

RAPPORT HUURDESPANEL PEILING 2 2019

"SERVICES"

Ymere
April – Mei 2019



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	April – Mei 2019
Onderzoek:	Huurderspanel Peiling 2 2019 Services
Projectnummer:	20190328.01
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	4
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
1.6	Leeswijzer	7
Hoofdstuk 2	Resultaten	8
2.1	Serviceabonnement	9
2.2	Extra services	15

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

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

Het onderzoek ging over de services van Ymere. Ymere wil graag de mening weten over de services die zij de huurders aanbieden.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Huurderspanel
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Donderdag 18 april– zondag 12 mei
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	2949
Complete vragenlijsten	1346
Respons	45,6%

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	%
Almere	128	9,5%
Amsterdam	622	46,2%
Haarlem	209	15,5%
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	10	0,7%
Haarlemmermeer	288	21,4%
Heemstede	4	0,3%
Heerhugowaard	1	0,1%
Leiden	1	0,1%
Lelystad	1	0,1%
Muiden/Muiderberg	66	4,9%
Weesp	16	1,2%

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=1346) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 2,7% 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.

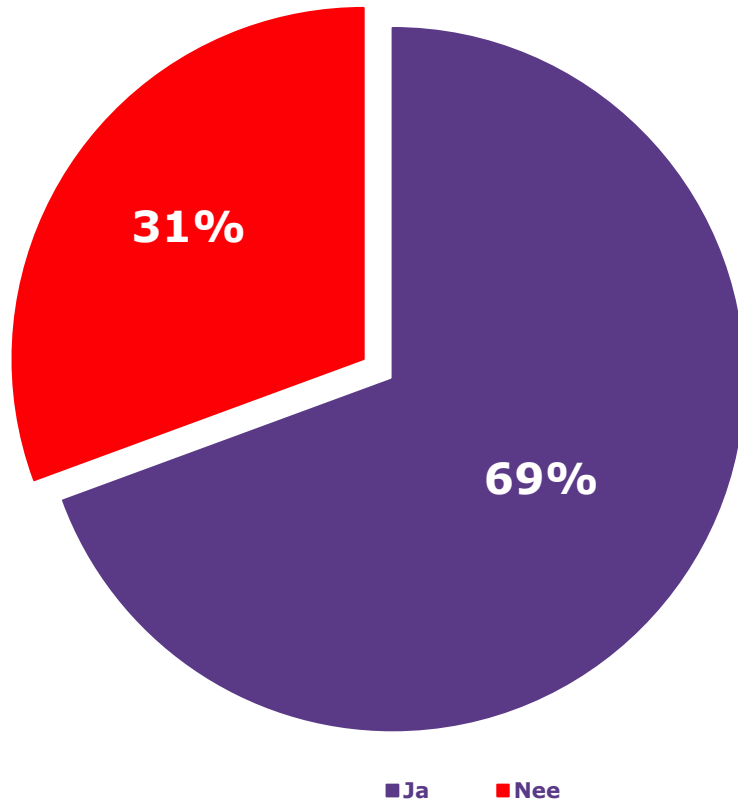
HOOFDSTUK 2.1

RESULTATEN



2.1 Resultaten - Serviceabonnement

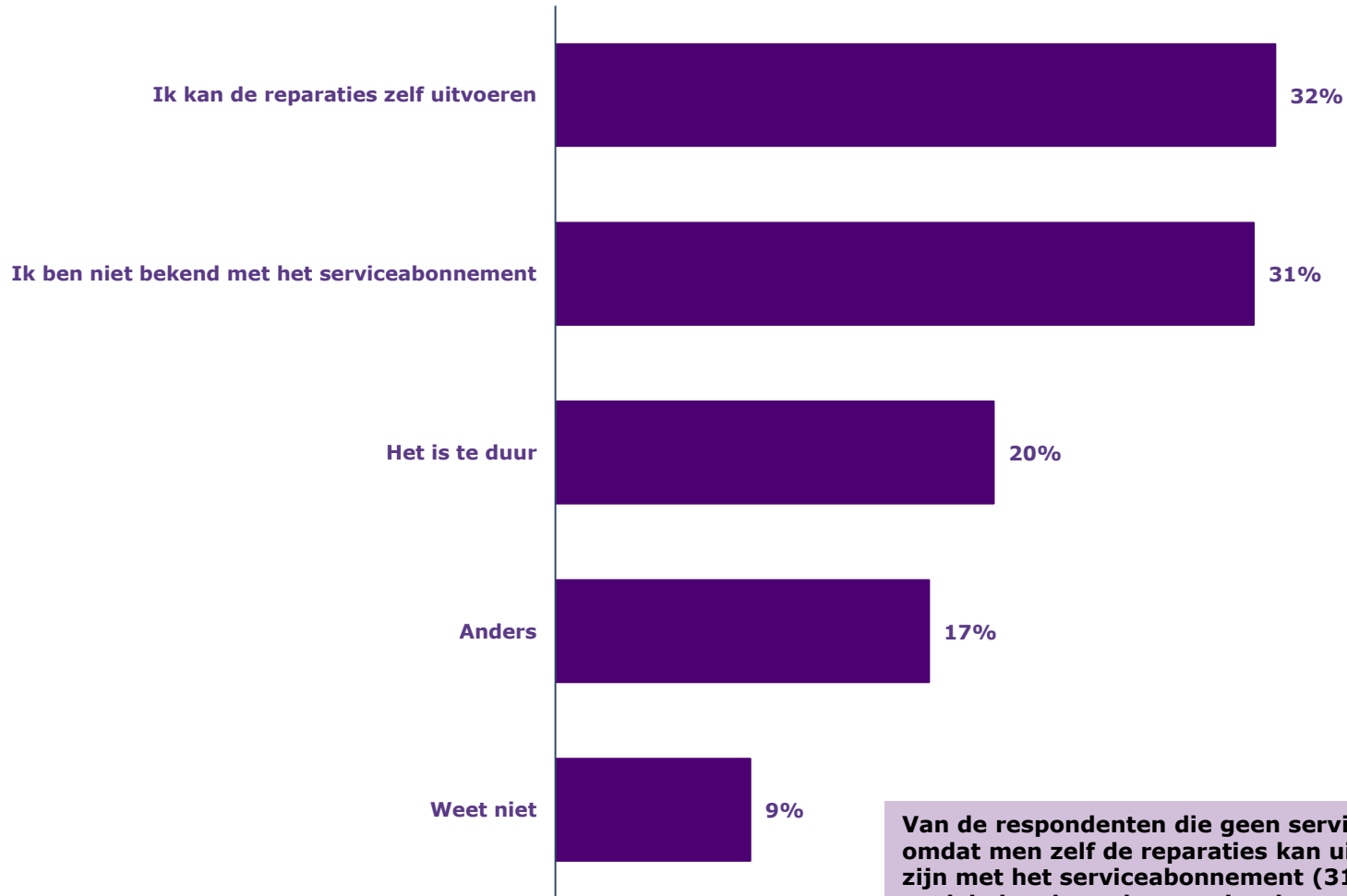
Heeft u een serviceabonnement? (N=1.346)



69% heeft een serviceabonnement

2.1 Resultaten - Serviceabbonnement

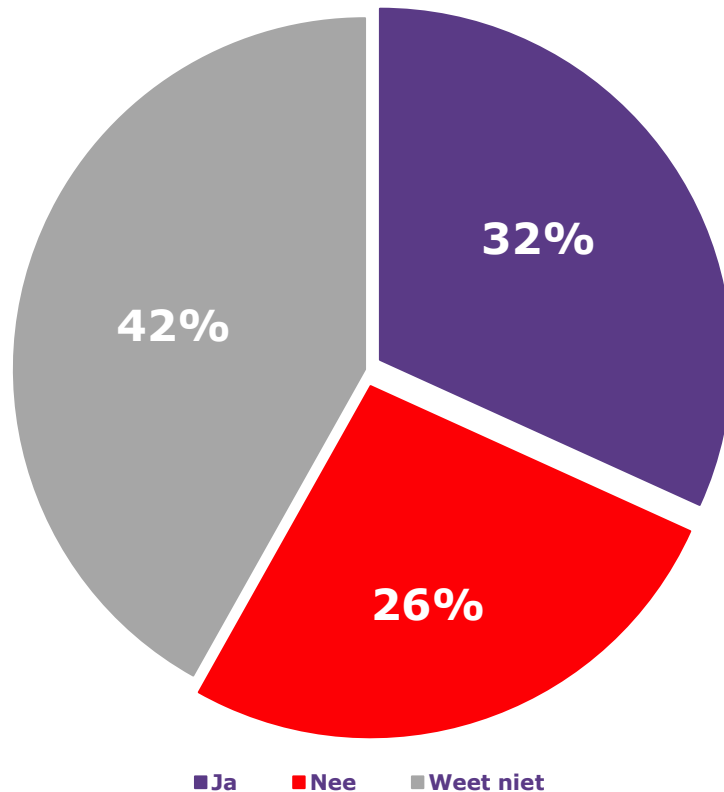
Waarom heeft u geen serviceabbonnement afgesloten? (N=412*)



* Selectie: respondent heeft geen serviceabbonnement

2.1 Resultaten - Serviceabbonnement

Zou u een serviceabbonnement afsluiten? (N=129*)



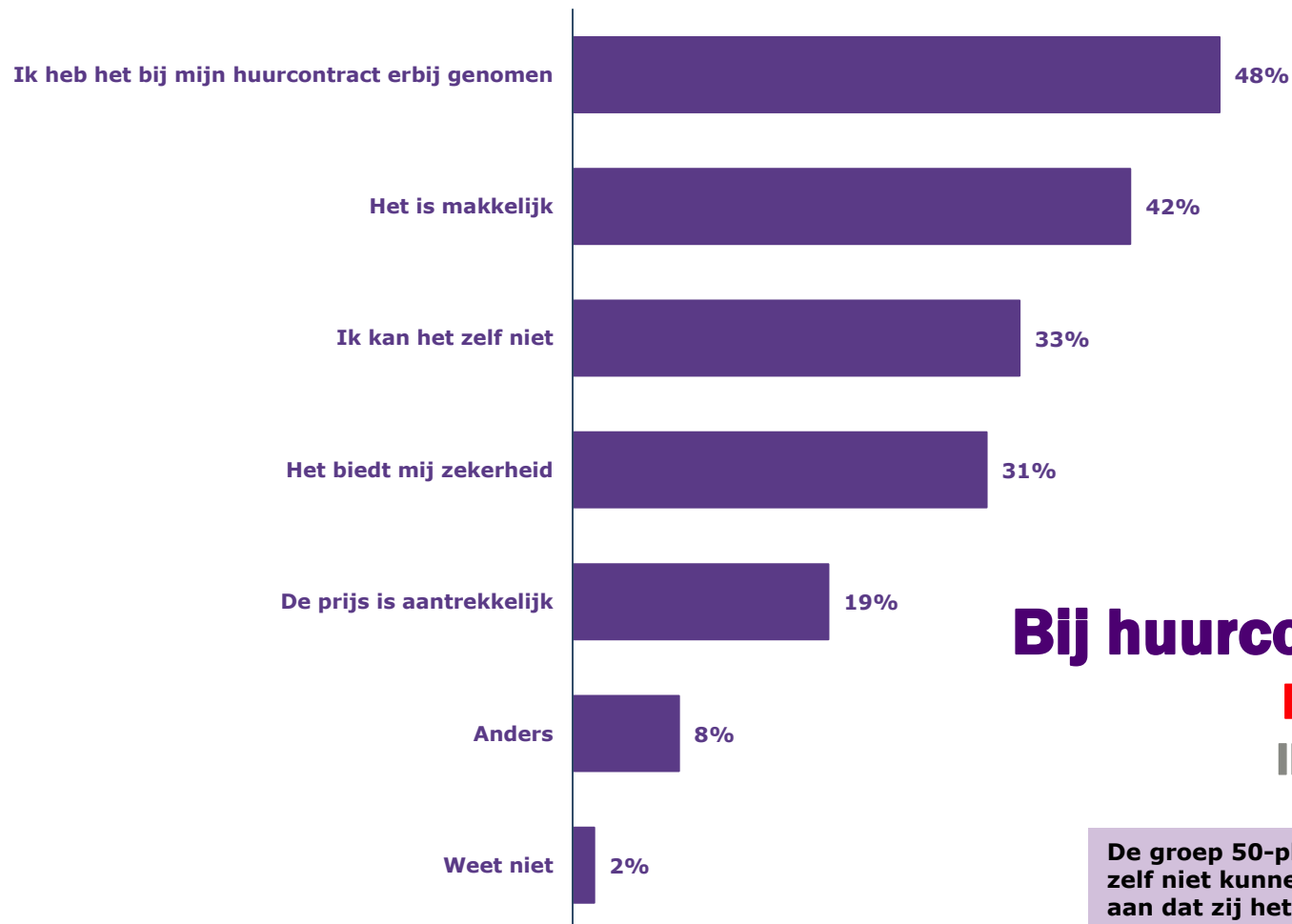
Het grootste deel van de respondenten (42%) weet niet of ze een serviceabbonnement zouden afsluiten.

32% zou een serviceabbonnement afsluiten

* Selectie: respondent is niet bekend met serviceabbonnement

2.1 Resultaten - Serviceabbonnement

Waarom heeft u een serviceabbonnement afgesloten?



TOP 3

Bij huurcontract erbij genomen

Het is makkelijk

Ik kan het zelf niet

De groep 50-plussers geven vooral als reden op dat ze het zelf niet kunnen. De groep 49 jaar en jonger geven vaker aan dat zij het bij het huurcontract erbij hebben genomen.

* Selectie: respondent heeft serviceabbonnement

2.1 Resultaten - Serviceabbonnement

Heeft u in 2018 gebruik gemaakt van het serviceabbonnement? (N=934)



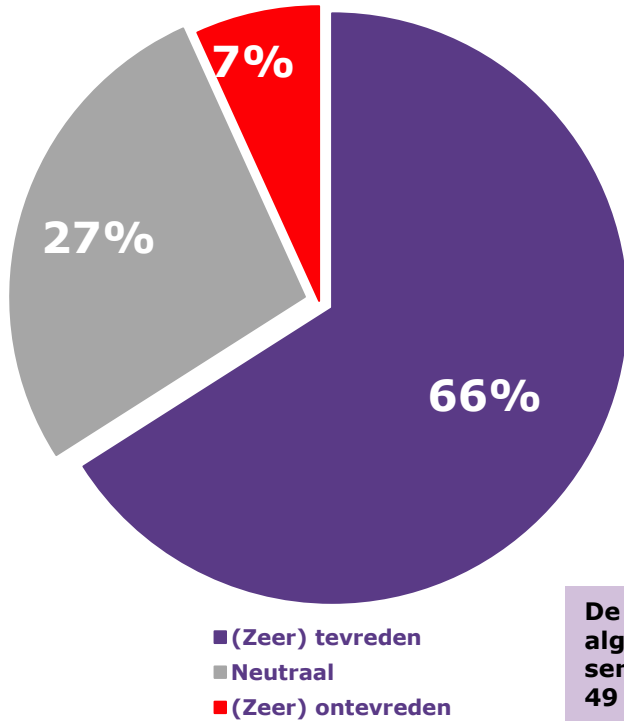
Het grootste deel van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van het serviceabbonnement heeft het gebruikt voor reparaties aan het toilet en badkamer (23%).

55% heeft in 2018 gebruik gemaakt van het serviceabbonnement

* Selectie: respondent heeft serviceabbonnement

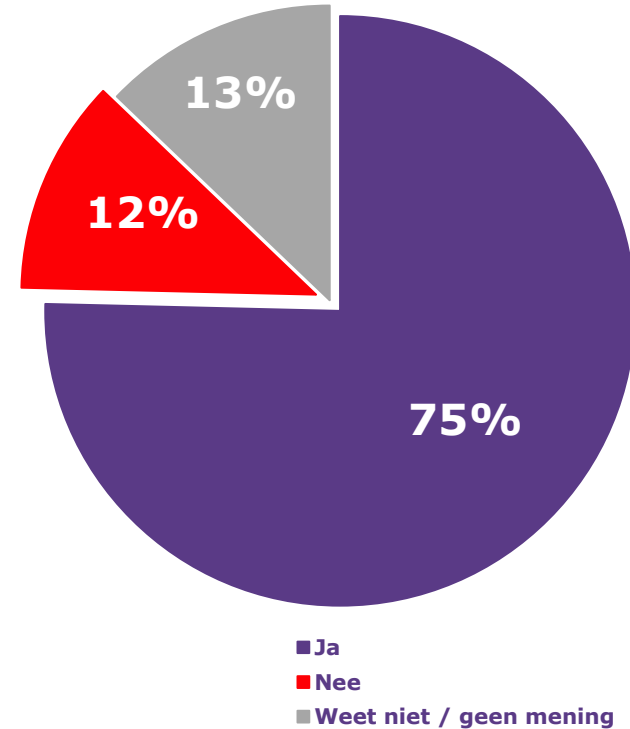
2.1 Resultaten - Serviceabbonnement

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden met het serviceabbonnement? (N=870*)



De groep 50-plussers zijn in het algemeen meer tevreden met het serviceabbonnement dan de groep 49 jaar en jonger.

Het serviceabbonnement kost €4,60 per maand. Vindt u deze prijs redelijk voor de services (de reparaties) en zekerheid die u hiervoor krijgt? (N=934*)



66% is tevreden over het serviceabbonnement

75% vindt de prijs van het serviceabbonnement redelijk

* Selectie: respondent heeft serviceabbonnement
Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in deze grafiek.

2.2 Resultaten – Extra services

In hoeverre heeft u wel of geen interesse in de extra services van Ymere?

	Total	(Heel veel) interesse	Neutraal	(Helemaal) geen interesse
Advies van een wooncoach waarmee u energie kunt besparen	1315	23%	21%	55%
Inbraak- en brandveiligheid met de hulp van een slimme alarmsensor (Homies alarm)	1311	38%	23%	39%
Glasbewassing van uw woning (1x per kwartaal)	1317	45%	10%	45%
Tuinonderhoud van uw privétuin (2x per jaar hulp bij het zomer- en winterklaar maken)	1211	18%	12%	70%

De respondenten hebben het meest interesse in glasbewassing (45%) en inbraak- en brandbeveiliging (38%). Zeven op de tien respondenten (70%) heeft (helemaal) geen interesse in tuinonderhoud van de privétuin en ruim de helft (55%) advies van een wooncoach om energie te besparen.

De groep 49 jaar en jonger hebben meer interesse in de glasbewassing en tuinonderhoud dan de groep 50-plussers.



Andere services die Ymere zou moeten aanbieden:

- Schoonmaak en onderhoud gezamenlijke ruimtes (trappenhuis, galerij, portiek etc.)
- Schilderwerk binnen en buiten
- Zonnepanelen

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

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**

