

## Resultaten van het Klantenpanel: “Onderhoud en de huurder”

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

### Wat gaat vooraf aan de resultaten?

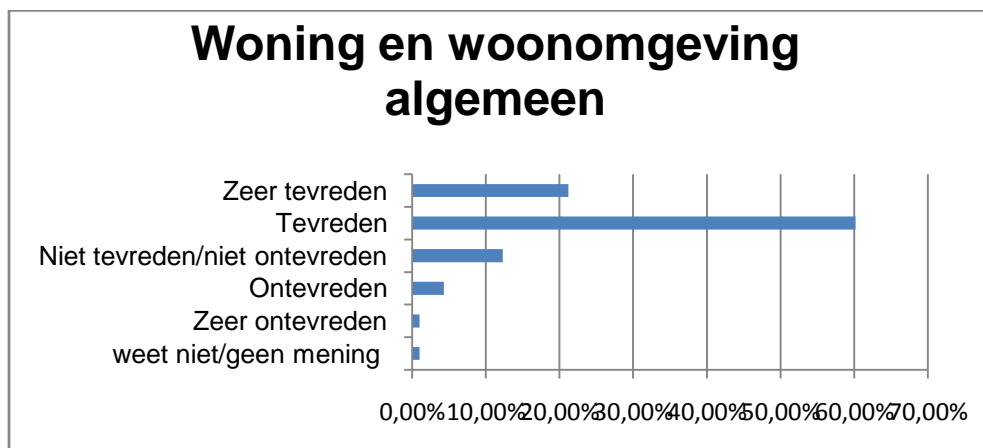
In juni 2012 hebben wij de tweede digitale vragenlijst aan ons Klantenpanel voorgelegd. Het onderwerp ‘Onderhoud en de huurder’ is tijdens ons eerste panel naar voren gekomen als een van de mogelijke onderwerpen. In totaal zijn 566 leden van het Klantenpanel Kennemer Wonen uitgenodigd om mee te doen.

Hiervan hebben 397 panelleden alle vragen beantwoord (70,1%). Dit is opnieuw een heel goed resultaat. Wij danken de deelnemers dan ook weer dat zij hun mening over dit onderwerp aan ons hebben gegeven.

Wij hebben aan de panelleden onder andere gevraagd hun mening te geven over de staat van hun woning en de kwaliteit van het onderhoud aan zowel de binnen als buitenkant van de woning. Daarnaast hebben wij vragen voorgelegd over het beleid dat wij nu hanteren over bijvoorbeeld het uitvoeren van werkzaamheden aan de binnenzijde van de woning en de informatievoorziening hierover. Ten slotte hebben wij vragen gesteld over hoe tevreden het panel is over de kwaliteit van de keuken, badkamer en toilet. Hieronder geven wij een aantal resultaten op de vragen.

### Hoe tevreden bent u over de woning en woonomgeving in het algemeen?

Maar liefst 81,4% van de huurders geeft aan tevreden of zeer tevreden zijn over hun woning en de woonomgeving. Dit zelfde geldt voor de kwaliteit van het onderhoud aan zowel de binnen als buitenzijde van de woning. Wij vinden het zeer belangrijk om kwalitatief goede woningen te leveren en vinden het fijn om dit ook terug te zien in de resultaten van dit onderzoek.



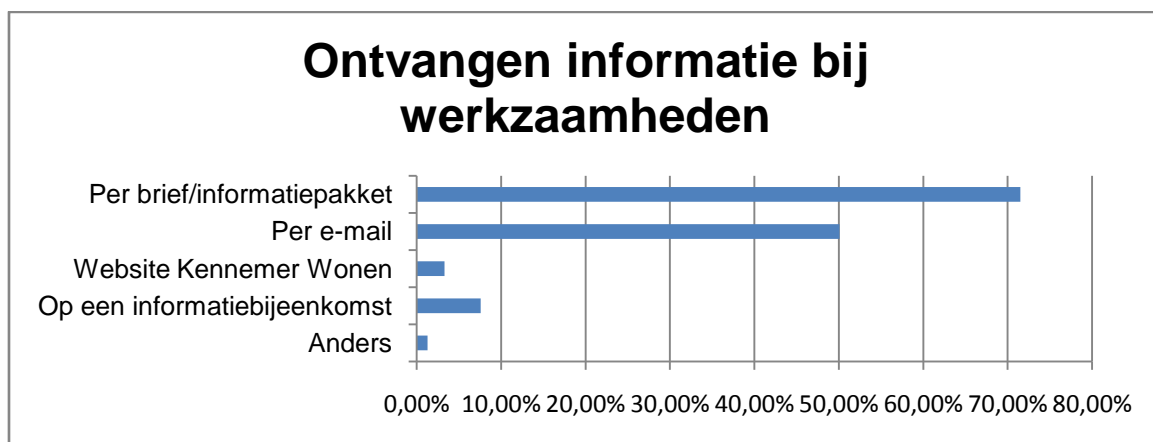
### Kennemer Wonen hanteert op dit moment een termijn van maximaal 10 werkdagen voor het vervangen van een toilet, badkamer en keuken. Vindt u dit een redelijke termijn?

Op dit moment worden er veel interieurpakketten (de keuken, badkamer en toilet) vervangen. Uiteindelijk heeft dit een mooie woning als resultaat, maar het betekent ook voor de huurders dat er een aantal dagen overlast is. Om deze overlast zo beperkt mogelijk te houden hebben wij met de aannemers afspraken gemaakt over hoe lang zij maximaal mogen doen over het vervangen van dit interieurpakket. Ruim 66% van de huurders geeft aan dat zij 10 dagen een

redelijke termijn vinden. Het spreekt voor zich dat het aantal werkdagen voor het alleen vervangen van een toilet of keuken korter is.

### **Hoe wilt u informatie ontvangen over de werkzaamheden die in of rondom uw woning gaan plaatsvinden?**

De meeste huurders ontvangen de informatie over de werkzaamheden het liefst per brief/informatiepakket of per e-mail. Vooral bij grote projecten is het belangrijk dat er maatwerk wordt geleverd. Bij kleine projecten kunnen brieven met informatieboekjes voldoende zijn. Als het gaat om ingrijpende maatregelen, dan zullen er ook informatieavonden gehouden worden. Op dit moment vinden er bij het vervangen van de keukens, badkamers en toiletten wekelijkse spreekuren plaats, waar bewoners hun vragen kunnen stellen. Aangezien wij nog niet van alle huurders een (juist) e-mail adres hebben, zijn wij bezig met een grote opschoonactie. Zodra alle gegevens compleet zijn, kunnen wij huurders eventueel ook per e-mail op de hoogte stellen.



### **Hoe tevreden bent u over de staat van keuken, badkamer en toilet?**

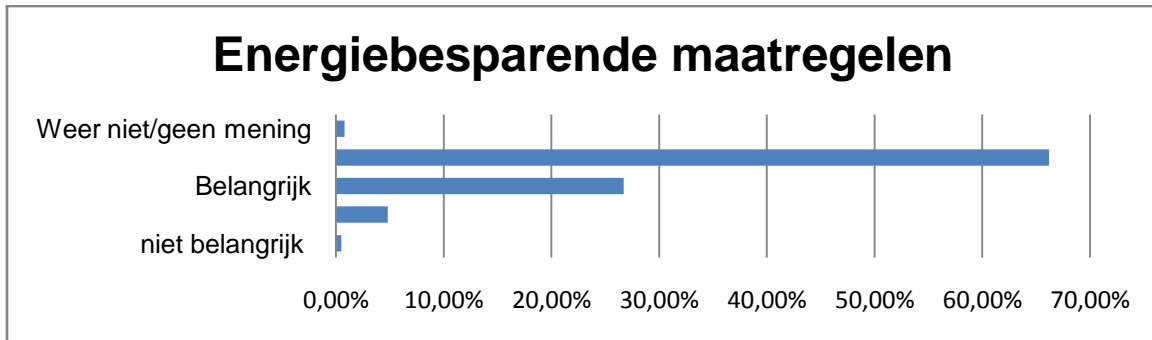
Een grote meerderheid van de panelleden geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de staat van het toilet, badkamer en keuken. Een deel van de huurders is hier iets minder tevreden over. Dit komt overigens vaker voor bij een keuken, dan bij een badkamer of toilet. Bijna alle huurders geven aan dat de termijn voor het vervangen van een keuken of badkamer, respectievelijk één keer in 35 en 25 jaar te lang is. Op de vraag waarom mensen toch soms niet willen meewerken aan een verandering wordt in de open vraag aangegeven dat huurders zelf al zijn overgegaan tot het (op eigen kosten) plaatsen van een badkamer of keuken.

### **Hoe belangrijk vindt u dat er energiebesparende maatregelen worden genomen, zoals gevel- of dakisolatie?**

Kennemer Wonen vindt het belangrijk dat woningen steeds energiezuiniger zijn. Daarom zullen wij de komende jaren isolatiewerkzaamheden uitvoeren. Bijna 67% van de huurders deelt onze mening. Men vindt het zelfs zo belangrijk dat ruim 70% van de huurders aangeeft dat als er een mogelijkheid zou bestaan om tussentijds de woning te renoveren zij dit verzoek zouden doen. Tegelijkertijd is men minder bereid voor deze maatregelen extra huur te betalen. Zo geeft 36% aan hier geen huurverhoging voor wil betalen en dit zelfde percentage vindt het bedrag wat nu aan huurverhoging wordt gevraagd te hoog. Op dit moment vindt 28% ons huidige beleid redelijk.

Wij zijn van mening dat wij samen met de huurders een gedeelde verantwoordelijkheid hebben voor het nemen van energiebesparende maatregelen. Wij investeren veel geld in de woningen en het levert uiteindelijk de huurder een flinke besparing op. Daarnaast wordt het wooncomfort van huurders ook sterk vergroot. Een huurverhoging van maximaal 50% van de

besparing die de maatregel oplevert tot een bedrag van maximaal € 25,- per maand vinden wij daarom redelijk.



#### Tips?

Een flink aantal panelleden heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om tips te geven met betrekking tot het onderhoud van de woning of het treffen van energiebesparende maatregelen. De meeste tips die wij ontvingen gingen over het plaatsen van zonnepanelen om op deze manier energie te besparen. Uiteraard zullen wij bekijken of dit in de toekomst ook tot de mogelijkheden behoort.

Veel mensen hebben bij de tips opmerkingen gemaakt die over hun eigen woning ging. Het is via dit klantenpanel niet terug te halen welke woningen dit dan betreffen. De resultaten worden anoniem verwerkt. Daarom het verzoek aan de huurders die klachten hebben over hun woning, dit door te geven via onze reparatielijn op telefoonnummer 072-822 28 00 of via [info@kennemerwonen.nl](mailto:info@kennemerwonen.nl).

#### Het volgende onderwerp voor het Klantenpanel

Op dit moment bereiden wij een nieuwe enquête voor. Deze enquête zal gaan over het onderwerp leefbaarheid. In ons eerste klantenpanel is naar voren gekomen dat de panelleden hier graag hun mening over willen geven. We verwachten eind september de volgende enquête te kunnen versturen.