

Verslag Enquête Huurdersorganisatie
Haag Wonen
(versie 1.0)

Rogier Kraf

19 januari 2024

Inhoudsopgave

Inleiding	2
De Enquête	4
Resultaten	6
Respons	6
Opschonen van de data	6
Resultaten vraag 1 t/m 5: Situatie	7
Resultaten vraag 6 t/m 8: Kwaliteit woning & betaalbaarheid . . .	11
Resultaten vraag 9: Leefomgeving & Leefbaarheid	15
Resultaten vraag 10 t/m 13: Kwaliteit dienstverlening	21
Over het open veld en e-mailadressenn	27
Slotopmerking over wat er nog meer met de data kan	27
Conclusies	29
Een paar opmerkingen over interpretatie	29
Wat valt het meest op?	31
Suggesties voor door de HOHW te ondernemen acties in 2024 . .	32
Dankwoord	34
A Situatie	36
B Kwaliteit woning & betaalbaarheid	39
C Leefomgeving & Leefbaarheid	41
D Kwaliteit dienstverlening	43
E Tot slot	45

Inleiding

De Huurdersorganisatie Haag Wonen (HOHW) heeft als doel het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de ca. 21.000 huidige en de toekomstige huurdershuishoudens van Haag Wonen. Dat is nogal een taak, die bovendien uitgevoerd moet worden door een klein groepje vrijwilligers. Wanneer je als nieuweling toetreedt tot dit groepje, is het niet zo gek je af te vragen hoe je dat moet gaan doen? Hoe spreek je voor tienduizenden huurders? Je zal dan een idee moeten hebben van wat er onder al die huurders speelt. En waarschijnlijk speelt er heel veel. Haag Wonen is een corporatie die vooral woningen verhuurt in de sociale sector: voor mensen die het niet breed hebben. De afgelopen jaren stapelen de problemen voor deze groep zich op: boodschappen en gas en licht zijn in prijs gestegen als nooit tevoren in de afgelopen decennia. De huurprijzen stijgen daar ook nog eens in mee, terwijl het onderhoud aan woningen achterop raakt.

Dit zijn dingen die je kan weten door de krant of andere nieuwsbronnen te volgen. Maar wat leeft er nu echt onder de huurders van Haag Wonen? De enquête die in dit verslag besproken wordt, is een middel voor ons om daar een beter beeld over te krijgen. Dat beeld zal dan vooral globaal zijn, maar kan in ieder geval een goed beginpunt zijn voor ons als bestuur van de huurdersorganisatie om op voort te borduren. Een enquête kan ons nooit veel leren over de situatie van individuele huurders, maar hopelijk krijgen we via een enquête wel een idee van de belangrijkste pijnpunten waar huurders in z'n algemeenheid tegenaan lopen.

En zo ontstond in de loop van 2023 bij het bestuur het idee om via een enquête de mening van de huurders van Haag Wonen op een paar algemene, belangrijke punten te peilen. Zo'n enquête dient voor ons als bestuur meerdere doelen:

- we krijgen een grof idee van grote problemen die er spelen onder de huurders, waardoor we onze taak als vertegenwoordiger beter kunnen uitvoeren;

- we komen in contact met onze achterban;
- de achterban komt hopelijk meer te weten over de HOHW en het werk dat zij doet;
- we controleren Haag Wonen op een paar belangrijke punten, zoals de kwaliteit van hun dienstverlening.

We hebben gekozen voor het houden van een *online* enquête onder de huurders van Haag Wonen. Hoewel niet iedere huurder daar gelukkig mee zal zijn en liever een stuk papier voor zich heeft, brengt een papieren versie te veel problemen met zich mee: qua kosten, organisatie en het verwerken van de gegevens. De enquête is gebouwd met het open source softwarepakket genaamd *Limesurvey*. De kosten voor het gebruik waren laag (€348) en daarmee waren hosting van de enquête en veilige opslag van de antwoorden direct goed geregeld.

Na twee interne testversies zijn we met het bestuur tot een definitieve versie gekomen die via Haag Wonen verstuurd is naar de huurders. Met de respons kunnen we alleen maar erg tevreden zijn: met een kleine duizend responses van deelnemers om mee te nemen in de analyses, durven we te stellen dat we een goed beeld hebben gekregen van een aantal belangrijke zaken die leven onder huurders van Haag Wonen. Wat er precies allemaal uit de enquête naar voren is gekomen, leest u in het vervolg van het verslag.

De enquête

De enquête die we ontwikkeld hebben is uiteindelijk via Haag Wonen verstuurd aan alle huurders van wie Haag Wonen een e-mailadres heeft. Nadat men op de link in de e-mail van Haag Wonen klikt, wordt een webbrowser geopend en verschijnt de openingspagina van de enquête. Op deze pagina staat de volgende introductietekst:

“Huurderspeiling HOHW

Welkom bij de huurderspeiling van de Huurdersorganisatie Haag Wonen (HOHW). De HOHW is een onafhankelijke belangenbehartiger en vertegenwoordiger voor alle ca. 21.000 huurders van Haag Wonen. Als bestuur van de HOHW zijn we benieuwd naar de mening van u als huurder. Via deze korte enquête proberen we ons daar een beeld van te vormen en hopen wij u in de toekomst beter te kunnen vertegenwoordigen in ons contact met Haag Wonen.

Deze enquête bevat 16 vragen verdeeld over 4 onderwerpen: woonsituatie, kwaliteit & betaalbaarheid van de woning, de leefomgeving en kwaliteit van de dienstverlening van Haag Wonen. Het invullen van de enquête zal ongeveer 10 minuten van uw tijd kosten.

Klik op “Volgende” om de enquête te starten. Indien u tijdens het invullen terug wil naar een eerdere pagina, klik dan op “Vorige” linksonder.”

De enquête is opgebouwd uit 5 delen:

1. “Situatie”: 5 vragen die ons helpen laten weten met wie we te maken hebben. Zie bijlage A;
2. “Kwaliteit woning & betaalbaarheid”: 3 vragen met stellingen om ons een idee te geven van de staat van de woningen waarin de huurders van Haag Wonen leven. Zie bijlage B;

3. “Leefomgeving & Leefbaarheid”: 1 vraag met meerdere stellingen over alles wat zich buiten de woning afspeelt. Zie bijlage C;
4. “Kwaliteit & dienstverlening”: 4 vragen met stellingen om ons een idee te geven van hoe de huurders Haag Wonen en hun medewerkers beoordelen. Zie bijlage D;
5. Ter afsluiting de mogelijkheid om je op te geven voor de nieuwsbrief of je beschikbaar te maken voor vervolgonderzoek door de HOHW in de toekomst en een open veld waar je in maximaal 1000 tekens je hart kan luchten met wat voor opmerking dan ook. Zie bijlage E.

Ieder deel heeft een korte, begeleidende tekst die context en waar nodig uitleg geeft (de bijlagen bevatten alle tekst van de enquête). Iedere vraag staat op een aparte webpagina. Nadat een vraag is ingevuld kan men naar de volgende pagina navigeren met een knop “Volgende” rechtsonderaan de pagina.

Resultaten

Respons

De digitale enquête is op woensdag 25 oktober door Haag Wonen per e-mail verstuurd aan alle huurders waarvan het e-mailadres bekend is¹. De mail bevatte een link naar de site van de enquête met daarbij de mededeling dat men 14 dagen had om te reageren. In totaal is de mail naar 13.118 huurders(huishoudens) verstuurd, waarvan volgens Haag Wonen 6113 (47%) ontvangers de mail geopend hebben en in 6935 (53%) gevallen de mail überhaupt niet geopend is. Bij 70 huurders is de mail niet aangekomen, waarschijnlijk omdat het opgegeven e-mailadres niet klopt. Van de 6113 huurders die de e-mail geopend hebben, hebben er uiteindelijk 1098 de link naar de enquête gevolgd.

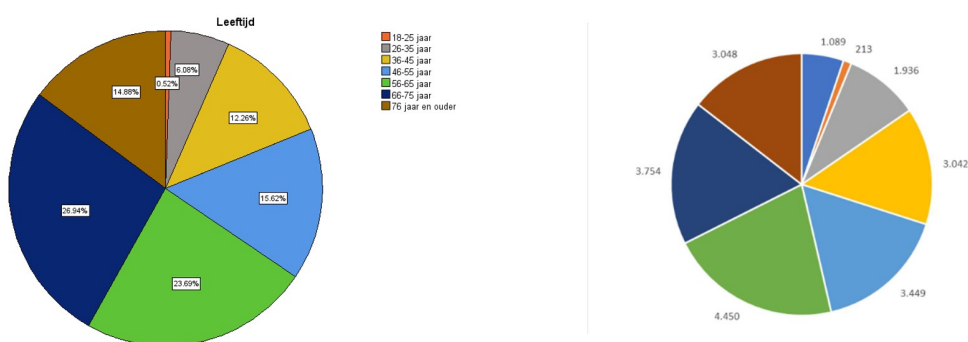
Opschonen van de data

Niet iedereen die begint aan een enquête zal deze tot en met de laatste vraag invullen. Van de 1098 respondenten hebben er 842 de allerlaatste pagina (het open commentaarveld) gezien. De laatste “echte” vraag van de enquête (vraag 13, het rapportcijfer voor de dienstverlening) is 889 keer ingevuld. Dat betekent dat er 209 respondenten voortijdig afgehaakt zijn bij het invullen van de enquête. De vraag is vervolgens wat we doen met deze groep die niet iedere vraag ingevuld heeft. Er is een keuze gemaakt om iedereen die niet voorbij de vragen over de persoonlijke situatie (vraag 5) is gekomen niet mee te nemen in de analyse van de resultaten. Dit zijn de vragen die slechts een idee geven van de achtergrond van de huurders en geen antwoord geven op vragen waar we daadwerkelijk in geïnteresseerd zijn.

¹3 van de 5 bestuursleden van de HOHW hebben de enquête niet ontvangen, terwijl de e-mailadressen weldegelijk bekend zijn bij Haag Wonen

Uiteindelijk beginnen we dan met een groep van 954 respondenten die in ieder geval vraag 6 ingevuld hebben. Bij iedere vraag zijn er een aantal afvallers tot we eindigen met 889 reacties op vraag 13.

Resultaten vraag 1 t/m 5: Situatie

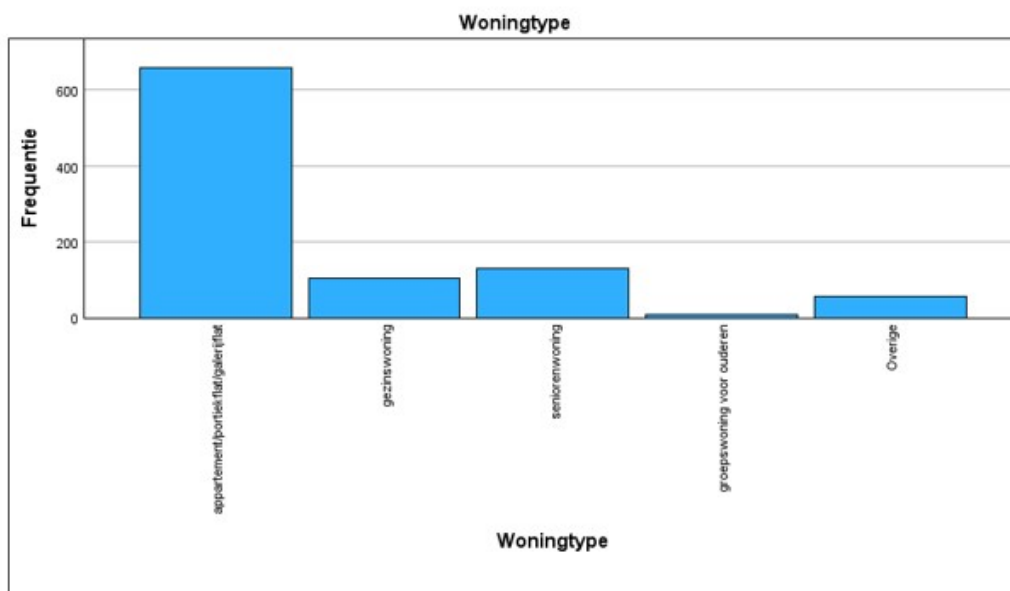


Figuur 1: De leeftijden van respondenten (links) vs. de feitelijke leeftijdsverdeling van huurders (rechts, bron: Portefeuillestrategie Haag Wonen 2023 - 2032)

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van vraag 1 t/m 5 uit de enquête (zie bijlage A). Deze vragen hebben vooral als doel een beeld te schetsen van de huurders die op de enquête gereageerd hebben. Is het ons gelukt een breed scala aan huurders te bereiken met onze enquête en is onze steekproef representatief voor de hele populatie, de ruim 21.000 huurdershuishoudens die Haag Wonen rijk is? Om te beginnen vroegen we naar de leeftijd van de respondenten. In figuur 1 geeft het linker cirkeldiagram de leeftijdsverdeling van de respondenten weer over de verschillende leeftijdscategorieën. Rechts een cirkeldiagram met dezelfde categorieën zoals Haag Wonen die gepubliceerd heeft. De kleuren komen helaas niet voor de volle 100% overeen en merk op dat Haag Wonen één categorie meer telt: de eerste groep van 1089 huurders is de groep waarvan Haag Wonen geen gegevens heeft over de leeftijd. Deze groep ontbreekt bij ons, omdat iedereen een leeftijd heeft opgegeven. Wat belangrijk is om op te merken, is dat de verhoudingen van de leeftijdscategorieën behoorlijk met elkaar overeen komen. Er hebben nauwelijks

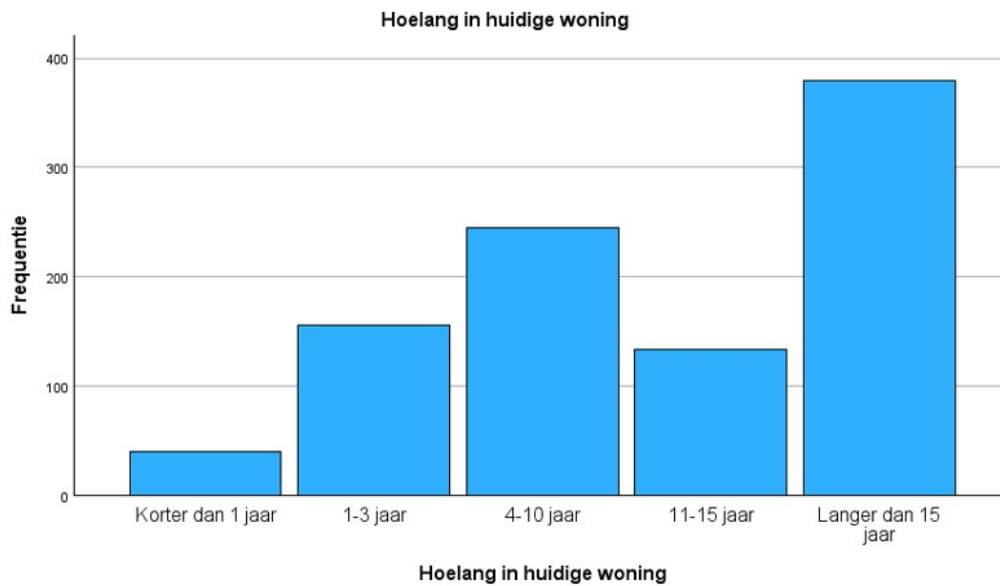
jongeren gereageerd op de enquête, maar Haag Wonen verhuurt ook nauwelijks woningen aan deze groep. Met respectievelijk 23,69% en 26,94% van de respondenten zijn de leeftijdsgroepen 56-65 jaar en 66-75 jaar het sterkst vertegenwoordigd in de enquête en dit zijn ook daadwerkelijk de grootste groepen huurders qua leeftijd.

Verder hebben 884 (92,7%) huurders aangegeven in een sociale huurwoning te wonen, de overige 70 (7,3%) wonen daarmee in een woning die onder de vrije sector valt. Je zou wellicht verwachten dat iedere huurder van Haag Wonen een sociale huurwoning huurt, echter zal door huurverhogingen voor een aantal mensen de huur in de loop der jaren boven de huidige liberalisatiegrens van €808,06 zijn gekomen.



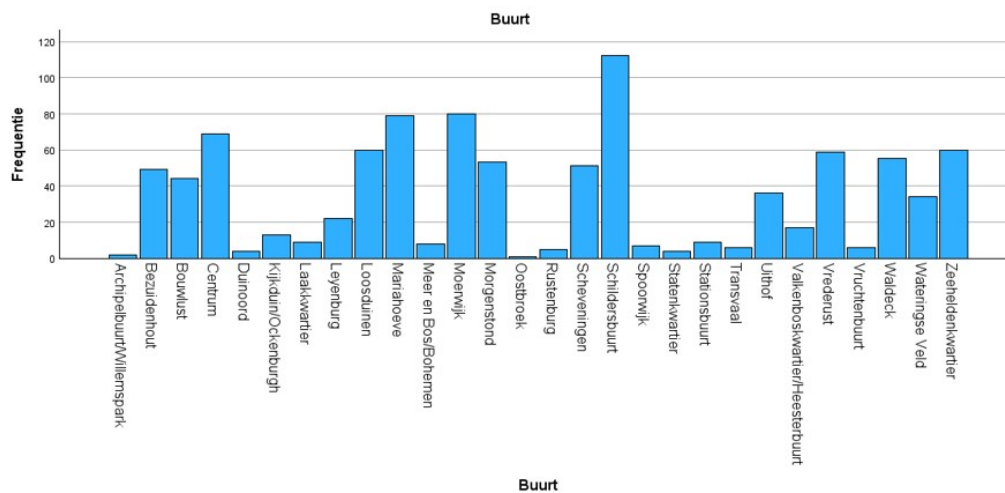
Figuur 2: De verdeling van huurders over verschillende woningtypen. Van links naar rechts: appartement/portiekflat/galerijflat, gezinswoning, seniorenwoning, groepswoning voor ouderen, overig

In figuur 2 is te zien in welk type woning de respondenten wonen. Het zal niet verbazen dat de meeste huurders in een appartement of flat wonen. Interessanter is het wellicht om te kijken naar hoelang men al in de huidige woning woont. Dat is aangegeven in figuur 3. Veel mensen wonen al erg lang in hun huidige woning: de groep die al langer dan 15 jaar ergens woont is zelfs de grootste. Gezien het feit dat onderhoud aan woningen door Haag Wonen vaak pas plaats vindt bij mutaties (die dus kennelijk niet



Figuur 3: Hoelang wonen de respondenten al in de huidige woning?

vaak plaats vinden), zal dat ongetwijfeld van invloed zijn op de antwoorden op vragen verderop in de enquête.



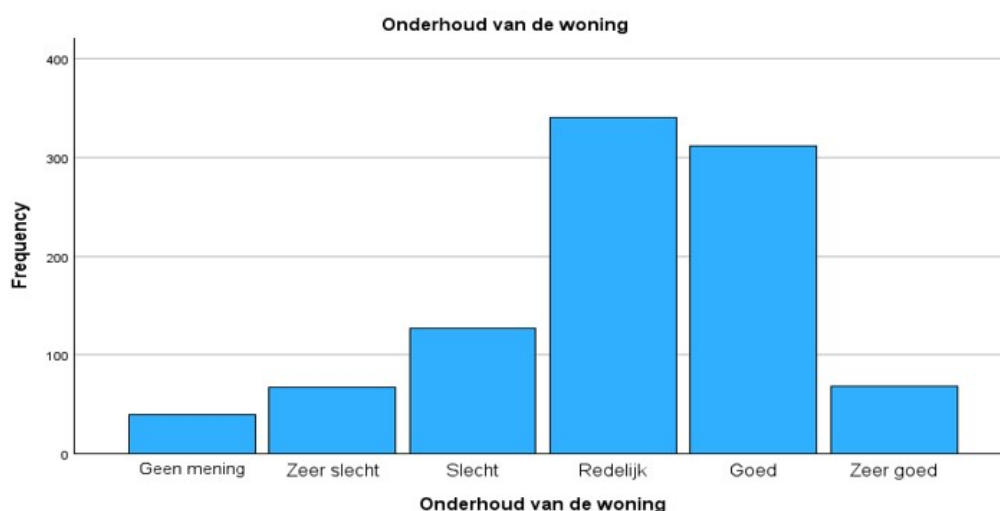
Figuur 4: Verdeling van respondenten over de verschillende Haagse wijken waar Haag Wonen woningen beheert

Als laatste vroegen we respondenten in deze sectie naar de wijk waarin men woont. Figuur 4 laat zien waar in Den Haag onze respondenten zoal

wonen. Omdat we niet in het bezit zijn van exacte cijfers van Haag Wonen wat betreft het aantal woningen per buurt, is het lastig om hier een vergelijking te maken. De Schildersbuurt is goed vertegenwoordigd, maar gezien het schijnt dat ongeveer een derde van de ca. 21.000 woningen van Haag Wonen hier staat, lijkt deze wijk eerder ondervertegenwoordigd. De geïnteresseerde zou de kaart met alle Haagse corporatiewoningen kunnen uitpluizen om te kijken in hoeverre alle wijken goed vertegenwoordigd zijn in onze enquête. Wellicht kunnen we in de toekomst een overzicht van Haag Wonen krijgen, maar voor nu zeggen we maar dat wijken waar Haag Wonen veel woningen bezit, vertegenwoordigd zijn in de enquête (in een wijk als Duinoord bijvoorbeeld bezit Haag Wonen simpelweg niet veel woningen).

Resultaten vraag 6 t/m 8: Kwaliteit woning & betaalbaarheid

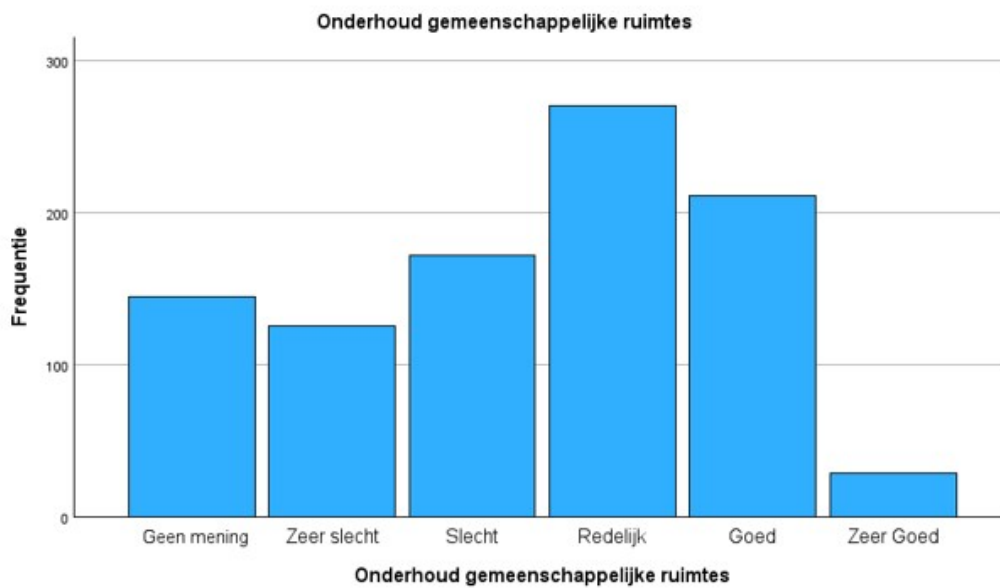
In vraag 6 t/m 8 (zie bijlage B) vroegen we naar de kwaliteit en betaalbaarheid van de woning zelf. In vraag 6 begonnen we met 4 uitspraken over de kwaliteit. Figuren 5 t/m 8 geven een overzicht van de reacties.



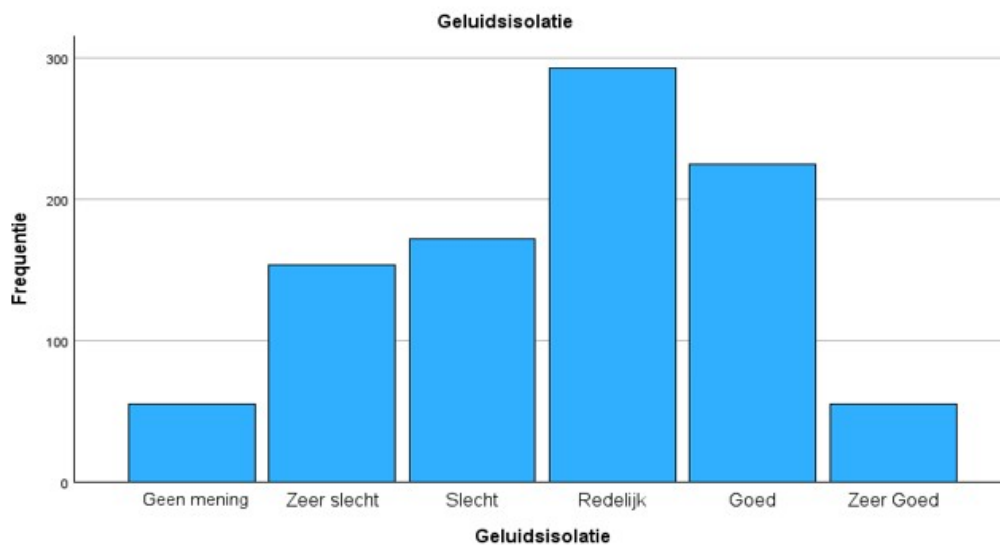
Figuur 5: Mening van de huurders over de staat van onderhoud van de woning

Figuur 5 laat zien dat een ruime meerderheid van de huurders op z'n minst gematigd tevreden is over de algemene staat van onderhoud van de woning: 341 respondenten (35,7%) vinden de woning redelijk onderhouden, 312 (32,7%) goed en 68 (7,1%) zeer goed onderhouden. Één op de vijf huurders is ontevreden over het onderhoud: 127 (13,3%) huurders vinden de woning slecht onderhouden, 67 (7%) zelfs zeer slecht onderhouden. Over het onderhoud aan gemeenschappelijke ruimtes (figuur 6) zoals trappenhuis en portiek zijn meer mensen niet tevreden: 298 huurders (31,2%) vinden de gemeenschappelijke ruimtes slecht (172 (18,0%)) of zelfs zeer slecht (126 (13,2%)) onderhouden. 211 huurders (22,1%) zien wel goed onderhouden gemeenschappelijke ruimtes bij hun woning, volgens 29 (3,0%) zijn ze zeer goed onderhouden. 271 (28,4%) huurders houden het in het midden.

We vroegen ook naar isolatie van de woning wat betreft geluid en warmte. Qua geluidsisolatie zien we in figuur 7 dat de groep mensen in het midden

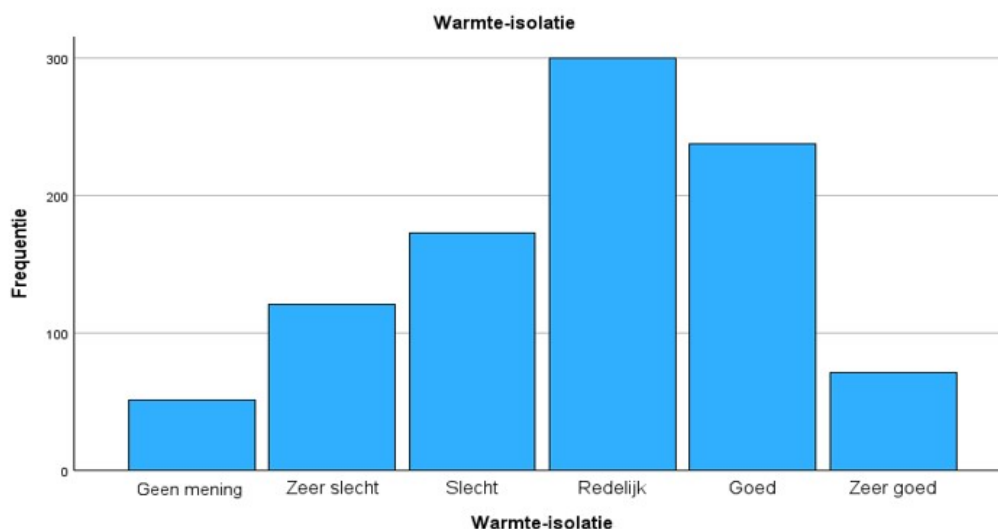


Figuur 6: Mening van de huurders over staat van onderhoud van de gemeenschappelijke ruimte



Figuur 7: Mening van de huurders over de geluidsisolatie van de woning

het grootst is met 293 (30,7%) huurders die de woning redelijk geïsoleerd vinden. 154 huurders (16,1%) zeggen dat de isolatie zeer slecht is en 172 huurders (18,0%) noemen het slecht. De groep die positief oordeelt is wat



Figuur 8: Mening van de huurders over de warmte-isolatie van de woning

kleiner: 225 huurders (23,6%) vinden de woning goed geïsoleerd tegen geluid, 55 (5,8%) zeer goed. Wat de warmte-isolatie betreft zien we in figuur 8 een soortgelijke verdeling. 121 huurders (12,7%) zeggen dat de warmte-isolatie zeer slecht is, 173 (18,1%) slecht, 300 (31,4%) vinden het redelijk, 238 huurders (24,9%) vinden de woning goed geïsoleerd en 71 (7,4%) zeer goed.

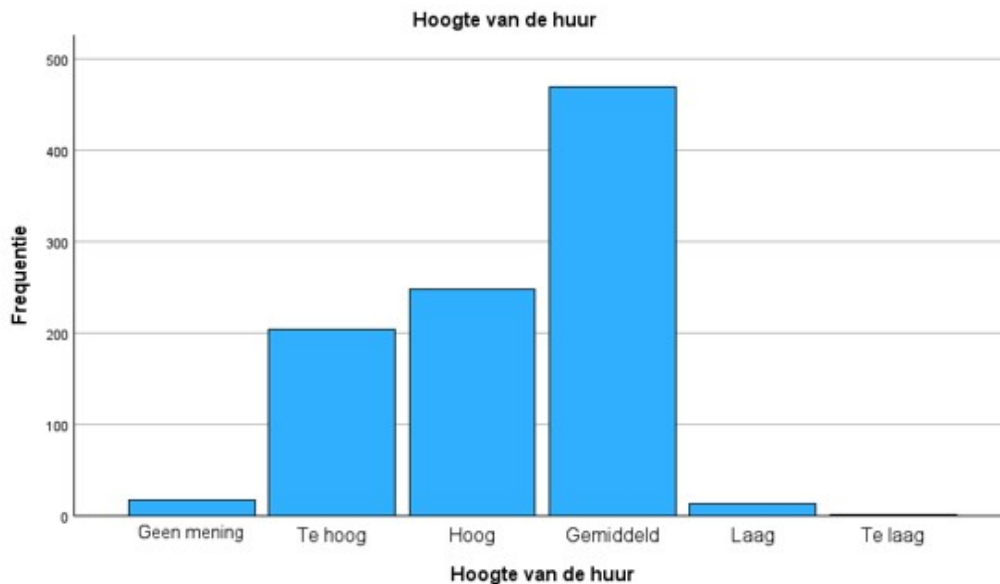
We dachten dat het interessant zou kunnen zijn om de meningen over de warmte-isolatie van de woning te vergelijken met het energielabel van de woning, dus vroegen we in vraag 8 van de enquête naar dit label. Tabel 1 laat echter zien dat een ruime meerderheid niet weet wat het energielabel van hun woning is en er ook een aantal is dat überhaupt geen idee heeft wat een energielabel is. Het aantal mensen dat wel een label heeft opgegeven is simpelweg te laag om een zinnige vergelijking met het resultaat in figuur 8 te maken.

Naast een aantal vragen over de kwaliteit van de woning, vroegen we de huurders ook naar de betaalbaarheid. Concreet vroegen we de huurders naar hun mening over de hoogte van de huur in verhouding tot het totale inkomen van het huishouden. In figuur 9 staat een overzicht van de antwoorden op deze vraag en het zal u niet verbazen dat er weinig mensen zijn die aangeven dat ze best wel wat meer zouden mogen betalen voor hun woning. 204 respondenten (21,4%) vinden dat ze te veel van hun inkomen kwijt zijn aan de huur, 248 (26,0%) vinden de huur nog altijd aan

Tabel 1: Energielabels van de woningen.

Energielabel	Aantal	Percentage
A	31	3,2
B	27	2,8
C	45	4,7
D	28	2,9
E	19	2,0
F	39	4,1
G	39	4,1
Ik weet het niet zeker	590	61,8
Ik weet niet wat een energielabel is	108	11,3
Ik wil het niet zeggen	28	2,9
Totaal	954	100

de hoge kant, terwijl ongeveer de helft (470 (49,3%)) de hoogte van de huur gemiddeld vindt. Slechts 14 huurders (1,5%) vinden de huur laag. Ook is er bij Haag Wonen in ieder geval 1 goudeerlijke huurder te vinden: die gaf aan echt veel te weinig te betalen voor al het woongenot.

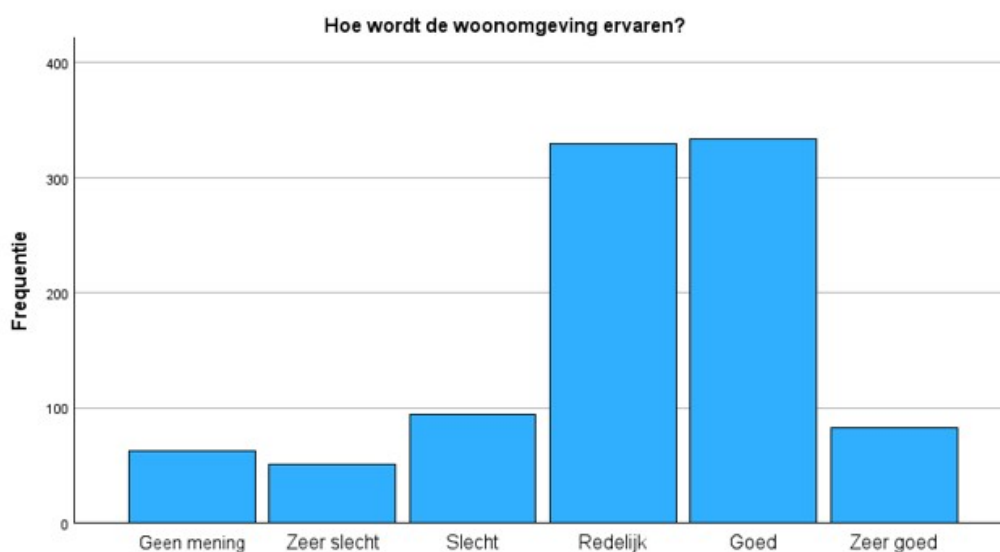


Figuur 9: Mening van de huurders over de hoogte van de huurprijs in verhouding tot het totale inkomen.

Resultaten vraag 9: Leefomgeving & Leefbaarheid

In vraag 9 vroegen we aan de hand van 9 subvragen/stellingen naar alles wat er zich om de woning afspeelt. Is het allemaal wel netjes op straat voor de woning? Voelt men zich veilig als men even naar de bakker op de hoek van de straat loopt? De antwoorden op deze en andere vragen (zie bijlage C voor het volledige overzicht) worden in deze sectie besproken.

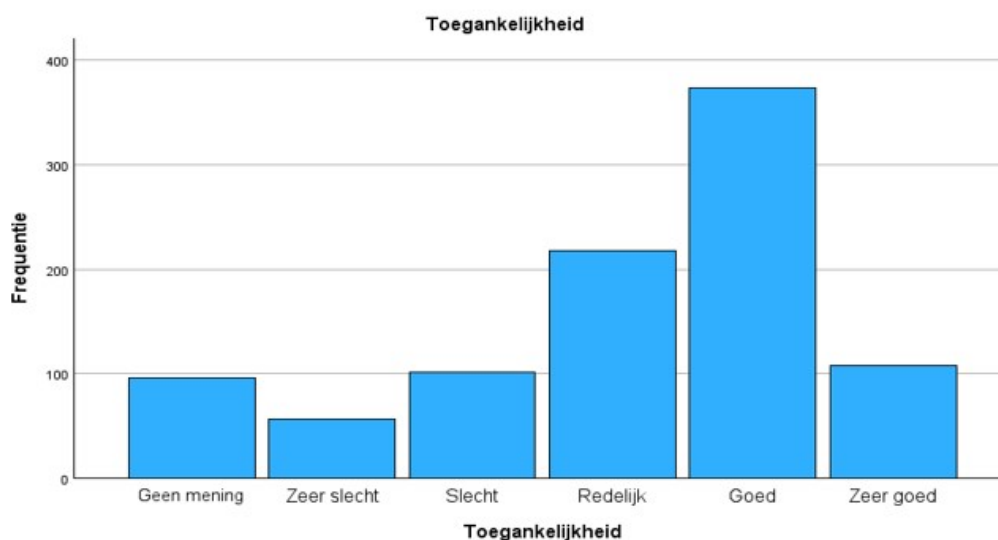
Allereerst vroegen we de huurders naar een algemene indruk die men heeft over de woonomgeving. In figuur 10 staat een overzicht van de reacties op de vraag “Ervaart u uw woonomgeving als prettig?” Gelukkig antwoordt een ruime meerderheid positief op deze vraag: redelijk (329 respondenten (34,5%)) en goed (334 respondenten (35,0%)) worden veruit het meest gegeven als antwoord en 83 respondenten (8,7%) ervaren hun omgeving zelfs als zeer prettig. 145 respondenten (15,2%) ervaren de woonomgeving als (zeer) slecht.



Figuur 10: Wordt de woonomgeving als prettig ervaren?

In het vervolg van vraag 9 vroegen we door op specifieke punten die met de woonomgeving te maken hebben. Om te beginnen vroegen we naar de toegankelijkheid van de woning, wat vooral van belang is voor mensen

die minder goed ter been of zelfs invalide zijn. We noemden ook dat deze vraag vooral voor deze mensen relevant is, maar zoals te zien is in figuur 11 heeft toch bijna iedereen een mening gegeven op dit punt. Wat je dan zou verwachten, komt inderdaad uit: voor de meeste mensen van goede gezondheid is de woning doorgaans goed toegankelijk. Achteraf gezien is een vraag die meer toegespitst is op een specifieke doelgroep niet op z'n plaats in een algemene enquête.

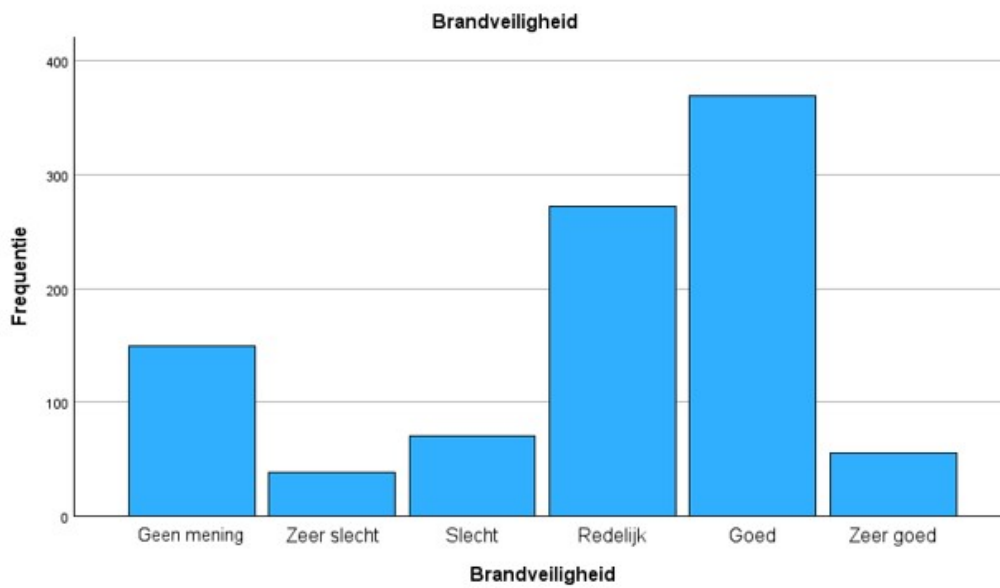


Figuur 11: Hoe toegankelijk is de woning?

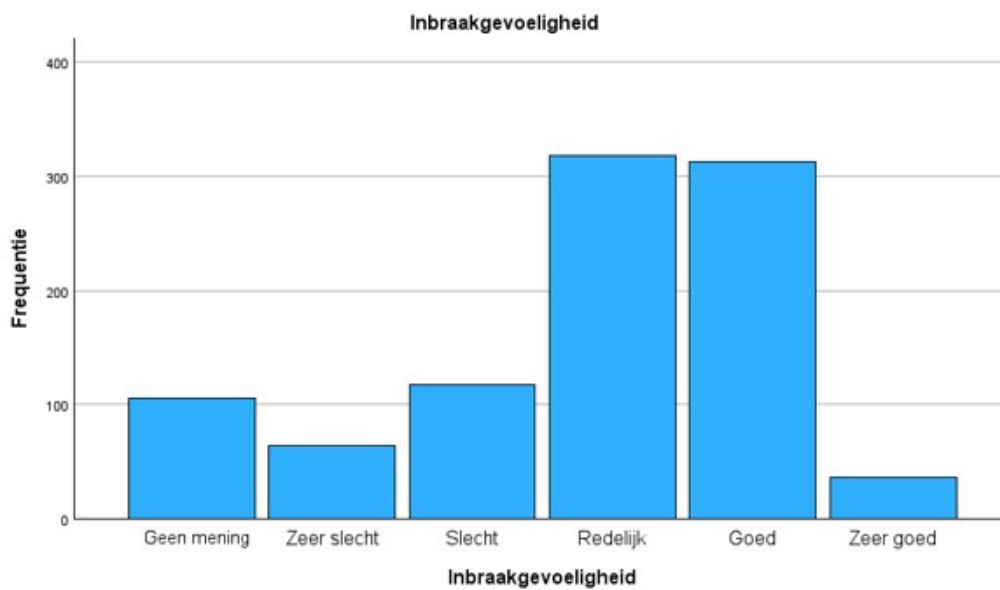
We vroegen vervolgens naar brandveiligheid (figuur 12). De meeste huurders vinden die goed (369 (38,7%)) of zeer goed (55 (5,8%)). 272 huurders (28,5%) zijn redelijk tevreden. Een klein aantal huurders is ontevreden: 70 huurders (7,3%) vinden de woning niet brandveilig, 38 (4,0%) vinden haar zelfs zeer onveilig.

Wat inbraakgevoeligheid (figuur 13) betreft zien we eenzelfde beeld. Ook hier is de meerderheid positief: 318 respondenten (33,3%) vinden de woning redelijk beschermd tegen inbraak, 313 vinden dat het goed (32,8%) gaat wat dit betreft, wat 26 (3,8%) huurders betreft ziet het er zelfs zeer goed uit. 117 huurders (12,3%) vinden de woning inbraakgevoelig en 64 huurders (6,7%) verwachten ieder moment ongewenst bezoek.

We vroegen ook naar het gevoel van veiligheid rondom de woning in het algemeen en ook dat laat eenzelfde beeld zien (figuur 14). De groep huurders die zich veilig voelt is het grootst: 357 huurders voelen zich veilig



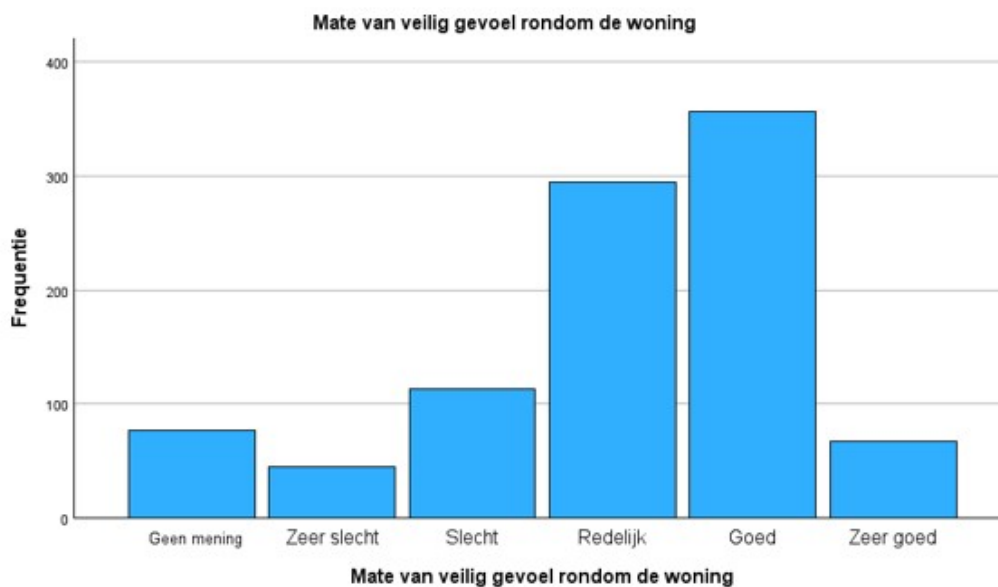
Figuur 12: Hoe ervaren huurders de brandveiligheid van hun woning?



Figuur 13: Hoe is het volgens de huurder met de inbraakgevoeligheid van de woning?

(37,4%), 67 huurders (7,0%) zelfs zeer veilig. 295 huurders (30,9%) voelen zich redelijk veilig. 113 huurders (11,8%) voelen zich niet veilig, 45

(4,7%) voelen zich zeer onveilig.

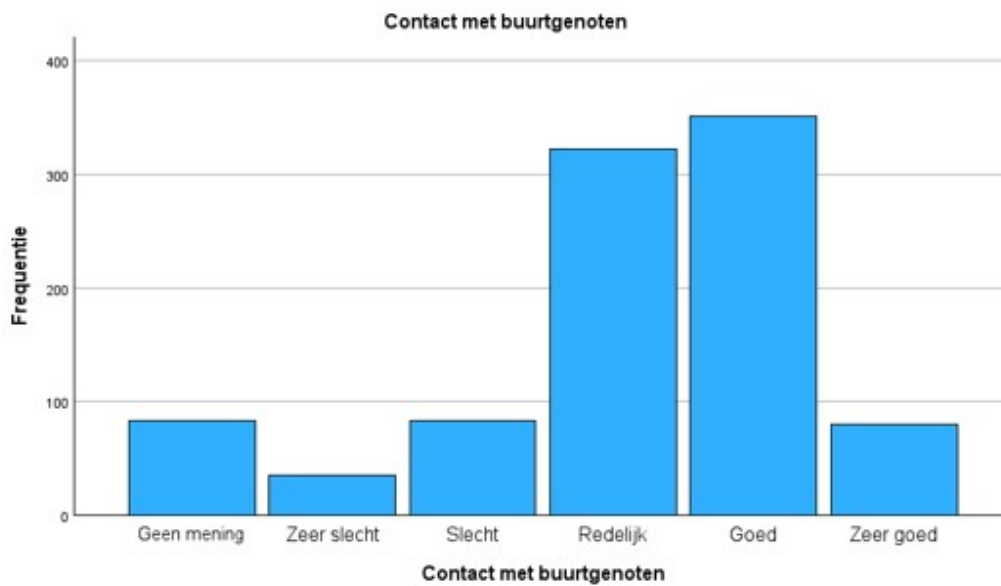


Figuur 14: De mate waarin huurders zich veilig voelen rondom de woning.

Ook over het contact met burens en anderen in de omgeving (figuur 15) is men gelukkig tevreden: de meeste mensen hebben redelijk (322 (33,8%)), goed (351 (36,8%)) of zeer goed (80 (8,4%)) contact met buurtgenoten, maar 83 mensen (8,7%) hebben slecht contact met omwonenden en voor de 35 mensen (3,7%) die zeer slecht contact zeggen te hebben met de burens hopen we vooral dat alles vreedzaam blijft verlopen.

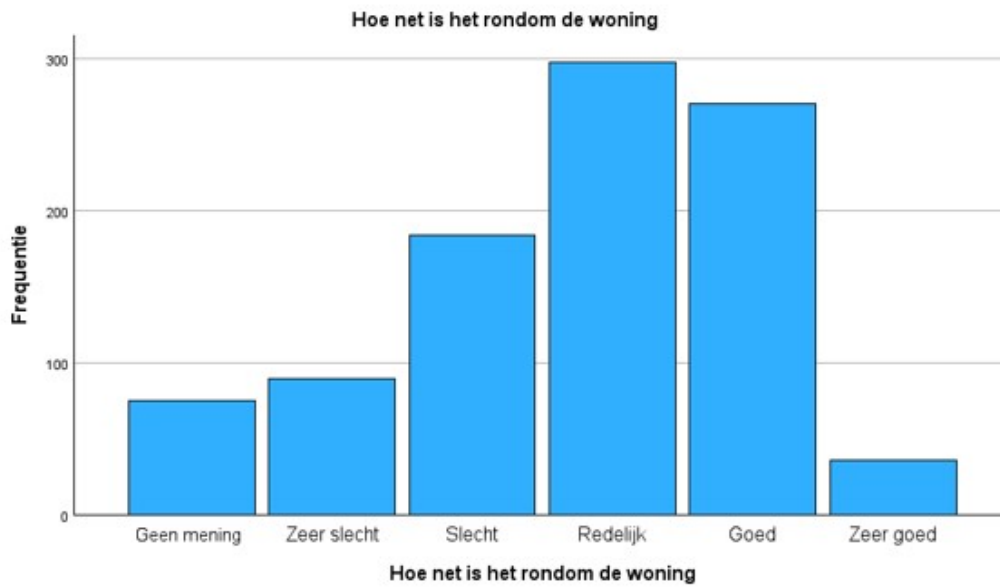
We vroegen naar de netheid rondom de woning en daar zien we een iets ander beeld. Hoewel men in z'n algemeenheid vrij positief lijkt over de leefomgeving, is men op dit punt veel kritischer, zie figuur 16. 274 huurders (28,7%) zijn niet tevreden en van hen vinden 90 mensen (9,4%) dat het zeer slecht gesteld is met de netheid rondom de woning. 207 huurders (32,2%) zijn tevreden, slechts 36 van hen (3,8%) zeggen in een zeer nette omgeving te wonen. 298 mensen (31,2%) beoordelen de netheid als gemiddeld.

Laten we deze sectie positief afsluiten door naar figuur 17 te kijken. We vroegen huurders naar hun mening over voorzieningen in de buurt: zijn de winkels, de huisarts, de kapper en het OV in de buurt? Gelukkig lijkt dat zo te zijn. De voorzieningen in de buurt zijn goed volgens 442 huurders

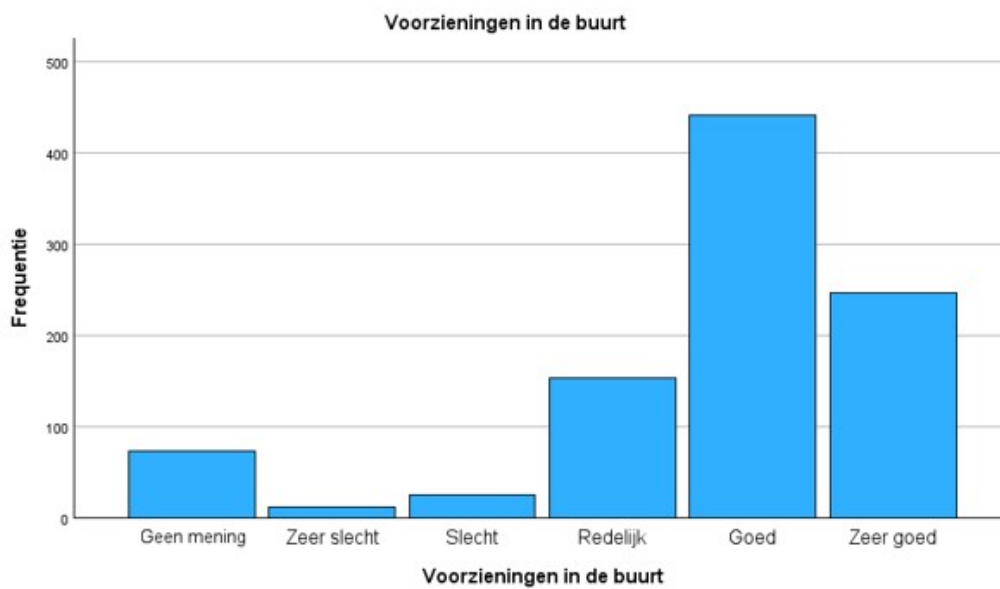


Figuur 15: Hoe ervaren huurders het onderlinge contact met buurtgenoten?

(46,3%), zeer goed volgens 247 huurders (25,9%) en nog redelijk volgens 153 huurders (16,0%). 26 mensen (2,7%) zijn niet enthousiast, terwijl 12 mensen (1,3%) veel missen in hun omgeving. Het blijkt hier voornamelijk te gaan om huurders in de Schilderswijk en Wateringse Veld.



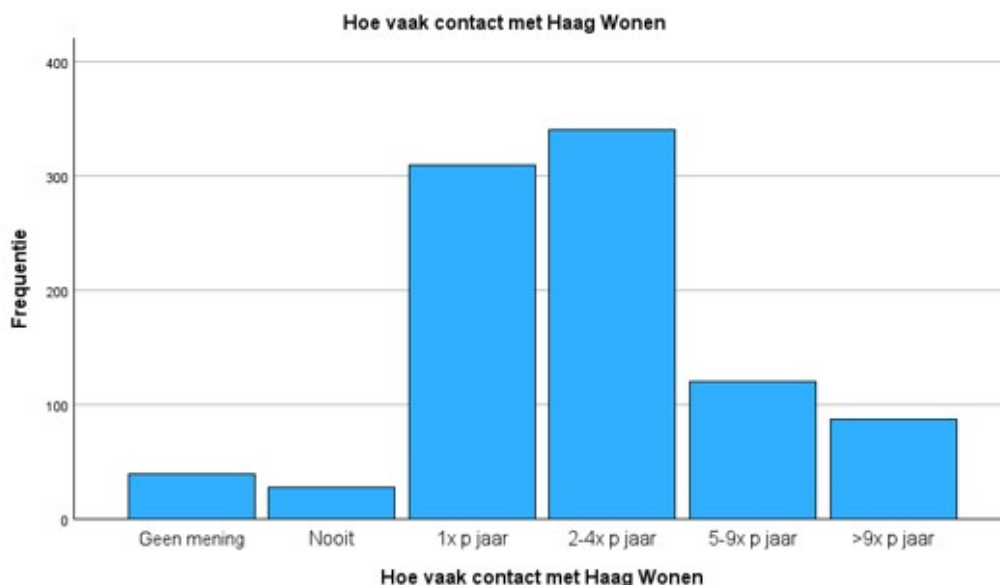
Figuur 16: Hoe ervaren huurders de netheid rondom de woning?



Figuur 17: Hoe is het met de voorzieningen in de buurt?

Resultaten vraag 10 t/m 13: Kwaliteit dienstverlening

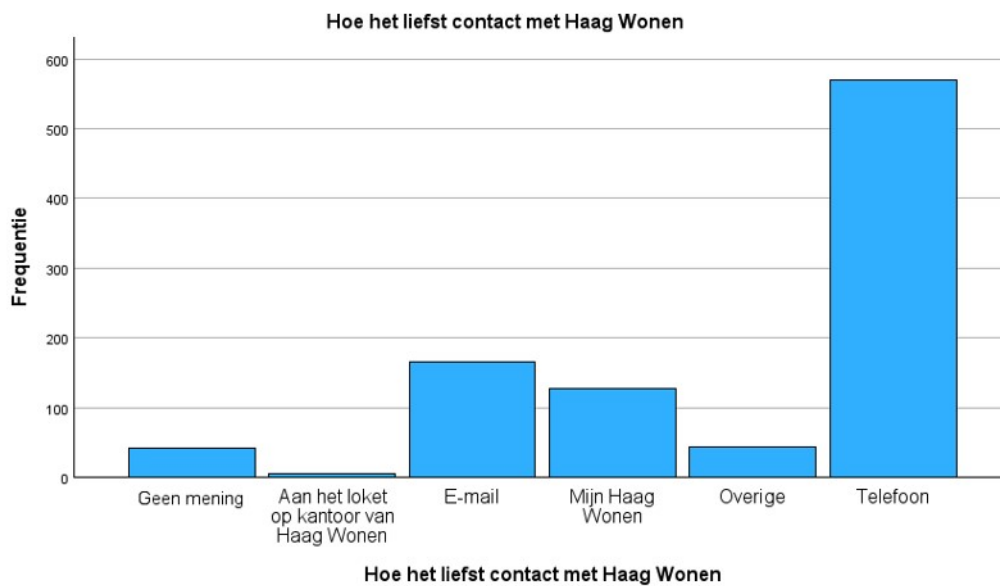
Het deel van de enquête dat over de dienstverlening ging (zie bijlage D), begonnen we door te vragen naar de frequentie van het contact met Haag Wonen (vraag 10) en de manier waarop contact wordt gelegd, bijvoorbeeld via de telefoon of aan het loket (vraag 11). In figuur 18 zien we dat de meeste mensen op z'n minst eenmaal per jaar contact hebben met Haag Wonen en de meeste mensen nog wel vaker. In figuur 19 valt op dat veruit de meeste mensen via de telefoon contact hebben met Haag Wonen. Hoewel Haag Wonen begrijpelijkerwijs meer mensen de digitale route ziet bewandelen, lijkt het er sterk op dat de telefoon als communicatiemiddel nog lang niet te vervangen is.



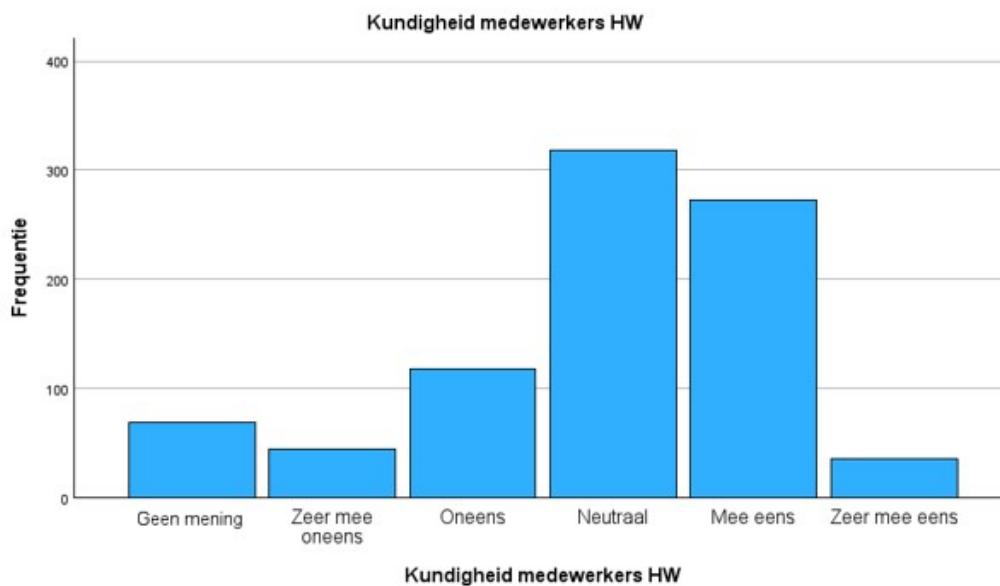
Figuur 18: Hoe vaak hebben de huurders contact met Haag Wonen?

In vraag 12 legden we de huurders 6 stellingen voor waarmee we meer te weten willen komen over hoe het contact met Haag Wonen gewaardeerd wordt. Er is besloten het kleine groepje huurders dat in vraag 10 aangaf nooit contact met Haag Wonen te hebben, niet mee te nemen in de analyse. Voor vraag 12 werken we daardoor met een groep van 858 respondenten.

Twee van de zes stellingen gingen over de medewerkers van Haag Wonen

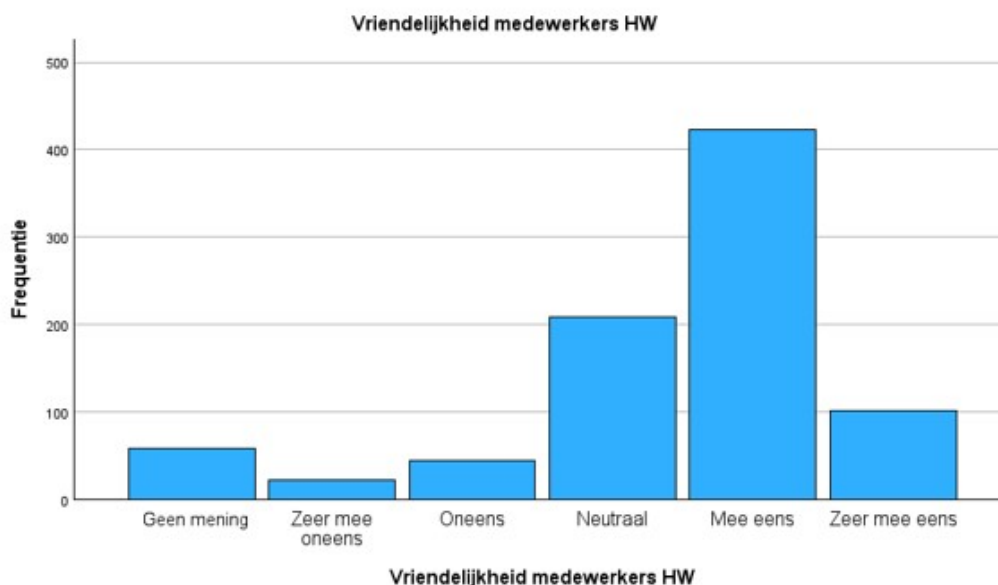


Figuur 19: Hoe hebben de huurders het liefst contact met Haag Wonen?



Figuur 20: Hoe kundig zijn de medewerkers van Haag Wonen?

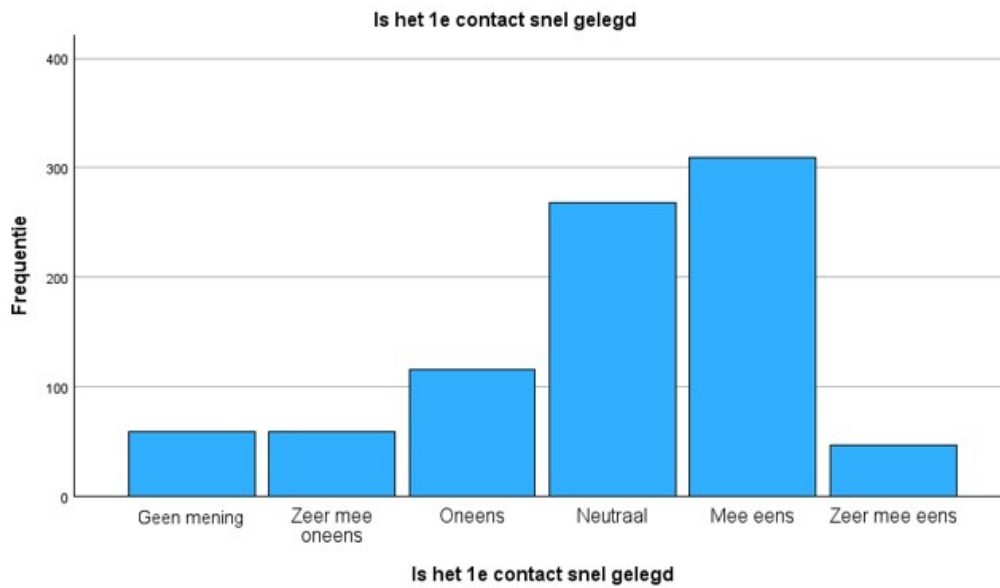
zelf. Zijn de medewerkers van Haag Wonen kundig, dus weten ze waar ze het over hebben (figuur 20) en zijn de medewerkers vriendelijk (21)? Wat kundigheid betreft zijn duidelijk meer mensen positief dan negatief. 309



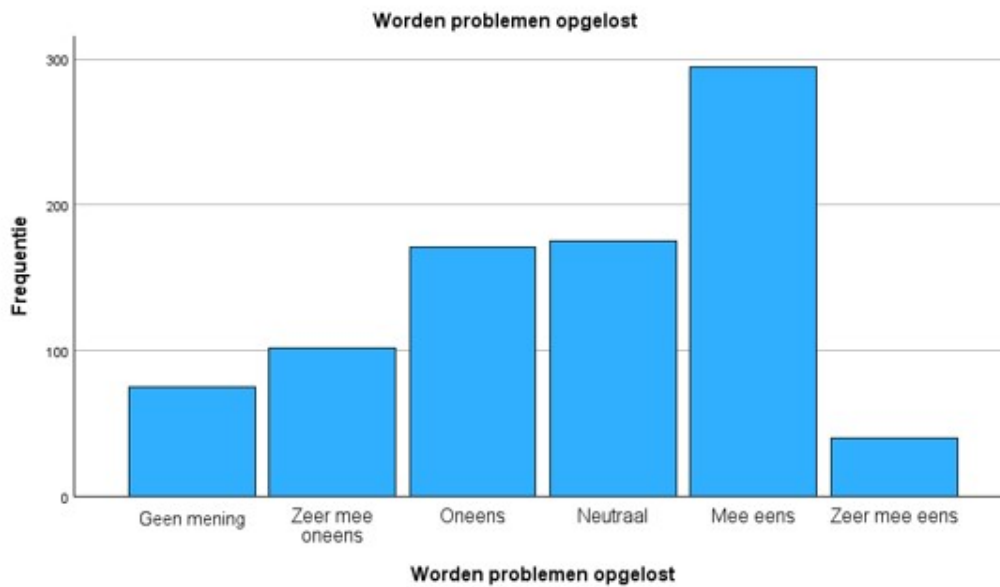
Figuur 21: Zijn medewerkers van Haag Wonen vriendelijk?

respondenten (36,0%) zijn positief (ze waren het eens of zeer eens met de stelling), ongeveer de helft van dit aantal, namelijk een groep van 162 respondenten (18,9%) was negatief (ze waren het niet eens met de stelling of het er zeer mee oneens). De grootste groep was neutraal: 318 respondenten (37,1%) zijn positief noch negatief wat betreft de kundigheid van medewerkers van Haag Wonen. Verder lijken er aardige, beschaafde mensen te werken bij Haag Wonen. Een grote meerderheid van 524 mensen (61,1%) is positief, waar 208 mensen (24,2%) een neutraal oordeel gaven en 67 mensen (7,8%) vinden dat de medewerkers vriendelijker mogen zijn.

Drie stellingen gingen over het oplossen van problemen door Haag Wonen. Allereerst vroegen we of het eerste contact met Haag Wonen snel gelegd is. Het gaat hierbij om wachttijden aan de telefoon of een snelle reactie op een verzonden e-mail. In figuur 22 zien we dat 356 respondenten (41,5%) vinden dat het eerste contact snel tot stand komt, 175 huurders (20,4%) hebben moeite om snel in contact te komen met Haag Wonen en 268 (31,2%) respondenten hebben neutraal gereageerd op de stelling. We probeerden vervolgens te peilen of problemen die gemeld worden überhaupt wel worden opgelost. Hoewel in figuur 23 te zien is dat 335 mensen (39,1%) vinden dat gemelde problemen worden opgelost, zijn er 273 huurders (31,8%) die vinden dat dat niet het geval is. Van deze groep vinden 102 mensen (11,9%) zelfs dat problemen absoluut niet

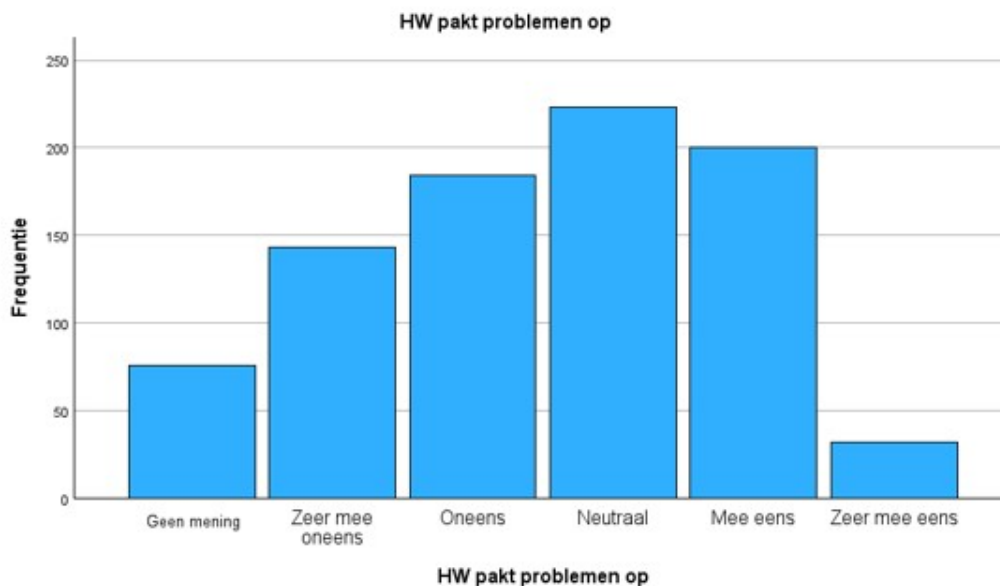


Figuur 22: Is het eerste contact met Haag Wonen snel gelegd?



Figuur 23: Worden gemelde problemen opgelost door Haag Wonen?

opgelost worden. 175 mensen (20,4%) staan hier neutraal in. De reacties op de stelling "Problemen die ik aankaart bij Haag Wonen worden snel aangepakt, ik hoef er zelf niet achteraan te gaan." staan in figuur 24. Maar

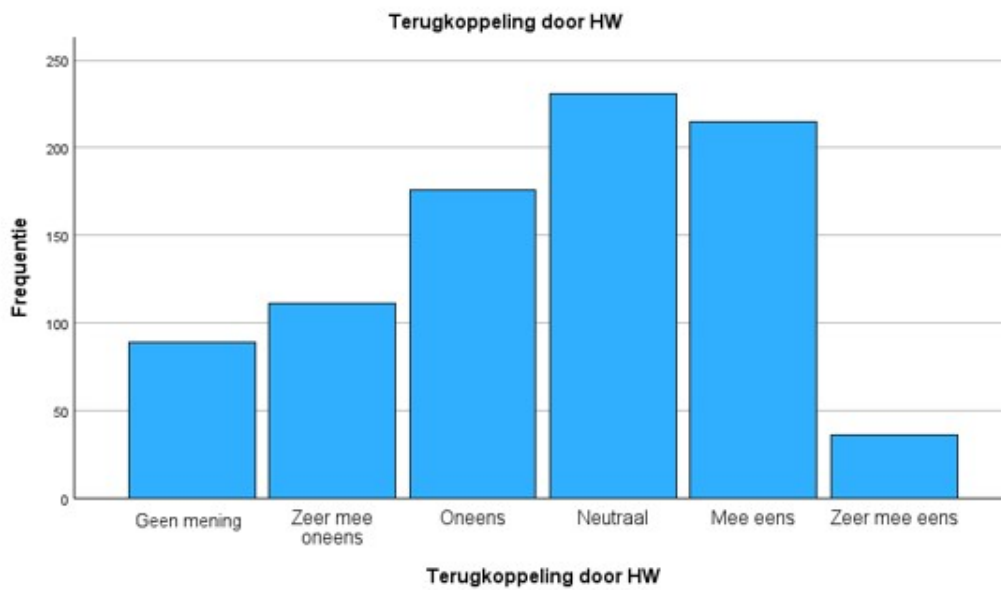


Figuur 24: Worden gemelde problemen snel opgelost door Haag Wonen zonder dat de huurder er zelf achteraan moet blijven gaan?

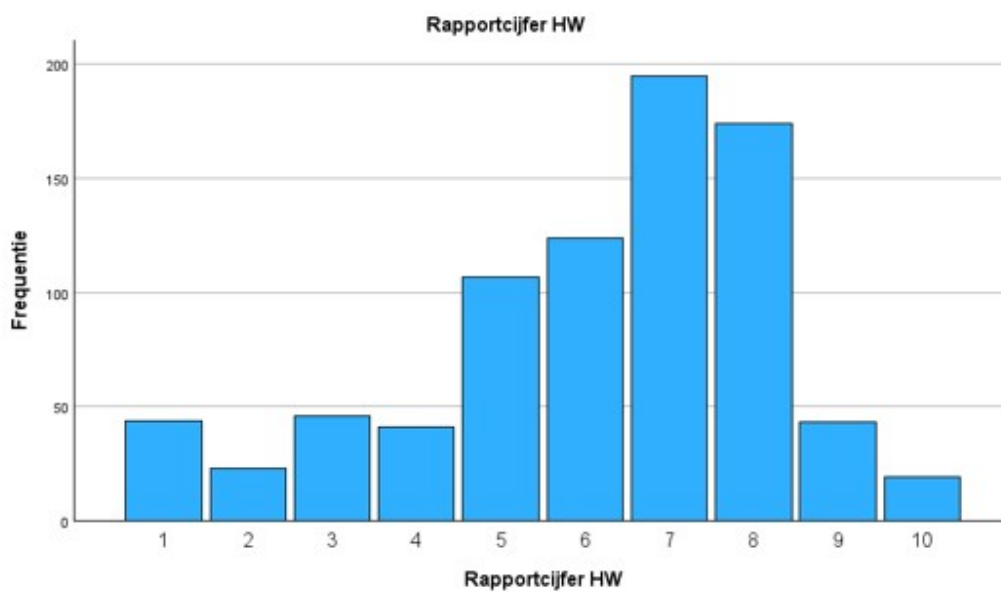
liefst 184 mensen (21,4%) zijn het hier mee oneens, 143 mensen (16,7%) zijn het er zelfs zeer mee oneens: in totaal bijna 4 op de 10 mensen die vinden dat je moet blijven pushen om wat gedaan te krijgen. 223 mensen (26,0%) zijn neutraal, slechts 232 mensen (27,0%) zijn positief.

Via de laatste stelling vroegen we of huurders een terugkoppelingen krijgen van Haag Wonen op hun vragen of klachten. Zie figuur 25. 287 mensen (33,4%) zijn het hier niet mee eens, 251 mensen (29,3%) wel, 231 mensen (26,9%) hebben neutraal geantwoord.

In de laatste vraag vroegen we de respondenten om de dienstverlening van Haag Wonen te beoordelen en ze een rapportcijfer te geven. In figuur 26 zien we terug hoe vaak ieder cijfer uitgedeeld is. Het gemiddelde rapportcijfer (over 816 respondenten) voor de dienstverlening van Haag Wonen is 6,1. 261 mensen (32,0%) geven Haag Wonen een onvoldoende. 154 mensen (18,9%) geven zelfs een zware onvoldoende (4 of lager). 575 mensen (68,0%) geven Haag Wonen een voldoende. Dat zijn beduidend minder positieve cijfers dan Haag Wonen in de Jaarstukken 2022 aangaf te hebben gekregen van huurders. Daar heeft men het over 63% van de huurders die Haag Wonen een 8 of hoger gaven en slechts 12% die een onvoldoende gaven. Overigens kwalificeerde Haag Wonen deze 12% al als



Figuur 25: Krijgen huurders een terugkoppeling van Haag Wonen op hun vragen of klachten?



Figuur 26: Welk rapportcijfer krijgt de dienstverlening van Haag Wonen van de huurders?

“te hoog”. Nu zullen er ongetwijfeld verschillen zijn tussen de vraagstelling in ons onderzoek en dat van Haag Wonen, maar de verschillen zijn wel erg groot.

Over het open veld en e-mailadressen

Na de laatste vraag van de enquête was er nog een mogelijkheid voor huurders om hun e-mailadres achter te laten. Dat kon voor 2 verschillende doeleinden: ten eerste om je op te geven voor onze nieuwsbrief, ten tweede om aan te geven dat je benaderbaar bent voor eventueel vervolgonderzoek dat nog plaats gaat vinden naar aanleiding van de resultaten van de enquête. Natuurlijk was het opgeven van je e-mailadres optioneel. We zijn erg blij dat 289 huurders zich hebben aangemeld voor de nieuwsbrief van de HOHW. Daarnaast gaven maar liefst 326 mensen hun e-mailadres op, zodat we hen kunnen bereiken voor vervolgonderzoek. Het is ontzettend belangrijk voor ons om meer huurders van Haag Wonen te kunnen bereiken en dit resultaat helpt ons daar enorm bij.

De laatste pagina van de enquête bevatte een zogenaamd open veld waarin men indien gewenst een opmerking kwijt kon. We hadden niet verwacht dat daar vrij massaal gebruik van is gemaakt: 298 huurders maakten van deze mogelijkheid gebruik. Al deze commentaren met vooral veel concrete voorbeelden van problemen waar men tegenaan loopt, zijn gelezen, gedocumenteerd, geanonimiseerd en gecategoriseerd. Iedere reactie is voorzien van een categorie zodat we later wat makkelijker voorbeelden van problemen op bepaalde gebieden sneller terug kunnen vinden. De gebruikte categorieën zijn: dienstverlening, geluidsoverlast, onbeschoft, onderaannemers, onderhoud, woonomgeving, HOHW. Bij een aantal schrijvende reacties zullen we navraag doen bij de huurder of we de reactie en contactgegevens door mogen geven aan Haag Wonen.

Slotopmerking over wat er nog meer met de data kan

De hier gepresenteerde resultaten komen voort uit simpele analyses van de data. Er kan waarschijnlijk nog veel meer nuttige informatie uit de data gehaald worden. Zo zouden we interacties tussen verschillende variabelen kunnen bekijken. Om een voorbeeld te geven: hangt het oordeel over de kwaliteit van de woning samen met hoelang men al in de woning

woont? Het is denkbaar dat bij het betrekken van een woning deze net is opgeknapt door Haag Wonen en daardoor beter wordt beoordeeld door een nieuwe huurder dan een woning waar al jaren niets aan gedaan is. We hebben de data om dit soort zaken verder te onderzoeken. Om nu snel aan de slag te kunnen gaan met de resultaten van de enquête laten we het voorlopig hierbij, maar het zou kunnen dat er in de toekomst nog meer gedaan wordt met de gegevens. In dat geval krijgt dit verslag natuurlijk een update.

Conclusies

Nu de resultaten gepresenteerd zijn, is de logische vervolgvraag natuurlijk: wat moeten we met al deze gegevens? Hoe trekken we hier conclusies uit en wat moet de HOHW er vervolgens mee doen?

Een paar opmerkingen over interpretatie

Hoe moet je alle resultaten van de enquête interpreteren? Het is waarschijnlijk verstandig conservatief te zijn en niet te snel vergaande conclusies te trekken. Wellicht is het goed om de volgende punten in het achterhoofd te houden:

- een *mening* is geen *feit*. Wanneer wij bijvoorbeeld vragen naar de staat van onderhoud van de woning (zie figuur 5), dan krijgen we een *mening* van de huurders en geen *feitelijk* verslag over de staat van onderhoud. Dergelijke verslagen over de staat van onderhoud van woningen van Haag Wonen bestaan overigens ook niet, dus misschien is de *mening* van de huurder wel de beste manier om een indruk te krijgen van de *feitelijke* staat van de woning;
- we kunnen geen causale verbanden uit de data halen. Dat wil zeggen dat als iets goed of slecht beoordeeld wordt, we niet zomaar kunnen zeggen dat Haag Wonen of een aannemer die ingehuurd wordt om bijvoorbeeld een muur te schilderen, het goed of slecht gedaan heeft. Er kunnen heel veel redenen zijn waarom iets goed of slecht beoordeeld wordt;
- er is gekozen om een 5-puntsschaal te gebruiken. Het is duidelijk dat de 4 categorieën anders dan de middelste als positief of negatief geïnterpreteerd moeten worden, maar de status van de middelste/neutrale categorie is soms moeilijk te interpreteren. Uit allerlei

onderzoek ² blijkt dat de de 5-puntsschaal waarschijnlijk de beste keuze is;

- de grofweg 1.000 huurders die gereageerd hebben op de enquête zouden niet representatief kunnen zijn voor alle circa 22.000 huurders van Haag Wonen. Wat het aantal respondenten betreft hoeven we daar niet bang voor te zijn. Qua leeftijd van de respondenten lijken we een zeer goede representatie te hebben in de reacties, zie figuur 1. Op andere punten is het moeilijker in te schatten hoe representatief we zijn. Kijkend naar 4 zou je zeggen dat de Schildersbuurt aardig vertegenwoordigd is, maar zoals eerder vermeld zou je op veel meer reacties moeten hopen uit die wijk. Al met al lijken we toch echt wel een representatieve steekproef te hebben.

Nogmaals: we moeten al met al voorzichtig zijn met het trekken van conclusies. Nou is het zo dat de HOHW een organisatie is die bestaat uit een paar vrijwilligers met ondersteuning van 1 of 2 professionals. Wat dat betreft zijn onze mogelijkheden beperkt en is het geen gek idee we ons te focussen op de zaken die het meest in het oog springen. Een goede drogreden dus om ons met allerlei zaken niet bezig te houden, ook al zouden we ons misschien wel met alles bezig willen houden. We besluiten vooral aan de slag te gaan met de zaken die op grotere schaal mis lijken te gaan. Dat wil absoluut niet zeggen dat dingen die niet op grote schaal fout lijken te gaan, niet onze aandacht verdienen. Neem bijvoorbeeld het geval "Onderhoud van de woning" (figuur 5). De oordelen van de huurders zijn overwegend positief. Betekent dit dat het met het onderhoud van de woningen goed zit? Los van het feit dat het om het oordeel gaat van huurders en geen feitelijke rapportage is over de staat van onderhoud van woningen, kun je je afvragen of het een goed resultaat is dat "slechts" 1 op de 5 huurders aangeeft in een slecht onderhouden woning te wonen. Is een goed onderhouden woning immers niet iets waar iedere huurder recht op heeft? Je mag hopen dat dat zo is. Maar laten wij als HOHW ons eerst bezighouden met wat er het meest in het oog springt, zonder te vergeten dat we daarmee mensen met serieuze problemen tekort doen. Dat we dan mensen tekort doen, blijkt ook uit de vele reacties die we gehad hebben op het open veld aan het einde van de enquête.

²De auteur wil u er niet mee lastigvallen, maar vraag gerust naar meer informatie op dit punt.

Wat valt het meest op?

Laten we per onderdeel van de enquête nagaan wat vooral opvalt.

Situatie: er zijn kanttekeningen te plaatsen, maar we lijken een steekproef te hebben die redelijk representatief is voor de hele groep van van alle huurders van Haag Wonen. Met andere woorden: we denken dat de ca. 1000 huurders die gereageerd hebben op de enquête een “behoorlijk” globaal beeld geven van wat “de” huurders van Haag Wonen vinden. De resultaten van deze enquête kunnen niet terzijde geschoven worden als onzin;

Kwaliteit woning & betaalbaarheid: de overgrote meerderheid van de huurders lijkt tevreden over het onderhoud van de woning. Ongeveer 20% van de huurders beoordeelt het onderhoud aan de woning als onvoldoende (figuur 5). 1 op de 3 huurders is niet tevreden wat betreft de warmte-isolatie (figuur 8), maar het is bekend dat Haag Wonen veel werk moet verzetten op dit punt in de komende 4 jaar. Meer dan 1 op de 3 respondenten geeft aan problemen te hebben met geluidsoverlast (figuur 7). Het onderhoud aan gemeenschappelijke ruimtes is ook voor ongeveer 1 op de 3 huurders onvoldoende (figuur 6). In de reacties op het open veld aan het einde van de enquête kregen we veel opmerkingen op dit punt;

Leefomgeving & Leefbaarheid: over de woonomgeving is men in z'n algemeenheid best tevreden, zie figuur 10. Het is niet onbelangrijk te melden dat Haag Wonen beperkte of zelfs geen invloed heeft op zaken die rondom de woning spelen. In het open veld aan het einde van de enquête wordt Haag Wonen nogal eens aangesproken op zaken als: “de glascontainer die om de hoek van de straat stond is verwijderd, waar moet ik mijn glazen afval nu kwijt?”. Dat is een terechte vraag van een huurder, maar niet één die Haag Wonen kan beantwoorden. Als we op dit punt iets moeten melden, is het wel dat dat de netheid rondom de woning negatiever wordt beoordeeld dan andere punten op het vlak “leefomgeving”: 28,7% is niet tevreden over de netheid rondom de woning (figuur 16);

Kwaliteit dienstverlening: op het vlak van dienstverlening lijken de grootste problemen te spelen. Het gemiddelde cijfer van 6,1 is al niet heel hoog en veel lager dan de 8+ waarnaar men zelf zegt te streven, maar 1 op de 3 respondenten vindt de kwaliteit zelfs onvoldoende. Dit aantal komt ook terug bij andere vragen die we over de dienstverlening stelden. Zo vindt 1 op de 3 respondenten dat Haag Wonen niet of niet goed terugkoppelt naar de huurder toe (figuur 25) en eenzelfde deel van

de respondenten is het niet eens met de stelling “Problemen die ik aankaart bij Haag Wonen worden opgelost.” (figuur 23). Ongeveer 4 op de 10 respondenten geeft aan dat Haag Wonen problemen niet goed oppakt en dat je er zelf achteraan moet blijven gaan (figuur 24). In de commentaren uit het open veld lezen we veel terug over zaken die misgaan op het vlak van dienstverlening: men lijkt vaak het idee te hebben dat problemen niet opgelost worden, zelfs wanneer ze meer dan eens gemeld worden.

Suggesties voor door de HOHW te ondernemen acties in 2024

Afgaande op bovenstaande lijken de grootste pijnpunten te liggen bij de volgende punten:

1. De dienstverlening van Haag Wonen: problemen worden niet goed aangepakt of zelfs helemaal niet opgelost. Zo ervaart ongeveer 1 op de 3 huurders dit en dat is hoe dan ook veel te veel;
2. Warmte-isolatie: 1 op de 3 huurders is ontevreden over de warmte-isolatie van de woning. Dat is vooral problematisch met de energieprijzen die nog altijd erg hoog zijn;
3. Geluidsisolatie: 1 op de 3 huurders is ontevreden over de geluidsisolatie van de woning;
4. Netheid rondom de woning: hoewel men in het algemeen tevreden lijkt over de woonomgeving, springt er wel bovenuit dat 3 op de 10 mensen vindt dat het netter moet rondom de woning.

We zullen sowieso aan de slag moeten met de vele negatieve oordelen over de kwaliteit van de dienstverlening. Het organiseren van een BestuursAdviesGroep (BAG), waarbij we in gesprek gaan met een grote groep huurders over een specifiek onderwerp, kan ons helpen een beter beeld te krijgen van wat er volgens de huurder allemaal fout gaat op dit gebied. Vervolgens kunnen we met de resultaten van de enquête en BAG in de hand het gesprek aangaan met Haag Wonen en moeten we naar oplossingen zoeken. Haag Wonen is overigens bezig met de ontwikkeling van een nieuw dienstverleningsconcept. De ontwikkeling en implementatie hiervan zullen waarschijnlijk jaren in beslag gaan nemen. Afwachten of dit

de problemen die huurders ervaren uiteindelijk oplossen, is wat ons betreft geen optie: die problemen treffen te veel huurders, zo blijkt uit deze enquête.

Op het punt van geluidsisolatie zouden we ook met huurders in gesprek moeten om een completer beeld te krijgen van de ernst van de problemen. De geluidsoverlast die uit gebrekkige isolatie voortvloeit, kan voor grote problemen zorgen, denk aan stress en slapeloze nachten en de gezondheidsproblemen die daaruit voortvloeien. We gaan in het bestuur bespreken hoe we dit aan gaan pakken.

Dat de warmte-isolatie van veel woningen te wensen overlaat is een bekend probleem. Vele duizenden woningen van Haag Wonen hebben een slecht energielabel. Haag Wonen is al voornemens de slechte labels in de komende jaren weg te werken. Op dit punt kunnen we waarschijnlijk weinig meer bereiken. Wat we kunnen gaan doen met de klachten over de netheid rondom de woning, moeten we met het hele bestuur nog even bekijken. Probleem hierbij gaat waarschijnlijk worden dat slechts een deel van de dingen die misgaan Haag Wonen aan te rekenen valt: rommel op de stoep of het pleintje om de hoek zullen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen.

Dankwoord

Kort nadat ik (de auteur van dit document) in 2023 begonnen was als aspirant-bestuurslid van de HOHW, kwam ik met het idee een enquête onder de huurders te houden. Als initiatiefnemer kan ik alleen maar dankbaar zijn voor alle steun van iedereen die heeft meegeholpen, want zoiets als dit doe je niet alleen.

Allereerst wil ik Haag Wonen en met name Arthur Lemaître bedanken. Je kan een paar vragen bedenken, opschrijven en er een enquête van maken, maar als vervolgens niemand haar onder de ogen krijgt, had je je al die moeite kunnen besparen. Via het e-mailbestand van Haag Wonen hebben we dusdanig veel reacties gekregen, dat we er iets van geleerd hebben en er ook echt conclusies aan mogen verbinden. Arthur is sowieso altijd behulpzaam en een fijn aanspreekpunt voor ons als huurdersorganisatie

Dank aan Ron Weil van HuurdersOrganisatie Nijkerk die hun enquête als voorbeeld doorgestuurd heeft. Dank aan Wim Struik van Huurdersbelang Delden voor het fijne telefoongesprek met goede adviezen. Dank aan Joop Kuipers van Stichting Huurdersraad Hardinxveld-Giessendam voor het doorsturen van hun enquête. Voor een beginnend vrijwilliger bij een huurdersorganisatie is het goed om te zien dat er nog veel meer mensen zijn die er iets moois van proberen te maken. Hopelijk kunnen we elkaar in de toekomst vaker helpen. De problemen die huurders treffen overstijgen doorgaans lokale situaties.

Dan zijn er natuurlijk nog de mensen binnen de HOHW die geholpen hebben door commentaar te geven op de tussenversies van de enquête. Ik ben blij met iedereen die naar de enquête gekeken heeft en mij heeft laten weten dat het ding werkte (of niet), maar ik zou vooral (in willekeurige volgorde) Loes, Fred, Inge en Miriam willen noemen voor het inhoudelijke commentaar.

Veel dank aan de vele huurders die de moeite hebben genomen het (hele) ding in te vullen! We proberen er wat van te maken, maar dat kunnen

we niet zonder jullie inbreng. Jullie hebben ons niet alleen geholpen met het invullen van de enquête, maar een groot deel van jullie heeft ook aangegeven open te staan voor verder contact met de HOHW. Dat helpt ons niet alleen in ons "werk", maar het motiveert ons enorm om ons te blijven inzetten voor alle huurders.

Ik wil eindigen met het volgende. Veel mensen (ongeveer 1/3 van alle respondenten) hebben de moeite genomen een boodschap achter te laten in het open veld van de enquête. In de laatste interne testversie van onze enquête was dit veld niet aanwezig, ik heb het uiteindelijk toegevoegd "omdat je het wel vaker ziet in een enquête". Ik had absoluut geen rekening gehouden met de hoeveelheid en lengte van de berichten. Ik heb uiteindelijk alle circa 300 berichten gelezen en gedocumenteerd. Op deze berichten kun je geen statistiek loslaten en er komen dus ook geen mooie plaatjes uit, maar het is duidelijk dat wat er ook uit de statistieken blijkt, er veel huurders zijn die tegen enorme, soms zelfs schrijnende problemen aanlopen. De HOHW kan en mag niet voor ieder enkel probleem van een huurder aan de bel trekken. Dat is ook wettelijk zo vastgelegd. Maar al deze berichten helpen ons wel een beeld te vormen van de grootste problemen waar huurders mee kampen. We gaan daarmee aan de slag voor zover we kunnen, maar het is *enorm* belangrijk dat we dit z'n allen doen. De HOHW kan huurders helpen, maar vooral waar huurders zich gezamenlijk inzetten voor hun eigen belangen, bijvoorbeeld door het opzetten van een bewonerscommissie.

Bijlage A

Situatie

Om een indruk te krijgen van de huurders die op onze enquête reageren, vragen wij om te beginnen naar wat algemene informatie over u en uw woonsituatie.

1 *Tot welke leeftijdscategorie behoort u? Kies één van de volgende antwoorden:*

- 18-25 jaar
- 26-35 jaar
- 36-45 jaar
- 46-55 jaar
- 56-65 jaar
- 66-75 jaar
- 76 jaar en ouder

2 *Woont u in een sociale huurwoning (uw **kale** huur, d.w.z. de huur zonder bijkomende kosten voor bijvoorbeeld gas, water en licht, is €806,06 of lager) of in een woning in de vrije sector (uw **kale** huur bedraagt meer dan €806,06)? Kies één van de volgende antwoorden:*

- Sociale huurwoning
- Woning in de vrije sector

3 *In wat voor type woning woont u? Kies één van de volgende antwoorden:*

- appartement/portiekflat/galerijflat
- gezinswoning
- seniorenwoning
- groepswoning voor ouderen
- Overige

4 *Hoelang woont u in uw huidige woning? Kies één van de volgende antwoorden:*

- Korter dan 1 jaar
- 1-3 jaar
- 4-10 jaar
- 11-15 jaar
- Langer dan 15 jaar

5 *In welke buurt woont u? Kies één van de volgende antwoorden:*

- Archipelbuurt/Willemspark
- Belgisch Park
- Bezuidenhout
- Bouwlust
- Centrum
- Duinoord
- Kijkduin/Ockenburgh
- Laakkwartier
- Leyenburg
- Loosduinen
- Mariahoeve
- Marlot

- Moerwijk
- Morgenstond
- Meer en Bos/Bohemen
- Oostbroek
- Rustenburg
- Scheveningen
- Schildersbuurt
- Spoorwijk
- Statenkwartier
- Stationsbuurt
- Transvaal
- Uithof
- Valkenboskwartier/Heesterbuurt
- Vrederust
- Vruchtenbuurt
- Waldeck
- Wateringse Veld
- Zeeheldenkwartier

Bijlage B

Kwaliteit woning & betaalbaarheid

Als huurder van Haag Wonen heeft u recht op een woning zonder grote gebreken die bovendien betaalbaar is. U bent zelf verantwoordelijk voor dagelijks onderhoud. Denk aan een nieuwe wc-bril, een leertje in de kraan, vloerbedekking en het schilderen of behangen van binnenmuren. Haag Wonen is verantwoordelijk voor groot onderhoud aan de woning, denk hierbij aan zaken als:

- Sterk tochtende ramen waarbij een simpele tochtstrip geen oplossing meer biedt;
- Houtrot in raamkozijnen of een balkonvloer;
- Schimmel of vochtplekken door vochtdoorslag of lekkage;
- Scheuren en/of losse stenen in de gevel, plafonds en muren;
- Lekkages van dak en dakgoot;
- Ernstige wateroverlast op balkon;
- Slecht sluitende deuren en ramen, versleten hang- en sluitwerk;
- Buitenschilderwerk, schilder- en stucwerk in het trappenhuis.

De volgende vragen en stellingen die we u voorleggen gaan hierover.

6 *Wat is uw mening over de volgende zaken met betrekking tot de kwaliteit van de woning? Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:*

- **Het onderhoud aan mijn woning is:**
(*Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed*)
- **De warmte-isolatie van mijn woning is:**
(*Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed*)
- **De geluidsisolatie van mijn woning is:**
(*Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed*)
- **Het onderhoud aan gemeenschappelijke ruimtes (bijv. trappenhuis, portiek) is:** (*Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed*)

7 *Wat vindt u van de hoogte van de huur van de woning als u kijkt naar het inkomen van uw huishouden? Het gaat er hierbij om wat u zelf vindt, maar om een idee te geven: het Nibud vindt dat je eigenlijk niet meer dan de helft van je inkomen kwijt zou moeten zijn aan vaste lasten (huur, gas, elektriciteit, water, telefoon, tv, internet, verzekeringen, onderwijs en vervoer).*

- **Dan is de huur van mijn woning:**
(*Te hoog/Hoog/Gemiddeld/Laag/Te laag*)

8 *Wat is het energielabel van uw woning? Kies één van de volgende antwoorden:*

- A
- B
- C
- D
- E
- F
- G
- Ik weet het niet zeker.
- Ik weet niet wat een energielabel is.

Bijlage C

Leefomgeving & Leefbaarheid

Om prettig te kunnen wonen is het niet alleen belangrijk dat de woning van goede kwaliteit en betaalbaar is, maar moet de woonomgeving veilig en prettig aanvoelen. Om een idee te krijgen van de kwaliteit van de woonomgeving van de huurders van Haag Wonen stellen we u de volgende vragen.

9 *Wat is uw mening over uw woonomgeving wat betreft de volgende punten? Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:*

- **Ervaart u uw woonomgeving als prettig?**
(Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed)
- **De toegankelijkheid van mijn woning (vooral belangrijk voor ouderen en mensen met een handicap) is:**
(Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed)
- **De brandveiligheid van mijn woning is:**
(Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed)
- **De inbraakgevoeligheid van mijn woning is:**
(Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed)
- **De mate waarin ik mij veilig voel rondom mijn woning is:**
(Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed)
- **Het onderlinge contact met buurtgenoten is:**
(Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed)
- **De netheid rond mijn woning is:**
(Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed)

- **De verlichting van achterpaden is:**
(*Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed*)
- **De voorzieningen in de buurt (bijv. winkels, openbaar vervoer) zijn:**
(*Zeer slecht/Slecht/Redelijk/Goed/Zeer goed*)

Bijlage D

Kwaliteit dienstverlening

In het laatste groepje vragen van deze enquête zijn we benieuwd naar uw mening over de dienstverlening van Haag Wonen. Hoe ervaart u het contact met Haag Wonen? Wordt u snel en goed geholpen als er een probleem is met uw woning?

10 *Als u zou moeten schatten, hoe vaak denkt u dat u contact heeft (per mail, telefoon, in persoon) met een medewerker van Haag Wonen? Kies één van de volgende antwoorden:*

- Nooit
- Nauwelijks, maximaal 1 keer per jaar
- 2-4 keer per jaar
- 5-9 keer per jaar
- Minstens 10 keer per jaar
- Dat zeg ik liever niet

11 *Hoe neemt u het liefst contact op met Haag Wonen? Kies één van de volgende antwoorden:*

- Telefoon
- E-mail
- Mijn Haag Wonen
- Aan het loket op kantoor van Haag Wonen

- Overige

12 *In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:*

- **Als ik contact zoek met Haag Wonen, is het eerste contact snel gelegd (korte wachttijden aan de telefoon, snel antwoord op e-mail of in Mijn Haag Wonen)?**
(*Zeer mee oneens/Oneens/Neutraal/Mee eens/Zeer mee eens*)
- **Medewerkers van Haag Wonen zijn kundig, ze weten waar ze het over hebben.**
(*Zeer mee oneens/Oneens/Neutraal/Mee eens/Zeer mee eens*)
- **Medewerkers van Haag Wonen zijn vriendelijk.**
(*Zeer mee oneens/Oneens/Neutraal/Mee eens/Zeer mee eens*)
- **Problemen die ik aankaart bij Haag Wonen worden opgelost.**
(*Zeer mee oneens/Oneens/Neutraal/Mee eens/Zeer mee eens*)
- **Problemen die ik aankaart bij Haag Wonen worden snel aangepakt, ik hoef er zelf niet achteraan te gaan.**
(*Zeer mee oneens/Oneens/Neutraal/Mee eens/Zeer mee eens*)
- **Ik ontvang altijd een duidelijke en prettige terugkoppeling van Haag Wonen op mijn klacht/vraag/probleem.**
(*Zeer mee oneens/Oneens/Neutraal/Mee eens/Zeer mee eens*)

13 *Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van Haag Wonen (1=zwaar onvoldoende, 10=perfect)?*

Bijlage E

Tot slot

U heeft zojuist de laatste vraag van deze enquête beantwoord. Voor ons als huurdersorganisatie is het belangrijk te weten wat er speelt onder de huurders van Haag Wonen. Uw deelname aan deze enquête helpt ons daar enorm mee en wij hopen zo in de toekomst u beter te kunnen vertegenwoordigen. Dank voor uw deelname aan onze enquête!

Bent u geïnteresseerd in de werkzaamheden van de Huurdersorganisatie Haag Wonen? U kunt dat hieronder aangeven en vervolgens uw e-mailadres achterlaten zodat wij u onze nieuwsbrief kunnen toesturen. In de nieuwsbrief leest u meer over de activiteiten van de HOHW en worden nieuwe ontwikkelingen op het gebied van huren en regelgeving gedeeld. Ook kunt u aangeven of wij u in de toekomst vaker mogen benaderen om deel te nemen aan onze onderzoeken en opiniepeilingen. Uw e-mailadres wordt door ons op een veilige manier opgeslagen en wij zullen nooit gegevens verstrekken aan derden.

14 *De volgende 2 velden zijn optioneel. Indien u geen e-mailadres wil delen vult u niets in. Kies alle voor u geldende mogelijkheden:*

- Ik wil graag de nieuwsbrief van de HOHW ontvangen op het volgende e-mailadres:
- HOHW mag mij in de toekomst maximaal 2 keer per jaar benaderen voor vervolgonderzoeken. Dat kan op het volgende e-mailadres:

15 *Wat is uw e-mailadres?*

16 *Indien u nog iets kwijt wil wat u niet tegen bent gekomen in de enquête, kunt u dat hier doen (maximaal 1000 tekens).*