

Huurdersvereniging 3b-gemeenten profileert zich met bewonersenquête

Huurdersvereniging 3b-gemeenten heeft in april 2010 haar hele achterban benaderd met een schriftelijke enquête. Op basis van dit onderzoek, dat is uitgevoerd door het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA), wil de huurdersvereniging in overleg met 3b Wonen en de gemeente diverse zaken verbeteren.

Huurdersvereniging 3b-gemeenten behartigt de belangen van de 4.100 huurders in Bleiswijk, Berkel en Rodenrijs en in Bergschenhoek van 3b Wonen. In de enquête is gevraagd naar zaken die te maken hebben met de kwaliteit van de woningen, zoals de isolatie en de onderhoudstoestand. Relatief veel huurders (circa 20 procent) hebben problemen met het ventileren van hun woning en met de geluids- en warmte-isolatie. Over het voorzieningenniveau voor jongeren uitten veel huurders hun zorg. Uit de enquête blijkt ook dat huurders behoefte hebben aan ruimere openingstijden van het kantoor van 3b Wonen. Ook zijn er vragen gesteld over het bewonersblad van 3b Wonen: *3b Woonmagazine*. Het bewonersblad wordt zeer goed gelezen en de huurders vinden de onderwerpen interessant.

Een ander belangrijk onderwerp waarover de huurders hun mening hebben gegeven zijn energiebesparende maatregelen. Helaas willen maar weinig huurders (15 procent) de huurverhoging betalen die eventueel in rekening wordt gebracht als de woning energiezuiniger wordt gemaakt. Dit ondanks het feit dat deze kan worden weggestreept tegen de energiebesparing. Toch vinden veel huurders (36 procent) dat het niet alleen meer gaat om de hoogte van de huur maar om de totale woonlasten. Over de afhandeling van het telefonische, schriftelijke en e-mailcontact van huurders met 3b Wonen zijn de meeste huurders (circa 70-80 procent) tevreden. Over de woonomgeving van de complexen (onder meer het groenonderhoud) is 20 procent van de huurders ontevreden.

Ondanks alles wat vatbaar is voor verbetering blijkt 3b Wonen het heel goed te doen in de ogen van haar huurders. De corporatie scoort beter dan het landelijk gemiddelde. De respons op deze schriftelijke enquête was met 24 procent goed te noemen, zeker als daarbij wordt bedacht dat het om een behoorlijk lange vragenlijst ging. De spreiding van de respons over de drie gemeen-

ten bleek perfect te zijn. Relevante uitkomsten van het onderzoek zijn uitgesplitst per plaats. Daarmee is duidelijk gemaakt of bepaalde zaken in de ene plaats meer spelen dan in de andere.

Veel nieuwe aanwas

Huurdersvereniging 3b-gemeenten wilde ook graag weten wat de huurders vinden van het functioneren van haar eigen organisatie en of huurders mee willen doen met de bewonersparticipatie.

Maar liefst tweederde van de huurders blijkt de huurdersvereniging te kennen. Huurders vinden over het algemeen dat de huurdersvereniging goed functioneert. Bijzonder is het aantal huurders dat meer wil weten van de bewonersparticipatie en overweegt om hieraan een bijdrage te leveren. Bijna 300 huurders willen één- of tweemaal per jaar deelnemen aan een digitale enquête van de huurdersvereniging, 25 huurders willen meedoen in een werkgroep en 41 huurders willen actief worden in een bewonerscommissie. Verder is er een flink aantal huurders die bestuursactiviteiten willen oppakken of die een bijdrage willen leveren aan de nieuwsbrief van de huurdersvereniging. Een paar honderd huurders wil graag meer weten over het huurderswerk. Misschien leidt dat ook nog tot meer participanten.

De gesprekken die Huurdersvereniging 3b-gemeenten momenteel voert met deze geïnteresseerde huurders kunnen ertoe leiden dat de huurdersvereniging zich verder kan vernieuwen en daarmee beter voorbereid is op de toekomst. Gerda van Galen van het WKA, die de enquête heeft uitgevoerd, vindt dat de huurdersvereniging goed uit het onderzoek komt. 'Ze zijn goed bezig. We doen veel van dit soort onderzoeken en Huurdersvereniging 3b-gemeenten scoort beter dan het gemiddelde. Het positieve van zo'n enquête is ook dat het contact met de achterban er enorm door wordt versterkt.' Ook Wim Roos, secretaris van Huurdersvereniging 3b-gemeenten is tevreden. 'We zijn blij

met de goede respons. We hebben de huurders die belangstelling toonden al een brief gestuurd, omdat we daarmee niet tot na de zomer wilden wachten. Binnenkort krijgt dat een vervolg.'

Druk bezochte bewonersavond

Huurdersvereniging 3b-gemeenten heeft samen met het WKA de resultaten van het onderzoek gepresenteerd op een druk bezochte bewonersbijeenkomst. Ongeveer 100 huurders en ook 3b Wonen en de wethouder Wonen waren aanwezig en gaven een reactie op de onderzoeksresultaten. Gezamenlijk wil de Huurdersvereniging met hen verder praten over zaken die verbeterd zouden moeten worden. Wim Roos: 'Er zijn beslist nog wel wat aandachtspunten uit het onderzoek gekomen, zoals de leefbaarheid en de klachtenafhandeling door de corporatie.'

kerngegevens

De projectadvisering van de Woonbond wordt uitgevoerd door het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA). Huurdersorganisaties kunnen het WKA op basis van een offerte en tegen een aantrekkelijk (leden)tarief inhuren. In deze rubriek doet Woonbondig verslag van actuele projecten waarin het WKA huurdersorganisaties of andere opdrachtgevers met advies, ondersteuning en onderzoek heeft bijgestaan.



Adviseur
Gerda van Galen
Opdrachtgever
Huurdersvereniging
3b gemeenten
Opdracht:
bewonersenquête
Omvang
circa 100 uur