

Onderwerp: Uitkomsten enquête imago Kennemer Wonen

Beste {naam deelnemer},

In november heeft u van ons een enquête ontvangen over het imago van Kennemer Wonen. In totaal hebben 193 huurders deze enquête ingevuld. Dit is een responspercentage van 42%. Iets lager dan wij gewend zijn, maar nog steeds een mooi resultaat! Wij willen de deelnemers hartelijk bedanken voor hun deelname. In 2017 breiden wij het klantenpanel uit om van nog meer huurders hun mening te horen.

Doel van deze enquête

De resultaten van deze enquête gebruiken wij voor twee doelen:

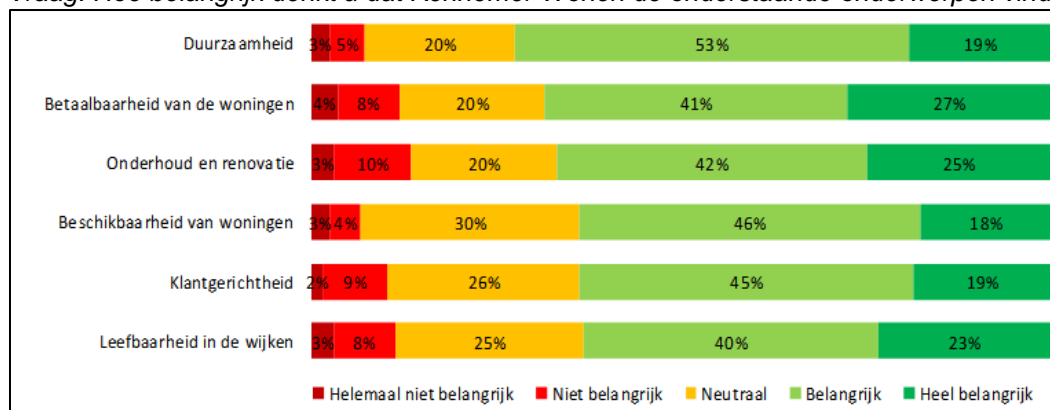
1. Te weten komen of het imago van Kennemer Wonen overeenkomt met dat wat wij willen uitstralen;
2. Als uitgangspunt voor gesprekken met huurders en medewerkers van Kennemer Wonen.

Wat vindt Kennemer Wonen belangrijk?

Wij staan voor beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen in prettige wijken in de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Heiloo en Uitgeest. Dit doen wij voor huurders die vanwege financiële redenen op ons zijn aangewezen.

We hebben u in de enquête vragen gesteld over verschillende onderwerpen: betaalbaarheid, beschikbaarheid, klantgerichtheid, onderhoud & renovatie, leefbaarheid en duurzaamheid. Dit zijn allemaal onderwerpen waar wij als corporatie veel aandacht aan besteden.

Vraag: Hoe belangrijk denkt u dat Kennemer Wonen de onderstaande onderwerpen vindt?



De resultaten laten zien dat het grootste deel van de huurders ook denkt dat wij de verschillende onderwerpen belangrijk vinden. Een veel kleiner aantal huurders denkt dat Kennemer Wonen deze onderwerpen niet belangrijk vindt.

Resultaten

We hebben u over de verschillende onderwerpen vragen gesteld. Dit zijn de resultaten:

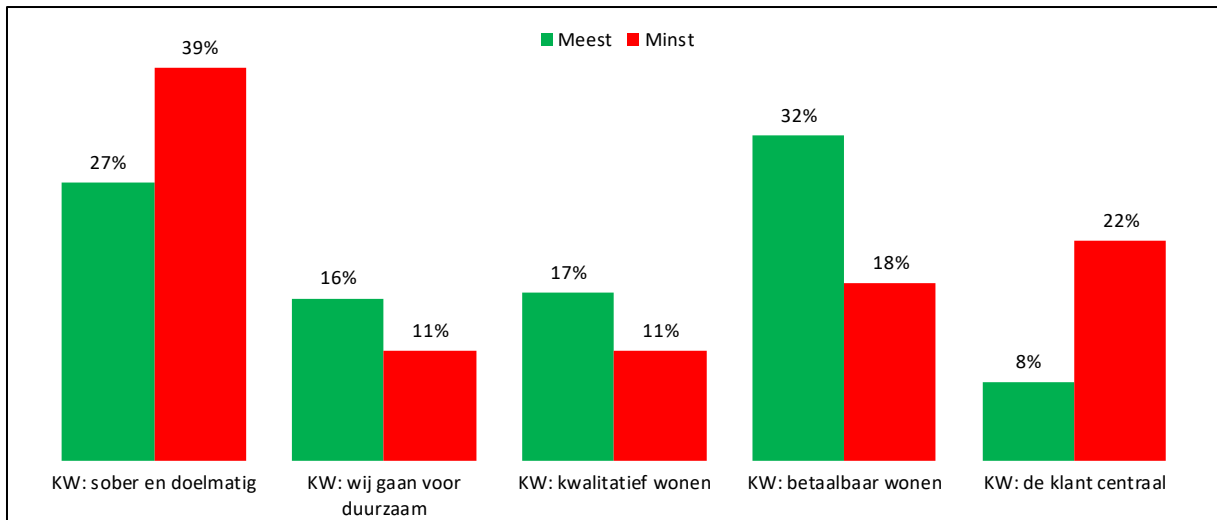
- Op **betaalbaarheid** scoort Kennemer Wonen goed. De meerderheid van de huurders vindt dat Kennemer Wonen voldoende doet om de huurprijs van de woningen laag te houden. Ongeveer de helft verwacht dat de huur zal stijgen in de komende drie jaar.
- 64% van de huurders denkt dat Kennemer Wonen de **beschikbaarheid** van woningen belangrijk vindt. Slechts 18% vindt dat Kennemer Wonen voldoende woningen beschikbaar heeft voor de lokale woningmarkt.
- Van de huurders denkt 19% dat het energielabel van hun woning in de komende drie jaar omhoog gaat (dus verbetert). Bijna de helft van de huurders (47%) vindt dat Kennemer Wonen voldoende investeert in **duurzaamheid**, 17% vindt dit niet voldoende.
- Gemiddeld genomen zijn de huurders tevreden over de **klantgerichtheid** van Kennemer Wonen. Daarbij verwacht 26% dat dit de komende drie jaar nog verder verbetert.
- Van de huurders verwacht 66% dat de **kwaliteit van de woning** door onderhoud en renovatie de komende drie jaar gelijk zal blijven. De overige 34% denkt dat deze beter zal worden.
- Van de huurders verwacht 33% dat de **leefbaarheid** in de wijk in de komende drie jaar achteruit zal gaan. 22% verwacht dat de bijdrage van Kennemer Wonen aan de leefbaarheid in de wijk minder zal worden.

Slogans

Om een beeld te krijgen van wat u echt bij Kennemer Wonen vindt passen, hebben wij u vijf slogans voorgelegd. In alle vijf kan Kennemer Wonen zich herkennen. Dit zijn voor ons opvallende punten:

- 'Kennemer Wonen: sober en doelmatig' kiest 27% als meest passend, maar 39% als minst passend.
- 'Kennemer Wonen: betaalbaar wonen' kent een groter draagvlak, namelijk 32%. We zijn er voor mensen die om financiële redenen op ons zijn aangewezen. Het is goed om te zien dat dit ook bij de huurders overkomt.
- Wij proberen altijd te luisteren naar onze klanten. De stelling 'Kennemer Wonen: de klant centraal' scoort helaas minder goed.

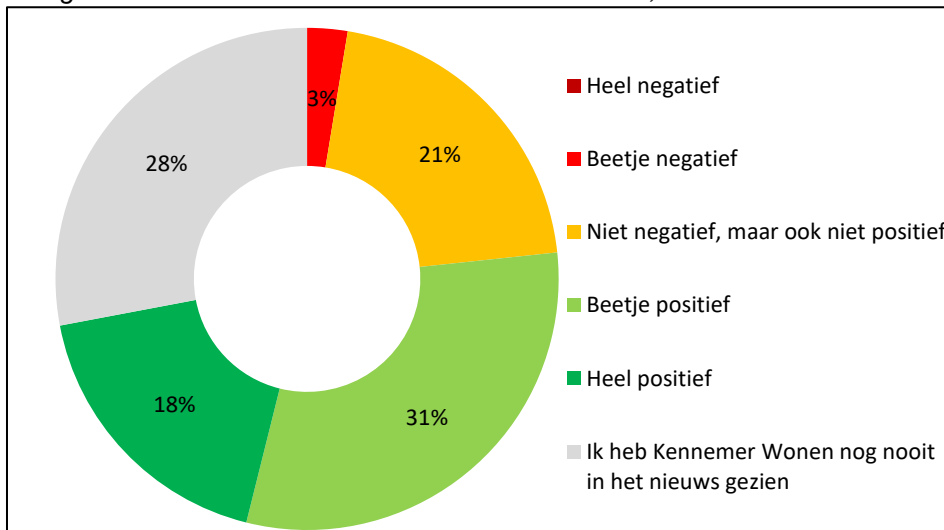
Vraag: Welke slogan past volgens u het beste / minste bij Kennemer Wonen?



Kennemer Wonen in het nieuws

Er wordt regelmatig geschreven of gesproken over Kennemer Wonen. Volgens de huurders is dit meestal positief. Artikelen over het plaatsen van zonnepanelen, renovaties en het niet verhogen van huren voor huurders met een laag inkomen zijn blijven hangen bij de huurders. Wat ons is opgevallen, is dat 28% van de huurders Kennemer Wonen nog nooit in het nieuws heeft gezien. Wij willen dit percentage verlagen. Dit doen wij onder andere door zes keer per jaar een informatiepagina te plaatsen in de gratis huis-aan-huisbladen 'Alkmaar op Zondag' en 'Kennemerland op Zondag'. Zo blijft u op de hoogte van onze activiteiten. Ook delen wij geregeld informatie via onze Facebookpagina: www.facebook.com/kennemerwonen en via Twitter op www.twitter.com/kennemerwonen.

Vraag: Wanneer Kennemer Wonen in het nieuws komt, is dit meestal:



Wat nu?

Wij gebruiken de resultaten van dit onderzoek om in gesprek te gaan met huurdersvertegenwoordigers en met medewerkers van Kennemer Wonen.

Bedankt voor uw antwoorden. Wij waarderen uw medewerking enorm en hopen dat u ook in de toekomst blijft deelnemen aan het klantenpanel. De volgende vragenlijst ontvangt u in het voorjaar van 2017.
Een voorspoedig 2017 gewenst!

Met vriendelijke groet,
Kennemer Wonen