

Voelt hurend Nederland zich thuis?

Rapportage sectoronderzoek 'Thuis'
Mei 2020





Voorwoord

Voelen huurders zich thuis?

In de sector horen en lezen we steeds vaker de ambitie om huurders een 'fijn thuis' te bieden. Dit rapport geeft inzicht hoe huurders in de sociale huisvesting 'thuis' ervaren. Een meerderheid van de huurders voelt zich thuis. Voor 44% van de huurders is het thuisgevoel niet optimaal. Met deze opgave zijn woningcorporaties in samenwerking met maatschappelijke partners aan de slag. Dit rapport geeft het perspectief van huurders op dit vraagstuk.

Vorig jaar is KWH in een camperbusje door alle provincies van Nederland getrokken. We parkeerden voor de deur en vroegen huurders naar wat thuis voor hen betekent. Hieruit kwam een mooi integraal beeld over de betekenis van 'thuis'. De verhalen van 24 huurders kun je lezen in het boek 'Van huis naar thuis'. Veel bij KWH aangesloten woningcorporaties zijn nieuwsgierig of het eerder opgehaalde beeld over 'thuis' representatief is voor heel Nederland. Ter ere van het 25 jarig jubileum van KWH willen we deze vraag van onze leden beantwoorden en een betekenisvol onderzoek aanbieden aan de sector. Meer dan zestig corporaties deden mee en 15.000 huurders hebben vragen beantwoord. Alvast een paar dingen die opvallen.

Wat we al weten is dat het thuisgevoel een mix is van harde en zachte factoren. Het huis moet goed zijn: veilig, netjes onderhouden, betaalbaar, liefst met een tuin of een balkon. Wat dit onderzoek ook aantoonde is het belang van sociale cohesie voor het thuisgevoel van huurders. In de combinatie van deze factoren ontstaat voor 91% van de huurders een fijn thuis. Verder legt het onderzoek een mismatch bloot: een significant deel van de huurders geeft aan in een woning te wonen die niet past bij hun levensfase. Dit speelt met name voor gezinnen met thuiswonende kinderen.

Dan nog een belangrijk inzicht: het zich niet thuis voelen is niet alleen een issue in de grote steden. Het blijkt een landelijk gegeven en is dan ook een opgave voor de hele sector. Het toewijzen van woningen aan nieuwe huurders die eigenlijk niet passen in de buurt komt hierbij nadrukkelijk aan de orde.

We hopen corporaties met de resultaten van dit sectoronderzoek te inspireren om deze huurdersinzichten lokaal te verdiepen in gesprek met samenwerkingspartners en op landelijk niveau het ingezette beleid te voorzien van dit huurdersperspectief. We overhandigen dit rapport daarom aan Aedes. En we versturen het naar onze leden en andere partijen in de sector.

We zijn dankbaar dat we al 25 jaar een onafhankelijke rol mogen vervullen in deze maatschappelijk sector. Wij gaan door. Het is ons thuis.

Ik wens je veel inspiratie.

Sven Turnhout
directeur-bestuurder KWH

Inleiding

Huurders goede en betaalbare huisvesting bieden. Maar ze óók een gevoel van thuis geven. Voor veel corporaties wordt dit laatste steeds belangrijker. We zien het begrip 'een fijn thuis voor huurders' bij veel corporaties terugkomen in hun ondernemersstrategie en het staat ook beschreven in de ambities van de sectoragenda van Aedes.

Maar ook in het kader van de toenemende problemen in kwetsbare wijken, is het thuisgevoel van huurders een belangrijke indicatie van hoe een wijk of buurt ervoor staat.

Om corporaties inzicht te kunnen geven in het thuisgevoel van huurders, hebben wij in maart dit jaar een onderzoek uitgevoerd naar het thema 'thuis'. Ruim 15.000 huurders van 61 corporaties hebben aan het onderzoek deelgenomen. Hiermee kunnen we een goed beeld geven van hoe het in de sector is gesteld met het thuisgevoel van huurders.

In deze rapportage zoomen we in op de resultaten uit het onderzoek. Onderwerpen die aan bod komen, zijn:

- Voelen huurders zich thuis op de plek waar ze nu wonen?
- Wat zorgt ervoor dat huurders zich thuis voelen?
- Welke rol is er voor corporaties weggelegd om het thuisgevoel (verder) te vergroten?



56% van de huurders in de sociale sector voelt zich thuis in hun eigen woning

We hebben in het onderzoek aan de huurders gevraagd om met een rapportcijfer aan te geven in hoeverre ze zich thuis voelen. We spreken van een thuisgevoel als de huurders een 8 of hoger geven. 25 jaar onderzoek onder huurders laat zien dat er bij een 7 of lager nog veel sprake is van ontevredenheid. Er ligt een kantelpunt bij een 8 of hoger. Uit de analyse van de open antwoorden bij het thuis onderzoek ontstaat hetzelfde beeld en dat bekrachtigt de keuze om thuis te definiëren als een 8 of hoger.

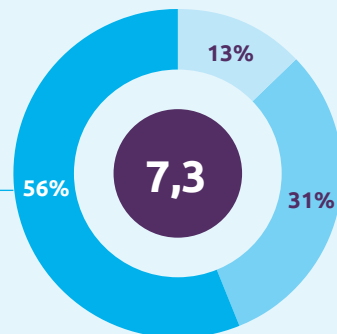
Ter illustratie een aantal open antwoorden die huurders bij een 7 geven.

“Oud klein huis. In de winter ontzetten koud. In slechte conditie opgeleverd.”
 “Veel overlast van bureu.”
 “Door reeds jarenlang durende overlast van 2 deuren verder wordt het woongenot steeds kleiner en niemand die serieus luistert naar meerdere bewoners.”
 “Door aso bureu die hun kinderen niet in de gaten houden is mijn woonplek helaas maar een 7.”

Een kleine meerderheid van de huurders (56%) geeft een 8 of hoger. Zij voelen zich thuis op de plek waar zij nu wonen.



56% Van de huurders voelt zich thuis in de woning waar ze nu wonen

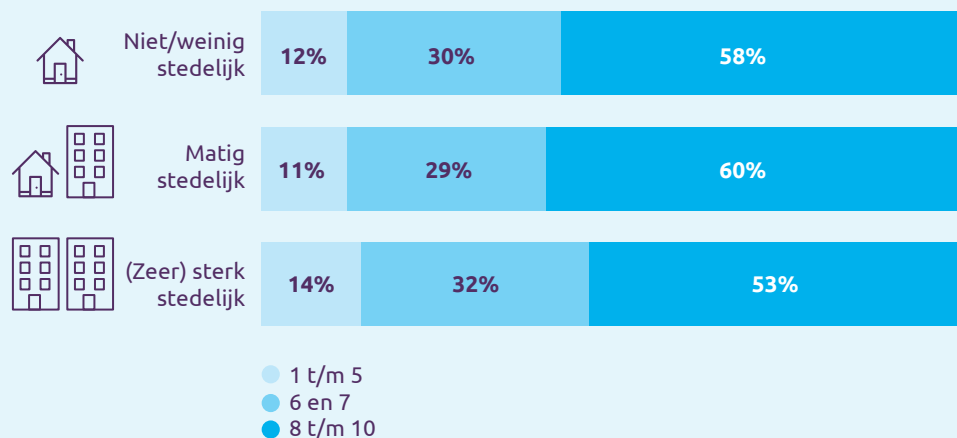


● 1 t/m 5
 ● 6 en 7
 ● 8 t/m 10

Thuisgevoel vergroten niet alleen grootstedelijke opgave, maar sectoropgave

Met 44% van de huurders die zich niet of in mindere mate thuis voelen, ligt er een opgave voor de sector. We zeggen bewust de sector omdat het zich niet beperkt tot alleen grootstedelijke gebieden. Er wordt nog wel eens gezegd dat het vooral een grootstedelijk probleem is, maar uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat ook in de niet-stedelijke gebieden een grote groep huurders zich niet thuis voelt; 4 op de 10 huurders geven een 7 of lager.

Thuisgevoel, naar stedelijkheid*



* De gegevens van stedelijkheid zijn afkomstig uit het Aedes-benchmark Centrum.



Thuisgevoel is een combinatie van een fijne woning in een fijne buurt

Om inzicht te krijgen in wat huurders nodig hebben om zich ergens thuis te voelen, hebben we ze gevraagd wat voor hen de belangrijkste vijf punten zijn. Een veilige woning wordt dan veruit het vaakst genoemd; 72% noemt dit als één van de vijf belangrijkste punten.

De andere punten in de top 5 hebben ook allemaal betrekking op de woning. Daarbij gaat het zowel om harde factoren, zoals goed onderhouden en de aanwezigheid van een buitenruimte als zachte factoren waarbij het gevoel een belangrijke rol speelt, zoals een woning waar je je kunt ontspannen.

Wat zijn de 5 belangrijkste punten die ervoor zorgen dat huurders zich ergens thuis voelen?

72%



Een woning waar zij zich veilig voelen

54%



Een woning die goed onderhouden is

51%



Een woning waar iemand lekker buiten kan zitten, op balkon of in de tuin

43%



Een woning waar iemand zich kan ontspannen

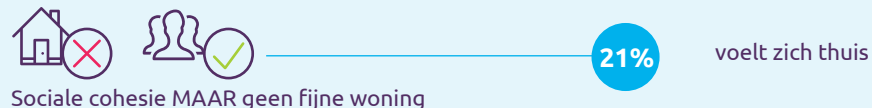
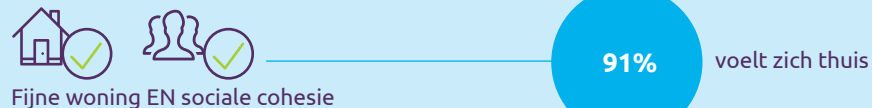
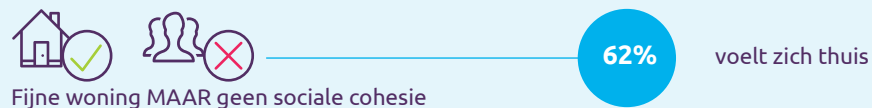
41%



Een woning waar iemand samen kan zijn met familie, vrienden of huisdieren

De huurders konden in totaal uit 19 aspecten kiezen. Deze aspecten zijn gekozen op basis van de resultaten uit onze van Huis naar Thuis tour. In deze tour zijn we in 2018 met een camper door heel Nederland getrokken om met huurders in gesprek te gaan over wat thuis voor hen betekent. Het boek hiervan is bij ons op te vragen.

Betekent dit dan dat de buurt er helemaal niet toe doet? Nee, zeker niet. Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat een fijne woning een noodzakelijke voorwaarde is voor het thuisgevoel, maar dat dit alleen niet voldoende is. We hebben vier stellingen over de woning en vier stellingen die betrekking hebben op de sociale cohesie in de buurt aan de huurders voorgelegd. Van de huurders die op alle stellingen van de woning positief reageren, maar op geen enkele van de sociale cohesie een positief antwoord geven, zegt 62% zich thuis te voelen. Dit percentage stijgt naar 91% bij huurders die op alle stellingen positief reageren. Zij wonen dus niet alleen in een fijne woning, maar ook in een buurt met een sterke sociale cohesie. Is er wel sprake van sociale cohesie, maar laat de woning te wensen over dan geeft gemiddeld 21% aan zich thuis te voelen.

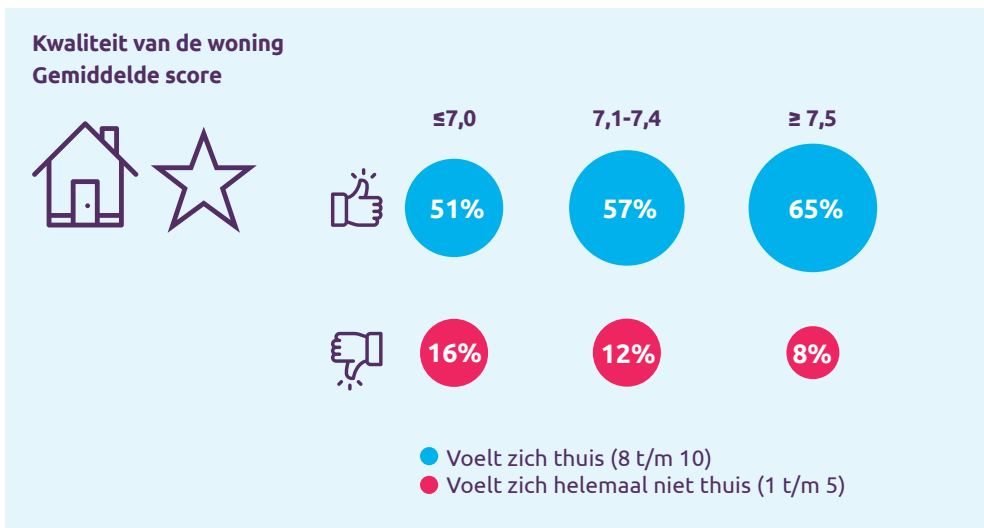


De cijfers laten duidelijk zien dat het thuisgevoel bestaat uit een fijne woning en een goede sociale cohesie in de buurt.

Goed onderhouden woning zeker ook een noodzakelijke voorwaarde voor thuisgevoel

Het zijn niet alleen de zachte factoren van de woning die ervoor zorgen dat huurders zich thuis voelen. De onderhoudsstaat van de woning is ook een belangrijke voorwaarde, deze moet goed zijn.

In het onderzoek zien we een duidelijk verband tussen de beoordeling van de kwaliteit van de woning en het thuisgevoel. Wordt de kwaliteit van de woning gemiddeld met een 7 of lager beoordeeld, geeft 16% van de huurders aan zich helemaal niet thuis te voelen (5 of lager). Wordt de woning met een 7,5 of hoger beoordeeld dan voelt nog maar 8% zich helemaal niet thuis.

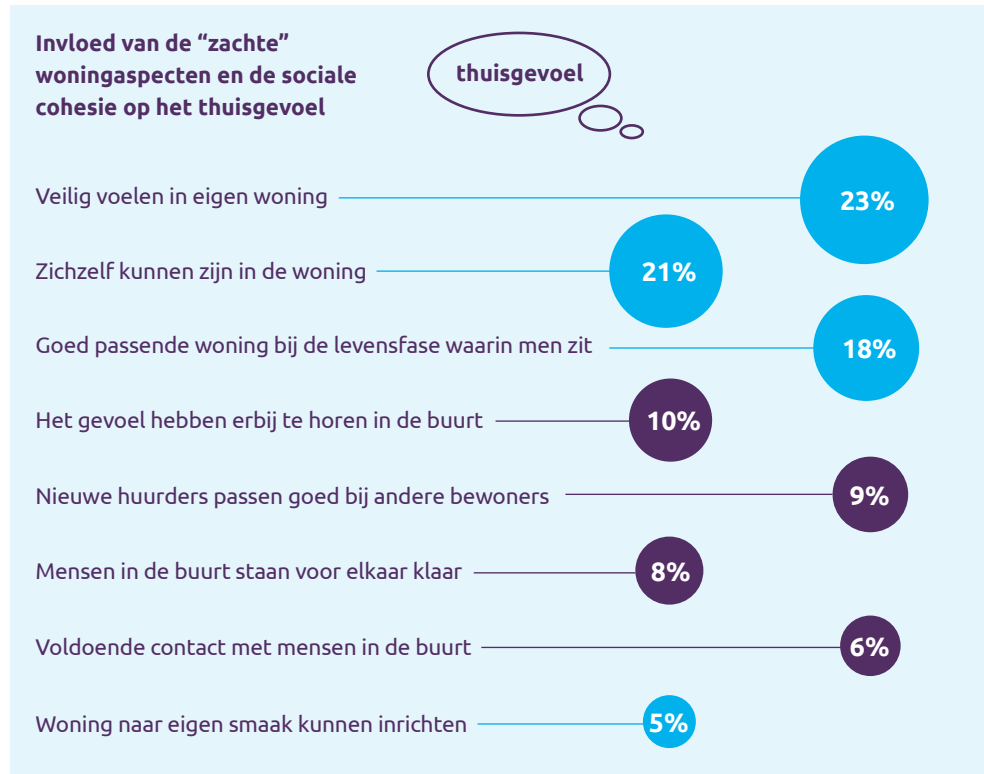


Een veilig gevoel, jezelf kunnen zijn en een passende woning meeste impact op thuisgevoel

Op basis van de stellingen over de woning en buurt hebben we gekeken welke de meeste impact hebben op het thuisgevoel van huurder.

In onderstaande figuur is te zien dat het om drie fundamentele aspecten gaat:

1. Je veilig voelen in je eigen woning
2. Jezelf kunnen zijn
3. Een woning die goed past bij de levensfase waarin je zit.



Hoewel de impact van een fijne buurt procentueel gezien minder groot is, blijft het effect op het thuisgevoel onverminderd groot zoals we eerder in het rapport beschreven. Het is voor huurders vooral belangrijk dat ze in een buurt wonen waar ze het gevoel hebben erbij te horen en waar de bewoners goed bij elkaar passen, ook de nieuwe mensen die er komen te wonen.

Passend toewijzen van invloed op het thuisgevoel van huurders

De cijfers laten zien dat het voor het thuisgevoel uitmaakt met wie huurders in de buurt wonen. Een belangrijke vraag is of het passend toewijzen er voldoende in slaagt om een goede mix van bewoners te vinden.

In onze Van Huis naar Thuis tour kwam al naar voren dat hier een belangrijke uitdaging voor de corporaties ligt. Huurders noemden in de gesprekken meerdere malen dat er goed moet worden gekeken naar de mix van huurders in de wijk, omdat die in hun ogen niet altijd even goed is.

Eenzelfde beeld zien we nu in dit onderzoek. Vragen we het de huurder dan is er lang niet altijd sprake van een passende mix; 27% is van mening dat de nieuwe mensen die er komen wonen niet bij de andere bewoners passen. Kijken we naar de groep huurders die een 5 of lager geeft voor de mate waarin ze zich thuis voelen dan ligt dit percentage met 56% nog veel hoger.

Enkele huurders aan het woord over het passend toewijzen

“De lage inkomens zorgen voor veel problemen moet meer verspreid worden door de hele stad.”

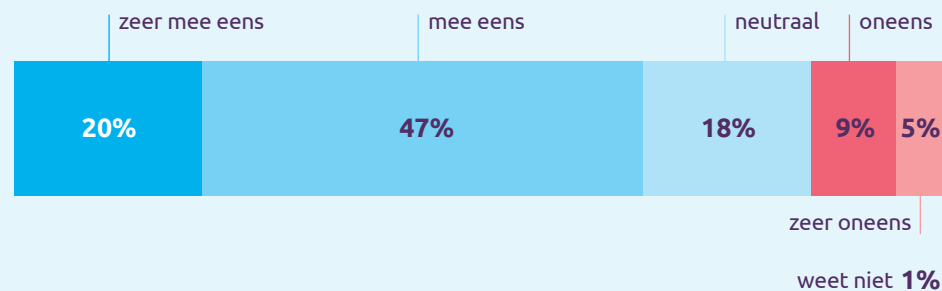
“De 'oudere' bewoners vallen langzamerhand weg en sindsdien worden deze woningen zodanig verhuurd dat de hele buurt aan het verpauperen is. Het is luidruchtig en asociaal.”

“Ja, nieuwe woningen, slechte selectie van bewoners!! Mensen die verschil van normen en waarden hebben. Dus overlast veroorzaken!!”

Mismatch tussen 320.000 corporatiewoningen en huishoudens

Eerder zagen we dat een passende woning bij de levensfase een sterke impact heeft op het thuisgevoel. 1 op de 7 huurders geeft aan dat ze op dit moment in een woning wonen die niet bij hun levensfase past. Omgerekend gaat het dus om ongeveer 320.000 huishoudens in de sociale sector die in woningen wonen die niet aansluiten bij de levensfase waarin ze zitten.

Mijn woning past goed bij de levensfase waarin ik zit



Het is belangrijk om hier aandacht voor te hebben. Veelal gaat het in de sector en de politiek om de kwantitatieve wooncrisis van het tekort van 315.000 woningen. Een enorme maatschappelijke opgave. Daarnaast speelt zich ook een wooncrisis af: voor 320.000 huishoudens staat het thuisgevoel onder druk omdat er een mismatch is tussen de woning waarin ze wonen en hun behoefte aan een woning die past bij hun levensfase.



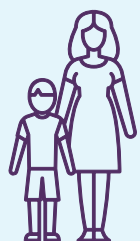
Thuisgevoel staat bij gezinnen het meest onder druk

Kijken we naar de leeftijd en de samenstelling van het huishouden dan zien we dat de passendheid van de woning vooral bij de jonge alleenstaanden met kinderen een probleem is. Het thuisgevoel staat bij hen dan ook het meest onder druk staat. 1 op de 3 voelt zich allesbehalve thuis in hun huidige woning en geeft een 5 of lager voor de mate waarin ze zich thuis voelen. Voor de totale huurdersgroep, dus ongeacht leeftijd en samenstelling van het huishouden, ligt dit op 13%. Een significant verschil.

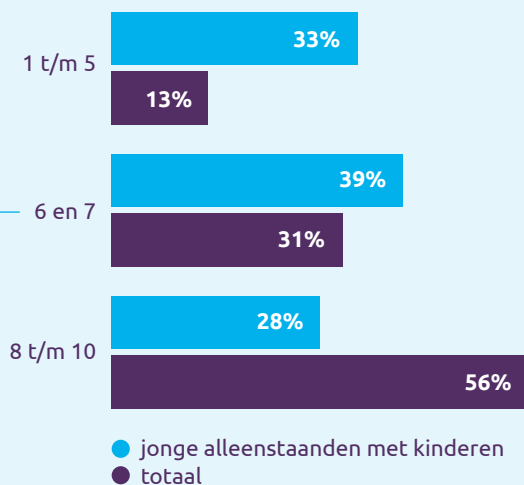
Naast een woning waarin ze zich veilig voelen, willen ze vooral ook een woning waar ze voor hun gezin kunnen zorgen. En juist deze twee randvoorwaarden zijn lang niet altijd aanwezig. Een grote groep jonge alleenstaanden met kinderen (circa 30%) is negatief over de veiligheid in de buurt en ervaart altijd of vaak overlast van buurtbewoners. Daarnaast geeft bijna de helft (44%) aan op dit moment in een woning te wonen die niet bij hun levensfase past.

Of de woning bij de levensfase past of niet hangt sterk af van of ze in een ééngzins- of meergezinswoning wonen. Van de alleenstaanden met kinderen die in een meergezinswoning wonen (44%) geeft 69% aan in een woning te wonen die niet bij hun levensfase past. Dit zorgt ervoor dat hun thuisgevoel wordt verstoord; 70% voelt zich niet thuis en geeft een 5 of lager voor hun thuisgevoel. In de sterk stedelijke gebieden wonen jonge alleenstaanden met kinderen in verhouding vaker in een meergezinswoning. Hier is het probleem van een niet passende woning dan ook groter dan in de minder stedelijke gebieden.

Een andere groep waar het thuisgevoel meer dan gemiddeld onder druk staat, zijn tweoudergezinnen. Net als bij de jonge alleenstaanden met kinderen zien we ook bij deze groep huurders dat de woning niet altijd geschikt is om voor het gezin te kunnen zorgen en dat men zich niet altijd even veilig voelt.



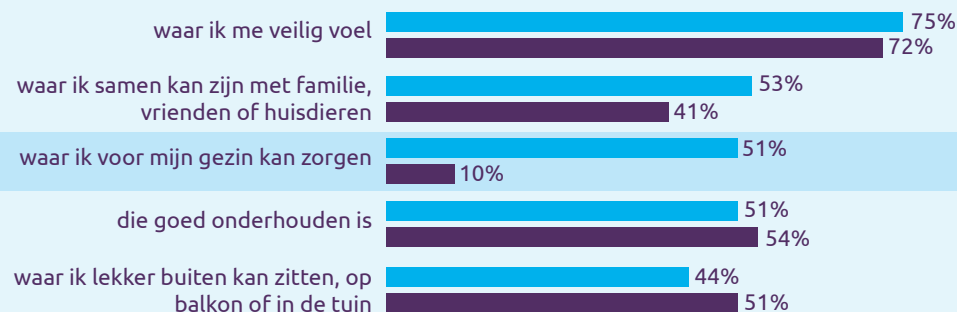
33% voelt zich op dit moment niet thuis in de woning waar ze wonen



Kenmerken van de jonge alleenstaanden met kinderen

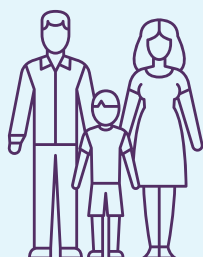
- 70% woont korter dan 5 jaar in de huidige woning
Eerste jaar voelt men zich over het algemeen nog wel thuis, daarna neemt de onvrede toe.
- 44% woont in een meergezinswoning
Het zijn vooral deze huurders die aangeven zich niet thuis te voelen.

Top 5 belangrijkste punten waardoor ze zich wel ergens thuis voelen

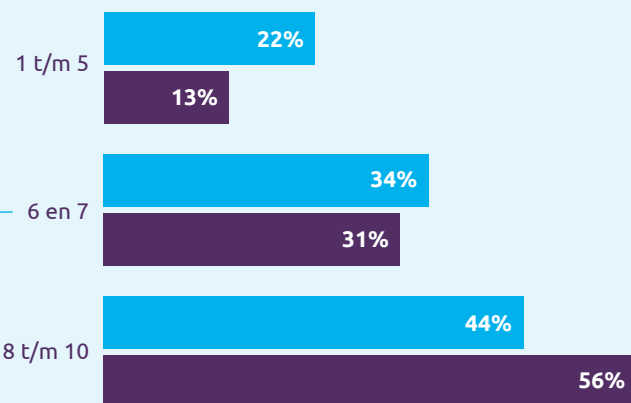


- 27% voelt zich niet veilig in de eigen woning
- 44% woont in een woning die niet bij de levensfase past
- 1 op de 3 beoordeelt de veiligheid in de buurt met een onvoldoende
- 31% ervaart altijd of vaak overlast van buurtbewoners
- 1 op de 3 ervaart minder sociale cohesie in de buurt

Ook bij deze groep zien we dat het thuisgevoel duidelijk meer wordt verstoord bij de gezinnen die in een meergezinswoning wonen. Niet omdat de woning in zichzelf niet goed is, maar omdat deze niet bij de huishoudsamenstelling en levensfase past. 57% geeft aan zich niet thuis te voelen.



22% voelt zich op dit moment niet thuis in de woning waar ze wonen



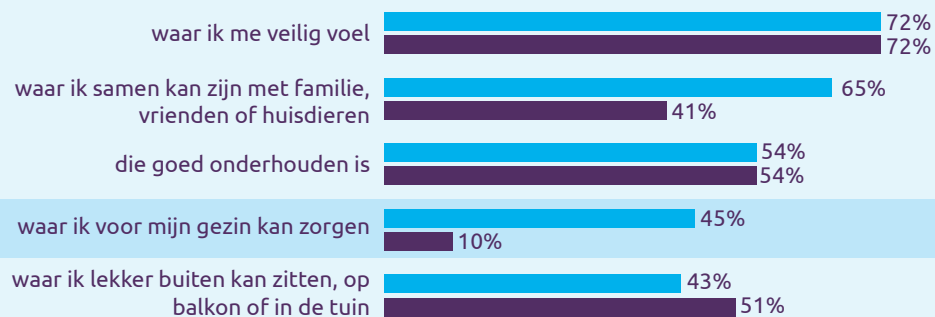
● gezinnen
● totaal



Kenmerken van gezinnen

- 28% woont al 5-10 jaar in de huidige woning
Zij geven het vaakst aan zich niet thuis te voelen
- 27% woont in een meergezinswoning
Deze huurders voelen zich vaker dan de huurders in de eengezinswoningen niet thuis

Top 5 belangrijkste punten waardoor ze zich wel ergens thuis voelen



- 25% woont in een woning die niet bij de levensfase past en kan de woning niet naar eigen smaak aanpassen
- Een kwart beoordeelt de veiligheid in de buurt met een onvoldoende
- 29% ervaart altijd/vaak overlast van buurtbewoners
- Een kwart ervaart minder sociale cohesie in de buurt























Goede doorstroming nodig om thuisgevoel te verbeteren voor gezinnen

Corporaties zetten zich al jaren in om de doorstroming van huurders te bevorderen. Het onderzoek laat zien dat deze doorstroming van cruciaal belang is om de ambitie te kunnen realiseren om naast goede en betaalbare woningen huurders ook een fijn thuis te geven.

Vanuit het perspectief van de gezinnen, waar het thuisgevoel onder druk staat omdat de woning niet bij hun levensfase past, zou je willen dat zij kunnen doorstromen naar eengezinswoningen waar op dit moment senioren huurders zonder (thuiswonende) kinderen wonen. En dat zij verhuizen naar een kleinere meergezinswoning.

Dit onderzoek legt echter de complexiteit van zo'n doorstroming bloot. Voor de meeste senioren huurders voelt het namelijk nog niet zo dat ze in een woning wonen die niet meer bij hun levensfase past. En er is maar een relatief kleine groep die zich niet thuis voelt (circa 20%). Het is dan ook de vraag of zij willen verhuizen. Niet alleen omdat een verhuizing vaak veel met zich meebrengt. Maar in veel gevallen moeten ze de woning en buurt achterlaten waar ze al jaren wonen. In al die jaren hebben ze fijne contacten opgebouwd met de andere bewoners in de buurt.

	Gemiddelde woonduur	Type woning	Past niet bij levensfase
 Jonge alleenstaanden met kinderen	3 jaar	 51%  44%	 21%  69%
 Gezinnen met kinderen	7 jaar	 71%  27%	 15%  49%
 Senioren alleenstaand	16 jaar	 34%  51%	 12%  8%
 Senioren Getrouwd/samenwonend	21 jaar	 50%  42%	 12%  5%

Dit onderzoek laat zien dat de sector zich terecht inzet om de doorstroming beter op gang te krijgen en de "stille" kwalitatieve wooncrisis aan te pakken.



De wooncrisis onder woorden gebracht:

"Ik woon met 2 dochters van 10 en 8 in een 2-kamer appartement, waarvan 1 kamer als "bijkamertje" is. (hiermee bedoel ik, te klein). Het is hier voor kinderen niet veilig om te spelen, aangezien het complex aan een enorm drukke weg ligt, en er in de buurt ook geen speeltuintje is, of een plek waar kinderen kunnen spelen. Hierdoor zijn mijn kinderen genoodzaakt grotendeels binnen te zitten, of bij schoolvriendjes te spelen. Ook hebben wij, en met name m,n kinderen enorm veel last van het geluid van de weg. Hierdoor slapen zij slecht."

"Te gehorig, teveel klachten van de burens. kinderen kunnen geen kind zijn. Kinderen zien alleen boze blikken van de burens. Een en al negatief!"

"Ik woon met mijn twee kleine kinderen in een woning die daar eigenlijk niet voor geschikt is. Ik woon 1 hoog (geen tuin en balkon is te verwaarlozen) met 2 slaapkamers (mijn jongens liggen bij elkaar op de kamer). Ik heb een onderbuurman die niet blij is met het geluid dat de kinderen maken en daarover klaagt (en ik kan mijn kinderen niet vastbinden)."

"Ik woon in een bovenwoning zonder tuin met 2 kinderen. Ik betaal hier net zoveel voor als dat anderen voor een eengezinswoning betalen met tuin. De kans dat ik een huis krijg voordat mijn kinderen groot zijn is ongeveer 1 op 350 bij een loting. Ik voel me niet thuis boven. En heb geen privacy op balkon en mijn 6 jarige zoontje kan niet alleen op het balkon zijn vanwege valgevaar."

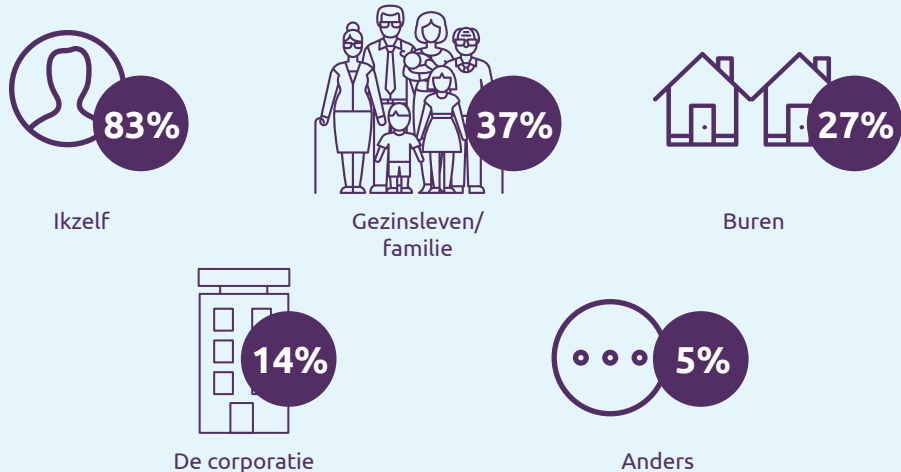
"Ik woon tussen allemaal oudere en als enige gezin in een flat met twee slaapkamers en twee kinderen. Weinig sociale contacten voor de kids."



Huurders zorgen vooral zelf voor thuisgevoel, maar corporaties kunnen daar wel bij helpen

Als aan de huurders gevraagd wordt wie ervoor zorgt dat ze zich thuis voelen dan kijken ze vooral naar zichzelf en familie en niet zozeer naar de corporatie. Slechts 14% ziet concreet een rol weggelegd voor de corporatie.

Wie zorgt ervoor dat u zich thuis voelt?



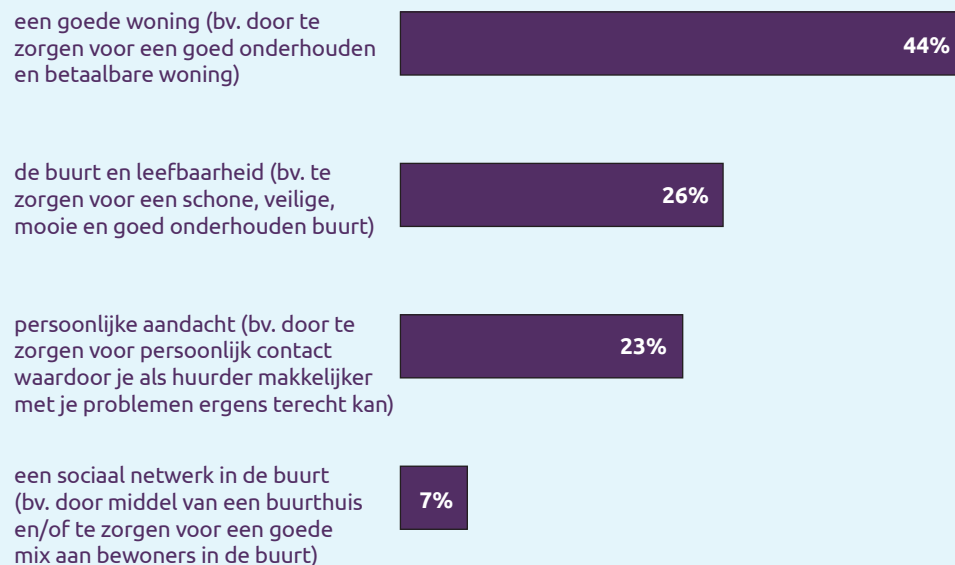
Betekent dit dan dat corporaties niks hoeven te doen om het thuisgevoel te borgen of te verbeteren? Nee zeker niet. Er zijn een aantal belangrijke voorwaarden die voor de huurder aanwezig moeten zijn om zich thuis te voelen.



Zorg voor goede en betaalbare woningen

Een goed onderhouden en betaalbare woning is voor huurders de belangrijkste voorwaarde waarop de corporatie zich het beste kan focussen. In het onderzoek hebben we huurders gevraagd waar de corporatie zich op moet focussen om huurders zich meer thuis te laten voelen. Ze konden daarbij 1 keuze maken. Bijna de helft van de huurders (44%) koos voor een goede woning.

Waar kan de corporatie zich het beste op focussen om de huurder zich meer thuis te laten voelen



Werk met maatschappelijke partners aan een fijne buurt

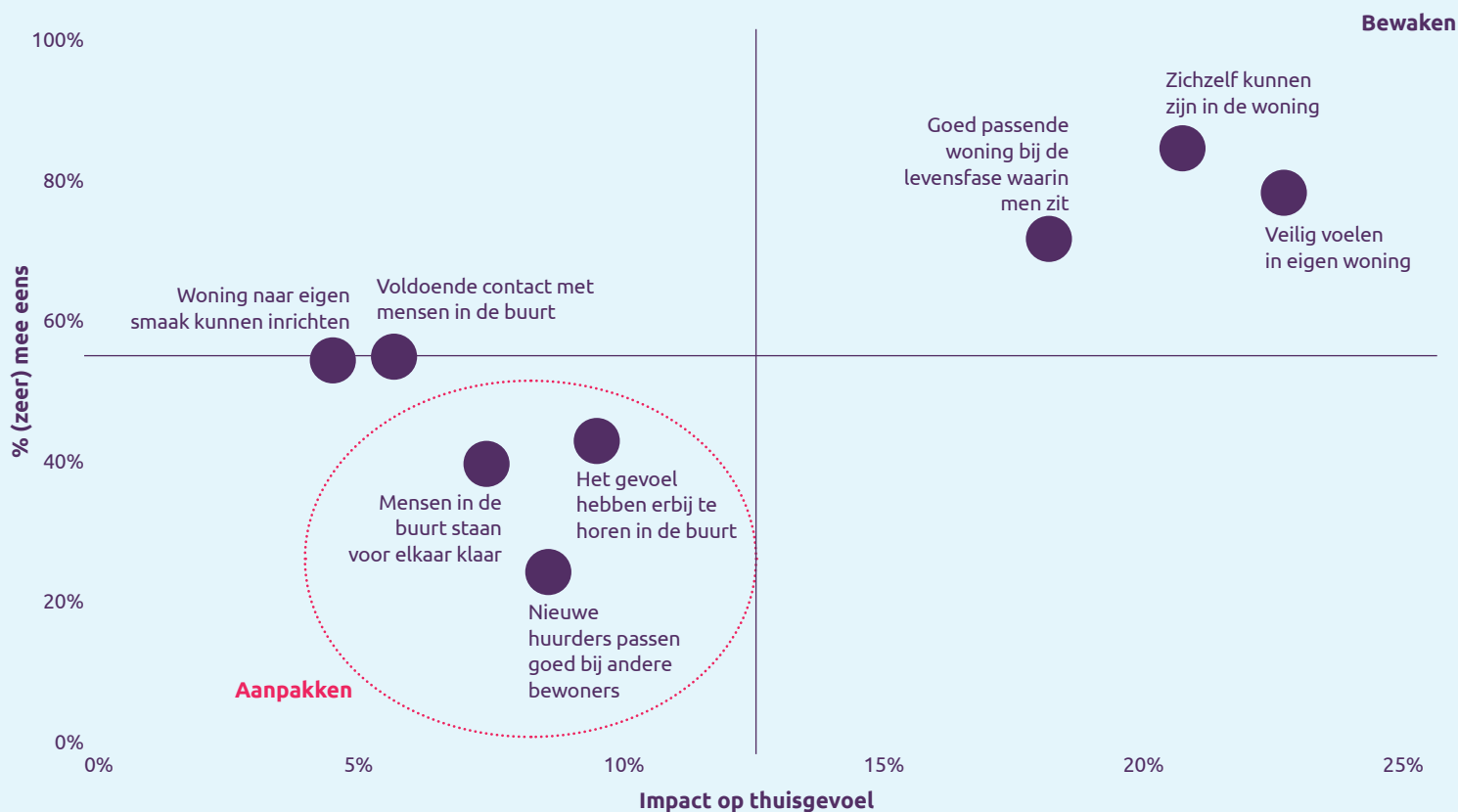
Eerder in het onderzoek zagen we dat het thuisgevoel bestaat uit een fijne woning en een goede sociale cohesie in de buurt. Als zowel de woning goed is en het een fijne buurt is met een sterke sociale cohesie voelt 91% van de huurders zich thuis.

Kijken we naar de stellingen die over een fijne buurt gaan dan zien we dat huurders daar over het algemeen minder tevreden over zijn dan over de stellingen die betrekking op de woning. Zetten we die tevredenheid af tegen de impact op het thuisgevoel dan ontstaat er een prioriteitenmatrix (zie figuur hieronder). De matrix bestaat uit 4 kwadranten waarin duidelijk wordt wat de belangrijkste aandachtspunten zijn voor het vergroten van het thuisgevoel.



Wat zijn de aandachtspunten voor het vergroten van het thuisgevoel bij huurders?

Prioriteitenmatrix



Duidelijk wordt dat het voor corporaties belangrijk is dat ze aan een fijne woning blijven werken. Maar de meeste ruimte voor verbetering zit in een fijne buurt. Deze inzichten vanuit huurdersperspectief kunnen een mooi gespreksonderwerp zijn tussen de corporaties en maatschappelijke partners over de invulling van elkaars rollen en verantwoordelijkheden bij het werken aan het versterken van een fijn thuis.

Dit vraagt echter om lokaal maatwerk. Uit ons Woonbelevingsonderzoek weten we namelijk dat er grote verschillen tussen wijken of buurten kunnen bestaan. We moedigen de sector dan ook aan om lokaal dit verdiepende onderzoek uit te voeren en daarbij verder te kijken dan harde cijfers als mutatiegraad en overlastcijfers. Betrek daarbij aanvullend ook altijd de mening van de huurders, zodat er een integraal beeld van het thuisgevoel ontstaat.

Extra aandacht voor gezinnen

Uit dit onderzoek komt één ding duidelijk naar voren en dat is dat gezinnen kwetsbaar zijn als het om hun thuisgevoel gaat. Het is dus belangrijk om extra aandacht te hebben voor deze doelgroep.

Persoonlijke aandacht voor de huurders is een belangrijk aandachtspunt voor de corporaties. Want als huurders één aanpak mogen kiezen, dan geeft bijna een kwart de voorkeur aan persoonlijke aandacht.

Dit geldt niet alleen voor de oudere huurders. Je verwacht wellicht dat zij contact met de corporatie meer op prijs stellen dan de jongere huurders. Maar dit is zeker niet het geval. Ook onder de jongere huurders geeft 1 op de 5 aan dat de corporatie zich het beste kan focussen op persoonlijke aandacht. Staat het thuisgevoel onder druk dan wordt deze groep zelfs nog iets groter (25%).

Ook in andere onderzoeken zien we dat het niet zo vanzelfsprekend is dat de jongere generatie meer zelfredzaam is en contact met de corporatie minder nodig heeft. Zo onderzochten we rondom de coronacrisis of huurders het op prijs stellen als de corporatie contact met hen zou opnemen. Hieruit bleek dat 45% van de jongere huurders het waardeert als de corporatie dit doet om te vragen hoe het met ze gaat.



Kijk met alle betrokken partijen naar het beleid van toewijzing en doorstroming

De resultaten in dit onderzoek laten duidelijk zien dat het passend toewijzen en de doorstroming van cruciaal belang zijn voor het thuisgevoel van huurders. Hierin hebben veel partijen een rol om te zoeken naar een optimale mix in het toewijzen. Dit onderzoek onderstreept de maatschappelijke urgentie daarvan.



Kwaliteitscentrum KWH

KWH is het landelijk kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. Samen met corporaties werken we al 25 jaar aan een goed thuis voor huurders. Dat doen we onder andere door onderzoek onder huurders uit te voeren voor onze leden en de resultaten hiervan in te zetten om te zorgen dat huurders prettig kunnen wonen.

Willem Buytewechstraat 45
3024 BK Rotterdam
T 010 221 03 60
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl

