

Resultaat vragenlijst binnenonderhoud (juli 2018)

De eerste vragenlijst van het online Huurderspanel van UWOON is door maar liefst 604 respondenten ingevuld. Dat betekent een respons van 78%. Wij zijn erg blij dat zoveel huurders met ons mee willen denken. Wij hebben nu meer inzicht in hoe huurders denken over het binnenonderhoud van hun woning. In dit document vindt u een overzicht van de belangrijkste resultaten.

Wij verwerken de resultaten anoniem. Daarom is het niet mogelijk om te reageren op vragen of contactverzoeken die ingevuld zijn in de vragenlijst. Wilt u hierover in gesprek met één van onze medewerkers? Neem dan contact met ons op via onze website, e-mail of telefoon.

Welke onderdelen van de woning willen huurders aanpassen?

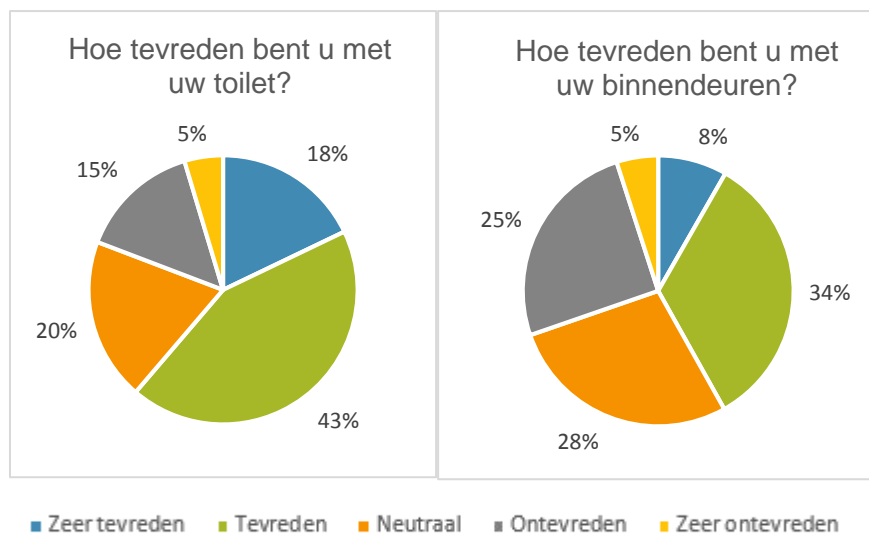
Wij vroegen huurders wat zij zouden willen aanpassen in de woning. Op basis hiervan hebben wij een top 5 samengesteld:

1. Keuken
2. Badkamer
3. Deuren
4. Toilet
5. Isolatie

Net buiten de top 5 vallen aanpassing van elektra, dubbel glas en een vaste trap naar zolder. Andere zaken die worden genoemd zijn: vensterbanken, muren en ramen.

Hoe tevreden zijn huurders over onderdelen van de woning?

Huurders geven aan hoe tevreden zij zijn over de huidige kwaliteit van keuken, badkamer, toilet, vensterbanken en binnendeuren. Uit de resultaten blijkt dat huurders het meest tevreden zijn over hun toilet, gevolgd door badkamer en keuken. Huurders zijn het meest ontevreden over de kwaliteit van binnendeuren, gevolgd door vensterbanken. Onderstaand zijn de resultaten voor toilet en binnendeuren in een cirkeldiagram weergegeven.



Welke aspecten van onderhoud vinden huurders belangrijk?

Uit de antwoorden blijkt dat huurders het meeste belang hechten aan voldoende keuzemogelijkheden voor materiaal. Maar liefst 40% van de respondenten vindt dat belangrijk en 47% vindt dat heel belangrijk. Ook geven huurders aan dat zij het (heel) belangrijk vinden om invloed te hebben op de planning (totaal 82%). Ze willen ook graag invloed hebben op de onderdelen van de woning die onderhouden worden (totaal 81%).

Zijn er nog andere belangrijke aspecten aan onderhoud?

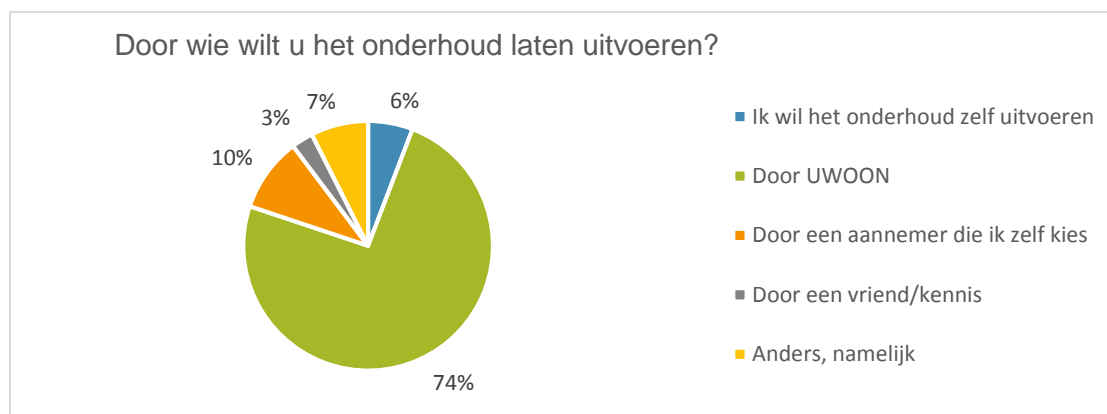
Huurders antwoorden op deze vraag dat zij communicatie heel belangrijk vinden: wanneer vindt welk onderhoud plaats en waar moet ik rekening mee houden? Ook geven zij aan dat het belangrijk is om het onderhoud af te stemmen op de wensen van de huurder. De wens om woningen energiezuiniger te maken komt ook meerdere malen naar voren. Tenslotte maken veel huurders opmerkingen over het buitenonderhoud en dan specifiek het schilderwerk.

Veel huurders benoemen bij deze vraag onderhoudszaken die over de eigen woning gaan. Wij verwerken de resultaten anoniem, daarom is het niet mogelijk om met deze huurders contact op te nemen. Wilt u hierover in gesprek met één van onze medewerkers? Neem dan contact met ons op via onze website, e-mail of telefoon.

Door wie willen huurders het onderhoud laten uitvoeren?

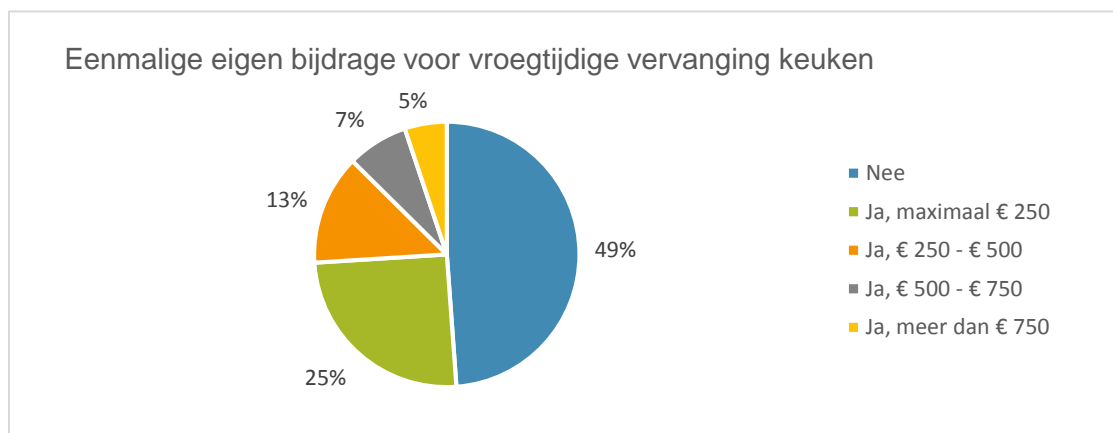
We legden de huurders het volgende voor: “UWOON heeft een budget beschikbaar voor het onderhoud aan de binnenkant van uw woning. Stel dat u van dit budget zelf mag bepalen wat u wilt onderhouden in uw woning en wie het onderhoud uitvoert. Doet u het onderhoud zelf of een vriend of kennis, dan krijgt u alleen een vergoeding voor het materiaal. Wanneer u het onderhoud door een aannemer laat uitvoeren die u zelf kiest, betaalt UWOON de rekening voor materiaal en arbeidskosten. Uiteraard kan ook UWOON het onderhoud voor u uitvoeren. In alle gevallen worden de gemaakte kosten afgetrokken van het budget dat UWOON beheert. Hoe lager de gemaakte kosten, hoe meer mogelijkheden voor u om het budget voor uw woning te besteden”.

Wij hebben gevraagd door wie huurders in deze situatie het onderhoud willen laten uitvoeren. Een ruime meerderheid (74%) kiest voor uitvoering door UWOON. Huurders kiezen hiervoor vanwege de vakkennis van UWOON, de garanties, goede ervaringen uit het verleden en de wens om ontzorgd te worden. 10% van de respondenten wil zelf een aannemer selecteren, omdat er dan mogelijk meer budget overblijft en er meer keuzemogelijkheden zijn. 6% geeft aan zelf handig te zijn, waarbij enkelen aangeven dat technisch advies van UWOON wel gewenst is. 3% van de ondervraagden heeft een handige vriend of kennis die klussen kan uitvoeren. Huurders die kiezen voor de categorie “anders, namelijk” geven onder andere aan dat de keus afhankelijk is van het budget en dat zij mogelijk ook willen kiezen voor een combinatie van zelf (laten) uitvoeren en uitvoering door UWOON.



Willen huurders een **eenmalige** bijdrage betalen voor vroegtijdige vervanging van keuken, badkamer of toilet?

Ruim de helft van de huurders (51%) heeft een eenmalige bijdrage over voor het vroegtijdig vervangen van de keuken. Het grootste deel van deze respondenten heeft hier maximaal € 250,- voor over, maar er zijn ook huurders (5%) die hier meer dan € 750,- aan willen besteden. Voor de badkamer en het toilet geldt dat een kleiner deel van de huurders eenmalig wil bijdragen aan vroegtijdige vervanging. Voor de badkamer is dat 45% van de respondenten en voor het toilet 34%. Ook hebben huurders minder hoge bedragen over voor deze ruimtes.



Inschatting levensduur badkamer, keuken en toilet

UWOON hanteert voor de badkamer een levensduur van 30 jaar, voor de keuken 24 jaar en voor het toilet 30 jaar. Wij hebben huurders gevraagd om ook een inschatting te maken van de gewenste levensduur van deze onderdelen. Uit de antwoorden blijkt dat huurders de door UWOON gehanteerde levensduren te lang vindt. Voor de keuken kiest de grootste groep (47%) voor 16-20 jaar, voor de badkamer geldt dat ook (35%). Voor het toilet kiest de grootste groep (41%) zelfs voor 10 tot 15 jaar.

Wat doet UWOON met de resultaten?

Op basis van de resultaten kijken wij of het nodig is om ons bestaande beleid op het gebied van binnenonderhoud aan te passen. In dat kader onderzoeken wij ook of het mogelijk is om in de toekomst het onderhoud meer vraaggestuurd te organiseren, oftewel meer passend bij de wensen van huurders. Wij verwachten u dit najaar te kunnen berichten over een eventuele aanpassing van ons beleid op basis van de resultaten.