



gemeente
Zoetermeer

Stadspeiling 2021

Deelrapport huurderstevredenheid



Stadspeiling 2021

deelrapport

huurderstevredenheid

Zoetermeer, 7 april 2022

Gemeente Zoetermeer
Afdeling Juridische Aangelegenheden & Bestuursondersteuning (JABO)
Onderzoek & Statistiek
Kaspar Bams

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Onderzoeksverantwoording	5
1.1. Inleiding	5
1.2. Steekproef en respons	5
1.3. Van personen naar huishoudens	5
1.4. Rapportage	5
2. Uitkomsten	7
2.1. Appartement of eengezinswoning	7
2.2. Sociale huur of vrije sector	8
2.3. Ervaringen met de verhuurder	9
2.4. Onderhoud aan de woning	10
2.5. Rapportcijfer voor de verhuurder	10
2.6. Rapportcijfer voor de woning	11
2.7. Rapportcijfer voor de directe woonomgeving	12
2.8. Verhuisgeneigdheid	13
Bijlage 1: Vragenlijst	15
Bijlage 2: Bevolking, steekproef en respons	17
Bijlage 3: Vertaling van persoons- naar huishoudensniveau	19
Bijlage 4: Toelichtingen	21

Samenvatting

Op verzoek van de afdeling Stedelijke ontwikkeling zijn in de Stadspelling 2021 vragen gesteld over huurderstevredenheid. De Stadspelling is een onderzoek onder personen. Omdat voor dit onderwerp huishoudens belangrijker zijn, zijn de uitkomsten 'vertaald' naar huishoudensniveau. Dat leverde 242 respondenten (huurders) op. Hieronder volgt een samenvatting van de resultaten.

Van de huurwoningen in Zoetermeer is 62% een appartement en 38% een eengezinswoning. Huurders in de leeftijdsgroep 18 t/m 39 jaar en/of alleenstaanden wonen vaker in een appartement.

Van de huurders in het onderzoek woont 67% in een sociale huurwoning en huurt 30% in de vrije sector. Van de rest is de soort huur onbekend. Huishoudens met een sociale huurwoning huren vooral van Vidomes (46%), Vestia (28%) en De Goede Woning (22%). Van de huurders in de vrije sector is in de meeste gevallen de naam van de verhuurder niet bekend.

Uit de analyse blijkt dat van de huurders:

- 64% vindt dat de verhuurder vriendelijk en respectvol is;
- 57% vindt dat de verhuurder goed bereikbaar is;
- 54% van mening is dat de verhuurder begrijpelijke informatie geeft;
- 52% vindt dat de verhuurder zich aan afspraken houdt;
- 45% van mening is dat de verhuurder snel reageert op vragen;
- 39% vindt dat de verhuurder zich inzet om te helpen.
- 34% van mening is dat in de woning sprake is van achterstallig onderhoud;

Bij deze uitkomsten zijn er geen significante verschillen naar leeftijd, type woning en soort huur.

De respondenten konden drie rapportcijfers geven met betrekking tot de woning:

- gemiddeld rapportcijfer voor de verhuurder: 6,8;
- gemiddeld rapportcijfer voor de woning: 7,5;
- gemiddeld rapportcijfer voor de woonomgeving: 7,3.

Wat betreft de rapportcijfers voor de verhuurder en de woning is er geen verschil tussen sociale huur en vrije sector. Huurders in de vrije sector waarderen de woonomgeving gemiddeld iets hoger dan huurders met sociale huur (7,6 versus 7,3).

Van de huurders wil bijna een kwart (24%) binnen vijf jaar naar een andere woning. Huurders in de vrije sector willen dat vaker (37%) dan huurders met een sociale huurwoning (19%).

Huurders van een appartement geven vaker lagere waarderingen en willen ook vaker verhuizen dan huurders van een eengezinswoning.

1 ■ Onderzoeksverantwoording

1.1. Inleiding

In september/oktober 2021 is in Zoetermeer de Stadspeiling gehouden. In deze enquête worden over verschillende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Huurderstevredenheid was één van de onderwerpen. De gemeenteraad had gevraagd om onderzoek te doen naar dit onderwerp. Opdrachtgever is de afdeling Stedelijke Ontwikkeling.

1.2. Steekproef en respons

Voor de Stadspeiling zijn drie niet overlappende steekproeven van 4.000 inwoners getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer. Deze personen waren op 1 september 2021 woonachtig in Zoetermeer en op die datum 18 jaar of ouder. Verder geldt dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een verpleeghuis, gevangenis of gezinsvervangend tehuis.

Deze personen hebben per brief een uitnodiging gekregen om een digitale of papieren vragenlijst in te vullen. Dat kon schriftelijk of digitaal. Tweemaal is een herinneringsbrief verstuurd. Van de 4.000 benaderde personen voldeden 242 respondenten aan de voorwaarden voor dit onderzoek (zie bijlage 3).

1.3. Van personen naar huishoudens

De Stadspeiling is een onderzoek onder personen. Voor het beleidsterrein wonen (huurderstevredenheid) is informatie over huishoudens belangwekkender. Hierom zijn de gegevens zodanig bewerkt dat de uitkomsten op huishoudensniveau kunnen worden gepresenteerd. Daarvoor is uit het personenbestand een zogenoemd huishoudensbestand afgeleid. Aan alle respondenten is een wegingsfactor meegegeven, gebaseerd op de plaats in het huishouden en of zij een appartement of meergezinswoning hebben. In bijlage 3 staat beschreven hoe de wegingsfactoren zijn berekend.

1.4. Rapportage

In de voorliggende rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd. Om te benadrukken dat het gaat om huishoudens met een huurwoning wordt in de rapportage gesproken over huurders. Bij de uitkomsten wordt het aantal respondenten vermeld. Deze aantallen geven een indruk van de nauwkeurigheid waarmee de uitkomsten de werkelijke situatie in de totale populatie benaderen. Ze kunnen echter, vanwege de toegepaste wegingsprocedure, niet worden gebruikt om, zoals bij andere onderwerpen, nauwkeurigheidintervallen rond de uitkomsten te berekenen.

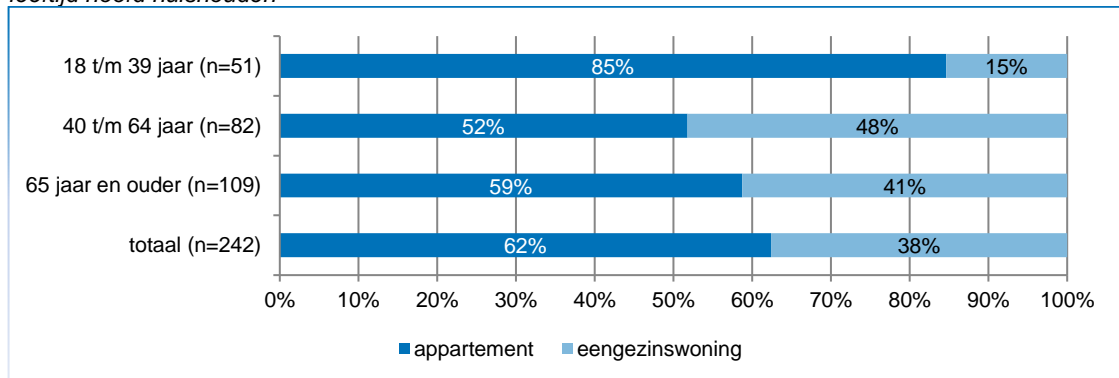
Bijlage 1 bevat de vragen zoals gesteld in de enquête. In bijlage 2 staat een overzicht van de verdeling van de bevolking, steekproef en respons naar leeftijd en geslacht. In bijlage 3 wordt uitgelegd hoe de wegingsfactoren zijn berekend. Bijlage 4 geeft toelichtingen bij antwoorden.

2. Uitkomsten

2.1. Appartement of eengezinswoning

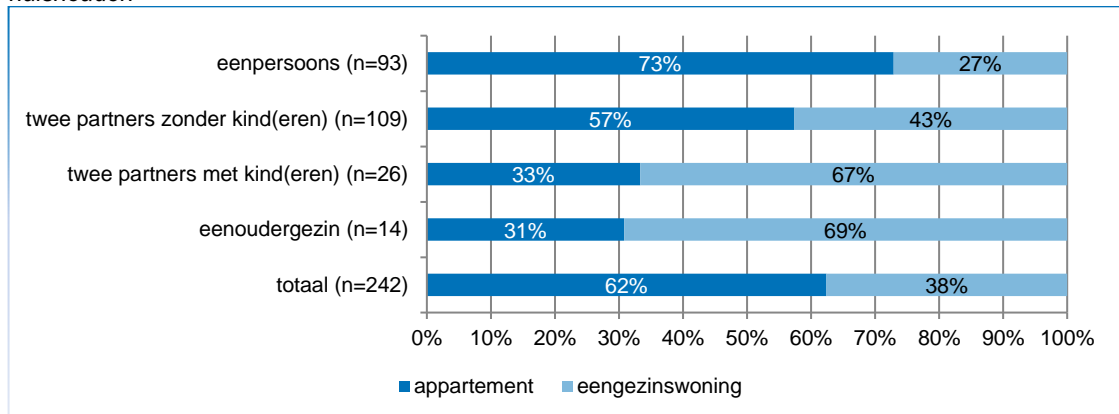
Woningen kunnen worden ingedeeld in appartementen en eengezinswoningen. Een appartement is een woning met onder- en/of bovenburen. Een eengezinswoning is een woning zonder onder- en/of bovenburen. Van de huurwoningen in Zoetermeer is 62% een appartement en 38% een eengezinswoning. Als naar leeftijd wordt gekeken, valt op dat vooral huishoudens met een hoofd van 18 t/m 39 jaar (85%) in een appartement wonen (figuur 2.1).

Figuur 2.1 Percentage huurders met een appartement of eengezinswoning per 1 januari 2021, naar leeftijd hoofd huishouden



Bij uitsplitsing van de resultaten naar huishoudenstype is te zien dat eenpersoonshuishoudens het vaakst (73%) een appartement hebben (figuur 2.2).

Figuur 2.2 Percentage huurders met een appartement of eengezinswoning per 1 januari 2021, naar type huishouden



Vergelijking

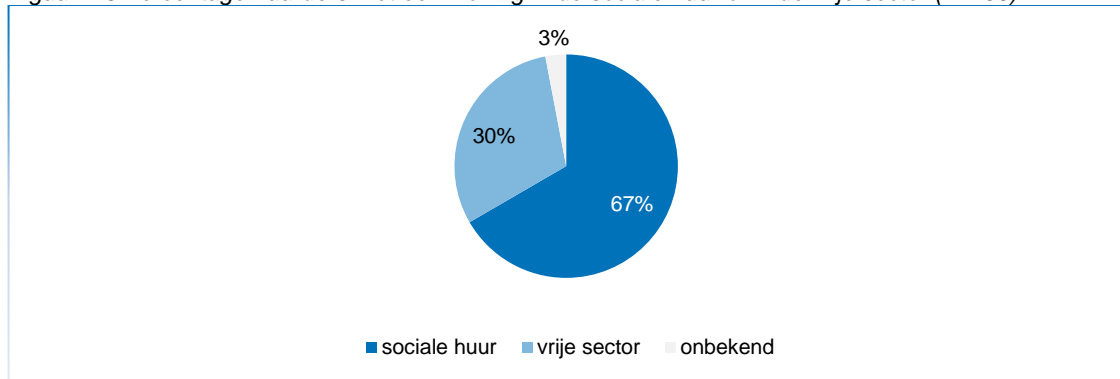
Huishoudens met een koophuis wonen juist vaker in een eengezinswoning (76%) dan in een appartement (24%).

2.2. Sociale huur of vrije sector

Bij huurwoningen is er verschil tussen sociale huurwoningen en huurwoningen in de vrije sector. Het belangrijkste verschil is dat bij een sociale huurwoning een maximale huurprijs geldt die gevraagd mag worden, terwijl in de vrije sector er geen maximale huurprijs is. Sociale huurwoningen worden door woningcorporaties aangeboden.

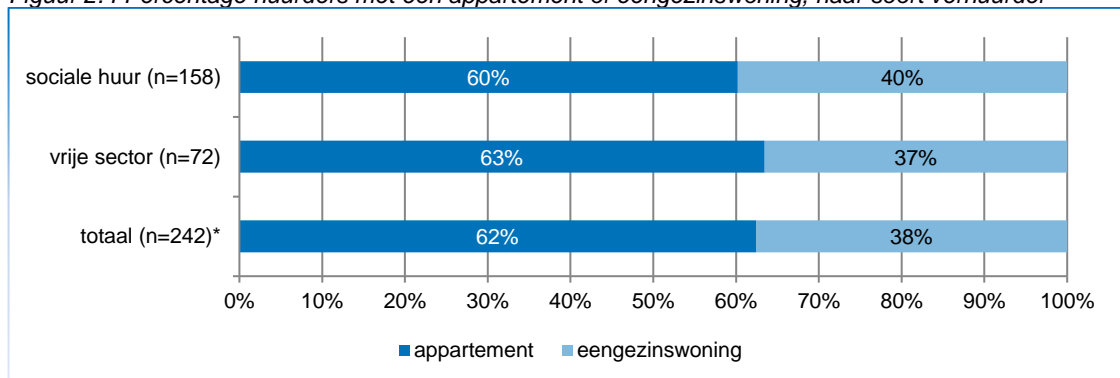
Ongeveer twee derde (67%) van de huurders heeft een sociale huurwoning en 30% huurt in de vrije sector. De rest geeft aan niet te weten hoe en/of bij wie zij huren (figuur 2.3).

Figuur 2.3 Percentage huurders met een woning in de sociale huur of in de vrije sector (n=236)



Wat betreft de verdeling tussen appartementen en eengezinswoningen is er weinig verschil tussen sociale huur en vrije sector (figuur 2.4).

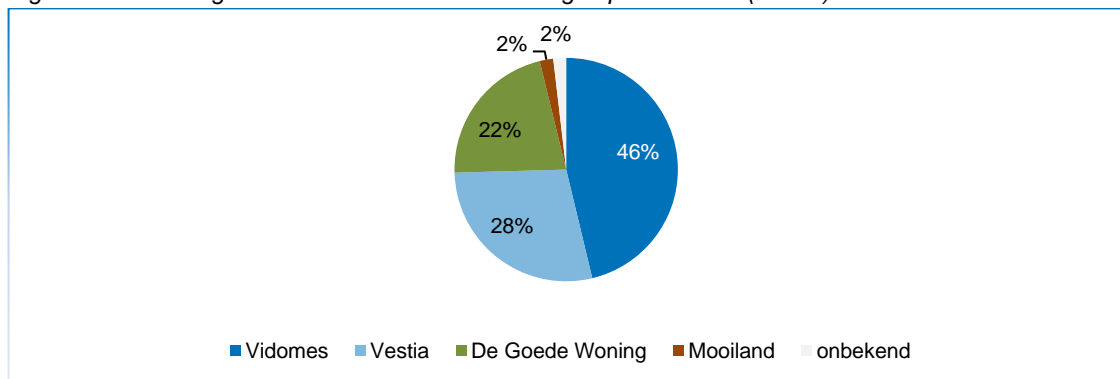
Figuur 2.4 Percentage huurders met een appartement of eengezinswoning, naar soort verhuurder



* inclusief onbekend.

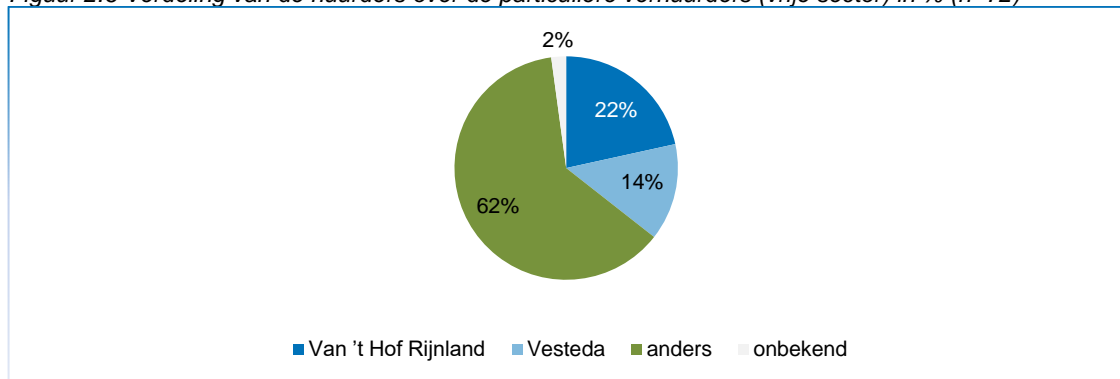
Van de huurders met een sociale huurwoning huurt het grootste deel (46%) van Vidomes (figuur 2.5).

Figuur 2.5 Verdeling van de huurders over de woningcorporaties in% (n=158)



Ook de huurders in de vrije sector konden aangeven bij wie zij huren. Hierbij zijn twee organisatie voorgelegd die in Zoetermeer actief zijn. Het grootste deel van deze groep (62%) geeft echter aan via een andere organisatie te huren (figuur 2.6).

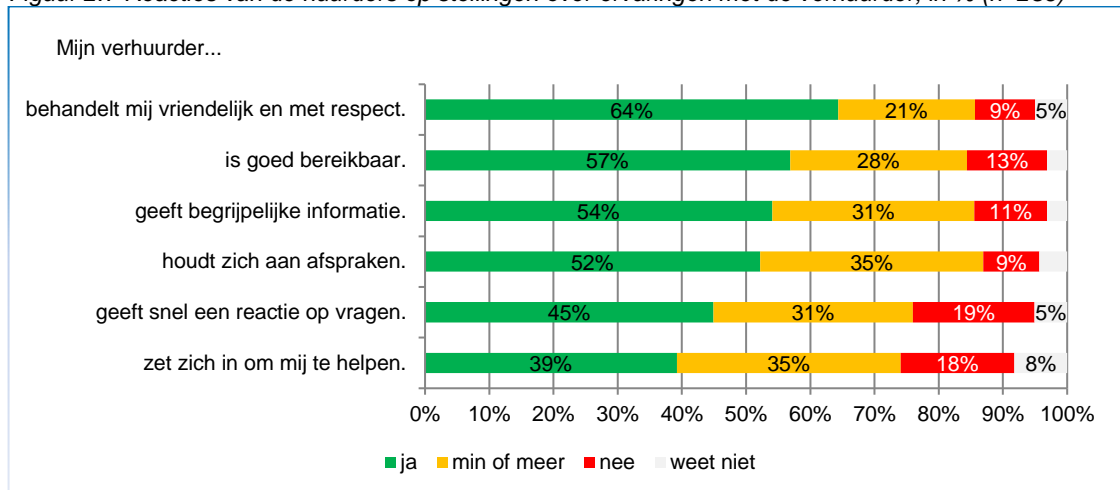
Figuur 2.6 Verdeling van de huurders over de particuliere verhuurders (vrije sector) in % (n=72)



2.3. Ervaringen met de verhuurder

Om de ervaringen met de verhuurder in kaart te brengen, zijn de huurders enkele uitspraken voorgelegd met de vraag om bij elke uitspraak aan te geven in hoeverre die op de verhuurder van toepassing is. Een ruime meerderheid (64%) vindt dat zij door de verhuurder vriendelijk en met respect wordt behandeld. Ook vindt meer dan de helft dat verhuurder goed bereikbaar is (57%), begrijpelijke informatie geeft (54%) en zich aan afspraken houdt (52%). Een minderheid is van mening dat de verhuurder snel reageert op vragen (45%) en/of zich inzet om te helpen (39%). Bijna twee van de tien huurders zijn het oneens met de laatste twee uitspraken (figuur 2.7).

Figuur 2.7 Reacties van de huurders op stellingen over ervaringen met de verhuurder, in % (n=236)



Er is gekeken in hoeverre de uitkomsten verschillen naar leeftijd van de respondent, type woning en soort huur. De gevonden verschillen zijn echter niet significant¹. Met andere woorden: de (kleine) verschillen zijn waarschijnlijk toevallig.

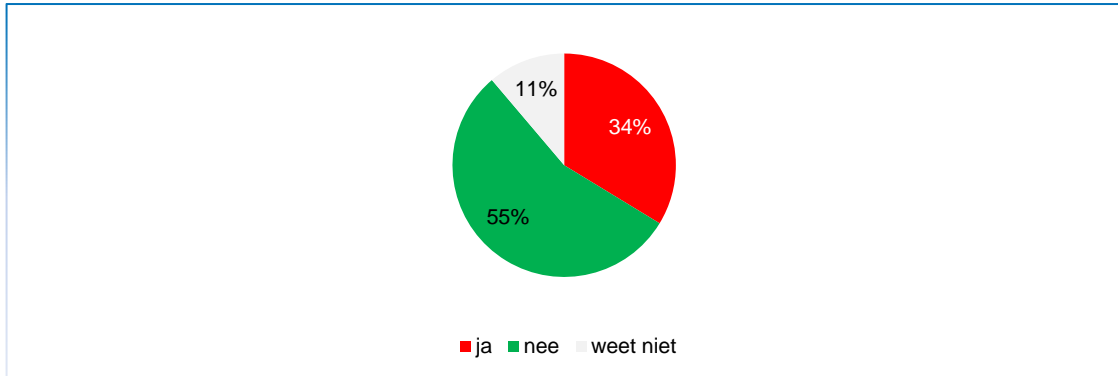
Toelichtingen op de uitspraken staan in bijlage 4.

¹ Een verschil wordt significant genoemd als de kans kleiner is dan 5% dat het op toeval berust.

2.4. Onderhoud aan de woning

Verhuurders zijn volgens de Woningwet verplicht om huizen in bezit te onderhouden. Van de huurders geeft ruim een derde (34%) aan dat er in de woning sprake is van achterstallig onderhoud (figuur 2.8).

Figuur 2.8 Reacties van de huurders op de vraag: Is er in de woning sprake van achterstallig onderhoud?, in % (n=236)

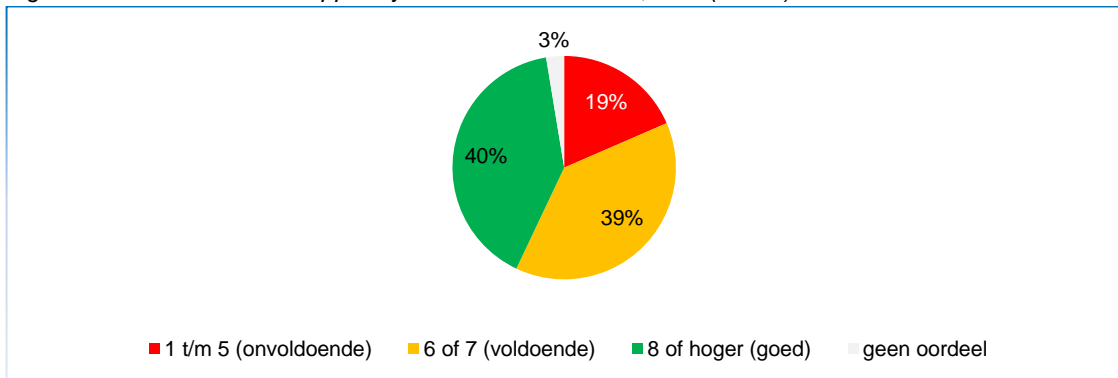


Ook bij dit resultaat waren er geen significante verschillen naar leeftijd van de respondent, type woning en soort huur.

2.5. Rapportcijfer voor de verhuurder

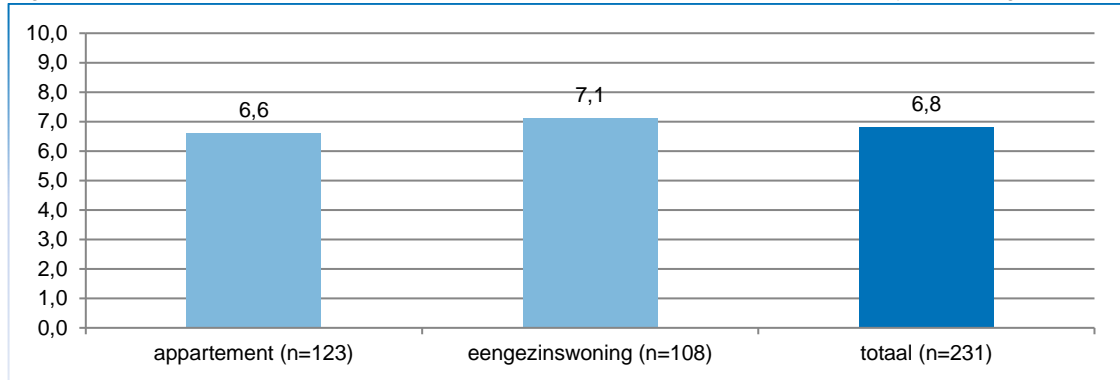
De huurders konden aan drie aspecten van de woning een rapportcijfer geven. Als eerste is gevraagd om de tevredenheid met de verhuurder in een rapportcijfer uit te drukken. Een ongeveer even groot deel waardeert de verhuurder als voldoende (39%) of als goed (40%). Bijna twee van de tien huurders geeft de verhuurder een onvoldoende (figuur 2.9).

Figuur 2.9 Tevredenheid in rapportcijfers met de verhuurder, in % (n=237)



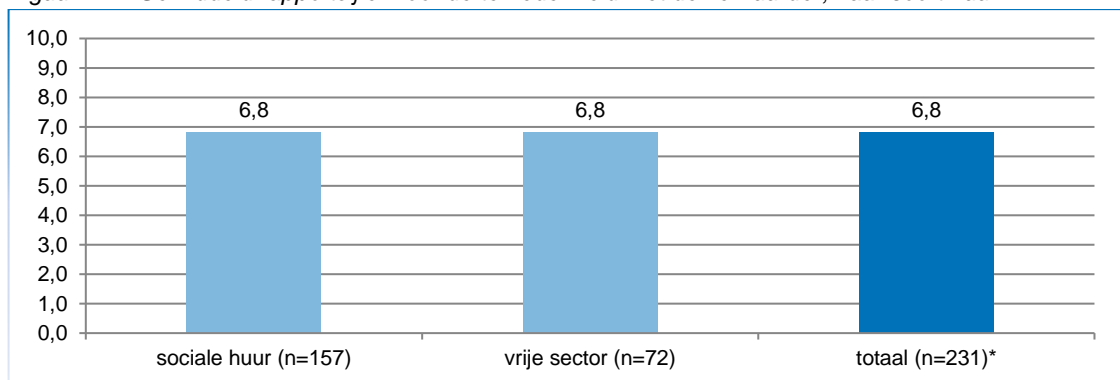
Van de gegeven rapportcijfers zijn gemiddelden berekend. De huurders geven hun verhuurder gemiddeld een **6,8**. Huurders met een appartement geven gemiddeld een wat lager cijfer dan huurders met een eengezinswoning (figuur 2.10).

Figuur 2.10 Gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid met de verhuurder, naar type woning



Wat betreft soort huur (sociale huur en vrije sector) is er gemiddeld geen verschil (figuur 2.11).

Figuur 2.11 Gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid met de verhuurder, naar soort huur

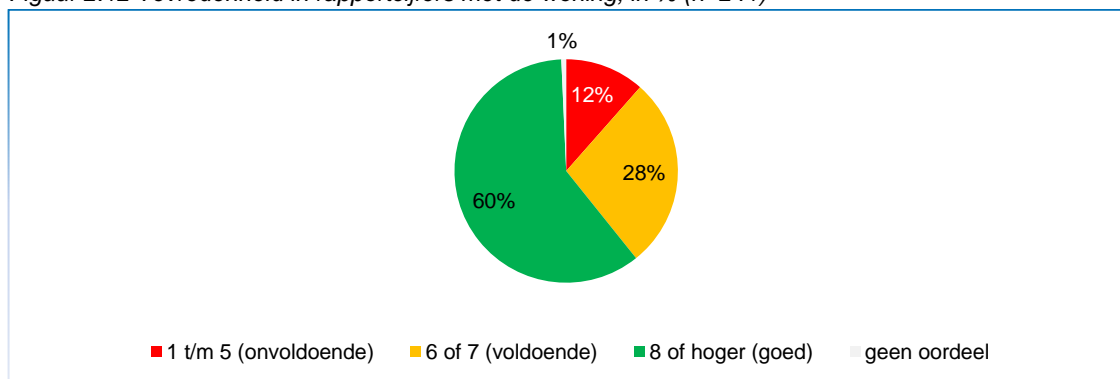


* Inclusief onbekend.

2.6. Rapportcijfer voor de woning

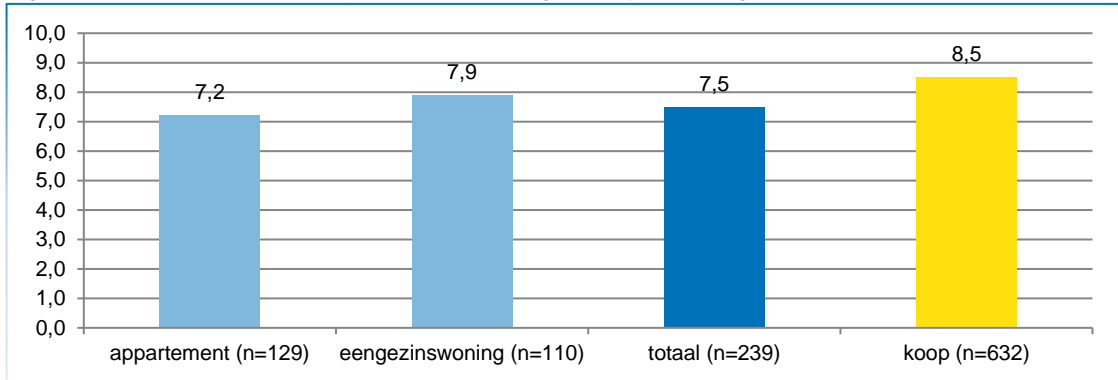
Vervolgens kon een rapportcijfer aan de woning zelf worden gegeven. Zes van de tien huurders geven een acht of hoger (figuur 2.12).

Figuur 2.12 Tevredenheid in rapportcijfers met de woning, in % (n=241)



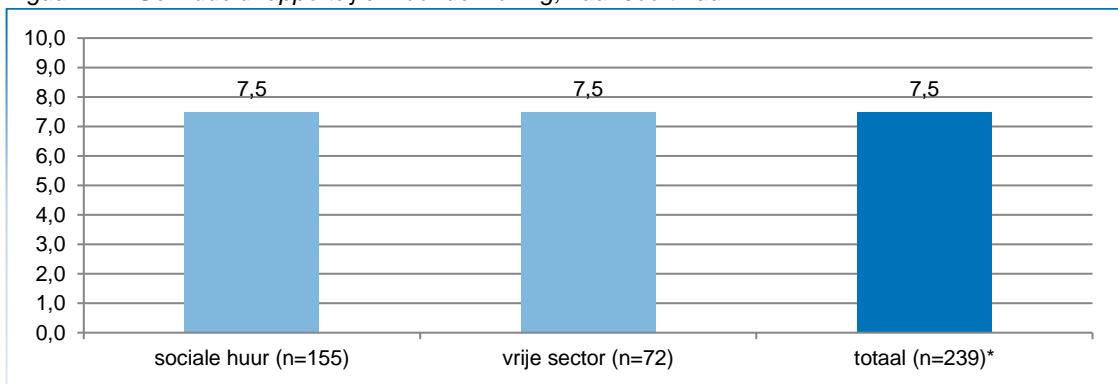
De gemiddelde waardering voor de woning is een **7,5**. Bewoners van een appartement waarderen hun woning gemiddeld iets lager (7,3). Ter vergelijking: huishoudens met een koopwoning waarderen hun woning gemiddeld met een 8,5 (figuur 2.13).

Figuur 2.13 Gemiddeld rapportcijfer voor de woning, naar type woning



Ook bij dit aspect is er geen verschil tussen sociale huur en vrije sector (figuur 2.14).

Figuur 2.14 Gemiddeld rapportcijfer voor de woning, naar soort huur

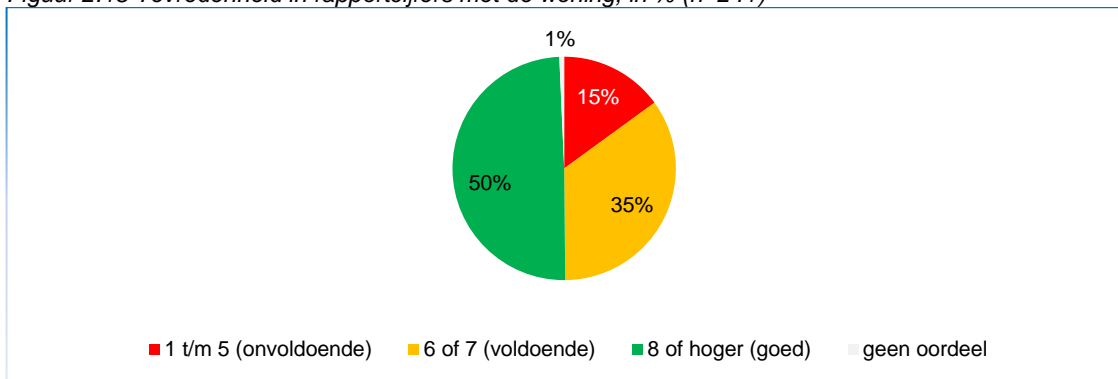


* Inclusief onbekend.

2.7. Rapportcijfer voor de directe woonomgeving

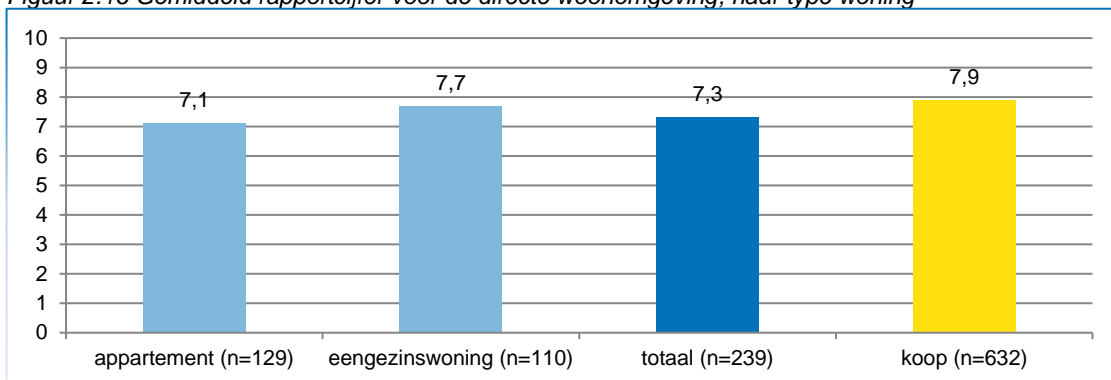
Als laatste is gevraagd om de directe woonomgeving met een rapportcijfer te waarderen. De helft van de huurders geeft een acht of hoger (figuur 2.15).

Figuur 2.15 Tevredenheid in rapportcijfers met de woning, in % (n=241)



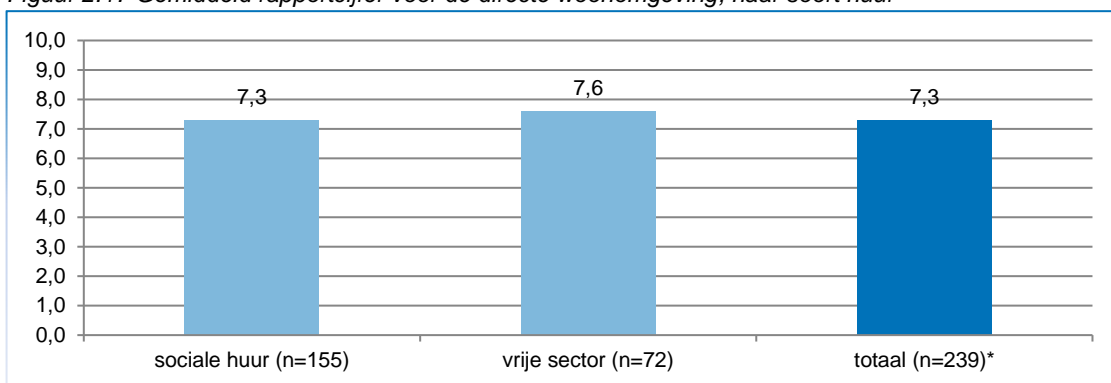
Gemiddeld geven de huurders hun woonomgeving een **7,3**. Ook hier geldt dat appartementbewoners een gemiddeld lagere waardering geven, Huishoudens met een koopwoning geven hun woning een gemiddeld hogere waardering dan huishoudens die huren (figuur 2.16).

Figuur 2.16 Gemiddeld rapportcijfer voor de directe woonomgeving, naar type woning



Bij dit aspect is er een klein verschil tussen sociale huur en vrije sector, Huurders in de vrije sector geven hun woonomgeving gemiddeld een iets hoger cijfer (figuur 2.17).

Figuur 2.17 Gemiddeld rapportcijfer voor de directe woonomgeving, naar soort huur

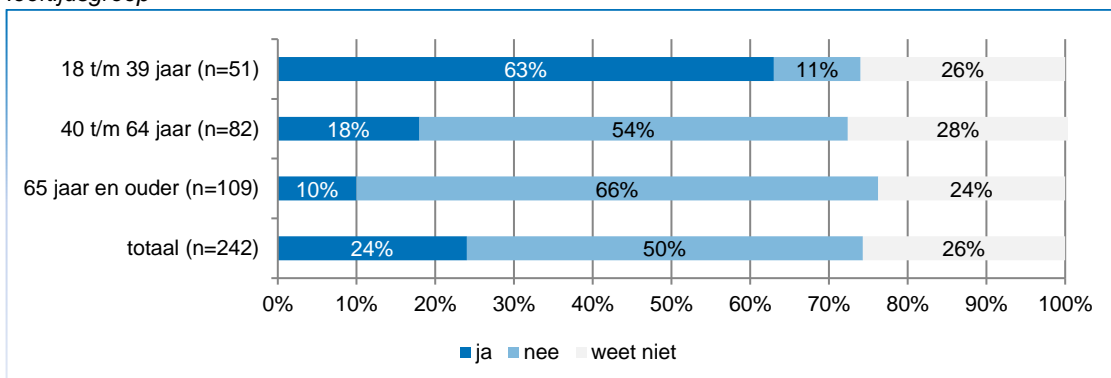


* Inclusief onbekend.

2.8. Verhuisgeneigdheid

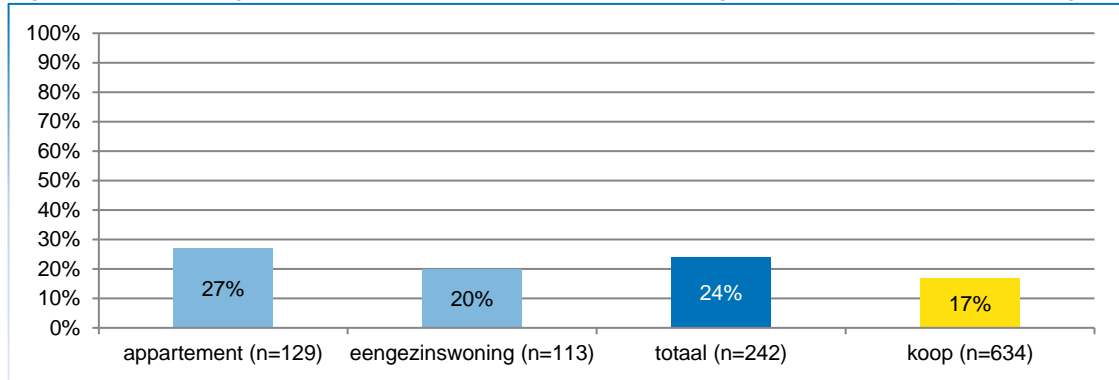
Tot slot konden de huurders aangeven of ze binnen vijf jaar willen verhuizen. Bijna een kwart (24%) is dat van plan en een iets groter deel (26%) weet dat niet. In de leeftijdsgroep 18 t/m 39 jaar heeft wel de meerderheid (63%) verhuisplannen (figuur 2.18).

Figuur 2.18 Percentage huurders dat wel/niet van plan is binnen vijf jaar te gaan verhuizen, naar leeftijdsgroep



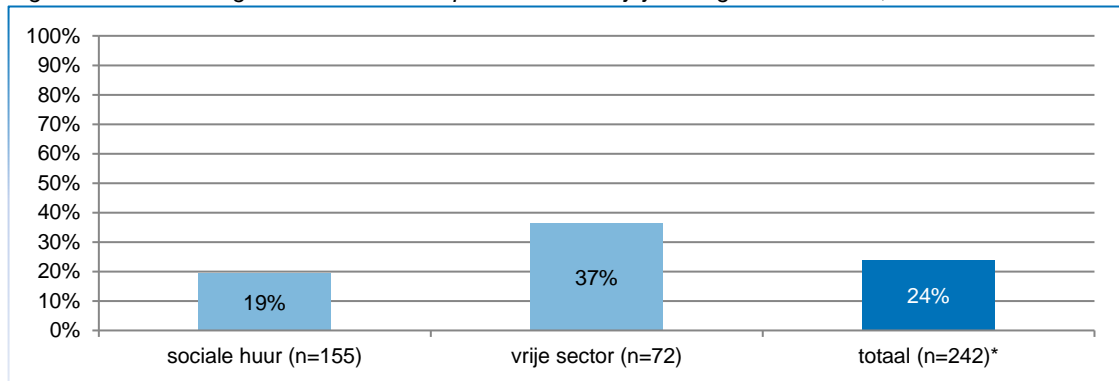
Huurders van een appartement willen wat vaker (27%) dan gemiddeld binnen vijf jaar verhuizen. Ter vergelijking: van de respondenten met een huishuis geeft 17% aan binnen vijf jaar te willen verhuizen (figuur 2.19).

Figuur 2.19 Percentage huurders dat van plan is binnen vijf jaar te gaan verhuizen, naar type woning



Huurders in de vrije sector willen veel vaker (37%) binnen vijf jaar naar een andere woning dan die met een sociale huurwoning (figuur 2.20).

Figuur 2.19 Percentage huurders dat van plan is binnen vijf jaar te gaan verhuizen, naar soort huur



Bijlage 1: Vragenlijst

Vragen uit de Stadspeiling 2021 over het onderwerp huurderstevredenheid.

50. Een appartement is een woning met onder- en/of bovenburen. Een eengezinswoning is een woning zonder onder- of bovenburen.

Woont u in een appartement of in een eengezinswoning?

1. appartement
 2. eengezinswoning

51. **Woont u in een huurwoning of in een koopwoning?**

1. huurwoning → ga naar vraag 54
 2. koopwoning

54. **Huurt uw huishouden van een woningcorporatie (sociale verhuur) of van een particuliere verhuurder (vrije sector)?**

En weet u de naam van de verhuurder?

1. woningcorporatie (sociale verhuur), namelijk:
- 1. De Goede Woning
 - 2. Vidomes
 - 3. Vestia
 - 4. Mooiland
 - 5. weet niet
2. particuliere verhuurder (vrije sector), namelijk:
- 1. Van 't Hof Rijnland
 - 2. Vesteda
 - 3. anders
 - 4. weet niet
3. weet niet

- 55a. **Er volgen nu enkele uitspraken. Wilt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre die op uw verhuurder van toepassing is?**

Mijn verhuurder...	1 ja	2 min of meer	3 nee	4 weet niet
- houdt zich aan afspraken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- behandelt mij vriendelijk en met respect.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- is goed bereikbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- geeft snel een reactie op vragen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- zet zich in om mij te helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- geeft begrijpelijke informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b. Eventuele toelichting:

56. Is er in de woning sprake van achterstallig onderhoud?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. weet niet

57. Kunt u door middel van een rapportcijfer (van 1 t/m 10) aangeven hoe tevreden u bent over uw verhuurder?

zeer ontevreden										zeer tevreden	geen
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

58a. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over uw huidige woning?

zeer ontevreden										zeer tevreden	geen
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

b. En ook hoe tevreden u bent over de directe omgeving van uw woning?

zeer ontevreden										zeer tevreden	geen
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

59. Bent u van plan binnen vijf jaar te verhuizen?

LET OP: woont u nog bij uw ouders, dan moet u deze vraag op uzelf betrekken en niet op het huishouden waarvan u deel uitmaakt.

- 1. ja, binnen 1 jaar
- 2. ja, over 1-2 jaar
- 3. ja, over 2-5 jaar
- 4. nee → ga naar vraag 69
- 5. weet niet → ga naar vraag 69

Hartelijk dank voor het invullen!

Bijlage 2: Bevolking, steekproef en respons

In de onderstaande tabel worden de Zoetermeerse bevolking (per 1 januari 2021), de steekproef (per 1 september 2021) en de respons van dit deelonderzoek vergeleken aan de hand van de kenmerken geslacht en leeftijd.

geslacht en leeftijd	bevolking	steekproef	respons
man 18-29 jaar	8,8%	13,5%	4,6%
vrouw 18-29 jaar	8,4%	13,0%	6,4%
anders 18-29 jaar	-	-	-
man 30-39 jaar	7,8%	10,8%	5,2%
vrouw 30-39 jaar	8,3%	12,1%	6,9%
anders 30-39 jaar	-	-	0,2%
man 40-49 jaar	7,4%	7,8%	3,5%
vrouw 40-49 jaar	8,0%	8,6%	4,0%
anders 40-49 jaar	-	-	-
man 50-64 jaar	12,7%	9,1%	9,8%
vrouw 50-64 jaar	13,9%	10,0%	14,5%
anders 50-64 jaar	-	-	0,6%
man 65 jaar en ouder	11,6%	6,9%	18,5%
vrouw 65 jaar en ouder	13,2%	8,2%	25,4%
anders 65 jaar en ouder	-	-	0,6%
totaal	100,0%	100,0%	100,0%
aantal	99.856	4.000	242

Bijlage 3: Vertaling van persoons- naar huishoudensniveau

De Stadspeiling is een onderzoek onder individuen. Om uitkomsten op huishoudensniveau te kunnen berekenen, is gewerkt met een specifiek deel van de respondenten, waarbij een wegingsprocedure is toegepast. De selectie en berekening wordt hieronder toegelicht.

Selectie respondenten

Voor de berekeningen op huishoudensniveau zijn alleen de respondenten geselecteerd die aan de volgende eisen voldoen:

- de respondent heeft opgegeven van welk type huishouden hij deel uitmaakt;
- het betreffende type is alleenstaande, eenoudergezin of tweepartnerhuishouden (al of niet met kinderen);
- de respondent heeft opgegeven welke plaats hij in het huishouden inneemt;
- de betreffende plaats is hoofd² of één van de twee partners;
- de respondent heeft opgegeven dat hij een huurwoning bewoont;
- de respondent heeft opgegeven of hij een appartement of eengezinswoning bewoont.

Berekening van wegingsfactor

De berekening van de wegingsfactor is in twee stappen uitgevoerd. Eerst hebben respondenten in een tweepartnerhuishouden de wegingsfactor 0,5 meegekregen. Dit is gedaan omdat huishoudens met twee partners zijn oververtegenwoordigd. Deze huishoudens hebben namelijk een tweemaal zo grote kans gehad om in de steekproef te vallen als de alleenstaanden en de respondenten die hoofd van een eenoudergezin zijn. Door de wegingsfactor toe te passen, wegen ze maar voor de helft mee. Aan de overige respondenten is de wegingsfactor 1,0 gehangen.

Met deze wegingsfactor is bekeken hoe de kenmerk appartement/eengezinswoning is verdeeld in de respons. Vervolgens zijn wegingsfactoren berekend waarbij rekening is gehouden met de verdeling van de woningvoorraad (per 1 januari 2021) volgens de BAG (Basisregistraties Adressen en Gebouwen). Deze worden weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel wegingsfactoren

plaats in huishouden	type	aantal	wegingsfactor
alleenstaande/hoofd eenoudergezin	appartement	67	1,1103
alleenstaande/hoofd eenoudergezin	eengezinswoning	40	0,8584
één van de twee partners	appartement	62	0,5552
één van de twee partners	eengezinswoning	73	0,4292

² Bij de tweepartnerhuishoudens (al of niet met kinderen) is het hoofd de partner die de enquête heeft ingevuld. Bij de eenoudergezinnen is het hoofd de betreffende ouder en een alleenstaande is uiteraard altijd het hoofd.

Bijlage 4: Toelichtingen

Sociale huur

- 18 maanden gezeik met een demente buurman, en het loopt nog steeds. Moet ik nog meer vertellen? De enigen die mij echt hebben geholpen was de politie. Die ik extreem vaak heb moeten bellen.
- Al 35 jaar een topverhuurder die zijn woningen goed onderhoudt en zorgt voor goede isolatie en zuinige verwarmingsapparatuur.
- Als er wat aan de hand is en gerepareerd moet worden geven ze niet thuis. Er wordt geen enkele prio gegeven aan kapotte lift of deuren die niet goed sluiten.
- Bij meldingen over schade zij ze nooit thuis.
- De ene keer kom je vriendelijke mensen tegen andere keren niet.
- Doet me [niet goed leesbaar].
- Duurt lang voor dat iets gemaakt wordt.
- Er wordt veel te weinig gedaan met betrekking tot bewoners wijzen op geluidsoverlast. Er is dan ook geen enige vorm van handhaving anders dan alleen aangeven dat men zelf bij de burens moet gaan aankloppen, wat in de huidige tijd bijna niet te doen is.
- Heb al twee keer een afspraak gehad om mijn dakramen te vervangen. Beide keren niet doorgegaan. Loopt nu al sinds februari 2021, 2x klacht ingediend in juni, geen respons gekregen. Nu nog steeds niets, via een intern contact nu wederom aan de bel getrokken. We wachten weer af.
- Ik en andere omwonende hebben al 1,5 jaar last van de burens. Dit melden we steeds bij onder andere Vestia. Helaas doen ze niks en laten ze ook niks weten.
- Ik heb mijn verhuurder niet vaak lastig gevallen.
- Jaarlijkse huurverhoging en een verbouwing met goedkope kwaliteit spullen waardoor de huur boven de sociale huurnorm komt, is voor mij de druppel geweest met denken dat ze het beste met verhuurders voor hebben.
- Mijn verhuurder laat ons op zijn zachts gezegd in de kou staan. Eerder dit jaar (in januari) zelfs letterlijk toen we ruim een week geen verwarming hebben gehad. Helaas is op klachten en compensatieverzoeken nooit reactie gekomen, ook niet van burens en ook niet na het sturen van aangetekende brieven.
- Onderhoud laat zeker te wensen over, zeker in combinatie met hoge huren.
- Reageert vaak niet of veel te laat al 2x huurcommissie ingeschakeld in 4 jaar tijd.
- Soms is de communicatie niet goed waardoor en reparatieverzoek niet door kon gaan. Dat is wel matig.
- Superservice. Kreeg een nieuwe keuken na mijn verzoek.
- Telefonisch is de Goede Woning zeer slecht te bereiken. De ervaring met Vestia telefonisch was veel beter.
- Vidomes is een slechte corporatie. Ik spreek uit ervaring na onder meer 25 jaar voorzitter geweest te zijn van bewonersvertegenwoordigingen. Een mening die overigens gedeeld wordt door Aedes en de Woonbond.
- Weinig contact met Vidomes.
- Zit al jaren met een schimmelprobleem dat door Vestia alleen maar erger is gemaakt. Mijn moeder heeft dezelfde situatie. Vestia onttrekt zich aan haar verantwoordelijkheden middels gebrekkige oplossingen.
- Zonnepanelen aanbidding is een drama.

Vrije sector

- Altijd bezet, en leggen ze ook soms telefoon neer.
- Ben al 2 jaar bezig met elke minuut telt, dat men de brievenbussen aan de buitenkant moet plaatsen, nu moet men 2x bellen om binnen te komen. Verschillende malen bij ons aan de

Driekant ambulance moet komen en het is gewoon niet gebruikersvriendelijk om binnen te komen.

- Er is weinig contact. Daar is weinig reden toe.
- Heb goede ervaringen met Van 't Hof Rijnland.
- Huurprijs veel te veel.
- Ik heb al jaren een lekkage, de verhuurder stuurt wanneer ik een melding maak wel steeds iemand langs maar er is geen nazorg en het is ook nog niet opgelost.
- Ik heb al meer dan 4 jaar lekkage in de meterkast en wordt maar niet gerepareerd.
- Ik heb weinig contact met de verhuurder.
- Mijn huisbaas is vaak wel te bereiken via de telefoon maar reageert weinig op berichten. In dit appartementencomplex zijn er mensen die klusjes voor hem doen, dus als er wat stuk is dan laat ik het mijn huurbaas wel weten maar schakel ik vaak een van de klusjesmensen in om het op te lossen. Die doen dit volgens mij in overleg met de huurbaas.
- Mvgm 1.420 euro huur en je kan fluiten naar hulp ze beloven goude bergen als je een huis begint met huren maar als je eenmaal huurder bent kan je fluiten naar fatsoenlijke hulp. 100x bellen geen gehoor op afspraak.
- Verhuurder is familie.
- Vind het belachelijk dat wij vrije sector hebben en mijn directe burens sociale huur voor hetzelfde huis en anderen in de straat hebben het huis gekocht, wij krijgen die mogelijkheid niet.
- Wij hebben een verhuurder die liever niks aan de huizen doet. Zo ontstaan er ongelukken in huis.
- Zeer ontevreden over de verhuurder. Communicatie, verzorging en veiligheid van het pand.

Weet niet

- Mijn woning telt als sociale huurwoning, maar voor zover ik weet telt Heimstaden (de verhuurder) niet als corporatie.