

# Fijn thuis

Rapport sectoronderzoek 2025



# Fijn thuis

Rapport sectoronderzoek 2025

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Voorwoord                | 3  |
| Inleiding                | 4  |
| Belangrijkste resultaten | 5  |
| Thuisgevoel algemeen     | 6  |
| Verdieping buurt         | 9  |
| Verdieping woning        | 12 |
| Verdieping corporatie    | 13 |
| Conclusie                | 16 |



## Voorwoord

# Wat maakt een fijn thuis?

Een fijn thuis. Het is een eenvoudige wens, maar geen vanzelfsprekendheid. Voor honderdduizenden huurders in Nederland is de woningcorporatie de sleutel tot dat gevoel van veiligheid, comfort en geborgenheid. In een tijd waarin de woningmarkt onder druk staat, maatschappelijke verwachtingen toenemen en de woonbehoeften diverser worden, komt het belang van een eigen (t)huis meer dan ooit naar voren.

Met dit sectoronderzoek richten we ons op het thema 'Fijn thuis': wat betekent het om een fijn thuis te hebben? Welke rol spelen woningcorporaties hierin? En hoe kunnen we – samen met huurders, gemeenten en andere partijen – blijven bouwen aan woningen en buurten waar mensen zich thuis voelen? In dit rapport brengen we in beeld hoe huurders van woningcorporaties naar dit thema kijken. Meer dan 11.000 huurders hebben meegedaan aan het onderzoek en hun feedback en wensen uitgesproken.

We bespreken actuele trends, kijken naar ontwikkelingen in de tijd door een vergelijking te maken met ons onderzoek uit 2020, brengen verhalen van huurders in beeld en laten zien waar kansen liggen om de leefbaarheid verder te versterken. Van goed onderhoud en passende woningen tot sociale cohesie en aandacht voor de individuele bewoner – het draait allemaal om dat ene doel: ieder mens verdient een plek waar hij of zij zich thuis voelt.

We hopen dat dit rapport inzichten biedt, aanzet tot reflectie en vooral inspireert om verder te bouwen aan een sociale huursector waar een fijn thuis voorop staat.

Susanne Stouten  
directeur-bestuurder KWH



## Inleiding

# Wat betekent een fijn thuis voor huurders en wat kunnen corporaties doen om daaraan bij te dragen?

Voor veel woningcorporaties is het bieden van een fijn thuis een belangrijk onderdeel van hun missie. Een fijn thuis draagt sterk bij aan het algemene welzijn en levenskwaliteit van huurders. Maar wanneer ervaren huurders écht dat gevoel van thuis zijn? Wat is daarvoor nodig en welke rol kunnen corporaties daarin spelen?

Om hier inzicht in te krijgen, voerden we in ons jubileumjaar een grootschalig sectoronderzoek uit. Meer dan 11.000 huurders van 61 verschillende corporaties namen deel en vulden de online vragenlijst in. De resultaten leveren een waardevol en representatief landelijk beeld van hoe huurders het thema 'Fijn thuis' beleven. Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met huurders in hun buurt en bij hun complex. Via een laagdrempelige en leuke kwalitatieve onderzoeksmethode – het Flatloket – hebben we verdiepende inzichten opgehaald.

In dit rapport nemen we je mee in de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek. We gaan in op vragen als:

- Hebben huurders op dit moment een fijn thuis?
- Wat draagt bij aan dat gevoel van thuis?
- Welke bijdrage kunnen woningcorporaties hieraan leveren?

We maken ook een vergelijking met 2020, toen we een eerder sectoronderzoek rond dit thema uitvoerden. Sommige onderwerpen van toen hebben we opnieuw onderzocht. Daardoor kunnen we zien of en hoe de aandacht voor een fijn thuis in missies van corporaties zich inmiddels vertaalt naar de dagelijkse praktijk van huurders.

Tot slot vertalen we de inzichten naar concrete handvatten. Zo ondersteunen we corporaties om hun missie nóg beter waar te maken: van ambitie op papier naar zichtbaar verschil in het leven van huurders.

# Belangrijkste resultaten

Gemiddeld cijfer  
voor thuisgevoel

7,5



60%

van de huurders  
voelt zich thuis

Dit is een verbetering ten opzichte van 2020. Toen voelde 56% van de huurders zich thuis. We zien echter dat er meer extremen zijn. Een deel van de huurders is er dus op vooruit gegaan, maar een ander deel achteruit.

## Wat zorgt voor een fijn thuis?

Voor een fijn thuis vinden huurders in de eerste plaats hun buurt belangrijk. Daarna volgt de woning. En als derde de inzet van de corporatie om de huurder zich thuis te laten voelen.



### Buurt

Veiligheid is het belangrijkste in de buurt. Daarna volgen een schone en nette buurt, een buurt zonder overlast en voldoende sociale cohesie. Bij sociale cohesie gaat het er vooral om dat de huurder het gevoel heeft erbij te horen in de buurt. Dit moet wel in balans zijn met het gevoel van voldoende privacy.



### Woning

Een fijne woning is een goed onderhouden woning die past bij de levensfase. Op beide vlakken zit een uitdaging voor de gehele sector. De spanning op de woningmarkt maakt het met name voor huurders met kinderen in huis lastig om een passende woning te vinden.



### Corporatie

Ook het beeld van de huurders of de corporatie genoeg doet aan thuisgevoel is relevant voor een fijn thuis. Huurders serieus nemen is het belangrijkste voor het beeld of de corporatie genoeg doet aan thuisgevoel.

## Meerderheid van de huurders in de sociale sector voelt zich thuis

We hebben in het onderzoek aan de huurders gevraagd om met een rapportcijfer aan te geven in hoeverre ze zich thuis voelen. Gemiddeld beoordelen huurders hun thuisgevoel met een 7,5. 60% van de huurders geeft aan dat ze zich thuis voelen.

Dit is een verbetering ten opzichte van 2020. Toen voelde 56% van de huurders zich thuis. Tegelijkertijd zien we dat de beoordelingen van huurders extremer zijn geworden. Ze geven zowel vaker een 8 tot 10 voor hun thuisgevoel, als een 1 tot 5. Voor een deel van de huurders is hun thuis fijner geworden in de afgelopen jaren, terwijl voor een ander deel hun thuis nu minder fijn is.

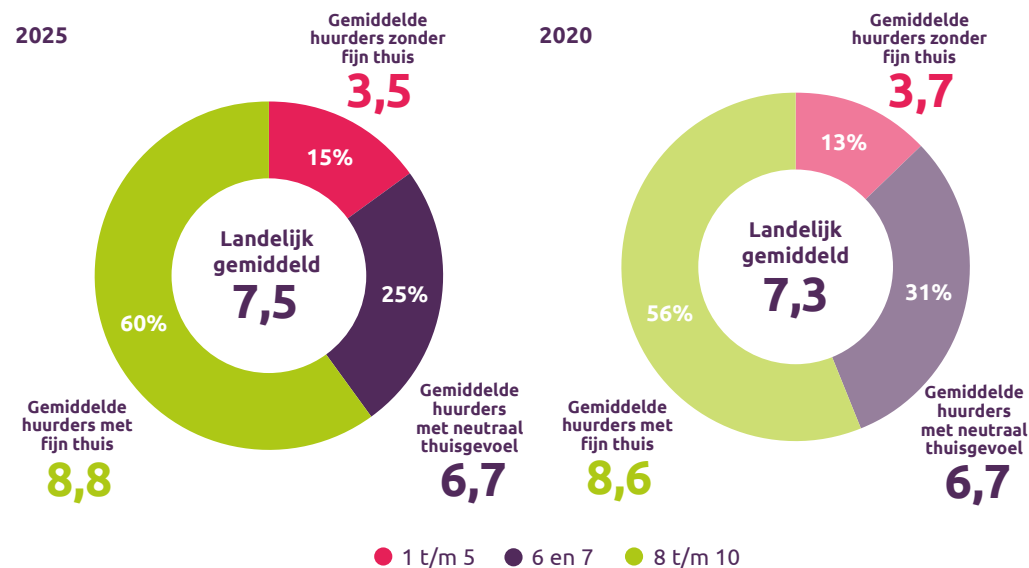
Dit is in lijn met de landelijke Leefbarometer. Volgens het rapport 'Leefbaarheid onder de loep' van de Leefbarometer uit 2022 is de leefbaarheid in Nederland verbeterd tussen 2018 en 2022. Dat geldt helaas niet voor iedereen:

*"De verbeteringen zijn echter vooral te vinden in gebieden waar de leefbaarheid al goed was."*

Er zijn dus stappen gezet sinds 2020, maar er ligt nog steeds een opgave om te zorgen dat meer huurders zich thuis voelen.

### Thuisgevoel in 2025 en 2020

Landelijk gemiddeld rapportcijfer voor thuisgevoel, verdeling van rapportcijfers en gemiddelde per groep.



We spreken van een positief thuisgevoel als de huurders een 8 of hoger geven. 30 jaar onderzoek onder huurders laat zien dat er bij een 7 of lager nog vaak sprake is van ontevredenheid. Dat zie je bijvoorbeeld in toelichtingen die huurders geven. Er ligt een kantelpunt bij een 8 of hoger.

Voorbeelden van reacties bij een rapportcijfer 7 voor het thuisgevoel:

*"Omdat de plek en de grote qua woning wel goed is. Maar de staat van de woning is verschrikkelijk."*

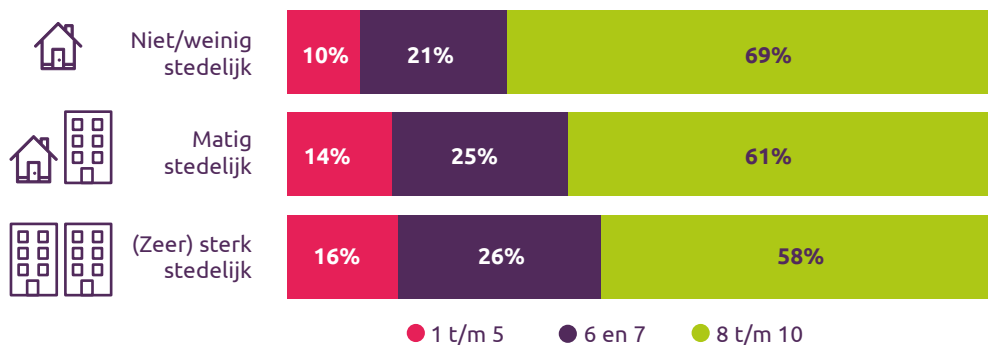
*"Er word veel vuil gedumpt op de hoeken van de straat, en het onderhoud is niet heel erg goed aan de woning"*

## Een fijn thuis is nog steeds een opgave voor alle corporaties in de sector

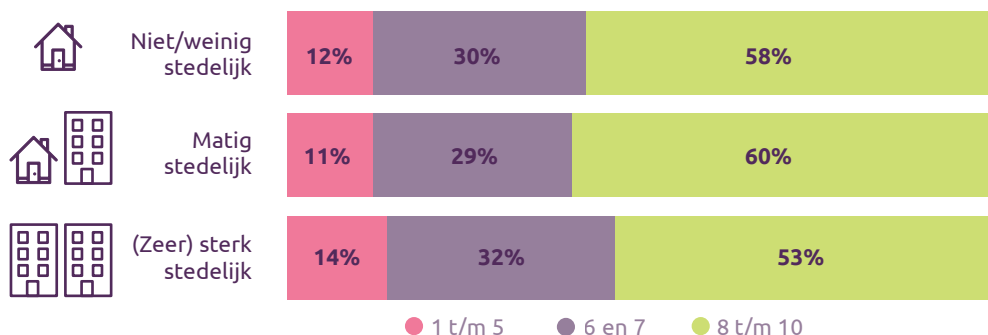
Die uitdaging om een fijn thuis te bieden is net als in 2020 ook nu nog steeds voor de hele sector relevant. Voor corporaties in (zeer) sterk stedelijk gebied blijft de druk op het thuisgevoel het grootst. We zien een verschuiving naar de extremen. Sommige huurders zijn zich meer thuis gaan voelen en anderen juist minder. In matig stedelijk gebied zien we dat huurders zich sinds 2020 over het geheel minder zijn gaan thuis voelen. Voor niet tot weinig stedelijk gebied zien we een verbetering. Toch voelt ook daar bijna 1 op 3 huurders zich niet thuis.

### Thuisgevoel, naar stedelijkheid\*

2025



2020

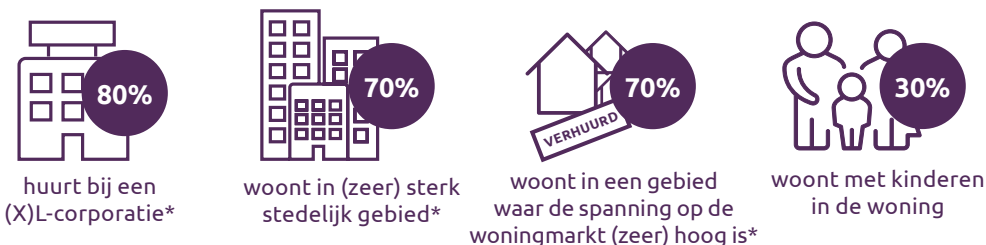


\* De gegevens van stedelijkheid zijn afkomstig uit het Aedes-benchmark Centrum.

## Voor welke huurders staat het thuisgevoel het meeste onder druk?

Om iets te kunnen betekenen voor de groep huurders zonder fijn thuis, is het uiteraard belangrijk om te weten over welke huurders we het hebben. Huurders zonder fijn thuis huren vaker bij een grote corporatie. Ze wonen ook vaker in (zeer) sterk stedelijk gebied of waar de spanning op de woningmarkt (zeer) hoog is.

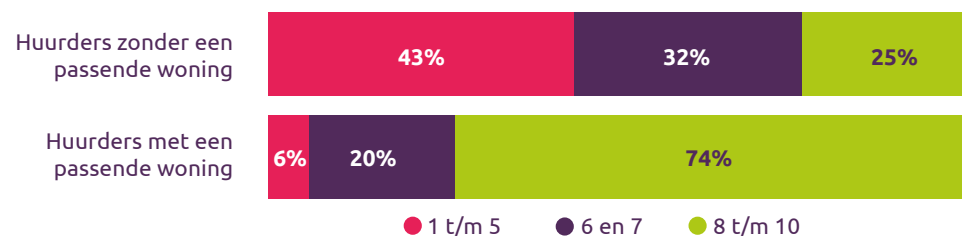
### Kenmerken van huurders zonder fijn thuis



\* De gegevens van corporatiegrootte, stedelijkheid en spanning op de woningmarkt zijn afkomstig uit het Aedes-benchmark Centrum.

In ons sectoronderzoek van 2020 zagen we al dat de doorstroming van belang was om het thuisgevoel te verbeteren, met name voor gezinnen. We hebben daarom ook dit jaar gekeken naar de passendheid van de woning en de invloed daarvan op het thuisgevoel. Past de woning goed bij de levensfase van de huurder, dan geeft 74% aan dat ze zich thuis voelen. Maar als de woning niet passend is, dan voelt nog maar 25% van de huurders zich thuis. Het thuisgevoel staat ook meer onder druk voor gezinnen en alleenstaanden met kinderen. Zij voelen zich vaker niet thuis dan huurders die zonder kinderen wonen. Gezien de spanning op de woningmarkt de afgelopen jaren is het echter lastig voor huurders om een woning te vinden die beter past bij hun levensfase.

### Thuisgevoel, naar passendheid van de woning bij de levensfase



## Een fijn thuis is een gevoelskwestie

Om een beeld te krijgen van wat er beter kan, hebben we huurders gevraagd om uit te leggen waarom ze zich wel of niet thuis voelen. Vanuit hun antwoorden zien we hoezeer een fijn thuis een kwestie van gevoel is.



Huurders die zich niet thuis voelen benoemen vooral de praktische en fysieke kanten. Ze benoemen bijvoorbeeld overlast, de kwaliteit van de woning en achterstallig onderhoud.

*“Omdat de buurt achteruit gaat. Veel hangjeugd.”*

*“Veel tocht, kou, schimmel”*

*“Drukke weg waar hard gereden wordt. Problemen met burens naast mij.”*

*“Ik ben super blij met mijn woning alleen mijn woongenot wordt behoorlijk verstoord door mijn burens!”*

*“De buurt is verschrikkelijk. Ook weinig speelvoorzieningen voor kinderen. Weinig winkels. Weinig parkeerplaats. En de woningen zijn heel slecht van binnen.”*

Huurders met een fijn thuis hebben het veel meer over hun gevoel, zonder specifiek in te gaan op wat er precies bijdraagt aan dat gevoel.

*“Ik heb hier een nieuwe start kunnen maken met mijn kinderen”*

*“Het huis zit als een jas om mij heen”*

*“Ik heb onze plek mooi opgebouwd”*

*“Omdat ik mij thuisvoel. Dit is waar ik gelukkig kan wonen. Binnen mijn vier muren”*

*“Ben kei blij met me palis”*

Het is dus belangrijk dat corporaties en andere betrokken partijen samenwerken om te zorgen dat de woning en buurt een goede basis vormen voor een fijn thuis. Als de randvoorwaarden op orde zijn is er ruimte om van een huis echt een fijn thuis te maken. We nemen je verder mee in wat die randvoorwaarden precies zijn.

## De buurt is het meest bepalend voor een fijn thuis

Ons sectoronderzoek in 2020 liet zien dat het bij een fijn thuis gaat om de woning én buurt. Dat is nu – 5 jaar later – nog steeds het geval. De beoordeling van hun buurt geeft voor huurders de doorslag in hun thuisgevoel, gevolgd door de woning. Daarnaast heeft ook de mate van inzet van de corporatie om huurders zich thuis laten voelen invloed op het thuisgevoel. Deze impact is wel duidelijk minder dan de buurt en de woning. Om de ambitie voor het bieden van een fijn thuis waar te maken is het aan corporaties om al deze aspecten te benutten.

### De aspecten met de grootste impact op een fijn thuis



### Huurders geven een andere beoordeling voor de buurt

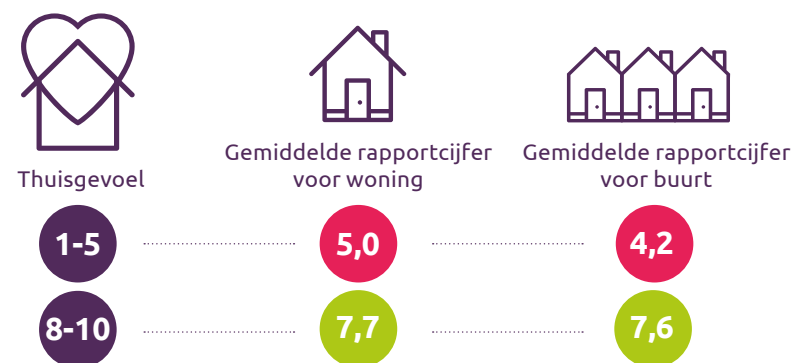
Huurders beoordelen de verschillende aspecten van de buurt met een lager rapportcijfer dan in andere onderzoeken van dit jaar. Het gaat specifiek om de algemene beoordeling van de buurt en de aspecten veiligheid, overlast en netheid. De lagere cijfers gelden zowel voor het beeld van de gehele sector, als voor resultaten van de meerderheid van de deelnemende corporaties.

We meten nooit in een vacuüm en het is daarom niet gek dat resultaten van het ene onderzoek kunnen afwijken van het andere

onderzoek. Toch hebben we gezocht naar een verklaring voor de verschillen. Daarom hebben we extra analyses uitgevoerd en alle stappen van het onderzoek nogmaals onder de loep genomen. Daaruit kwam geen verklaring.

Wel is de context van de vragen anders. De vragenlijst is opgebouwd rondom thuisgevoel, daar waar de aspecten van de buurt in andere onderzoeken vaak vanuit algemene dienstverlening worden benaderd. Dit is van invloed op de mindset van de huurder en daarmee op zijn of haar antwoorden.

Dat de waardering van de buurt de doorslag geeft voor het thuisgevoel zien we ook terug als we huurders die zich wel of juist niet thuis voelen met elkaar vergelijken. Huurders die zich thuis voelen zijn ongeveer even tevreden over hun buurt als hun woning. Maar huurders die zich niet thuis voelen zijn het meest ontevreden over de buurt.



Daarnaast zien we een patroon in de beoordelingen van de buurt en de woning. Huurders die tevreden zijn over hun buurt en hun woning voelen zich het meeste thuis. En huurders die over allebei ontevreden zijn het minste. Maar huurders die alleen tevreden zijn over hun buurt voelen zich meer thuis dan huurders die alleen tevreden zijn over hun woning.



Zoals gezegd draait het om de woning én de buurt bij thuisgevoel, waarbij buurt het zwaarste weegt. Maar wat is er dan precies belangrijk? Om hier inzicht in te krijgen zoomen we verder in op de buurt, de woning en de corporatie.

## Veiligheid is in de eerste plaats belangrijk in de buurt

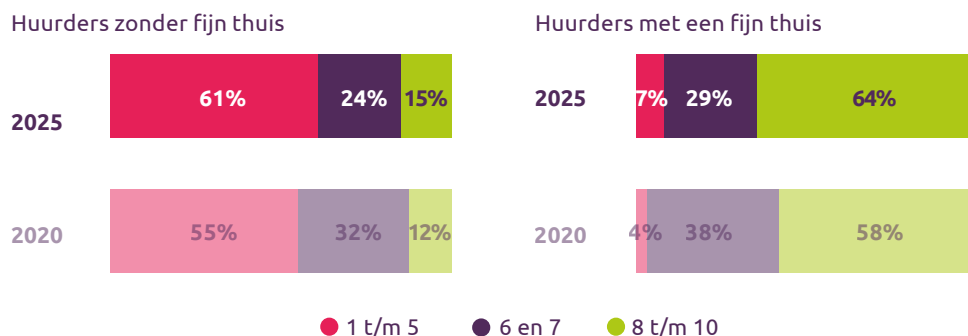
We hebben huurders gevraagd om verschillende aspecten van hun buurt te beoordelen. Als we die aspecten van de buurt ordenen van meeste naar minste impact op een fijn thuis, dan ziet dat er zo uit.

**Het veiligheidsgevoel in de buurt**

Een schone en nette buurt      Overlast      Sociale cohesie

In de eerste plaats draait het dus om een gevoel van veiligheid in de buurt. We hebben het veiligheidsgevoel verder in beeld gebracht voor huurders met en zonder een fijn thuis. Hierbij valt op dat voor huurders met een fijn thuis, het veiligheidsgevoel in de buurt is verbeterd sinds 2020. Tegelijkertijd is het veiligheidsgevoel verslechterd voor huurders zonder fijn thuis. Dit is in lijn met het beeld in de landelijke Leefbarometer, waaruit naar voren kwam dat verbetering van de leefbaarheid vooral te zien was in gebieden waar de leefbaarheid al goed was.

### Veiligheidsgevoel voor huurders met en zonder fijn thuis\*, in 2025 en 2020



\* Huurders met een fijn thuis geven een rapportcijfer van 8 of hoger voor hun thuisgevoel. Huurders zonder fijn thuis geven een 5 of lager.

### Flatloket

Als onderdeel van het sectoronderzoek hebben we bij drie corporaties verdiepende interviews gehouden met huurders, met behulp van een laagdrempelige en leuke kwalitatieve onderzoeksmethode 'het Flatloket'. We hebben huurders gevraagd of ze zich thuis voelen en welke thema's voor hen belangrijk zijn om zich thuis te kunnen voelen.

In deze interviews kozen huurders veiligheid vaak als thema. In veel gevallen zien we dat de corporatie een rol kan spelen in het gevoel van veiligheid. In een flat waar huurders vaak noemden dat ze een fijn thuis hadden, ervoeren de meesten het complex en de omgeving ook als veilig. Huurders noemden bijvoorbeeld deuren die automatisch dichtgaan en het hebben van een deurbel met camera. Maar ook dat de corporatie snel sloten repareert als die kapot zijn.

Bij een gevoel van onveiligheid gaat het vaak om mensen in de buurt die er niet wonen. Huurders noemen bijvoorbeeld dat er mensen in een trappenhuis of bij bergingen komen, terwijl ze daar niet horen. Of dat er fietsers rijden op een voetpad naast een seniorencomplex. Huurders hebben ook te maken met schade aan eigendommen buiten het complex, zoals een fiets of motor. Sommige huurders noemen de impact van burens met verward gedrag. Dat veranderde bijvoorbeeld de ervaring van een fijn thuis en prettig wonen van vijf jaar geleden, naar een negatieve ervaring nu.

*"Ik vind mijn woning prettig en ruim. Vaak staat deze buurman op de galerij 's nachts te schreeuwen. Dan komt de politie erbij. Door deze situatie wil ik nu verhuizen."*



## Erbij horen heeft de meeste impact op sociale cohesie in de buurt

We zien dus dat de veiligheid de meeste impact heeft op de beoordeling van de buurt. Sociale cohesie heeft juist minder impact. Sociale cohesie is een complex begrip dat uit verschillende aspecten bestaat. Als we die aspecten ordenen van meeste naar minste impact op een fijne buurt, dan ziet dat er zo uit.

### Het gevoel erbij te horen in de buurt

De mate waarin nieuwe bewoners bij bestaande bewoners passen

Voor elkaar klaar staan

Ondanks de kleinere invloed van sociale cohesie, is dit wel degelijk van belang. Neem bijvoorbeeld de waardering van de buurt en de belangrijkste factor in sociale cohesie, namelijk het gevoel erbij te horen in de buurt. Als de huurder ontevreden is over de buurt en het gevoel heeft er niet bij te horen in de buurt, dan zegt maar 1 op 10 huurders een fijn thuis te hebben. Is de huurder ontevreden over de buurt, maar heeft de huurder wel het gevoel erbij te horen, dan geeft bijna 4 op 10 huurders aan een fijn thuis te hebben.

Voorals huurders ontevreden zijn over hun buurt, zorgt sociale cohesie dus voor een aanzienlijke verbetering in hun thuisgevoel. Door ook hieraan bij te dragen, kunnen corporaties en andere partijen in de buurt een verschil maken.

|                                           | Gemiddelde rapportcijfer voor thuisgevoel | % dat zich thuis voelt |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------|
| <b>Buurt negatief en niet erbij horen</b> | 4,7                                       | 10%                    |
| <b>Buurt negatief en erbij horen</b>      | 6,5                                       | 38%                    |
| <b>Buurt positief en niet erbij horen</b> | 7,7                                       | 65%                    |
| <b>Buurt positief en erbij horen</b>      | 8,8                                       | 91%                    |

## Genoeg contact met buurtbewoners in balans met een gevoel van privacy

Naast de drie hiervoor genoemde aspecten van sociale cohesie, hebben we ook gekeken naar de stelling 'Ik heb genoeg contact met mensen in mijn buurt'. We zien dat dit aspect veel minder bepalend is voor een fijn thuis. De eerste drie aspecten dragen daar meer aan bij. Daarnaast moet de hoeveelheid contact ook in evenwicht zijn met de ervaren privacy. Huurders omschrijven dat evenwicht bijvoorbeeld zo:

*"Genoeg privacy, contact (niet te veel en zo nodig..) met burens"*

*"Privacy vind ik ook heel belangrijk maar er zijn ook plekken voor contact als er iemand daar behoefte aan hebt."*

*"Rust en privacy en mogelijk om een praatje met de burens als ik daar zin in heb."*

Waar het gaat om het hebben van contact met burens, zoeken huurders dus naar een balans. Ze willen op elkaar terugvallen als het nodig is en privacy als ze daar behoefte aan hebben. Het met elkaar in contact brengen van buurtbewoners is geen doel op zich. Het moet bijdragen aan het voor elkaar klaarstaan, het gevoel erbij te horen in de buurt en de nadruk leggen op de manier waarop buurtbewoners wél bij elkaar passen.

### Flatloket

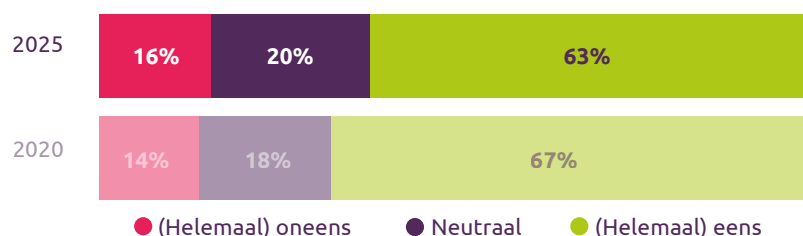
Bij het Flatloket zien we ook dat huurders naar een balans zoeken. In een seniorenflat vertellen de meeste huurders dat ze burens bij naam kennen en een praatje maken. Ze hebben vaker behoefte aan hulp, bijvoorbeeld hulp bij het weggoaien van afval, samen naar het buurthuis lopen en hulp na een verblijf in het ziekenhuis.

In een grote flat met een diverse samenstelling aan bewoners is het fijn dat je elkaar groet op de gang, maar worden burens ook wel eens als opdringerig ervaren. Tegelijkertijd is het in zo'n groot complex fijn dat je er wel burens kent, zodat huurders bijvoorbeeld gezamenlijk elkaars kinderen in de gaten houden bij het buitenspelen.

## Voor een fijne woning is onderhoud nog steeds belangrijk

We kijken verder naar de invloed van de woning op het thuisgevoel. Zoals gezegd is de buurt het belangrijkste voor een fijn thuis en daarna de woning. Ook zagen we al dat het thuisgevoel aanzienlijk daalt als een huurder een woning heeft die niet past bij de levensfase. Maar door de spanning op de woningmarkt zijn er sinds 2020 meer huurders bij gekomen voor wie hun woning niet past bij hun levensfase.

### Stelling 'Mijn woning past goed bij de levensfase waarin ik zit'



We hebben nog 5 andere aspecten bekeken die van invloed zijn op de waardering voor de woning en daarmee op het thuisgevoel. Als we deze aspecten ordenen van meeste naar minste impact op een fijne woning, dan ziet dat er zo uit.

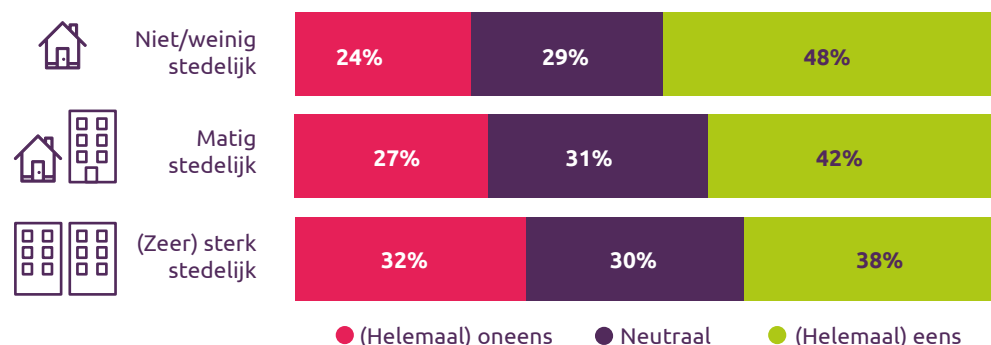


In het sectoronderzoek van 2020 zagen we dat 54% van de huurders hun thuisgevoel koppelde aan een woning die goed onderhouden is. In 2025 hebben we het op een andere manier gevraagd aan huurders en kunnen we niet één op één de vergelijking maken. Wel zien we dat ook nu het onderhoud sterk meespeelt in de beoordeling van de woning en daarmee het thuisgevoel. Maar liefst 30% van de huurders geeft aan dat de corporatie hun woning niet goed onderhoudt. Ondanks de investeringen in de afgelopen jaren is er dus een aanzienlijke groep huurders die ontevreden is over het onderhoud aan de woning, terwijl dit veel invloed heeft op een fijn thuis. Vanuit de bevindingen van de Aedes-benchmark 2024 weten we dat de ervaren woningkwaliteit vooral bij oudere woningen (vóór 1960) onder druk staat. Gemiddeld geven huurders één rapportcijferpunt minder voor de kwaliteit van hun woning dan bij recentere bouwjaar.

## Onderhoud aan de woning is een aandachtspunt voor de hele sector

Het onderhoud aan de woningen staat het meest onder druk bij corporaties in (zeer) sterk stedelijk gebied. Maar ook in niet tot weinig stedelijk gebied geeft bijna een kwart van de huurders aan dat de corporatie de woning niet goed onderhoudt. In alle gebieden vindt minder dan de helft van de huurders dat de corporatie de woning wél goed onderhoudt. Het goed onderhouden van woningen blijft dus een aandachtspunt voor de sector als geheel.

### Stelling 'De corporatie onderhoudt mijn woning goed', naar stedelijkheid\*



\* De gegevens van stedelijkheid zijn afkomstig uit het Aedes-benchmark Centrum.

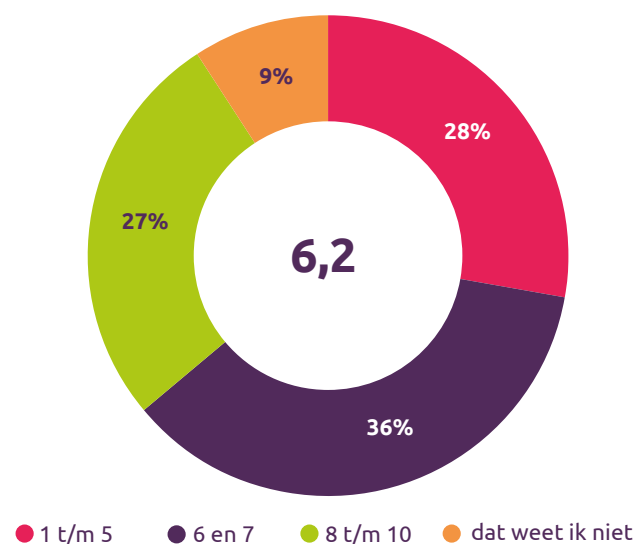
Flatloket

Dit beeld komt ook naar voren vanuit de interviews bij het Flatloket. Onderhoud wordt vaak genoemd als verbeterpunt, vooral bij oude woningen. Huurders hebben last van slechte isolatie, zowel qua geluid, als kou in de winter en warmte in de zomer, tocht en schimmel. Soms noemen huurders ook het belang van onderhoud van de gemeenschappelijke ruimten, zoals verf op de relingen en muren.

## Ook het beeld van de huurders of de corporatie genoeg doet aan thuisgevoel is relevant voor een fijn thuis

Naast een fijne buurt en woning heeft ook het beeld dat de huurder van de corporatie heeft invloed op een fijn thuis. We hebben huurders gevraagd of zij vinden dat hun corporatie genoeg doet om te zorgen dat huurders zich thuis voelen. Huurders geven hiervoor een rapportcijfer 6,2. Wat opvalt is dat 1 op 10 huurders niet weet of de corporatie genoeg doet om huurders zich thuis te laten voelen. En minder dan 1 op 3 huurders is tevreden over de inzet van de corporatie. Er is dus volgens huurders duidelijk ruimte voor verbetering in de inzet van corporaties.

Vindt u dat de corporatie genoeg doet om te zorgen dat u zich thuis voelt?  
Geef een rapportcijfer.



## Huurders serieus nemen is het belangrijkste voor het beeld of de corporatie genoeg doet aan thuisgevoel

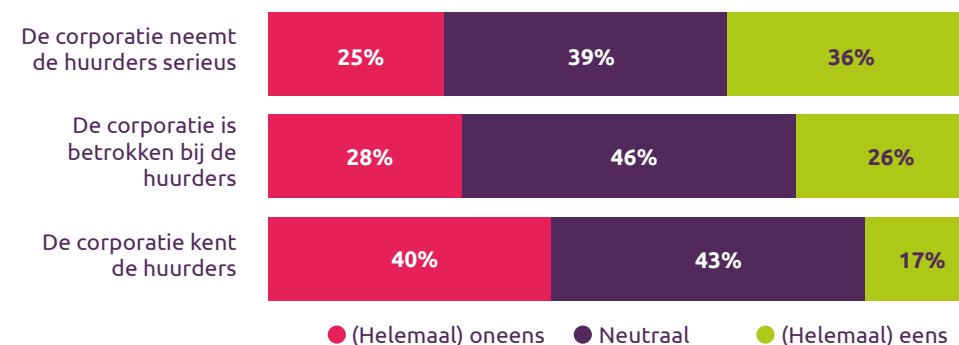
Om een beeld te krijgen bij wat er beter kan in de bijdrage van corporaties aan een fijn thuis hebben we huurders 3 aspecten in de vorm van stellingen voorgelegd. Als we deze aspecten ordenen van meeste naar minste impact op het beeld dat corporatie genoeg doet aan thuisgevoel, dan ziet dat er als volgt uit.

**De corporatie neemt de huurders serieus**

**De corporatie is betrokken bij de huurders**

De corporatie kent de huurders

### Stellingen over de rol van de corporatie



Het is voor huurders het belangrijkste dat de corporatie hen serieus neemt. Maar liefst een kwart van de huurders vindt dat de corporatie dit nog niet waarmaakt.

## Huurders zonder fijn thuis dragen vaker ‘oud zeer’ uit de dienstverlening met zich mee

We hebben huurders ook gevraagd wat corporaties kunnen doen om te zorgen dat ze zich meer thuis voelen. Huurders geven aan dat de woningcorporaties vooral kunnen helpen bij een fijn thuis door klachten over de woning of de buurt serieus te nemen en tijdig op te pakken. Het gaat dan bijvoorbeeld over reparaties en onderhoud, maar ook over handhaving bij overlast en onveilige situaties. Hierbij zien we een duidelijk verschil in het soort antwoorden van huurders die wel en geen fijn thuis hebben.

Huurders die geen fijn thuis hebben, benoemen vaker concrete situaties waar zij mee zitten. Hierbij gaat het vooral over achterstallig onderhoud aan de woning en inbreuk op het woonplezier. Bij inbreuk op het woonplezier gaat het bijvoorbeeld om een onveilig gevoel in de buurt, geluidsoverlast en vervuiling.

Huurders met een fijn thuis reageren meer vanuit een algemeen beeld van de dienstverlening en minder op basis van persoonlijke situaties. Wat betreft hun woning en buurt komen er soms ook concrete situaties naar voren, maar die zijn duidelijk minder beladen dan voor de huurders zonder fijn thuis. Bovendien benoemt deze groep huurders ook vaker positieve ervaringen met de corporatie.

Huurders zonder een fijn thuis nemen dat gevoel dus ook mee in hun beeld van de corporatie en hoe deze zich inzet voor een fijn thuis. Het is daarom belangrijk dat corporaties investeren in de relatie met de huurder, om ook via die weg bij te dragen aan een fijn thuis.

## Reacties van huurders op de vraag “Wat kan de corporatie doen om u zich thuis te laten voelen?”

### Huurders zonder fijn thuis

#### 1 voor thuisgevoel:

*“Laten we beginnen met contact opnemen en houden, je kan die lui bellen of appen maar je zal niks van ze horen. In 2022 een lekkage gehad die pas eind 2024 opgelost is”*

#### 3 voor thuisgevoel:

*“Ik word niet gehoord helaas. Ik heb last van burens die voor overlast zorgen en er wordt niets aangedaan.”*

#### 3 voor thuisgevoel:

*“Alles wordt afgeschoven, je voelt je niet gehoord en serieus genomen.”*

#### 5 voor thuisgevoel:

*“Mij serieus nemen als ik met een opmerking/klacht kom. Ik neem uiteindelijk contact met ze op omdat er iets is met de woning. Iets wat uiteindelijk van de corporatie is.”*

### Huurders met een fijn thuis

#### 8 voor thuisgevoel:

*“Misschien wat toelichting op beleid rond huurders, overlast, irritaties.”*

#### 8 voor thuisgevoel:

*“Beter onderhoud. Huis goed kunnen luchten. En bepaalde mensen die geen rekening met andere houden niet naast me laten wonen.”*

#### 9 voor thuisgevoel:

*“Luisteren naar de bewoners en antwoord geven op hun vragen.”*

#### 10 voor thuisgevoel:

*“Goed luisteren naar de verhalen van de bewoners en daarop reageren.”*



## Huurders zorgen voor een fijn thuis door betrokkenheid naar anderen en de omgeving

Vragen we aan huurders wat zij zelf doen om buurtbewoners zich thuis te laten voelen, dan geeft 23% aan daar iets voor te doen. De meeste huurders doen dit door elkaar te groeten en een praatje te maken. Een deel van de huurders gaat verder in het contact met buurtbewoners, door hulp te bieden of activiteiten te organiseren. Ze helpen elkaar met kleine en grotere klussen rondom het huis, zoals vuilnis wegbrengen, onderhoud aan de tuin of boodschappen doen. Activiteiten zijn bijvoorbeeld buurtbarbecues en koffieochtenden, maar ook bij elkaar op bezoek gaan.

Naast onderling contact zijn er ook huurders die het thuisgevoel via de omgeving proberen te bevorderen. Ze ruimen bijvoorbeeld zwerfafval op of zorgen ervoor dat hun voortuin en stoep netjes verzorgd zijn.

Als het gaat om positieve punten over de burens en contact, wordt elkaar groeten op de gang vaak genoemd in de interviews van het Flatloket. Huurders vertellen ook over het belang van een netwerk en voor elkaar zorgen.

*"Ik ken een aantal burens, die ik vertrouw om op mijn kinderen te passen bij de speeltuin."*

*"Samen met anderen helpen we een oudere buurvrouw met dementie, omdat ze geen eigen netwerk heeft."*

Flatloket

## Overlast bespreekbaar maken zien huurders als een rol van de corporatie

Opvallend is dat sociaal contact tussen huurders zich vooral richt op positieve onderwerpen. Het bespreken van overlast wordt vaak vermeden. Sommige huurders merken dat dit niet goed wordt ontvangen of zelfs leidt tot conflicten. In plaats van aanspreken kiezen bewoners er vaak voor om melding te maken. Ze verwachten dan ook dat corporaties en andere instanties hierop handhaven. Dit is wat huurders zeggen over hoe zij buurtbewoners zich thuis laten voelen en over overlast:

*"Met mensen waar je mee kan communiceren wel en die geen overlast veroorzaken!! De corporatie doet daar niks aan incl de opzichter van het complex"*

*"Gesprekken aan gaan en bij overlast melden. Vele bewoners hebben het niet naar de zin"*

*"Aardig zijn en pakketjes aannemen. Niet klagen over de overlast die ik ervaar."*

*"mezelf zijn! een open huis hebben, met elkaar praten ook over minder leuke dingen die plaatsvinden, overlast melden en met instanties in gesprek gaan"*

Flatloket

Dit zien we ook in de gesprekken van het Flatloket. Huurders durven bij overlast of vervelende situaties, de confrontatie niet aan te gaan met hun burens. Of ze gaan de confrontatie wel aan en ervaren dat ze er samen niet uit komen. Huurders zien hier een duidelijke rol voor de corporatie, om hun burens aan te spreken of het gesprek tussen burens te begeleiden.

*"Ik spreek mensen er wel op aan, maar ze gaan gewoon door."*

*"Ik spreek burens er niet op aan, want ik ben bang voor een blauw oog."*

## Van inzichten naar concrete handvatten en van missie naar praktijk

We zien dat een deel van de huurders in de afgelopen jaren een fijner thuis heeft gekregen. Daarentegen vindt een deel hun thuis juist minder fijn. Ondanks de inzet van de sector voor een fijn thuis vertaalt dit zich dus nog niet altijd door naar de dagelijkse praktijk van huurders. De uitdaging om een fijn thuis te bieden is - net als in 2020 - voor de hele sector relevant.

### Bepaal en beleg de rol van de corporatie bij veiligheid

Een fijn thuis draait in eerste instantie om de buurt en daarna de woning. Maar ook het beeld dat huurders hebben van wat de corporatie doet aan een thuisgevoel is van belang.

In de buurt is veiligheid de belangrijkste bepalende factor voor een fijn thuis. Aan de voorbeelden die huurders aandragen rondom hun gevoel van (on)veiligheid zien we dat hier duidelijk een rol is voor corporaties. Om aan de slag te gaan met de veiligheid in de buurt, is het zaak om eerst te bepalen hoe het ervoor staat en wat er beter kan. Daarna volgt de stap om uit te zoeken welke samenwerkingen tussen de corporatie en andere betrokken partijen hiervoor nodig zijn. Huurders verwachten een rol van de corporatie in de buurt, zeker waar het gaat om overlast. Daarom is het belangrijk dat corporaties bepalen hoe die rol eruitziet en wat daarvoor nodig is.

### Maak huurders bewust van hun eigen rol in het thuisgevoel van burens

Eerder zagen we dat sociale cohesie voor een aanzienlijke verbetering in het thuisgevoel van huurders kan spelen, vooral voor huurders die ontevreden zijn over hun buurt. Door ook hieraan bij te dragen, kunnen corporaties en andere partijen in de buurt een verschil maken. Op dit moment doet 23% van de huurders zelf iets om hun buurtbewoners zich thuis te laten voelen. De corporatie kan hierin bijdragen door huurders er bewust van te maken wat ze hier zelf in kunnen betekenen en hen te faciliteren.

### Maak duidelijk welke rol de corporatie heeft bij overlast

Huurders verwachten dat corporaties en andere instanties handhaven bij overlast. Corporaties kunnen hier een belangrijke stap in nemen door dit vorm te geven. Wat mogen huurders verwachten? En hoe kunnen de partijen die betrokken zijn in de wijk samenwerken om overlast te voorkomen of te verhelpen?

### Gebruik onderhoud als kans voor het versterken van de relatie met huurders

Voor de woningen blijft het onderhoud en renovatie bepalend. Dit is een aandachtspunt voor de sector als geheel. Om dit goed aan te pakken is het belangrijk dat corporaties voldoende budget hebben en behouden. Daarnaast weten we vanuit onze huurdersonderzoeken dat (groot) onderhoud meer is dan alleen technische verbetering. Het is ook een kans om de relatie met huurders te versterken en de waardering voor de woning én de corporatie omhoog te brengen.

### Betrek huurders en neem ze serieus.

Naast de kwaliteit van de woning is het voor een fijn thuis ook belangrijk dat de woning bij de levensfase past. Het bevorderen van doorstroming en vergroten van het aanbod op de woningmarkt zijn daarom cruciaal.

Ook door te investeren in de relatie met de huurder kunnen corporaties bijdragen aan een fijn thuis. Hierbij gaat het er vooral om dat corporaties huurders serieus nemen en bij ze betrokken zijn. Vanuit onze huurdersonderzoeken weten we dat er verschillende dingen meespelen in het gevoel van serieus genomen worden en betrokkenheid. Ook in dit sectoronderzoek zien we deze voorwaarden terug, bijvoorbeeld:

- goed bereikbaar zijn en gemakkelijk bij de juiste persoon terechtkomen;
- (tijdig) reageren op een klacht of vraag;
- inlevingsvermogen en klantvriendelijkheid tonen;
- verantwoordelijkheid nemen, actie ondernemen en hierover terugkoppelen;
- afspraken nakomen.

Voor een goede relatie tussen corporaties en huurders speelt niet alleen het directe contact tussen een huurder en een medewerker een rol. Ook interne processen en werksfeer kunnen hier invloed op hebben.

### Maak zichtbaar wat je als corporatie doet voor een fijn thuis

Deel ook wat je als corporatie al doet aan een fijn thuis voor de huurders. Dit is niet altijd zichtbaar voor huurders. Denk daarbij aan concrete stappen in onderhoud en renovaties, maar ook aan zachtere aspecten zoals buurtinitiatieven en vervolgstappen vanuit tevredenheidsonderzoek.

Willem Buytewechstraat 45  
3024 BK Rotterdam  
T 010 221 03 60  
E [kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)  
W [www.kwh.nl](http://www.kwh.nl)

