

Resultaten van het Klantenpanel "Betrokkenheid van u als huurder bij Kennemer Wonen".

Met veel plezier presenteren wij u de resultaten van het eerste digitale Klantenpanel van Kennemer Wonen.

Wat gaat vooraf aan de resultaten?

In maart 2012 hebben wij de eerste digitale vragenlijst aan ons Klantenpanel voorgelegd. In totaal zijn de 550 leden van het Klantenpanel Kennemer Wonen uitgenodigd om mee te doen.

Hiervan hebben 411 bewoners alle vragen beantwoord (74,7%). Dit is een heel goed resultaat. Het blijkt dat de deelnemers graag hun mening geven aan Kennemer Wonen. Dat stellen we zeer op prijs!

Aan het panel hebben we vragen voor gelegd over de betrokkenheid bij Kennemer Wonen. Vragen zoals; waarom en hoe wilt u bij Kennemer Wonen betrokken zijn en waarover wilt u meepraten en hoe?

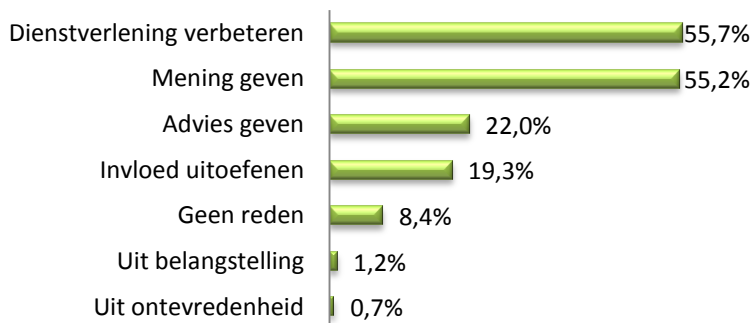
Welke conclusies trekken wij?

Dit eerste klantenpanel ging over de betrokkenheid van bewoners bij Kennemer Wonen. Uit dit panel blijkt dat u graag uw mening geeft, maar ook dat u dezelfde onderwerpen belangrijk vindt. Dit daagt ons uit om in het volgende panel een inhoudelijk onderwerp aan u voor te leggen, waaruit wij concrete verbeteringen kunnen formuleren.

Verder komt uit de resultaten dat men het belangrijk vindt dat wij naar bewoners luisteren en wij meer van ons moeten laten horen. Dit blijkt vooral uit de "open vragen". Kennemer Wonen doet al best veel maar wij laten nog te weinig van ons horen. Wij vermoeden dat er veel ongezien blijft. Hieronder een aantal vragen met de antwoorden die u heeft gegeven.

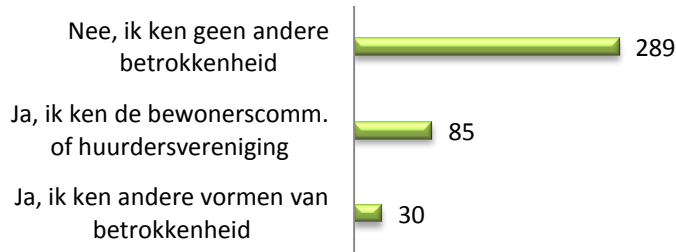
Waarom geeft u uw mening?

Er zijn natuurlijk meerdere redenen waarom bewoners hun mening geven en mee doen aan het klantenpanel. Uit de antwoorden bleek dat de belangrijkste reden is dat zij vinden dat Kennemer Wonen hiermee de dienstverlening kan verbeteren.



Welke vormen van betrokkenheid en inspraak kent u?

Opvallend is dat maar 28,5% (115) van de huurders nog andere vormen van betrokkenheid kent dan het klantenpanel. Van deze 28,5% noemt 81% dat zij bekend zijn met betrokkenheid via een bewonerscommissie of een huurdersvereniging. Ongeveer 33% van de deelnemers is nu actief betrokken bij Kennemer Wonen via een lidmaatschap van een bewonerscommissie of een huurdersvereniging.

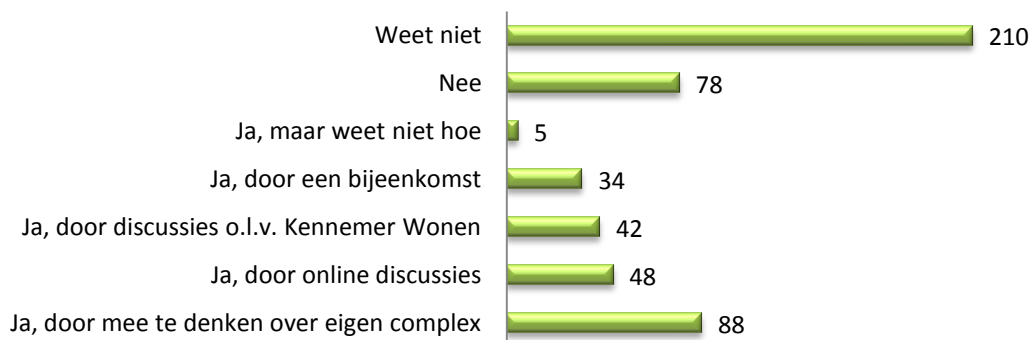


Kent u een van onze huurdersverenigingen?

De verschillende huurdersverenigingen van Kennemer Wonen zijn bij slechts 39.6% van onze huurders bekend. Ook de onderwerpen die wij met hen bespreken is voor veel bewoners niet bekend. Dat is jammer. De verenigingen vertegenwoordigen alle huurders en behartigen de belangen met betrekking tot beleidsmatige zaken. Samen met de huurdersverenigingen gaan wij ervoor zorgen dat zij meer bekendheid krijgen bij onze huurders. Bijvoorbeeld door een informatiefolder te maken.

Wilt u betrokken zijn in de toekomst en hoe?

29% van de deelnemers wil graag betrokken worden bij Kennemer Wonen. Ten eerste via het Klantenpanel. Daarnaast willen zij graag meepraten over zaken die betrekking hebben op hun eigen woningen (76%). Bijvoorbeeld via een bewonersavond of een enquête. Toch zijn beleidsdiscussies (met name online) en inspiratiebijeenkomsten voor een aantal huurders wel aantrekkelijk.



Uit de vraag of deelnemers actief zijn op Social Media blijkt dat ongeveer 34% zich regelmatig op het internet begeeft. Een opvallend hoog percentage hiervan (90%) bezoekt regelmatig Facebook. Voor Kennemer Wonen is dit een goede reden om zich meer op de SocialMedia te gaan richten.

Welk onderwerp vindt u dat wij in een volgend Klantenpanel moeten behandelen?

Aan de deelnemers hebben we een aantal zogenaamde “open vragen” voorgelegd. Dit zijn vragen waarin het panel zelf antwoorden kan geven. Gevraagd is naar onderwerpen waar Kennemer Wonen aandacht aan moet besteden. In de antwoorden kwamen de volgende onderwerpen duidelijk naar voren:

- Onderhoud
- Leefbaarheid
- Communicatie

Volgens de panelleden zijn dit onderwerpen waarmee wij bewoners kunnen stimuleren met ons mee te denken, maar ook waarin wij nog verbeteringen kunnen behalen door hen naar hun mening te vragen.

Het volgende onderwerp voor het Klantenpanel

Op dit moment bereiden wij een nieuwe enquête voor. Deze enquête zal gaan over het onderhoud. Een onderwerp waar de deelnemers graag hun mening over willen geven. We verwachten eind juni de volgende enquête te kunnen versturen.