

Analyse onderzoek huurdersbetrokkenheid

In opdracht van Huurdersraad Capelle a/d IJssel & Havensteder Rotterdam



Onderzoek naar huurdersbetrokkenheid

In Capelle aan den IJssel is de Huurdersraad Capelle a/d IJssel (HRC) actief die in nauwe verbinding met Havensteder betrokken is bij leefbaarheid in de wijken en de volkshuisvestelijke opgave in de gemeente. Havensteder en de HRC hebben een gezamenlijk belang om in gesprek te zijn met huurders en hun input te gebruiken bij het maken van goede keuzes voor de toekomst.

In juni en juli 2021 is er een onderzoek uitgevoerd onder huurders van Havensteder in Capelle aan den IJssel. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Huurdersraad Capelle (HRC). De HRC wil graag de betrokkenheid van huurders bij belangrijke onderwerpen vergroten en meer huurders bereiken. In het onderzoek is daarom gevraagd naar de bekendheid van de HRC, de manier waarop de huurders betrokken willen zijn bij belangrijke onderwerpen, wat dan voor hen belangrijke onderwerpen zijn en welke middelen de HRC het beste kan inzetten om zoveel mogelijk huurders bereiken.

Het onderzoek is uitgezet onder 500 huurders uit Capelle aan den IJssel. Deze huurders zijn aselekt gekozen uit het gehele adressenbestand van Havensteder. De gekozen huurders hebben tweemaal een huis-aan-huisbrief ontvangen met een oproep tot deelname. Ook is er via de HRC zelf een oproep gedaan in de nieuwsbrief. In totaal hebben 42 huurders meegedaan aan het onderzoek.

De huurders hebben via de applicatie *OppApp* de vragenlijst kunnen invullen. In deze app is het voor de deelnemers mogelijk om direct de antwoorden van anderen te zien. Dit zorgt ervoor dat deelnemers direct terugkoppeling ontvangen. Ook is er in de app een tweede ronde mogelijk: inwoners krijgen de vraag om te reageren op de antwoorden van anderen. Hierdoor komen automatisch de belangrijkste antwoorden boven.

Op de volgende pagina's leest u een samenvatting van de uitkomsten van het onderzoek en de aanbevelingen voor de HRC.



Resultaat: Bekendheid met de HRC

Het doel van de HRC is om de huurdersbetrokkenheid in Capelle aan den IJssel te vergroten. Het is daarom goed om te zien dat **97,5%** van de deelnemers het belangrijk vindt om mee te denken over zaken die spelen in en rond hun woning.

Van de deelnemers is **44,8%** bekend met de Huurdersraad Capelle a/d IJssel. De deelnemers die de HRC kennen, kennen de HRC met name via:

1. De nieuwsbrief (33,3%);
2. Een huurderscommissie of bewonersvereniging (19%);
3. De buurtbijeenkomsten / website van de huurdersraad zelf (14,3%).

De deelnemers die wel eens van de HRC hebben gehoord maar niet exact op de hoogte zijn van de activiteiten van de HRC, kennen de HRC met name via:

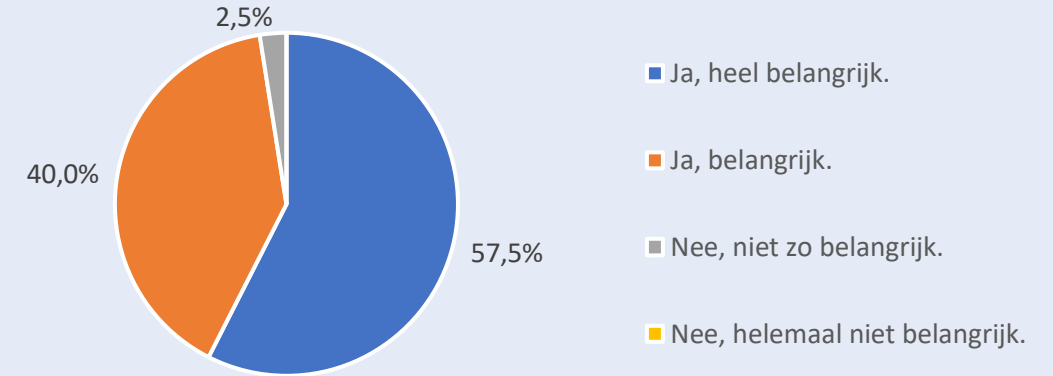
1. De website van Havensteder (30,0%);
2. De nieuwsbrief (20,0%);
3. De website van de koepelorganisatie De Brug / huis-aan-huisbladen (20,0%).

De deelnemers die de HRC (nog) niet kennen, willen het liefst in contact staan met de HRC via:

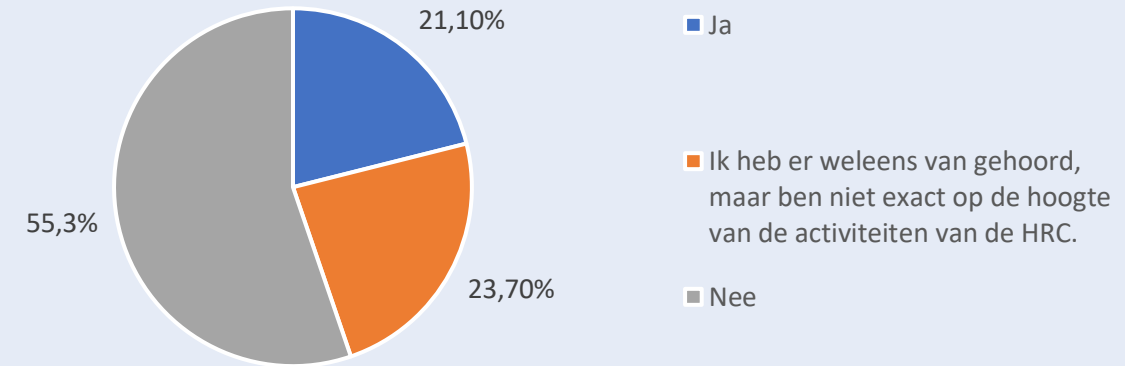
1. Via een app zoals de OppApp (28,1%);
2. Via een nieuwsbrief (21,8%);
3. Via een website (12,5%).

Een duidelijk signaal is dat de deelnemers aangeven dat zij in de toekomst graag iets voor de huurders (bijvoorbeeld via de HRC) willen doen. Daarnaast is er ook een groot deel dat aangeeft in elk geval geïnformeerd te willen worden over wat de HRC doet.

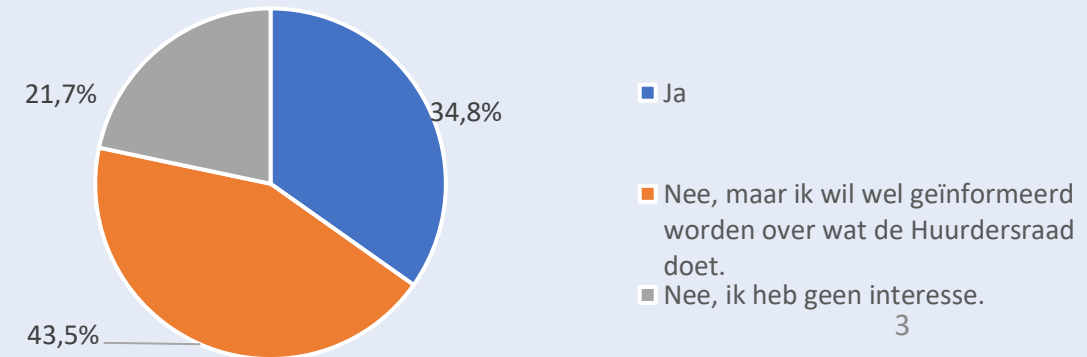
Vind u het belangrijk om mee te denken over zaken die spelen in en rond uw woning?



Bent u bekend met de Huurdersraad Capelle a/d IJssel?



Zou u in de toekomst zelf iets voor huurders (bijvoorbeeld via de HRC) willen doen?



Resultaat: Ervaringen met participatie tot nu toe

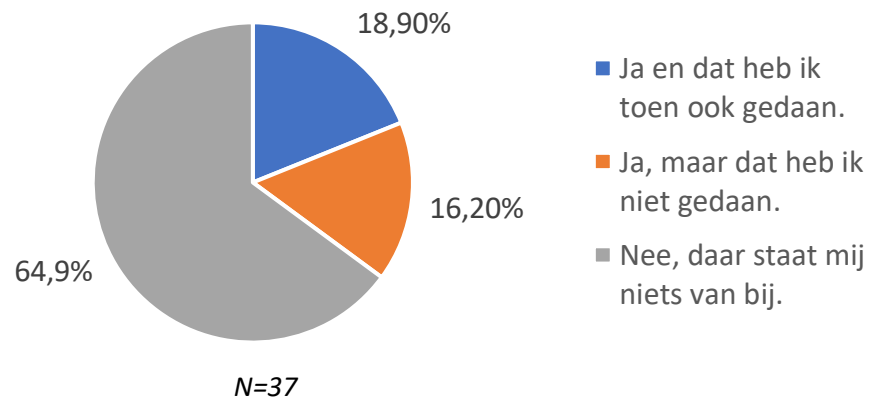
Opvallend om te zien is dat 64,9% van de deelnemers aangeeft nog niet eerder is uitgenodigd om mee te denken over ontwikkelingen in de buurt door Havensteder of HRC. De ervaringen van huurders die wel eens hebben meegedacht zijn wisselend.

Verbetersuggesties zijn:

- De opkomst bij bijeenkomsten kan beter
- Het zou mooi zijn als men ook digitaal kan meedenken en niet perse fysiek aanwezig hoeft te zijn bij de HRC
- Niet alle afspraken worden nagekomen: er wordt niet de indruk gewekt dat er iets met de inbreng wordt gedaan
- Soms wekt de indruk dat een huurderscommissie beïnvloed wordt door de verhuurder

De meest genoemde reden door huurders om niet mee te denken, ondanks de uitnodiging, is dat men **geen tijd** heeft om mee te doen.

Bent u wel eens uitgenodigd om mee te denken over ontwikkelingen in de buurt door Havensteder of HRC?



Resultaat: Waarover wil men in gesprek?

Meedenken op buurt- en straatniveau

De meeste huurders geven aan vooral mee te willen denken over ontwikkelingen in de buurt en de straat. Hoe dichterbij huis, hoe meer men betrokken wilt zijn.

Thema's

Er is aan de huurders gevraagd over welke onderwerpen zij graag willen meepraten. Dit kan zowel zijn via de HRC als via Havensteder zelf.

De top 5 met meest genoemde thema's is:

1. Renovatie en onderhoud;
2. Veiligheid, bijvoorbeeld goede verlichting 's avonds;
3. Aanpak van de woonomgeving;
4. Huurverhoging;
5. Duurzaamheid en klimaatbestendig wonen.

Aan de huurders is ook gevraagd welke zaken volgens hen als eerst moeten worden aangepakt, om fijner te kunnen wonen. Daarbij zijn de volgende zaken genoemd:

- Aanpakken van overlast van vuil;
- Groen en groenonderhoud;
- Normen, waarden en sociale verbinding; hoe willen we fijn met elkaar samenleven in de wijk;
- Goede speeltuinen en gezamenlijke buitenruimte;
- Klantgerichtheid en bereikbaarheid van contactpersonen.

Resultaat: Hoe wil men in gesprek?

Middelen

Op dit moment heeft de HRC een eigen website en een nieuwsbrief. Daarnaast wordt de HRC onder de aandacht gebracht door Havensteder (o.a. op de website) en door de koepelorganisatie De Brug.

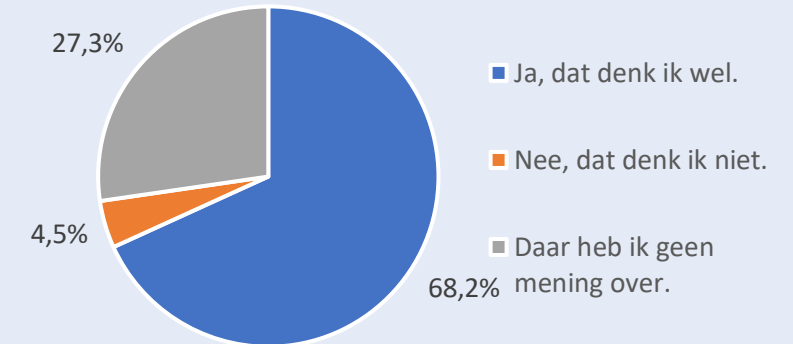
De HRC wil meer huurders bereiken. Ook zou de HRC graag nieuwe bestuursleden aantrekken en de HRC verjongen. Er is daarom aan de huurders gevraagd welke middelen geschikt zijn om het gesprek met huurders te voeren. Huurders blijken vooral enthousiast te zijn over het gebruik van **een app**, zoals de OppApp. Daarnaast wil men deelnemen door een **online enquête**, een persoonlijk **huisbezoek** of tijdens **buurtbijeenkomsten**.

Ook hebben huurders enkele ideeën aangedragen om de huurdersbetrokkenheid te vergroten:

1. Afspraken nakomen is heel belangrijk: niet alleen luisteren maar ook iets ermee doen;
2. Na een gemaakte melding vaker controleren en handhaven en terugkoppelen hoe je melding is afgehandeld;
3. Duidelijk zijn naar huurders wat regels en normen zijn;
4. De wijkbeheerder en lokale initiatieven meer onder de aandacht brengen;
5. Meedenken en zoeken naar oplossingen voor aangekaarte problemen.



Zou een app als deze geschikt kunnen zijn om ook bijv. jongere huurders te betrekken, of huurders die weinig tijd hebben om mee te praten?



Wat zou voor u een geschikt middel zijn om mee te kunnen praten over uw buurt en ontwikkelingen rondom de woningen?



Conclusies en aanbevelingen

- 1. Het grootste deel van de deelnemers geeft aan de HRC niet te kennen of niet exact te weten wat de HRC doet. Maar het merendeel geeft aan graag geïnformeerd te willen worden over de HRC. Ook willen veel deelnemers in de toekomst iets voor andere huurders doen. Veel huurders die contact hebben met de HRC kennen de HRC door de huurderscommissies en bewonersverenigingen.**

Aanbevelingen:

- Maak duidelijk wat de HRC doet en kan betekenen. Dit kan door een duidelijke uitleg op de website. Wees hierbij ook duidelijk dat het gaat om een onafhankelijk adviesorgaan: er is genoemd dat het soms lijkt alsof de HRC meer een orgaan van de verhuurder, dan van de huurders is.
- Maak voor huurders duidelijk hoe zij een rol kunnen spelen binnen de HRC en wat de HRC voor hen kan doen. Zet hiervoor de commissies en bewonersverenigingen in door hen een artikel op de website of nieuwsbrief te laten plaatsen.
- Wees zichtbaar bij bijeenkomsten van de commissies en verenigingen.

- 2. Op dit moment gebruikt de HRC de website en nieuwsbrief als communicatiemiddelen. Uit dit onderzoek blijkt dat beide middelen voor de huurders een belangrijk middel zijn om in contact te staan met de HRC.**

Aanbevelingen:

- Houdt de website actueel en verstuur de nieuwsbrief regelmatig. Zorg er via verschillende manieren voor dat zoveel mogelijk huurders zich aanmelden voor de nieuwsbrief. Vraag bijvoorbeeld bij alle participatiemomenten of men de nieuwsbrief wil ontvangen.
- Blijf communiceren: geen nieuws is ook nieuws! Hierdoor blijven bewoners meer betrokken.

- 3. Uit dit onderzoek blijkt dat de huurders die de HRC nog niet kennen, een app als beste middel zien om in contact te staan met de HRC. Daarnaast is een belangrijke reden van huurders om niet mee te doen aan participatiemomenten, dat zij hier weinig tijd voor hebben. Men heeft aangegeven graag digitaal mee te willen denken, bijvoorbeeld bij de bestuursvergaderingen van de HRC.**

Aanbevelingen:

- Zet in op digitale middelen zoals digitale vergaderingen en bijeenkomsten. Door ook digitale middelen aan te bieden wordt het laagdrempelig om mee te denken of te doen.
- Gebruik een app, zoals de OppApp, om regelmatig en laagdrempelig met huurders in contact te komen. Hiermee kan een nieuwe doelgroep worden bereikt, die niet graag naar fysieke bijeenkomsten komt.

- 4. De huurders geven aan dat ze het fijn vinden als ze niet zelf op zoek hoeven naar momenten waarop zij mogen meedenken, maar hier actief voor worden uitgenodigd.**

Aanbevelingen:

- Gebruik de nieuwsbrief en een ouderwetse papieren huis-aan-huisbrief om zoveel mogelijk huurders te bereiken.
- Kies bij alle communicatie voor een duidelijke afzender, gebruik hiervoor onder andere het logo van de HRC.
- Maak duidelijke keuzes in de communicatiekanalen die worden inzet: deze moeten langdurig en regelmatig gebruikt blijven worden. Meer is niet altijd beter.

- 5. Huurders vinden het belangrijk dat zij serieus worden genomen en dat afspraken worden nageleefd.**

Aanbevelingen:

- Betrek huurders vroegtijdig bij plannen en ontwikkelingen. Vraag niet alleen naar meningen op reeds gemaakte plannen, maar betrek hen al bij de planvorming.
- Laat duidelijk zien wat er met inbreng en informatie wordt gedaan. Een goede terugkoppeling is van belang, bijvoorbeeld juiste afhandeling van gemaakte meldingen.
- Beloof geen dingen die je niet waar kan maken: wees in het gesprek met huurders altijd eerlijk over wat er wel en niet kan. Ook als je het nog niet weet.



Met deze thema's wil met aan de slag!

De huurders geven aan met name mee te willen denken over ontwikkelen in hun buurt of straat. Daarnaast wordt veelvuldig genoemd dat er al bestaande netwerken zijn in de wijken die men goed kan gebruiken om in gesprek te gaan met huurders.

Aanbevelingen:

- Ga in gesprek op buurt- en straatniveau: maak het zo persoonlijk mogelijk.
- Ga op zoek naar ambassadeurs in de buurten die kunnen helpen in contact te komen met huurders. Gebruik hiervoor onder andere de wijkbeheerder.
- Geef meer aandacht aan initiatieven die al worden ontplooid: dit zet anderen ook aan het denken en inspireert.
- Om het meedenken laagdrempelig en dichtbij te maken, geven inwoners aan graag persoonlijk in gesprek te gaan. Een idee is om huisbezoeken van bijvoorbeeld de wijkbeheerder te organiseren.

De huurders hebben aangegeven ten minste over vijf belangrijke onderwerpen mee te willen praten (renovatie & onderhoud, veiligheid, aanpak van de woonomgeving, huurverhoging en duurzaamheid).

Aanbevelingen:

- Ga met huurders in gesprek over de vijf thema's. Bespreek met elkaar over welke onderdelen binnen deze thema's men graag wil meepraten of misschien zelf regie wil nemen, en over welke onderdelen men het belangrijk vindt dat Havensteder/de gemeente aan zet is. Bespreek ook hoe men wil meepraten over deze thema's.

Er is aan huurders gevraagd wat er direct moet worden verbeterd. Hier zijn vijf verbeterpunten uit ontstaan.

Aanbevelingen:

- Ga als Havensteder en HRC samen in gesprek over hoe deze verbeterpunten op korte termijn verbeterd kunnen worden. Stel aan huurders de vraag of zij hierover willen meedenken.
- Maak tijdens contactmomenten ook tijd en ruimte vrij om, als daar behoefte aan is, naast gesprekken over nieuwe ontwikkelingen ook bestaande problemen in het gebied te bespreken.