

273  
ingevuld

## Reacties (respons)\*

Het onderzoek is uitgevoerd van vrijdag 17 juni tot en met zondag 3 juli 2022. Er zijn **429 panelleden** uitgenodigd, uiteindelijk hebben **266 panelleden** de vragenlijst

ingevuld, wat neerkomt op een respons van **62%**. Huurders van Cazas die niet lid zijn van het panel hebben ook de mogelijkheid gekregen om via de open link de vragenlijst in te vullen. **7 huurders** hebben gebruik gemaakt van de open link. In totaal hebben **273 huurders** deelgenomen aan het onderzoek.



Huurderspanel

GroenWest

# Huurders- betrokkenheid

## Aantal reacties naar leeftijd\*



Wij willen graag dat u als huurder tevreden bent en plezierig woont. Dat begint met een woning van goede kwaliteit. Een goede dienstverlening telt minstens even zwaar. We vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en ons weet te vinden. Op een manier die u zelf het prettigst vindt. Deze vragenlijst gaat over huurdersbetrokkenheid. Met de antwoorden op de vragenlijst weten wij of wij de goede dingen doen. Uw mening helpt ons om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op uw wensen. In opdracht van GroenWest\* heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek uitgevoerd onder de leden van het huurderspanel GroenWest, om te weten wat u belangrijk vindt.

\*GroenWest en Provides zijn vanaf 1 januari 2022 gefuseerd en gaan samen verder als Cazas Wonen. In het onderzoek wordt er daarom vooral over Cazas Wonen gesproken. Al blijven we voorlopig nog onder de voor u vertrouwde namen GroenWest en Provides werken.



Deelnemers noemen vaak **meedenken en inspraak van huurders** als gevraagd wordt wat volgens hen **huurderbetrokkenheid** inhoudt.



### De meest bekende vormen van huurdersbetrokkenheid:

Het klantportaal **76%**

Klanttevredenheidsmetingen **68%**



### Deelnemers willen het liefst...

geïnformeerd worden over plannen **83%**

digitale vragenlijsten invullen **75%**



### De meeste genoemde onderwerpen

Wonen en woonomgeving **85%**

Openbare ruimte **78%**

Onderhoud, servicekosten, maatschappelijke tuinen en veiligheid, handhaving en toezicht **63%**



**47%**

van de deelnemers **maakt gebruik van het klantportaal** en neemt deel aan de **klanttevredenheidsmetingen**.



**78%**

van de deelnemers kent de **themagroepen** en 'Kom aan Tafel'-sessies niet. Deze zijn het **minst bekend**.



**61%**

van de deelnemers die betrokken willen worden, willen dit **meerdere keren per jaar**. **27%** van de deelnemers zou het **maandelijks** willen.



### Kent het wel, maar gebruikt het niet

De huurdersvereniging **49%**

De bewonerscommissie **48%**



**81%**

van de deelnemers wil (misschien) **betrokken worden** (meedenken) door Cazas Wonen.



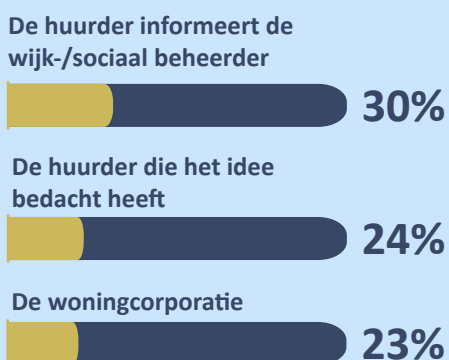
### Deelnemers worden het liefst betrokken bij plannen als...

er een aantal opties zijn waaruit men kan kiezen **50%**

er uitgewerkte plannen zijn waarover men zijn mening kan geven **20%**



### Wie moet nagaan of anderen enthousiast worden van een idee van een huurder?



# 40%

van de deelnemers vindt dat Cazas Wonen **niet luistert naar de mening** van de huurders.



# 38%

van de deelnemers oordeelt neutraal over **hoe duidelijk Cazas Wonen de mate van invloed van huurders maakt**. **37%** van de deelnemers vindt dat Cazas Wonen **niet duidelijk maakt welke invloed huurders hebben**.

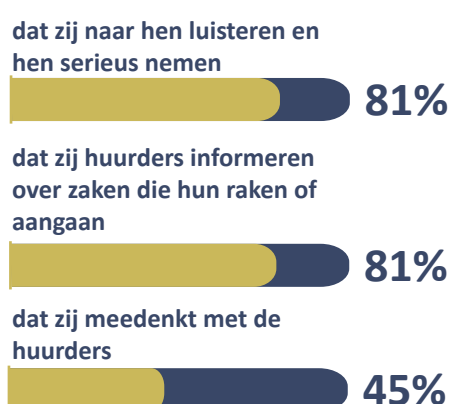


# 36%

van de deelnemers vindt dat Cazas Wonen **de huurder niet betreft** bij het maken van plannen en ontwikkelingen. **40%** van de deelnemers oordeelt hier neutraal over.



### Deelnemers verwachten van Cazas wonen...



### Meedenken door Cazas



van de deelnemers heeft **geen uitgesproken mening** over dat Cazas Wonen **graag meedenkt als huurders plannen of ideeën hebben**.



van de deelnemers vindt dat Cazas Wonen **niet graag meedenkt of helpt**.



# 81%

van de deelnemers vindt het **(zeer) belangrijk** om betrokken te zijn bij plannen, ideeën of ontwikkelingen van Cazas Wonen.



### Ondersteuning van Cazas Wonen van ideeën van huurders



# 50%

van de deelnemers oordeelt **neutraal** over hoe Cazas Wonen **huurders betreft bij plannen, ideeën of ontwikkelingen**. **33%** van de deelnemers is hier **(zeer) ontevreden** over.

### Wat doen we met de uitkomsten?

Als nieuwe organisatie is Cazas momenteel bezig met het opstellen van een 'Visie op Huurdersbetrokkenheid'. De resultaten van dit panelonderzoek worden hierin meegenomen. Naast deze waardevolle bijdrage aan de visie zijn er ook verbeterpunten uit de vragenlijst naar voren gekomen waar Cazas al direct mee aan de slag kan. Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van de terugkoppeling na contact met huurders en het vergroten van de bekendheid van verschillende vormen van huurdersbetrokkenheid. Al met al helpen de uitkomsten van het onderzoek Cazas de verbinding met huurders te versterken om daarmee de dienstverlening te verbeteren. Dat is ons doel!

