

## SAMENVATTING

### Derde onderzoek onder huurders over koers van Patrimonium voor 2019-2022

#### Aanleiding

Patrimonium heeft als ambitie vaker huurders en andere stakeholders te betrekken bij keuzes die gemaakt moeten worden in beleid en visie. In 2018 staat hierbij het komen tot een nieuw ondernemingsplan centraal. Om de mening van onze huurders hiervoor op te halen, wordt in 2018 vijf keer een digitaal onderzoek gehouden.

In het eerste onderzoek vroegen we huurders vooral keuzes te maken tussen thema's (prioriteren), in het tweede onderzoek zijn we meer de diepte ingegaan op een zestal thema's. In dit derde onderzoek gingen we in op de volgende onderwerpen: dienstverlening, onderhoud, huren/kopen, duurzaamheid, participatie en leefbaarheid.

In de periode van maandag 23 april tot en met zondag 12 mei 2018 hebben 825 huurders deelgenomen aan dit derde onderzoek. Dit betekent een respons van 20%.

#### **Resultaten: Goed en snel onderhoud, betaalbare huur en een goed reparatieproces = de basis**

In een eerder panelonderzoek gaf driekwart van de huurders aan liever te kiezen voor een basis dienstverlening en een lagere huur dan voor een hogere kwaliteit van onze dienstverlening en een iets hogere huur. Nu vroegen we daarom: *Waar denkt u het meest aan bij een "basis dienstverlening" van Patrimonium?* De respondenten kregen in random volgorde tien items te zien en moesten deze in volgorde van belangrijkheid zetten. De uiteindelijke gemiddelde "Top 10" staat hieronder, waarbij de top 3 er duidelijk boven uit steeg. Opvallend vonden we de tiende plek van de digitalisering van onze dienstverlening. Wel verwacht 2 op de 3 respondenten dit ("Mijn Patrimonium") meer te gaan gebruiken als men zelf een reparatieverzoek 24 uur per dag kan doorgeven en plannen.

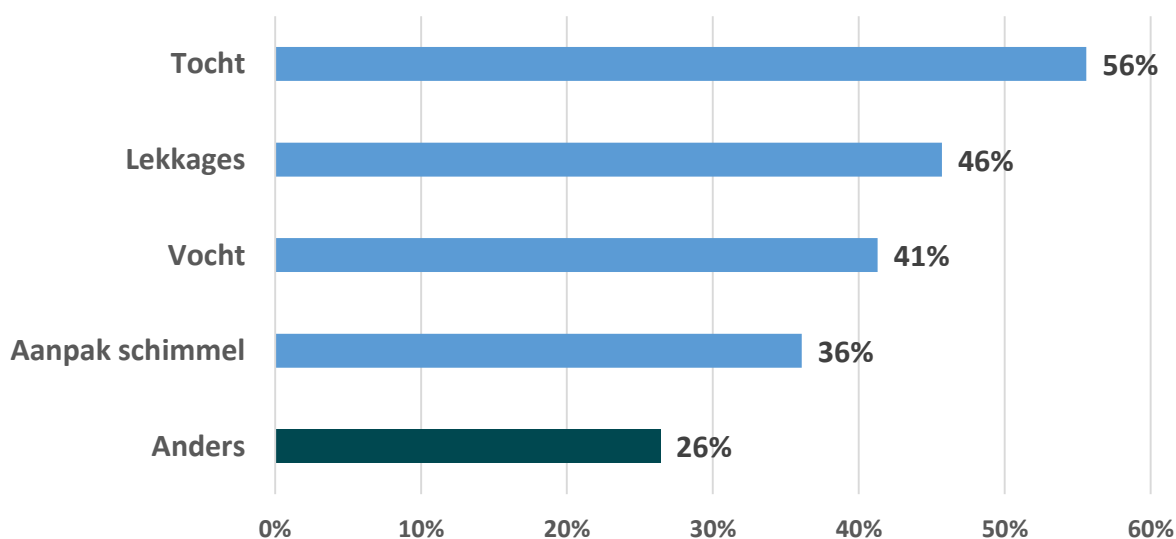
	<b>Top 10 "Basis dienstverlening"</b>
1	Goed en snel onderhoud
2	Een lagere huurprijs
3	Bij een reparatieverzoek in 1x afhandelen en oplossen
4	Zorg voor een leefbare buurt
5	Klantvriendelijke benadering
6	Aanpak van overlast
7	Tegengaan van vervuiling
8	Goede schoonmaak
9	Inzet zorgpartners voor kwetsbare huurders
10	Digitale dienstverlening

## Resultaten: Kwaliteit gaat boven snelheid bij reparaties

Over de onderwerpen onderhoud en reparaties stelden we nog twee vervolgvragen:

1. *Wat zijn belangrijke onderwerpen (random getoond) voor u als het gaat om het onderhoud aan uw woning? (meerdere antwoorden mogelijk)*
2. *Wat is voor u het belangrijkste bij het uitvoeren van een reparatie?*

Uit de eerste figuur hieronder blijkt dat tocht het vaakst werd genoemd als het gaat om onderhoud van de woning. Bij de categorie 'Anders' werd isolatie en schilderwerk vaak genoemd. Uit de tweede figuur komt naar voren dat het bij reparaties vooral om het eindresultaat gaat en de reparatie wordt uitgevoerd op de afgesproken dag en tijdstip (=afspraken nakomen). Dit vinden huurders belangrijker dan de snelheid (=lengte van het reparatieproces). Over het reparatieproces zelf geven huurders als belangrijkste verbeterpunten mee: betere communicatie tussen alle betrokken partijen (Patrimonium, klant en uitvoerende partij) en een terugkoppeling over wat, waar en wanneer. Er is behoefte aan terugkoppeling over de voortgang/status van de aanvraag én over de reparatie zelf.

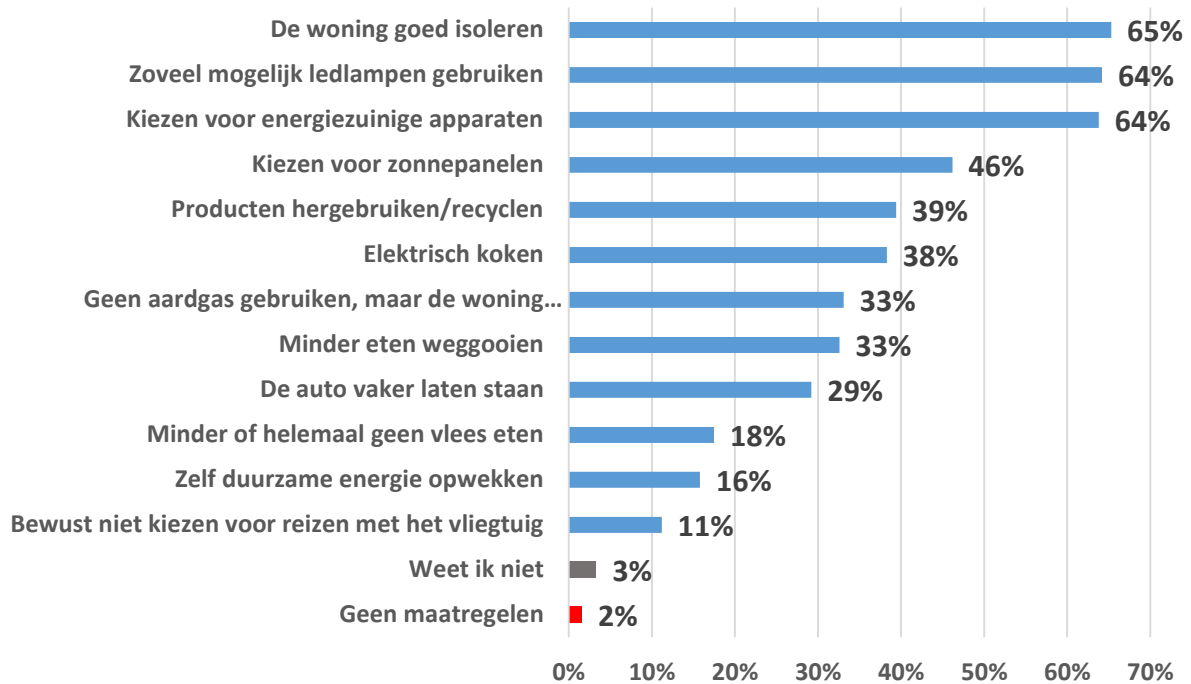


Top 5 "Uitvoeren reparatie"	
1	Het resultaat van de reparatie goed is
2	De reparatie wordt uitgevoerd op de afgesproken dag en tijdstip
3	De medewerker(s) die de reparatie uitvoert/uitvoeren netjes werken
4	De reparatie in 1x wordt uitgevoerd
5	De reparatie snel wordt uitgevoerd

## Resultaten: Bewonersgedrag en energieverbruik

Binnen het thema duurzaamheid stelden we de volgende vraag: *Welke maatregelen in en om het huis (random voorgelegd) zou u nemen om de klimaatverandering tegen te gaan (meerdere antwoorden mogelijk)?*

In onderstaande figuur blijken drie maatregelen er wel uit te springen: woningisolatie, ledlampen en energiezuinige apparaten. Voor zonnepanelen en elektrisch koken werd daarnaast ook opvallend vaak gekozen.



## Resultaten: Leefbaarheid

Over onze inspanningen op het gebied van de leefbaarheid van wijken en buurten vroegen we: *Vindt u dat Patrimonium bij voorrang moet investeren in buurten waar verloedering op de loer ligt?* Van de respondenten vond 70% van wel, 8% van niet en de andere respondenten wisten het niet.

Aan alle respondenten die aangaven zich verantwoordelijk te voelen voor hun woonomgeving of zeiden dat het er van af hing (96%), vroegen we tot slot: *Wat heeft u van Patrimonium nodig om actief/actiever te worden en (meer) gezamenlijk verantwoordelijkheid te nemen voor uw woonomgeving?*

Hierop antwoorde 64% met 'Geen idee / niets nodig'. De andere respondenten noemden vooral:

- Betrokkenheid tonen / aandacht geven
- Meer begrip tonen / luisteren naar bewoners / in gesprek gaan / huurders serieus nemen
- Meer controle / toezicht / handhaven / mensen aanspreken

## **Vervolg**

In het volgende onderzoek dit we dit jaar nog houden, zullen we op deze thema's nog verder doorvragen en concrete ideeën toetsen bij onze huurders. We nodigen hiervoor alle huurders uit waar wij een mailadres van hebben tenzij men zich voor deze onderzoeken heeft afgemeld. Huurders kunnen hun mailadres via 'Mijn Patrimonium' aan ons doorgeven of wijzigen.