

## Resultaten onderzoek betrekken woning

In juni 2020 hebben wij u, als deelnemer van ons klantenpanel, een vragenlijst gezonden met als onderwerp het betrekken van een huurwoning van Kennemer Wonen. Aan de deelnemers zijn stellingen voorgelegd over de opleverstaat van de woning en vragen over onder andere het gewenste moment van vervanging van keuken en badkamer.

De uitkomsten van het onderzoek en onze vervolgstappen delen wij graag met u.

In totaal hebben bijna 200 leden van het klantenpanel deelgenomen aan de enquête, dit is circa 50% van het panel, en daarmee een mooi resultaat. Het merendeel van de deelnemers behoort tot de leeftijdsklasse 65-plus, namelijk 48%. En 22% behoort tot de leeftijdsklasse 56 tot en met 65 jaar. De leeftijdsklassen tot 45 jaar zijn met slechts 12% beduidend minder vertegenwoordigd in de respons.

In totaal hebben bijna 200 leden van het klantenpanel deelgenomen aan de enquête, dit is circa 50% van het panel, en daarmee een mooi resultaat.

### Doel van de enquête

Kennemer Wonen wil graag meer inzicht hebben in haar dienstverlening bij mutatie. Met als doel een verbetering van de klanttevredenheid tegen reële kosten. Ook wij kunnen een euro immers maar één keer uitgeven. En dan is het zaak deze goed te besteden.

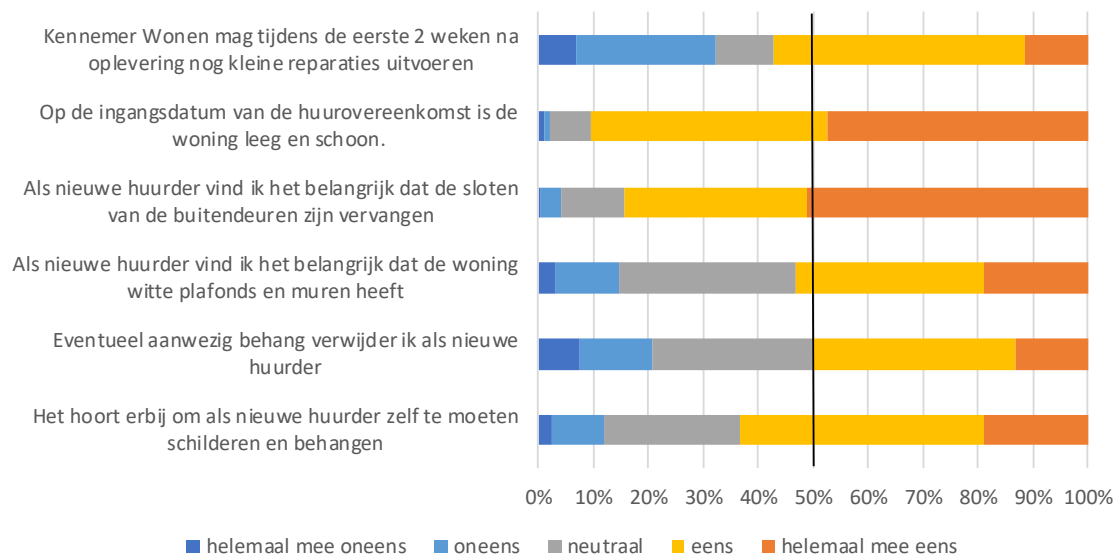
### De resultaten

#### Opleveringsniveau woning

Wij hebben 6 stellingen aan u voorgelegd over het opleveringsniveau van de woning. Gevraagd is aan te geven in hoeverre u het eens bent met de stellingen. Dit heeft geleid tot de volgende uitkomsten:

- Nagenoeg alle respondenten (90%) geven aan te verwachten dat de woning op de ingangsdatum leeg en schoon wordt opgeleverd.
- Ook over het vervangen van de sloten op buitendeuren is het beeld eenduidig. Zo'n 85% van de respondenten vindt het belangrijk dat deze sloten zijn vervangen.
- Voor het merendeel van de respondenten (57%) is het akkoord als Kennemer Wonen gedurende de eerste 2 weken na oplevering nog kleine reparaties uitvoert. Een derde van de respondenten is het oneens met deze stelling.
- Stellingen over behang- en schilderwerk leveren het volgende resultaat op:
  - 65% van de respondenten verwacht als nieuwe huurder zelf te moeten schilderen en behangen. Een kwart van de respondenten staat hier neutraal tegenover. En slechts 12% is het oneens met deze stelling.
  - De helft van de respondenten is het eens met de stelling dat de nieuwe huurder zelf eventueel aanwezig behang verwijderd. 20% is het oneens met deze stelling.
  - Bijna 55% van de respondenten vindt het belangrijk dat de woning witte plafonds en muren heeft. Een derde staat hier neutraal tegenover.

Wij gaven u ook de mogelijkheid aanvullend nog niet benoemde zaken in te brengen. Diverse respondenten onderstrepen hier nogmaals het belang van een schoon en leeg opgeleverde woning. Hierbij worden ook het toilet (schoon) en de tuin (netjes) als ruimten benoemt. Tevens duiden diverse reacties op het belang van duidelijke afspraken over het overnemen van zaken als laminaat, vloerbedekking, gordijnen enzovoort. En nogmaals attendeerde deelnemers ons op het belang van het vervangen van de sloten van de buitendeuren.



### Vervangen keuken en badkamer

Momenteel worden badkamer, toilet en keuken die aan het einde van hun levensduur zijn door Kennemer Wonen op voorhand vervangen. Wij hebben u de keuze voorgelegd of u, indien de keuken/badkamer technisch goed en veilig maar gedateerd is, de voorkeur geeft aan:

- Optie 1  
Kennemer Wonen vervangt de keuken/badkamer voor de ingangsdatum van de huurovereenkomst. De huurder krijgt een standaard keuken/badkamer.
- Optie 2  
Kennemer Wonen vervangt de keuken/badkamer op een later door de huurder te bepalen moment. De huurder kan de woning direct betrekken en later een keuken/badkamer uitkiezen die past bij zijn/haar smaak.

Hierbij is aangegeven dat u tijdens de werkzaamheden thuis moet zijn en dat u gedurende deze periode geen gebruik kan maken van de keuken of badkamer.

Het merendeel van de respondenten geeft de voorkeur aan de tweede optie waarbij keuken/badkamer op een later moment worden vervangen en men de gelegenheid krijgt geboden om zelf een keuken/badkamer uit te kiezen die past bij de persoonlijke smaak:

- Bij vervanging van de badkamer kiest 66% voor deze optie.
- Bij vervanging van de keuken kiest zelfs 81% voor deze optie.

### Conclusies

Op basis van de uitkomsten van de enquête kunnen als eerste conclusies worden getrokken:

- U verwacht dat de woning op de ingangsdatum leeg en schoon wordt opgeleverd. Hiertoe behoren ook de tuin (netjes) en het toilet (schoon).
- U vindt het belangrijk dat de sloten op de buitendeuren zijn vervangen.
- U vindt het belangrijk om goede en duidelijke afspraken te maken over het overnemen van zaken als laminaat, vloerbedekking e.d.
- Het loslaten van het vervangen van keuken/badkamer, die aan het einde van hun levensduur zijn, bij mutatie kan door Kennemer Wonen worden overwogen. Vervangen van de keuken/badkamer op een later moment lijkt zelf een pré. Voorwaarde hierbij is dat de nieuwe huurder zelf kan bepalen wanneer de keuken/badkamer worden vervangen en dat men de mogelijkheid krijgt om een keuken/badkamer uit te kiezen welke past bij de persoonlijke smaak.

## **Vervolg**

Kennemer Wonen heeft reeds volop aandacht voor het leeg en schoon opleveren van de woning. Wij zetten dit beleid voort en zullen hier scherp(-er) op sturen. Ook het vervangen van de sloten van de buitendeuren zetten wij voort. Daarnaast heeft u ons, als deelnemers van het klantenpanel, gewezen op het belang van een goede communicatie en het maken van duidelijke afspraken. Wij zullen hierop blijven sturen in onze processen en trainingen.

Wij oriënteren ons op het loslaten van het op voorhand vervangen van keukens/badkamers die aan het einde van hun levensduur zijn. Deelnemers van het klantenpanel hebben aangegeven dit te waarderen, mits men de mogelijkheid krijgt een keuken/badkamer uit te kiezen welke past bij de persoonlijke smaak. Aan ons de opgave om dit proces goed in te richten.