



UITGELICHT

Huurdersoordeel woningkwaliteit

Inhoud

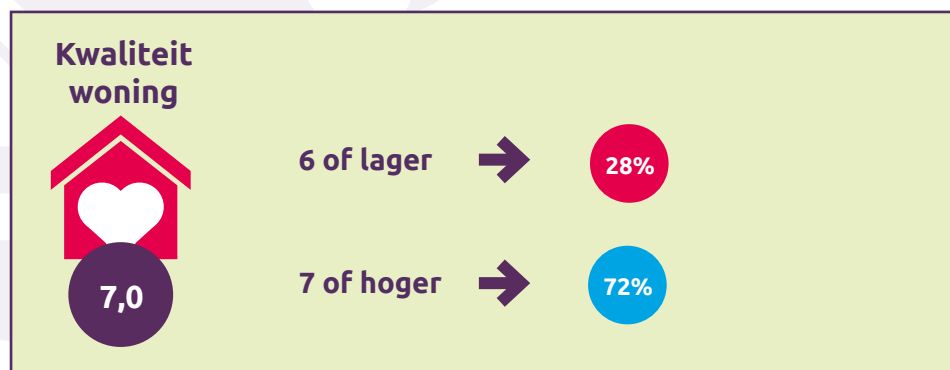
Een goede woning in een fijne buurt. Is dat niet wat iedere huurder wil? Maar in hoeverre ervaren ze dit ook zo? Hoe waarderen huurders de kwaliteit van hun woning? De Aedes-benchmark geeft hier dit jaar voor het eerst inzicht in. Naast harde cijfers, zoals de instandhoudingskosten en technische woningkwaliteit, hebben huurders zich dit jaar ook over de woningkwaliteit uitgesproken. En zij geven duidelijk aan dat hier een belangrijke opgave ligt voor corporaties. Eén van de opvallendste resultaten is namelijk dat 28% van de huurders de woningkwaliteit met een 6 of lager waardeert en dat 31% van de huurders achterstallig onderhoud ervaart in de woning.

Dit en andere opvallende resultaten uit de Aedes-benchmark en de KWH-huurdersonderzoeken leest u in deze speciale uitgave. Wat gaat er precies schuil achter het cijfer van de woningkwaliteit? En wat betekent een hogere of lagere score voor een corporatie? Is het een op zichzelf staand cijfer of werkt het verder door in de organisatie?

Ervaren woningkwaliteit: deelscore die de aandacht vraagt

In de Aedes-benchmark 2017 hebben ruim 88.000 huurders zich uitgesproken over de woningkwaliteit. De gemiddelde deelscore voor de ervaren woningkwaliteit is een 7,0. Een score die KWH als ondergrens hanteert bij de huurdersonderzoeken. Dit wil niet zeggen dat er geen ruimte is voor verbetering, 28% van de huurders geeft namelijk een 6 of lager voor de woningkwaliteit.

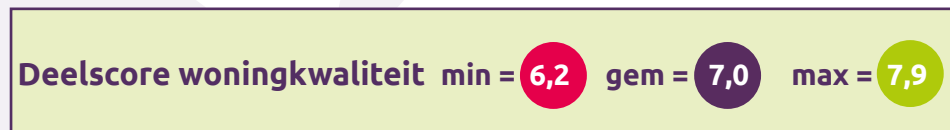
Deelscores Onderhoud & Verbetering Aedes-benchmark



Bron: Aedes-benchmark / KWH-huurdersonderzoeken 2017

De resultaten in de Aedes-benchmark laten grote verschillen zien tussen de corporaties. De best scorende corporatie krijgt een 7,9 voor de woningkwaliteit, terwijl de laagst scorende corporatie met een 6,2 duidelijk achterblijft bij het sectorgemiddelde (7,0).

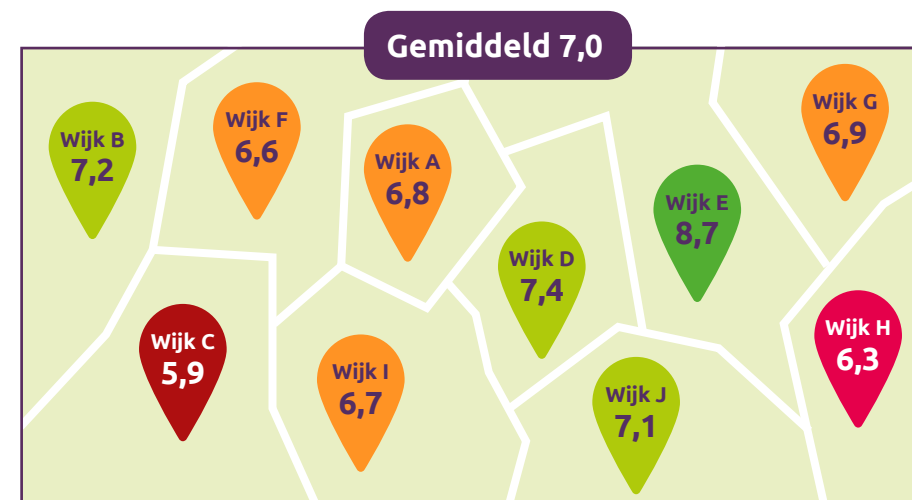
Verschillen tussen corporaties



Bron: Aedes-benchmark 2017

Deze grote spreiding in scores geeft aanleiding voor corporaties om naar mogelijke verschillen binnen het eigen bezit te kijken. Een goede gemiddelde score op de ervaren woningkwaliteit, wil niet zeggen dat dit voor alle wijken en complexen geldt. Zoals onderstaande afbeelding laat zien, kan het best zijn dat op meerdere plekken het prettig wonen onder druk staat. Andersom schetst een lagere gemiddelde score wellicht een te pessimistisch beeld. Er kunnen wel degelijk wijken of complexen zijn waar de huurders zeer tevreden zijn over de woningkwaliteit.

Spreiding ervaren woningkwaliteit binnen het bezit

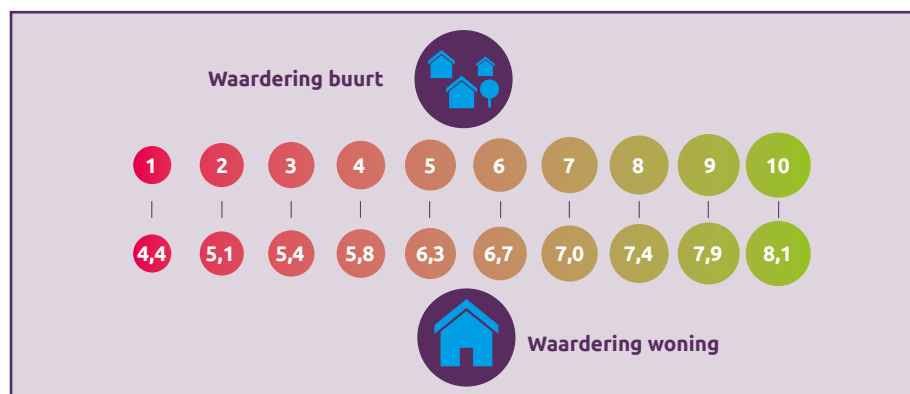


Bent u benieuwd naar hoe het met de verschillen binnen uw bezit zit? KWH kan dit met een verdiepend onderzoek voor u in beeld brengen.

Mindere buurt dan ook kritischer over de woning

Uit de huurdersonderzoeken blijkt ook dat het oordeel over de woningkwaliteit sterk samenhangt met de waardering voor de buurt. Zo geven huurders die de buurt met een 5 beoordelen een 6,3 voor de woning. Daarentegen zijn huurders die in een prettige buurt wonen vaak ook positief over de woning. Huurders die een 8 geven voor de buurt waarderen de woningkwaliteit gemiddeld met een 7,4.

Verband tussen waardering buurt en woning



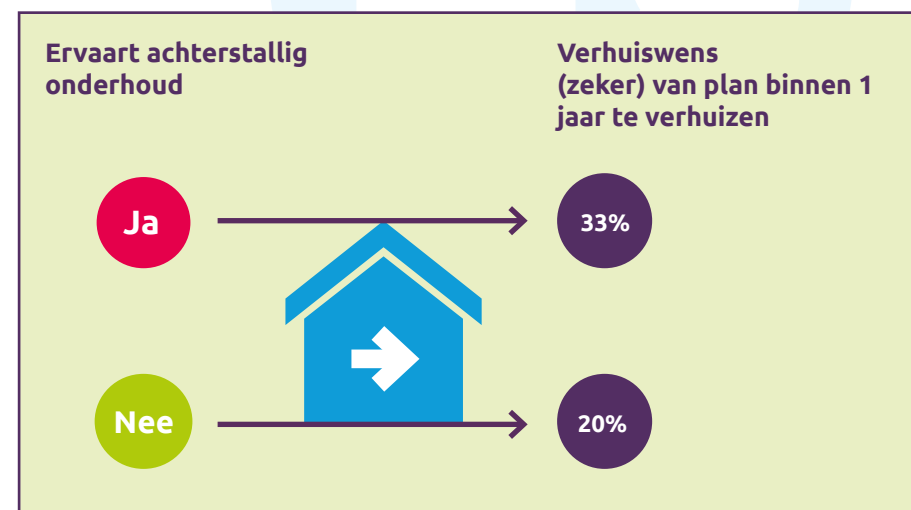
Bron: KWH-huurdersonderzoeken 2017

Er kan worden aangenomen dat dit deels voortkomt uit het feit dat wijken die als minder worden ervaren vaak door een wat verouderd bezit worden gekenmerkt. Huurders zullen hierdoor eerder met gebreken te maken krijgen, wat van invloed kan zijn op het oordeel over de woningkwaliteit. Andere kant van het verhaal is dat huurders die in een prettige buurt wonen, waar ze graag willen blijven wonen, zich minder snel negatief over de woning zullen uitspreken.

Groot deel van de huurders ervaart achterstallig onderhoud

Een andere opvallende uitkomst uit de huurdersonderzoeken is dat een derde van de huurders (31%) van mening is dat er in de woning sprake is van achterstallig onderhoud. Een percentage dat laat zien dat er ruimte is voor verbetering. Maar het zal ook de vraag oproepen wat huurders onder achterstallig onderhoud verstaan. Een legitieme en belangrijke vraag. KWH moedigt corporaties dan ook aan om zich hierin te verdiepen om zo beter te kunnen duiden wat huurders onder achterstallig onderhoud verstaan. Ook omdat we zien dat de verhuiscens onder deze groep huurders significant hoger ligt dan bij huurders die geen achterstallig onderhoud ervaren.

Verhuigeneidheid bij ervaring achterstallig onderhoud



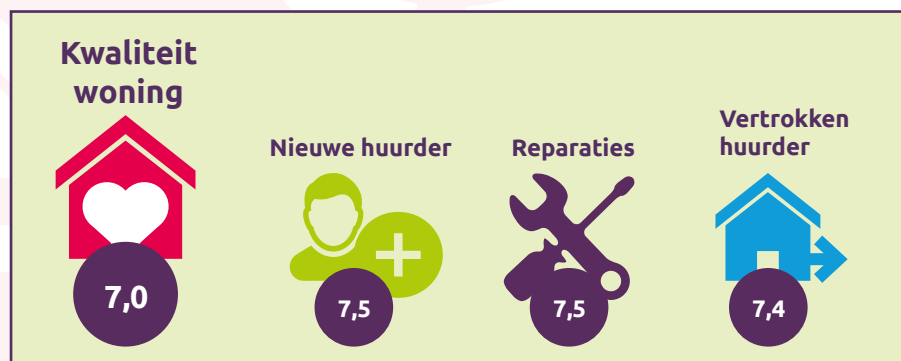
Bron: KWH-huurdersonderzoeken 2017

Deze grotere verhuigeneidheid hoeft niet direct een probleem te zijn. Het wijst er wel op dat het prettig wonen onder druk kan staan bij huurders die achterstallig onderhoud ervaren. Daarnaast brengt iedere mutatie kosten met zich mee die wellicht voorkomen hadden kunnen worden.

Waardering woning en dienstverlening nauw met elkaar verbonden

Als we de ervaren woningkwaliteit naast de andere huurdersoordelen in de Aedes-benchmark zetten, dan valt op dat de woningkwaliteit minder goed wordt gewaardeerd dan de dienstverlening. De kwaliteit van de woning wordt met een 7,0 beoordeeld, terwijl huurders gemiddeld een 7,5 voor de dienstverlening geven.

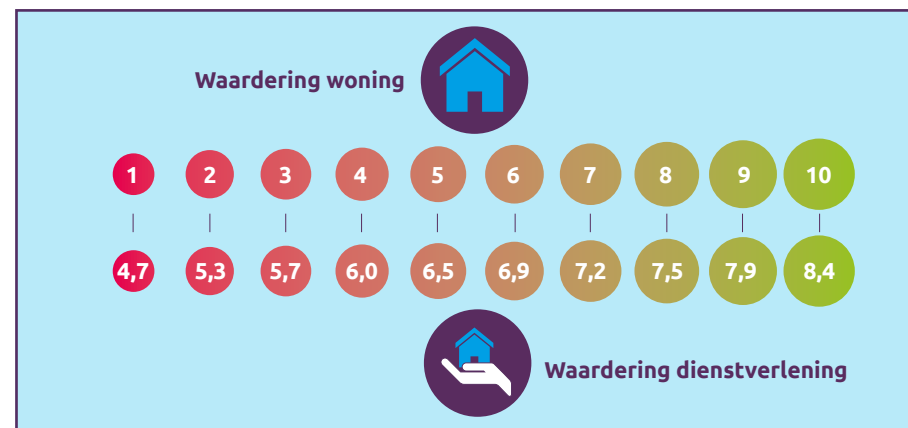
Huurdersoordelen Aedes-benchmark



Bron: Aedes-benchmark 2017

Uit eerder onderzoek blijkt dat deze scores niet los van elkaar kunnen worden gezien. Zoals in de figuur hiernaast is te zien, bestaat er een duidelijk verband tussen de waardering voor de woning en het oordeel over de dienstverlening. Huurders die de woning met een 8 waarden, geven gemiddeld een 7,5 voor de dienstverlening van hun corporatie. Huurders die ontevreden zijn en hun woning een 5 geven, waarden de dienstverlening met een 6,5.

Verband tussen waardering woning en dienstverlening



Bron: KWH-huurdersonderzoeken 2016

Een matige dienstverlening kan echter niet alleen worden toegeschreven aan de kwaliteit van het bezit. Een corporatie heeft hier wel degelijk invloed op. Een goede kwaliteit van de dienstverlening kan er ook voor zorgen dat huurders het de corporatie minder snel aanrekenen als de woning gebreken vertoont. Uit het nieuwe STEM-onderzoek* blijkt daarnaast dat een goede dienstverlening leidt tot meer vertrouwen in de corporatie. Er zou dan ook zowel naar de woningkwaliteit als de dienstverlening gekeken moeten worden. Het verbeteren van één van deze twee aspecten, zal ook leiden tot een hoger cijfer op het andere aspect.

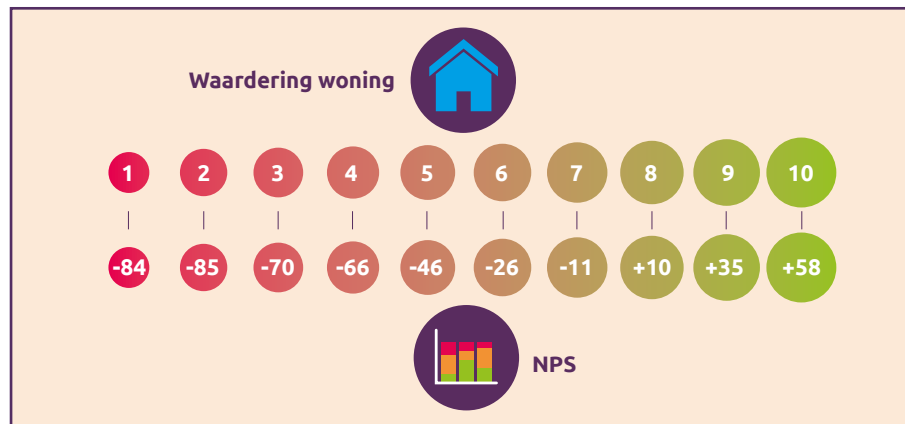
* Het STEM-onderzoek helpt inzicht te geven in de kwaliteit van de relatie met de huurder vanuit de verschillende aspecten die hierbij bepalend zijn: tevredenheid, vertrouwen en betrokkenheid. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar [onze website](#).

Goed nieuws: goede woningkwaliteit levert ambassadeurs voor de corporatie op

Naast het verband tussen de waardering van de woning en de dienstverlening, heeft de woningkwaliteit ook invloed op hoe huurders de corporatie in het algemeen waarderen. Uit de onderzoeken blijkt dat huurders die tevreden zijn over de woningkwaliteit, zich tot ambassadeurs van de corporatie kunnen ontwikkelen.

Aan de andere kant laten de cijfers duidelijk zien dat huurders die ontevreden zijn over de woningkwaliteit, ook de voornaamste criticasters van de corporatie zijn. De kans dat zij de corporatie bij familie en/of vrienden zullen aanbevelen, is uiterst klein. Dit zien we terug in een negatieve Net Promoter Score (NPS). Zo is de NPS bij huurders die een 5 voor de woningkwaliteit geven -46.

Verband tussen waardering woning en NPS-score



Bron: KWH-huurdersonderzoeken 2017

Inzicht in de ervaren woningkwaliteit belangrijk

De door de huurders ervaren woningkwaliteit is een belangrijke aanvulling in de Aedes-benchmark. De resultaten laten zien dat er ruimte voor verbetering is en er een opgave voor corporaties ligt. Maar ook wordt duidelijk dat de ervaren woningkwaliteit niet als een op zichzelf staand gegeven kan worden gezien. Het werkt door op hoe huurders de dienstverlening en de corporatie in het algemeen waarderen. We moedigen corporaties dan ook aan om zich verder te verdiepen in de ervaren woningkwaliteit. Een gemiddelde van bijvoorbeeld een 7,0 wil niet zeggen dat dit voor het volledige bezit geldt. Zoals we in een voorbeeld hebben aangegeven, kunnen er best wijken of complexen zijn waar het prettig wonen onder druk staat. We raden corporaties dan ook aan om dit inzichtelijk te maken en zich te verdiepen in de onderliggende oorzaken. Belangrijk is wel om er integraal naar te kijken; de woningkwaliteit kan niet los worden gezien van de woonomgeving. Het gaat om de totale woonbeleving.



Zelf aan de slag?

Wilt u de woonbeleving van uw huurders in beeld brengen? Onlangs introduceerden we het nieuwe onderzoek Woonbeleving. Het onderzoek geeft inzicht in de verschillen in woonbeleving binnen uw bezit. Daarnaast kunt u de resultaten vanuit het onderzoek gebruiken voor kwaliteitsverbetering van uw woningbezit. Concreet levert het onderzoek u het volgende op:

1. Geeft inzicht in de verschillen in woonbeleving binnen uw bezit. In één oogopslag ziet u in welke wijken huurders tevreden zijn over de woning en woonomgeving en welke wijken aandacht verdienen.
2. Geeft inzicht in het verbeterpotentieel van de woning en de woonomgeving. Over welke aspecten van de woning en woonomgeving zijn huurders tevreden en wat verdient aandacht. Dit helpt u de juiste keuzes te maken in wat er het beste als eerste kan worden aangepakt en de euro's dus in te zetten waar ze het hardst nodig zijn.
3. Geeft op wijk- of complex niveau een gedetailleerd overzicht van de woonbeleving van uw huurders. Op deze manier krijgen medewerkers inzicht in de stand van zaken in hun wijk en hoe deze zich verhoudt tot andere wijken.

Bent u nieuwsgierig geworden naar dit onderzoek? Kijk voor meer informatie over dit onderzoek op de [website van KWH](#). Of neem contact op met Chantal van den Boorn (onderzoeker KWH) via chantal.vandenboorn@kwh.nl of 010 2210360.



Willem Buytewechstraat 45
3024 BK Rotterdam
T 010 221 03 60
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl