

## Onderwerp: Uitkomsten enquête Woonoverlast

### Doel van de enquête

Het doel van de enquête was te weten te komen hoe u als klant de dienstverlening van Kennemer Wonen bij woonoverlast ervaart en de manier waarop woonoverlast gemeld kan worden.

### De resultaten

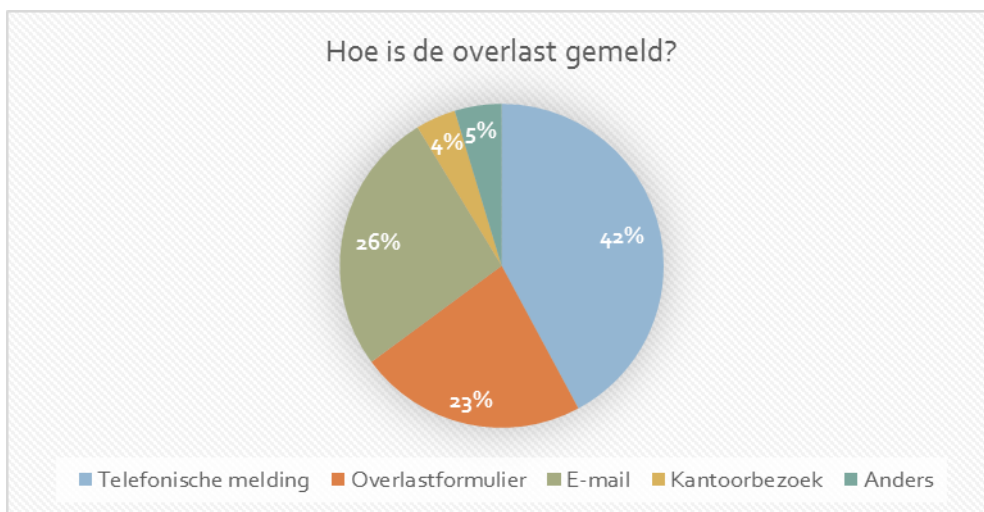
#### De woonoverlast

Uit de enquête kwam naar voren dat een ruime meerderheid van de 190 respondenten woonoverlast ervaart (88%). De meest voorkomende vorm is geluidsoverlast in de vorm van gebonk, gestamp, deuren, geschreeuw en harde muziek.

Opvallend is dat bijna de helft van deze huurders aangaf aan de woonoverlast niets te doen en zich hierbij neer te leggen (42%). Maar een bijna even groot deel heeft de overlastveroorzaker zelf erop aangesproken. Dit is mooi om te zien, want Kennemer Wonen stimuleert dit bij haar huurders. Maar sommige huurders gaven aan dat zij de overlast niet durven te melden, omdat ze dat psychisch te belastend vinden of omdat zij denken dat het toch niet te voorkomen is.

#### De melding bij Kennemer Wonen

Van de groep die overlast ervaart heeft een kwart (25%) het gemeld bij Kennemer Wonen. De meesten hebben dit gedaan via telefonisch contact. Daarna kwam het melden via e-mail en op de derde plaats het overlastformulier. Met deze laatste mogelijkheid was een deel nog niet bekend. Een enkeling bezocht het kantoor van Kennemer Wonen. Bijna 80% vond dat bij het telefonisch contact en kantoorbezoek de medewerkers zeer vriendelijk waren. Het melden via e-mail vonden de respondenten goed en snel verlopen en bovendien makkelijk. Het meest tevreden waren de respondenten over het gebruik van het overlastformulier. De meerderheid heeft dit via de huurdersaccount 'Mijn Kennemer Wonen', ingevuld en vond dit goed verlopen.



Bij alle manieren waarop overlast gemeld kan worden, waren de meeste respondenten van mening dat ze niet snel een reactie op hun overlastmelding kregen. Hierbij gaven sommigen aan dat dit zelfs nooit gebeurt is.

#### De woonoverlast-app

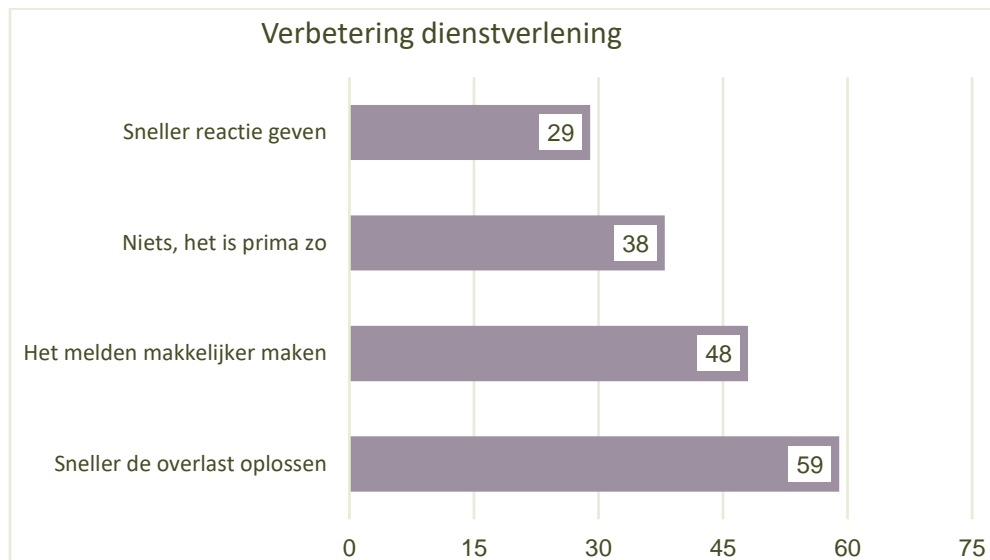
Van de 190 respondenten zeiden er maar liefst 107 dat zij interesse hebben in de Woonoverlast-app. Deze huurders vonden dit van deze tijd, laagdrempelig en praktisch door de functies van de app. Ook werd als voordeel van een app benoemd dat Kennemer Wonen de overlast die haar bewoners ondervinden beter in kaart kan brengen. De laagdrempeligheid kan ook tot gevolg hebben dat mensen 'ieder wissewasje' bij Kennemer Wonen gaan melden, al voordat ze het zelf proberen op te lossen. Een ander mogelijk gevolg is dat de reactietermijn van twee werkdagen niet of moeilijk gehaald kan worden. Toch wilde dan nog driekwart wel gebruik maken van de app.

### Voorkeur

Als de huurders mochten kiezen hoe ze het liefst overlast melden, doet de meerderheid dit toch via telefonisch contact. De reden hiervoor is dat mensen waarde hechten aan 'direct' contact en een luisterend oor. Deze optie kozen de meeste respondenten in hun top drie. Daarna kwam het melden via e-mail, de woonoverlast-app en het overlastformulier.

### Verbetering dienstverlening

Op de vraag hoe Kennemer Wonen de dienstverlening bij woonoverlast kan verbeteren, was het meest gekozen antwoord dat Kennemer Wonen de overlast sneller moet oplossen. Ervaring laat zien dat woonoverlast moeilijk op is te lossen en lang kan duren.



Uit de enquête kwam naar voren dat een vijfde deel van de huurders tevreden is met hoe het nu gaat. Van alle respondenten gaf 20% aan dat Kennemer Wonen niets hoeft te veranderen aan haar dienstverlening bij woonoverlast. Een groter deel is van mening dat er ruimte voor verbetering is, vooral in de reactietijd op de overlastmeldingen.

Als laatste geven de huurders aan dat ze meerdere meldingsmanieren willen zien, zoals het overlastformulier direct op de website en de Woonoverlast-app.

### Wat gaat Kennemer Wonen doen?

Kennemer Wonen gaat onderzoeken waar zij nog meer kan bijdragen aan het voorkomen en oplossen van woonoverlast. Dit begint bij goede voorlichting op de website en aan nieuwe huurders, maar ook de mogelijkheden om overlast te melden en de terugkoppeling van Kennemer Wonen aan de melder. Tevens zal Buurtbemiddeling gericht worden ingezet en wordt de procedure 'Melden Overlast' herschreven.