Resultaten onderzoek huurders nieuwsbrief

November 2020

Graag willen we weten wat onze huurders van de huurdersnieuwsbrief vinden. Dit zodat we de nieuwsbrief indien nodig nog beter kunnen laten aansluiten bij de wensen en verwachtingen van onze huurders.

Daarom hebben we in oktober ons huurderspanel een vragenlijst over onze huurdersnieuwsbrief gestuurd. Dit was ook meteen de eerste keer dat we het huurderspanel bevraagd hebben. Graag delen we de resultaten van het onderzoek en wat **’thuis** hiermee gaat doen.

Respons

We hebben de vragenlijst naar **952** panelleden gestuurd. In totaal reageerden **515** panelleden (dit noemen we de respondenten). Dit is een hoge respons waar we erg blij mee zijn.

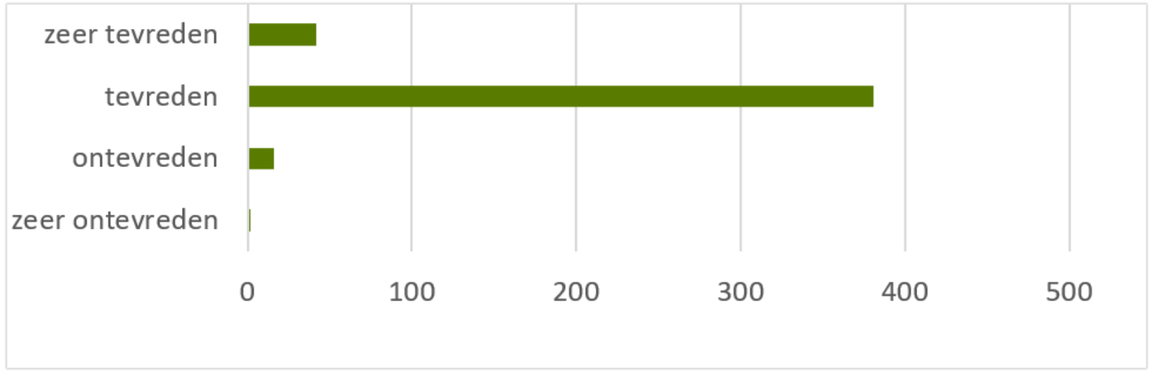
- Er hebben iets meer vrouwen (55%) dan mannen (45%) gereageerd.
- De meeste panelleden die hebben gereageerd komen uit Eindhoven en Veldhoven, hier heeft **’thuis** ook het meeste woningbezit. Daarna uit Best, Son en Breugel en Waalre.
- Meer ouderen dan jongeren hebben de vragenlijst ingevuld.

We ontvingen de vraag of het mogelijk is om de vragenlijst in het Engels in te vullen. Dit kan! Bij een volgend onderzoek nemen we dit mee.

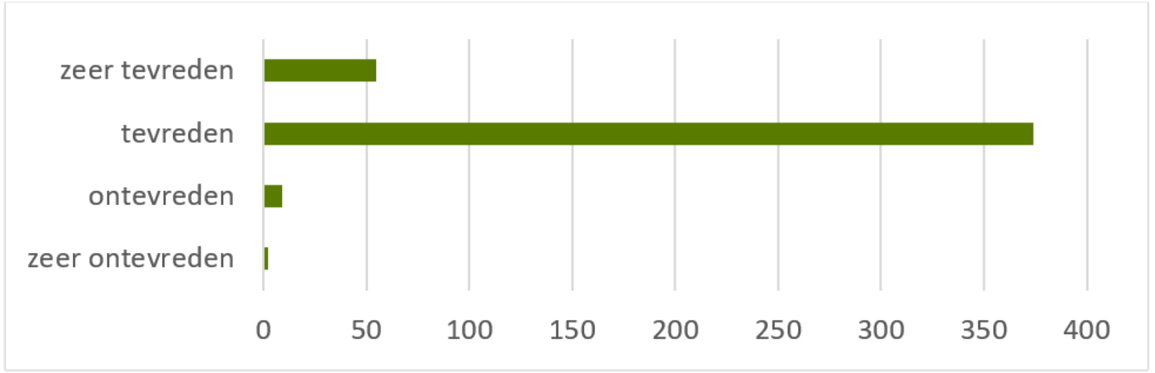
Huurders zijn over het algemeen tevreden

Grote aanpassingen zijn daarom ook niet nodig. Echter we hebben een aantal aandachtspunten en suggesties ontvangen die we meenemen in het verbeteren van de nieuwsbrief.

Inhoud van de nieuwsbrief



Vorm van de nieuwsbrief



Het meeste huurders ontvangen de nieuwsbrief via de e-mail

De groep die onze huurders-nieuwsbrief niet ontvangt is in werkelijkheid hoger. In totaal ontvangen 2.061 huurders de nieuwsbrief niet = 20%.

Deze groep bestaat voor een klein deel uit huurders die zich ooit hebben afgemeld voor de huurdersnieuwsbrief. We gaan kijken of we nog meer huurders kunnen bereiken met onze nieuwsbrief.

- Het merendeel van de respondenten (78%) ontvangt de nieuwsbrief via e-mail.
- 14% van de respondenten ontvangt de nieuwsbrief in de brievenbus.
- 8% van de respondenten (= 43) kent de nieuwsbrief niet. Het merendeel (32 huurders) hiervan wil de nieuwsbrief wel graag digitaal ontvangen.
- Er is een kleine verschuiving van papier naar digitaal. 25% van de respondenten die nu de nieuwsbrief in de brievenbus ontvangen, geven aan in het vervolg deze digitaal te willen ontvangen.

De huurdersnieuwsbrief wordt goed gelezen

46% van de respondenten leest de nieuwsbrief altijd, 34% meestal. Slechts 1 % geeft aan de nieuwsbrief nooit te lezen.

Het merendeel van de respondenten (digitaal 64%, papier 74%) leest de nieuwsbrief volledig, of voor een groot gedeelte. Gemiddeld 25% van de respondenten leest alleen de koppen of de korte inleidende tekst.

Drie nieuwsbrieven per jaar is goed

De huurdersnieuwsbrief verschijnt drie keer per jaar.

Wat vindt u hiervan?

- 67% van de respondenten vindt de frequentie goed.
- 32% zou de nieuwsbrief liever vaker zien.

Omdat het merendeel van respondenten drie nieuwsbrieven per jaar prima vindt, houden we dit aan.
Maar mochten we een keer meer te vertellen hebben, is een extra nieuwsbrief versturen zeker een optie. Dit hebben we in 2020 (i.v.m. het coronavirus) ook gedaan.

Digitale nieuwsbrief

Het merendeel van de respondenten is positief over de digitale nieuwsbrief

De meeste huurders (53%) lezen de nieuwsbrief op een computer, 20% op een tablet en 27% op een mobiel.
De digitale lezers vinden het prettig om korte stukjes te lezen en bij interesse te kunnen doorklikken naar het volledige artikel.

Van de digitale lezers vindt:

- 88,7 % de nieuwsbrief begrijpelijk
- 80,7 % de nieuwsbrief prettig om te lezen
- 84,1 % de nieuwsbrief overzichtelijk
- 70,5 % dat de nieuwsbrief er mooi uitziet
- 67,7 % dat de hoeveelheid informatie goed is
- 75,6 % dat de lengte van de nieuwsbrief goed is.
- de hoeveelheid informatie: iets langere artikelen, of 1 hoofdartikel met meer informatie zonder doorklikken.
- Iets grotere letter (2 keer genoemd).

Papieren nieuwsbrief

Het merendeel van de respondenten is positief over de papieren nieuwsbrief

Van de respondenten vindt:

- 85,2 % de nieuwsbrief begrijpelijk
- 78,7 % de nieuwsbrief prettig om te lezen
- 73,8 % de nieuwsbrief overzichtelijk
- 68,9 % dat de nieuwsbrief er mooi uitziet
- 67,2 % dat het formaat van de nieuwsbrief goed is
- 54,1 % dat hoeveelheid informatie in de nieuwsbrief goed is (37,7 % heeft hierover geen mening).

Wijzigingen aan de vorm en hoeveelheid informatie zijn in principe niet nodig.

De onderwerpen

We hebben de panelleden gevraagd wat ze graag wilden lezen in de huurdersnieuwsbrief.
Dit heeft veel onderwerpsuggesties opgeleverd. Hier gaan we zeker gebruik van maken. Wat valt verder op?

- Huurders hebben veelal behoefte aan wijk- en buurtgerichte informatie.
  Daarom is het goed dat elke gemeente een eigen nieuwsbrief variant heeft. Met daarin onder andere een wijk-buurt gerelateerd artikel en tips/informatie van de buurtbeheerder. Het artikel van de buurtbeheerder is het meest populair.
- Huurders willen ook teruglezen als er iets niet goed gaat bij **'thuis** en hoe hiermee wordt omgegaan.
  *Dit sluit aan bij hoe '**thuis** wil zijn open, transparant en lerend. Dus dit nemen we mee.*
- Huurders willen graag weten welk onderhoud er aan zijn/haar woning gaat plaatsvinden (complex gerichte informatie).
  Het is niet haalbaar om complexgerichte informatie op te nemen in de nieuwsbrief. Het streven is om deze informatie beschikbaar te make via onze website.
- Een aantal huurders geeft de suggestie om ook info vanuit de huurders te vertellen.
  We gaan huurders actief uitnodigen om zichzelf of een ander aan te melden voor een bewonersverhaal.
- Veel onderwerpen waar we al regelmatig aandacht aan besteden worden genoemd.
  Het is dus belangrijk om onderwerpen te herhalen, dit blijven we doen.

Terugkomende onderwerpen

We hebben een aantal vaste terugkomende onderwerpen in de huurdersnieuwsbrief. We vroegen de panelleden of ze hier wel óf niet in geïnteresseerd zijn. De tips/informatie van de buurtbeheerder scoort het hoogste. De minste interesse is er in de cijfers/resultaten van ’thuis.

- Tips/informatie van uw buurtbeheerder (94% = het % respondenten dat geïnteresseerd is)
- Jaarplan **’thuis**, wat gaat **’thuis** doen in 2021 (93%)
- Tips & weetjes algemeen (91%)
- Activiteiten van bewoners om de leefbaarheid te vergroten (85%)
- Groot onderhoud in uw gemeente (84%)
- Tips/informatie over duurzaamheid (82%)
- Nieuwbouwplannen **’thuis** alle gemeenten (78%)
- Nieuwbouwplannen in uw gemeente (75%)
- Verhalen over/van bewoners (70%)
- Resultaten/cijfers van **’thuis** over 2020 (69%)

*De terugblik (cijfers van **’thuis** over het voorgaande jaar) en het jaarplan (wat gaat **’thuis** doen het komende jaar) gaan we niet meer combineren. We gaan de focus leggen op het jaarplan.*

De huurdersraad is goed bekend

- 89% van de respondenten weet dat de Huurdersraad **’thuis** uit actieve vrijwilligers bestaat.
- Het merendeel van de respondenten (71%) vindt het prima dat de Huurdersraad communiceert via de nieuwsbrief van **’thuis**.

Bij volgende onderzoeken bieden we de panelleden de keuze, de vragenlijst anoniem invullen of niet.

Bijvangst overige opmerkingen

In het onderzoek zijn ook klachten en/of opmerkingen over **’thuis** genoemd. Hoewel dit niet relevant is voor de nieuwsbrieven, is deze info zeker van toegevoegde waarde voor ons als corporatie. We weten niet wie de opmerkingen gemeld hebben omdat de vragenlijst anoniem is. Een enkeling heeft bewust zijn/haar contactgegevens achtergelaten bij de opmerking, met deze huurders nemen we contact op.