

Resultaten onderzoek huurderspanel



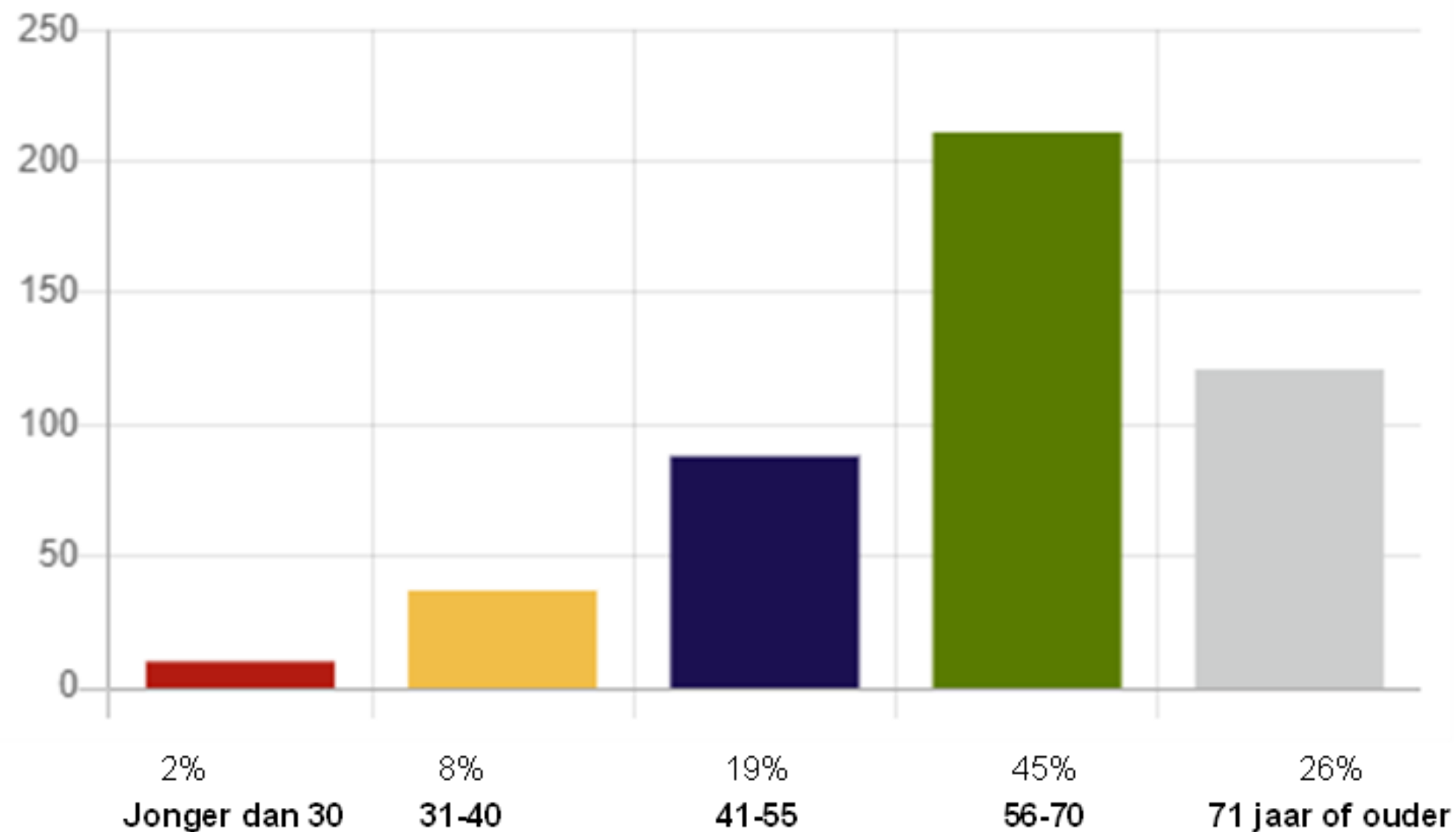
Mei 2022



Sinds eind 2020 hebben we een huurderspanel. Deze bestaat uit **774** huurders die het leuk vinden om mee te denken met **'thuis**. De grote deelname aan de onderzoeken geeft aan dat bewoners graag meepraten met **'thuis**. Hier zijn we erg blij mee. Want het helpt ons om onze dienstverlening te verbeteren. Dit keer stelden we het huurderspanel een aantal vragen over het huurderspanel zelf. Graag delen we de resultaten en wat we ermee gaan doen.



Respons



Het huurderspanel bestaat uit **774** panelleden, zij hebben allemaal de vragenlijst ontvangen. In totaal reageerden **480** panelleden, dit noemen we respondenten. Dit is een respons van **62%**.

Huurders met een leeftijd tussen 56 en 70 jaar deden het meeste mee aan dit onderzoek. Jongeren onder de 30 doen het minste mee. Dit is niet vreemd want **'thuis** heeft ook meer oudere dan jongere huurders.



Veel positieve reacties

Fijn
Blijf in contact
Gehoord gevoel
Goed initiatief
Leuk & nuttig
Ga zo door!
Zinvol

- Veruit de meeste respondenten (75%) geven aan (bijna) altijd mee te doen aan onderzoeken.
- 16% vult alleen de vragenlijst in als hij/zij het onderwerp interessant vindt.
- 6% heeft wel interesse om mee te doen maar vergeet het.
- 3% doet zelden mee.

Veel positieve reacties

Op de vragenlijst hebben we veel positieve reacties ontvangen. Panelleden zijn blij dat ze hun mening mogen geven, vinden het leuk en voelen zich gehoord. **'thuis** is erg blij met deze reacties. Het huurderspanel is erg waardevol. De mening van onze huurders helpt ons onze dienstverlening te verbeteren. We hopen nog vaker een beroep op onze panelleden te mogen doen.

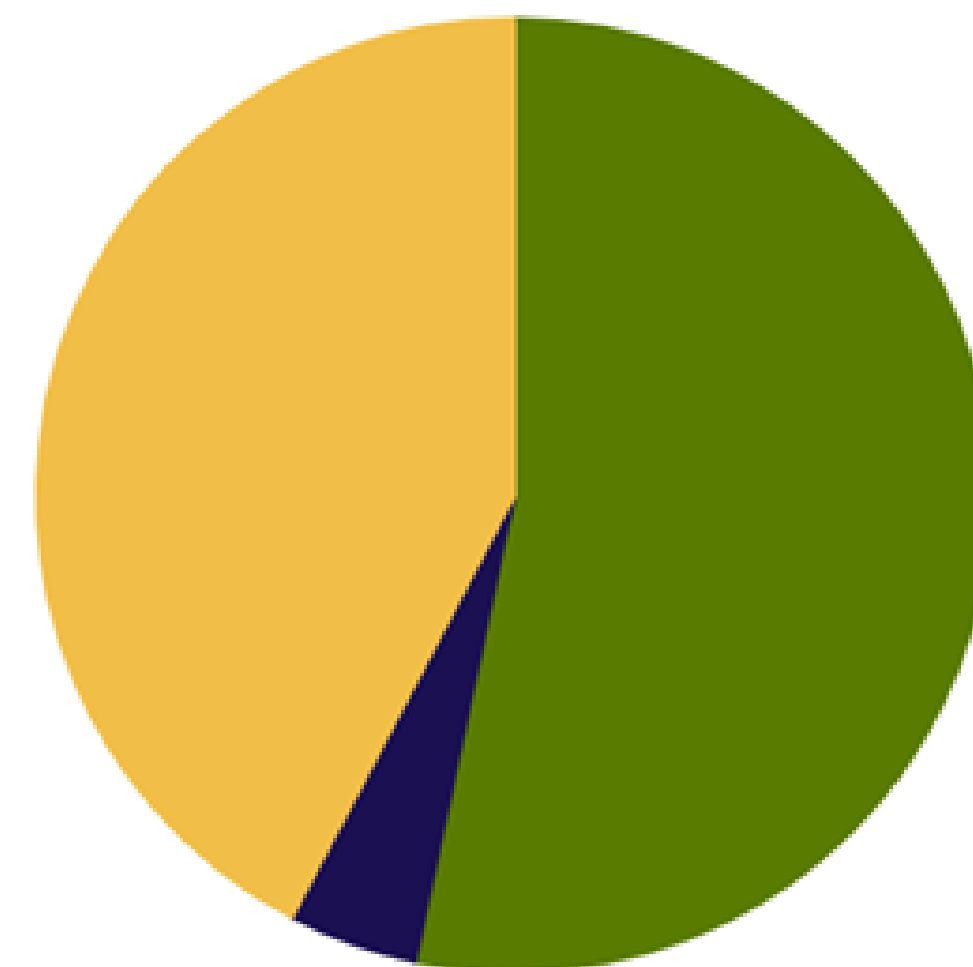





Anonimiteit

Op dit moment vullen huurderspanelleden de vragenlijsten anoniem in. Dit betekent dat we geen persoonlijke reactie terug kunnen geven. En dit is soms wel gewenst of nodig. Daarom stelden we de vraag of ze ook zouden deelnemen aan het huurderspanel als dat niet meer anoniem is.

De meeste respondenten doen ook mee als het huurderspanel niet anoniem is. Een grote groep wil graag per vragenlijst zelf kiezen of hij/zij deze anoniem of niet anoniem invult.

Deze uitslag is voor **'thuis** de reden dat we in de toekomst panelleden de keuze bieden om per vragenlijst te kiezen of ze deze anoniem of niet anoniem invullen. Dit biedt ons de mogelijkheid om ook persoonlijk te kunnen reageren op opmerkingen van panelleden. Dit is helaas nu niet het geval.



-  *Ik doe ook mee aan het huurderspanel als dit niet anoniem is.*
-  *Als ik niet anoniem kan deelnemen aan het huurderspanel, ga ik me afmelden.*
-  *Ik wil per vragenlijst kiezen of ik deze anoniem of niet anoniem invul.*



Aantal vragenlijsten



De gegeven antwoorden zijn erg verschillend. Dit is voor ons dan ook op dit moment geen reden om vooraf te bepalen hoeveel vragenlijsten we per jaar versturen.

Een paar keer per jaar sturen wij een vragenlijst. Per keer kiest een panellid of hij/zij meedoet of niet. We vroegen de panelleden wat ze van het aantal vragenlijsten vinden.

- De helft (50%) van respondenten maakt het niet uit.
- 8% van de respondenten ontvangt graag 4 tot 6 keer per jaar een vragenlijst.
- 24% ontvangt graag 2 tot 4 keer per jaar een vragenlijst.
- 18% ontvangt graag maximaal 2 vragenlijsten.



Overige opmerkingen

'thuis geeft altijd terugkoppeling

Meerdere panelleden stelden de vraag wat 'thuis doet met de meningen van huurderspanel. En of het mogelijk is om een terugkoppeling te krijgen. Na elk onderzoek sturen wij alle panelleden de resultaten van het onderzoek. Hierin vertellen we ook wat we hiermee gaan doen. Deze resultaten zijn ook terug te vinden op onze website: www.mijn-thuis.nl/huurderspanel.

Huurderspanel alleen digitaal

We kregen de opmerking dat het jammer is dat het huurderspanel alleen digitaal is. En dat dus mensen die geen toegang hebben tot internet niet mee kunnen doen. Wij begrijpen dat we hierdoor een groep huurders missen. Dit vinden we jammer. Het huurderspanel is echter niet het enige wat we doen om de mening van onze huurders op te halen. We gaan regelmatig in gesprek met onze huurders. Daarnaast laten we onze dienstverlening continu meten door KWH en voeren om de drie tot vijf jaar woonbelevingsonderzoeken uit in onze wijken. Het hebben van internet hiervoor is niet nodig. Huurders worden hiervoor automatisch uitgenodigd.

Tot slot

We vroegen de panelleden of we hen mochten bedanken met een kleinigheidje. In totaal gaven **420** huurders aan dit leuk te vinden. Zij ontvangen binnenkort een bedankje in de brievenbus. Een aantal huurders wil graag dat 'thuis het bedankje aan een goed doel of iemand die het goed kan gebruiken geeft. Dit gaan we zeker doen.

