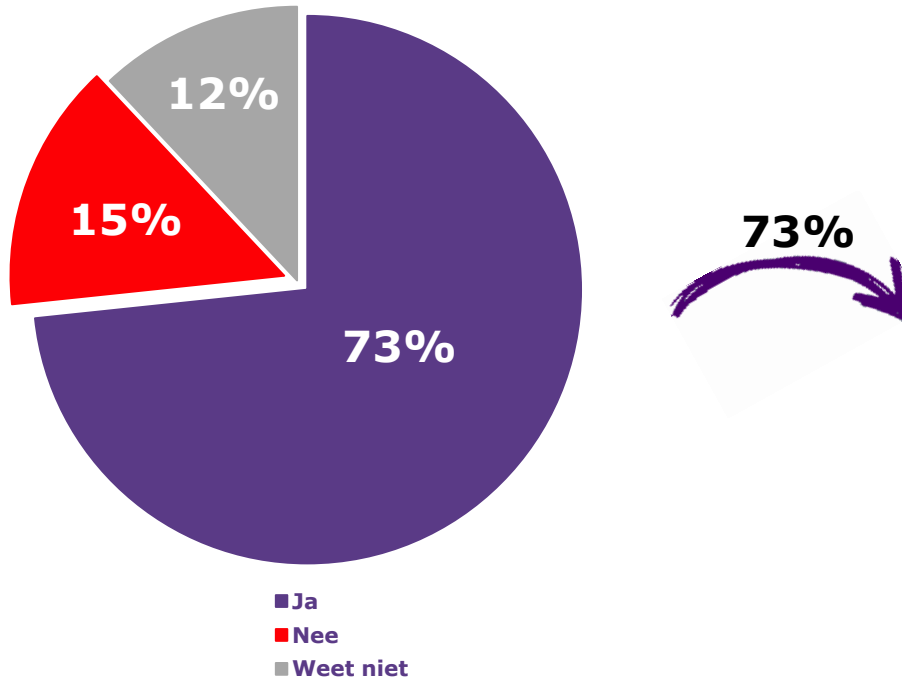


62%

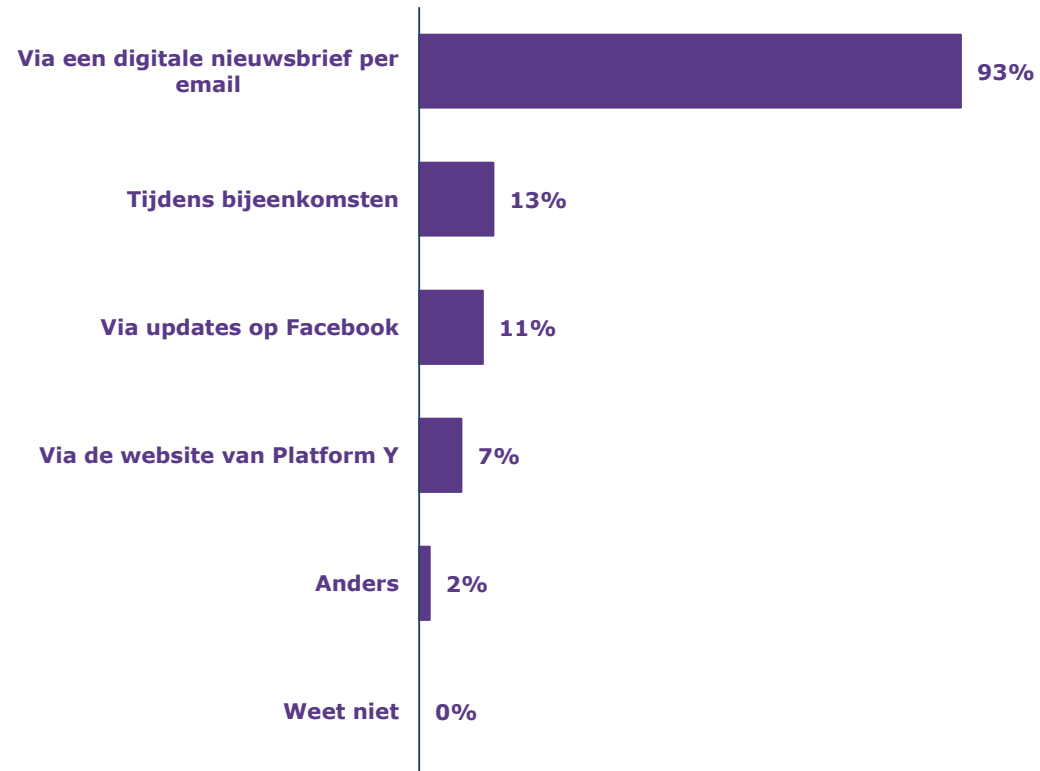
zou het prettig vinden als Platform Y persoonlijk contact opneemt om te weten wat er speelt onder huurders

2.2 Resultaten – Platform Y

Wilt u door het bestuur van Platform Y op de hoogte houden worden van details over waar zij mee bezig zijn? (N=78)



Hoe wilt u op de hoogte gehouden worden door Platform Y? (N=55*)

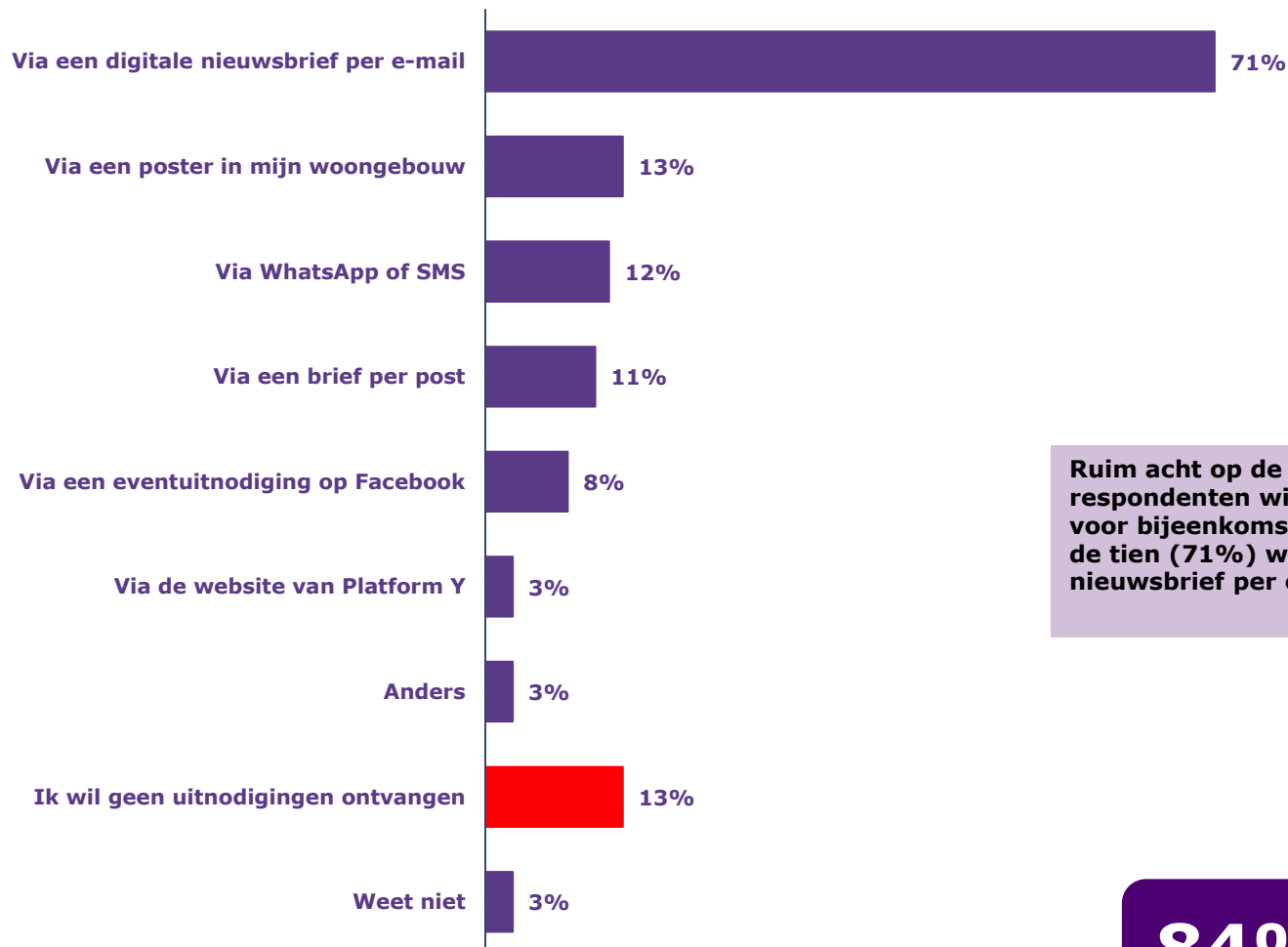


Bijna drie kwart van de respondenten (73%) wil door het bestuur van Platform Y op de hoogte gehouden worden van de details over waar zij mee bezig zijn. Ruim negen op de tien (93%) van deze respondenten wil via een digitale nieuwsbrief hierover geïnformeerd worden.

*Selectie: rp wil op de hoogte gehouden worden door het bestuur van Platform Y

2.2 Resultaten – Platform Y

Wilt u uitnodigingen voor bijeenkomsten ontvangen? Zo ja, op welke manier wilt u deze ontvangen? (N=78)



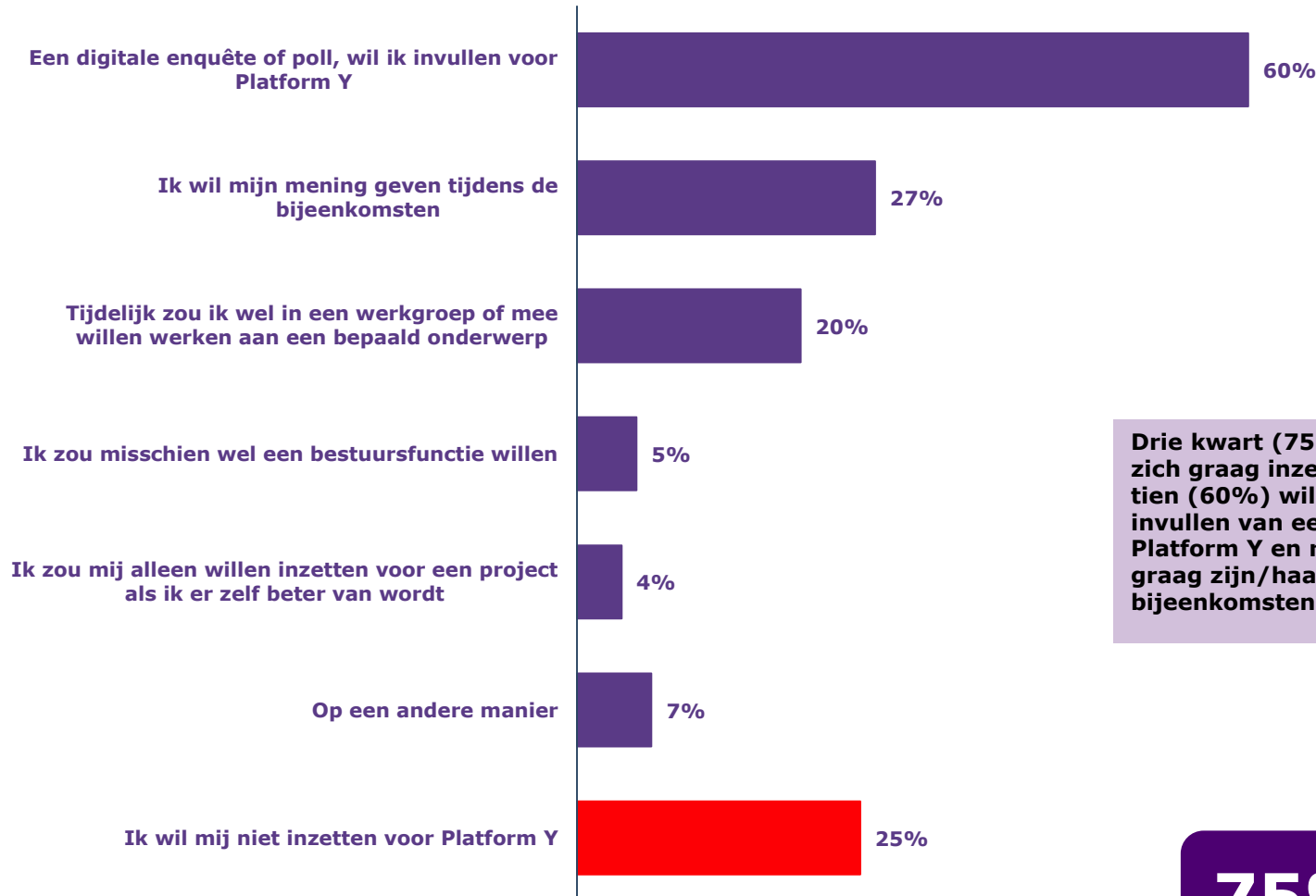
Ruim acht op de tien (84%) van de respondenten wil een uitnodiging ontvangen voor bijeenkomsten van Platform Y. Zeven op de tien (71%) wil graag via een digitale nieuwsbrief per e-mail worden uitgenodigd.

84%

wil uitnodigingen ontvangen voor bijeenkomsten van Platform Y

2.2 Resultaten – Platform Y

Zou u zich willen inzetten voor Platform Y? (N=78)



Drie kwart (75%) van de respondenten wil zich graag inzetten voor Platform Y. Zes op de tien (60%) wil zich graag inzetten door het invullen van een digitale enquête of poll voor Platform Y en ruim een kwart (27%) wil graag zijn/haar mening geven tijdens de bijeenkomsten.

75% wil zich inzetten voor Platform Y

2.3 Resultaten – Evaluatie digitaal huurderspanel

In hoeverre vond u de onderwerpen van de laatste onderzoeken belangrijk of onbelangrijk?

	Totaal	(Zeer) belangrijk	Neutraal	(Zeer) onbelangrijk
Wonen in een gemengd complex	1058	50%	36%	14%
Serviceabonnement	1076	73%	22%	5%
Verhuistool	1018	50%	40%	10%
Woongroepen	1018	33%	41%	27%
Platform Y	854	32%	50%	18%

Van de laatste onderzoeken die hebben plaatsgevonden onder het panel vindt bijna drie kwart (73%) het onderzoek over serviceabonnement (zeer) belangrijk. De helft (50%) van de respondenten vindt het onderzoek over de verhuistool en wonen in een gemengd complex (zeer) belangrijk. De helft (50%) van de respondenten heeft geen uitgesproken mening over het onderzoek Platform Y en oordeelt hier neutraal. Ook het onderzoek over woongroepen wordt door vier op de tien (41%) als neutraal beoordeelt.

Let op: niet van toepassing is niet meegenomen in deze tabel

2.3 Resultaten – Evaluatie digitaal huurderspanel

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Total	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
Ik vind dat ik genoeg informatie krijg over de stappen die worden gezet naar aanleiding van het resultaat van het onderzoek	1042	39%	40%	21%
Ik vind het duidelijk welke stappen genomen worden om producten en diensten te verbeteren	1054	33%	41%	26%
Ik vind dat mijn mening wordt gehoord wanneer producten en diensten worden verbeterd	1016	31%	44%	25%
Ik ben tevreden over de manier waarop de terugkoppeling wordt gegeven	1053	38%	42%	20%

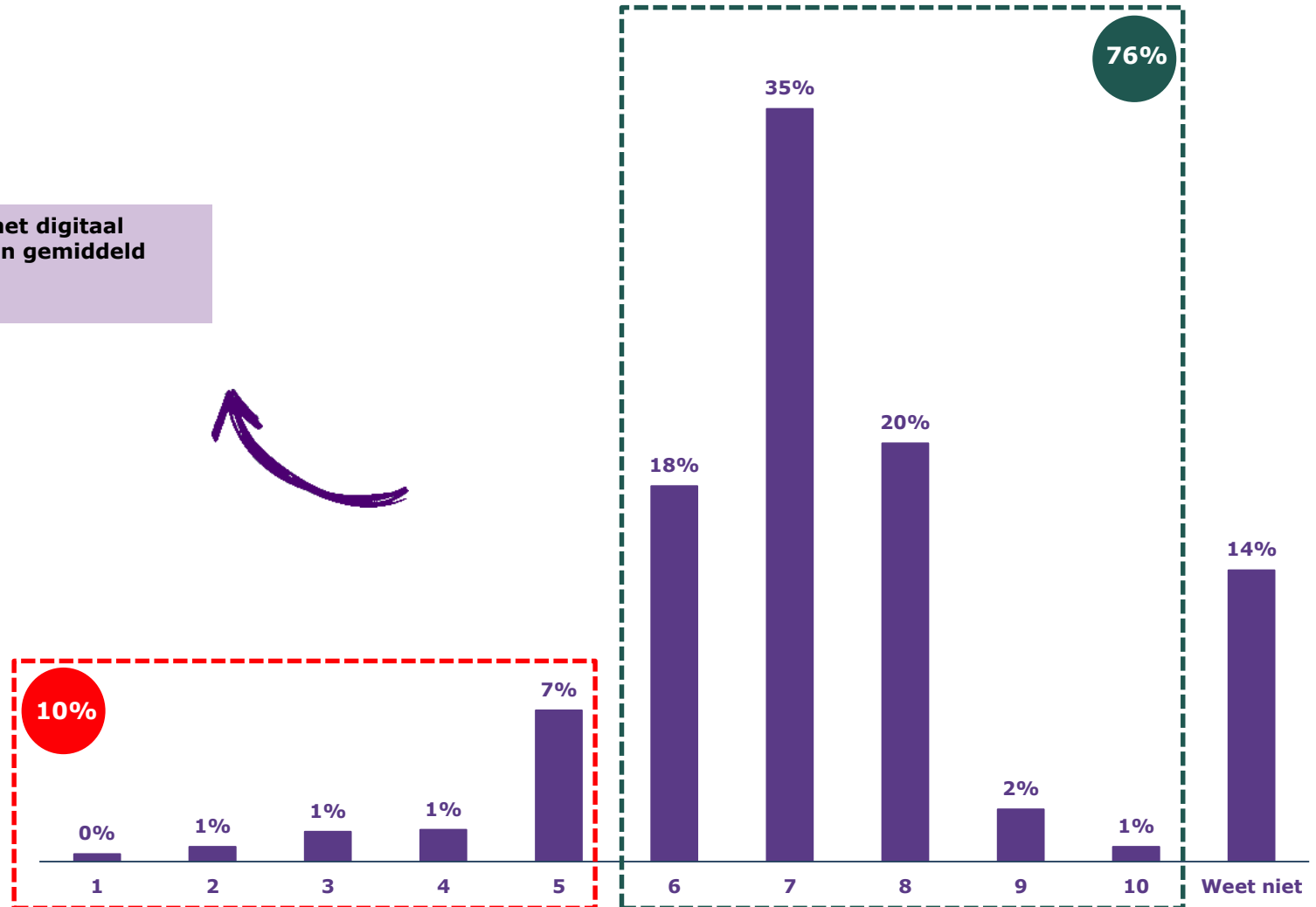
Bijna vier op de tien respondenten vindt dat er genoeg informatie komt over de stappen die worden gezet naar aanleiding van het resultaat van het onderzoek (39%) en is tevreden over de manier waarop de terugkoppeling wordt gegeven (38%). Een derde (33%) vindt het duidelijk welke stappen genomen worden om producten en diensten te verbeteren en drie op de tien (31%) vindt dat zijn/haar mening gehoord wordt wanneer producten en diensten worden verbeterd. (Ruim) vier op de tien heeft echter geen uitgesproken mening over de stellingen en oordeelt hierover neutraal.

Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze tabel

2.3 Resultaten – Evaluatie digitaal huurderspanel

Welk cijfer geeft u het digitaal huurderspanel in het algemeen? Waarbij een 1 staat voor zeer slecht en een 10 voor zeer goed. (N=1146)

De respondenten waarderen het digitaal huurderspanel in het algemeen gemiddeld met een 6,8.



Let op: weet niet is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer

Research 2Evolve

postadres **Postbus 918**
1200 AX Hilversum

bezoekadres **Tesselschadelaan 15A**
1217 LG Hilversum

telefoon **035 623 27 89**

e-mail **info@research2evolve.nl**

website **www.research2evolve.nl**

