

# Bewonersonderzoek 2018

*Dienstverlening weer verbeterd*

# Onderwerpen

- Methode en respons

## Resultaten:

- Woning, buurt en overlast Bewonersonderzoek 2018
- Sociale contacten en betrokkenheid
- Verhuizen
- Dienstverlening
- Interesse voor Samen verduurzamen

## Bewonersonderzoek 2018: methode

- Geheel in eigen beheer, alleen online
- Ruim 13.000 ingevulde enquêtes, respons 42%
- Vragenlijst was online in november - december 2018
- 76 van de 84 Eigen Haard wijken representatief vertegenwoordigd: valide uitspraken mogelijk op wijkniveau
- De indicatieve wijken worden in deze rapportage buiten beschouwing gelaten.

*Indicatief zijn: IJburg, Buurt 9, Robert Scottbuurt, Gein, Dapperbuurt + Weesperzijde, Osdorp Midden, Oude Dorp Amstelveen, Oostzaan en Nes aan de Amstel. Deze wijken staan wel (cursief gedrukt) in alle tabellenboeken.*

# Bewonersonderzoek 2018: Tevredenheid Woning

Woning	2018	2017	2016
Woning in zijn geheel	7,2	7,2	7,4
Staat van onderhoud	6,7	6,6	6,8



- Vergelijkbaar met vorig jaar

## 5 slechtste woningoordelen:

Woning	2018
Slotermeer Zuidwest	5,2
Osdorp Centrum	5,6
Slotermeer Noordoost	6,1
Geuzenveld Zuid	6,1
Vogelbuurt	6,4

## 5 beste woningoordelen:

Woning	2018
Overtoomse Veld	8,1
Bovenkerk (Amstelveen)	8,0
Legmeer (Uithoorn)	7,8
Zaanstad	7,8
Wittenburg	7,8

- Opvallend: Wittenburg 7,8 (geen Nieuwbouw)
- Grootste dalers: Nieuwendam-Noord (-0,6), Osdorp Midden (-0,4), Slotermeer Zuidwest (-0,3)
- Grootste stijgers: Europarei (+1,7) Slotermeer Noordoost (+0,5), Wittenburg (+0,3)

# Bewonersonderzoek 2018: Tevredenheid Buurt

Buurt	2018	2017	2016
Buurt in zijn geheel	7,4	7,3	7,2
Thuisgevoel	7,8	7,5	7,5



- Opvallend: buurt als geheel en vooral thuisgevoel sterk verbeterd

## 5 slechtste buurtoordelen:

Buurt	2018
Venserpolder	6,0
De Kolenkit	6,2
Geuzenveld Zuid	6,4
Slotermeer Zuidwest	6,5
Osdorp Wildeman	6,5

## 5 beste buurtoordelen:

Buurt	2018
Frankendael + Middenmeer	8,2
Patrimonium (Amstelveen)	8,2
Bovenkerk (Amstelveen)	8,1
Oud-West	8,1
Oostelijk Havengebied	8,1

Grootste dalers: Amsterdam Centrum Rest (-0,3), Kolenkit (-0,3), Eendracht + Buurt 7 (-0,3) en Bijlmer Centrum Haardstee (-0,3)

Grootste stijgers: Europarei (+0,9), Osdorp centrum (+0,6), Kadoelen + rest Oostzanerwerf (+0,5) en Slotermeer Noordoost (+0,4)

# Bewonersonderzoek 2018: Tevredenheid Overlast

Overlast	2018	2017	2016
Overlast totaal	6,6	6,5	6,7
Overlast van Buren	6,8	6,6	6,8



- Overlastscores krabbelen weer iets op na vorig jaar

## 5 slechtste buurtoordelen:

Overlast	2018
Osdorp Centrum	5,6
Slotermeer Zuidwest	5,7
De Kolenkit	5,7
Geuzenveld Zuid	5,8
Venserpolder	5,8

## 5 beste buurtoordelen:

Overlast	2018
De Kwakel (Uithoorn)	7,5
Frankendael + Middenmeer	7,4
Ouderkerk aan de Amstel	7,4
Bovenkerk (Amstelveen)	7,3
Waardhuizen (Amstelveen)	7,2

Grootste dalers: Eendracht + Buurt 7 (-0,6), Amsterdam Centrum rest (-0,5), Zijdelwaard (-0,4) en Kadoelen + rest Oostzanerwerf (-0,4)

Grootste stijgers: Europarei (+0,7), Kolenkit (+0,4), Indische Buurt ZW (+0,4) en Buikslotermeer (+0,3)

# Bewonersonderzoek 2018: Verwachte ontwikkeling van de wijk

- Overig de ontwikkeling van de meeste buurten is men gematigd positief. Gemiddeld geven onze huurders de toekomst een 6,3.
- De top 5 pessimistische en optimistische wijken:

Meest negatief	Verwachte ontwikkeling
Slotermeer Zuidwest	5,4
Geuzenveld Zuid	5,5
Venserpolder	5,5
Uithoorn Centrum	5,6
Thamerdal	5,6

Meest positief	Verwachte ontwikkeling
Tuindorp Oostzaan	8,1
Spaarndammerbuurt	7,4
Indische buurt: Noordwest Kwadrant	7,3
Overtoomse Veld	7,2
Transvaalbuurt	7,2

- Slotermeer Zuidwest, Geuzenveld Zuid en Venserpolder zijn wijken, die nu al heel matig scoren op leefbaarheid. De bewoners hebben blijkbaar ook weinig vertrouwen dat dit op korte termijn verandert.
- Opvallend: In Uithoorn Centrum en Thamerdal (maar ook in het naastgelegen Meerwijk met 5,7) is men somber over de toekomst. Dit heeft wellicht te maken met alle huidige en aanstaande werkzaamheden en projecten en de daarmee samengaannde verwachte overlast.
- Meest positief zijn de mensen in de wijken waar de laatste tijd veel nieuwbouw- en renovatieprojecten zijn afgerond.

## Bewonersonderzoek 2018: Sociale contacten

- 24% van de respondenten zegt te weinig sociale contacten te hebben (tot 35 jaar is dit 30% en loopt terug naar 21% voor mensen boven de 55 jaar)
- 12% zegt zelfs bij niemand in de buurt te kunnen aankloppen met problemen
- De verschillen per buurt zijn groot:

Te weinig sociale contacten	%
Slotermeer Zuidwest	45%
Eendracht + Buurt 7	43%
Landlust	40%
Slotervaart Noord	36%
Indische buurt: Zuidoost Kwadrant	34%
Landsmeer	14%
Patrimonium	14%
Ouderkerk aan de Amstel	14%
De Kwakel	13%
Driemond	13%
<b>EH gemiddeld</b>	<b>24%</b>

Bij niemand kunnen aankloppen	%
Osdorp Centrum	27%
Venserpolder	23%
Indische buurt: Zuidwest Kwadrant	23%
Slotermeer Zuidwest	22%
Osdorp Wildeman	21%
Bijlmer Oost	5%
Driemond	5%
Middelvelde Akerpolder/ Sloten	5%
Ouderkerk aan de Amstel	5%
Frankendael + Middenmeer	5%
<b>EH gemiddeld</b>	<b>12%</b>

- Opvallend: bij niemand kunnen aankloppen komt nauwelijks voor in wijken met alleen grondgebonden woningen. Ook Betondorp net buiten de top 5 zit op 5%. Positieve uitzondering hierop is Nieuwendam-Noord: hier heeft Eigen Haard alleen hoogbouwcomplexen, maar ook daar zegt slechts 5% niemand te hebben bij problemen.



## Bewonersonderzoek 2018: Betrokkenheid

- Omgang verschillende groepen in de buurt: 7,0
- Betrokkenheid bewoners bij de buurt: 6,4
- Eigen betrokkenheid bij de buurt: 6,6
- Grote correlatie tussen deze drie cijfers
- Daarom buurtvergelijk o.b.v. het gemiddelde van deze drie vragen. Heel Eigen Haard: 6,7

	Gemiddelde	Omgang groepen	Betrokkenheid anderen	Betrokkenheid zelf
Venserpolder	5,8	6,3	5,6	5,5
Slotermeer Zuidwest	5,9	6,2	5,6	5,9
Uithoorn Centrum	5,9	6,3	5,7	5,9
Banne Buiksloot	6,1	6,5	5,8	5,9
Osdorp Centrum	6,1	6,7	5,6	6,0
Bovenkerk	7,3	7,5	7,2	7,1
Driemond	7,3	7,6	7,3	7,1
De Kwakel	7,3	7,7	7,4	6,9
Stadsherstel	7,5	7,6	7,5	7,2
Tuindorp Oostzaan	7,8	8,0	7,9	7,4

- Opvallend is dat de beperkte buurtbetrokkenheid in Uithoorn Centrum vergelijkbaar is met wijken als Venserpolder en de Dichtersbuurt (Slotermeer Zuidwest). Nadere analyse wenselijk.
- In wijken als Tuindorp Oostzaan, De Kwakel, Driemond, Bovenkerk en de Stadsherstelpanden in het Centrum van Amsterdam gaan de mensen veelal prettig met elkaar om en is de betrokkenheid bij de eigen buurt het grootst.

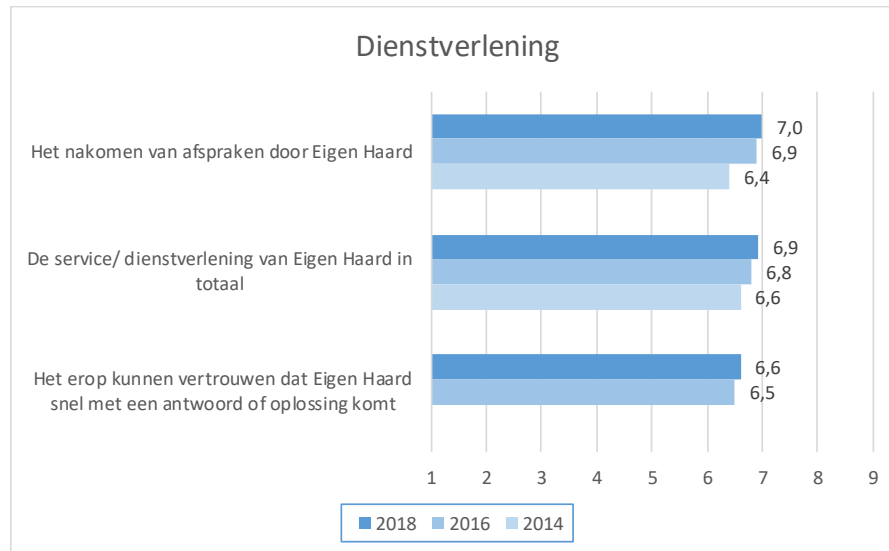
## Bewonersonderzoek 2018: Verhuizen

- 8% zegt zeker te willen verhuizen binnen 1 jaar, nog eens 19% misschien
- 78% hiervan blijft liefst in de eigen gemeente, 22% wil naar elders



# Bewonersonderzoek 2018: Dienstverlening weer verbeterd

In lijn met de stijgende oordelen in onze procesonderzoeken, stijgen ook de “hoog over” cijfers over onze dienstverlening.



Opvallend:

- % digitaal contact is niet toegenomen (ondanks volledig online uitgevoerd onderzoek)
- Telefoon blijft voornaamste wijze van contact
- Telefonisch contact over hele linie iets beter beoordeeld dan in 2016
- 67% betrof een Reparatieverzoek
- Chat wordt goed gewaardeerd als extra mogelijkheid
- Meer dan de helft van de huurders (55%) zou ook What's app gebruiken als het er was

	Telefonisch	Schriftelijk/Digitaal	Balie	Huismeester/ wijkbeheerder	Chat
Contactwijze	66% (64%)	1%/ 27% (1% / 29%)	1% (2%)	2% (1%)	2%
	2018 (2016)	2018 (2016)	2018 (2016)	2018 nieuw	2018 nieuw
Bereikbaarheid	▲7,5 (7,4)	-	-	-	-
Snelheid antwoord	▲7,3 (7,1)	▶6,4	▶7,8	7,0	7,8
Kwaliteit antwoord	▲7,1 (7,0)	▶6,3	▶7,5	6,9	7,3
Klantvriendelijk	▲7,7 (7,6)	-	▲8,2 (8,1)	7,9	-
Deskundigheid	▲7,3 (7,2)	-	▶7,7	7,4	-

# Bewonersonderzoek 2018: Duurzaamheid en Samen Verduurzamen

- Duurzaamheidsimago van Eigen Haard volgens huurders niet optimaal, wel langzaam stijgend

	2018	2016	2014
Imago Duurzaamheid	6,0	5,8	5,5

- Interesse voor project *Samen verduurzamen* is goed: 50% zegt open te staan voor energetische maatregelen bij gelijkblijvende of iets lagere woonlasten.
- Dit percentage is opvallend genoeg wel flink lager dan in 2016 en 2014 (resp. 63% en 69%)
- Voornaamste redenen om mee te doen aan *Samen verduurzamen*:

Voornaamste reden om mee te doen	%
Comfortverbetering (minder tocht, minder kou)	37%
Beter voor het milieu (minder CO2 uitstoot)	27%
Kostenbesparing	23%
Veiligheid (luchtkwaliteit, geen koolmonoxide gevaar)	13%

*N.B.: analyse per wijk en per complex intern beschikbaar t.b.v. leefbaarheids- en verduurzamingsbeleid*



# Einde

**Noot:**

*Niet behandelde Bewonersonderzoek 2018 onderwerpen in deze rapportage (zoals betaalbaarheid, gezondheid, hulpbehoevendheid, zorgvraag, achtergrondgegevens) worden vanwege de privacy gevoeligheid van deze gegevens uitsluitend gebruikt voor interne analyse en beleidsvorming op buurt- en gemeenteniveau.*