

‘Schoon, heel en veilig’ opnieuw gemeten

Leefbaarheidsonderzoek huurders St. Joseph Almelo - eenmeting

Augustus 2010

Colofon**Uitgave**

I&O Research BV
Stationsplein 11
Postbus 563, 7500 AN Enschede
tel. (053) 4825000

Rapportnummer

2010/056

Datum

Augustus 2010

Opdrachtgever

Woningstichting St. Joseph Almelo
Heetveldsweg 1/A
7603 BG ALMELO

Auteurs

drs. Ruud Esselink
drs. Janneke Dijkers
Doortje Vermeulen, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud	blz.
Samenvatting	I
1. Inleiding	1
1.1 Aanleiding	1
1.2 Onderzoeksvragen	1
1.3 Aanpak van het onderzoek	1
1.4 Leeswijzer	3
2. Woning, woongebouw en omgeving	4
2.1 Inleiding	4
2.2 Schoon	4
2.3 Heel	6
2.4 Veilig	8
2.5 Totaal oordeel huurders St. Joseph Almelo	10
2.6 Conclusie	13
3. Leefbaarheid	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Overlast	14
3.3 Leefbaarheid in de buurt	15
3.4 Sociale cohesie	21
3.5 Conclusie	23
Bijlagen	24
Bijlage 1: Responsanalyse	25
Bijlage 2: Weging	26
Bijlage 3: Tabellen	27

Samenvatting

Inleiding

Woningstichting St. Joseph Almelo biedt huurwoningen aan in Almelo en Bornerbroek. In totaal heeft de stichting zo'n 5.400-5.500 woningen in bezit. Met de hernieuwde nadruk op leefbaarheid en de vaststelling van het beleid Leefbaarheid in 2006 heeft woningstichting St. Joseph Almelo besloten het wijk- en buurtbeheer te intensiveren. Dit heeft geleid tot een nieuw wijkbeheer dat het best kan worden omschreven met de woorden schoon, heel en veilig. Bij dit nieuwe wijkbeheer is ook een aantal prestaties geformuleerd. In 2008 heeft I&O Research een leefbaarheidsonderzoek uitgevoerd waarbij huurders is gevraagd in welke mate zij de directe woonomgeving schoon, heel en veilig vinden en hoe dit verder verbeterd kan worden. In 2010 heeft I&O Research de zogenaamde een 1-meting uitgevoerd. Dit herhalingsonderzoek brengt in beeld hoe de tevredenheid van huurders zich ontwikkeld heeft.

In totaal zijn ruim 5.400 huurders van St. Joseph Almelo uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Hiervan hebben 624 huurders de vragenlijst ingevuld, waarvan 39 via internet en 585 schriftelijk. De totale respons komt daarmee uit op 12 procent. Op basis van deze respons kunnen representatieve uitspraken gedaan worden voor het totaal en op wijkniveau, met uitzondering van De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek, omdat uit deze wijken slechts een beperkt aantal huurders gerespondeerd heeft.

In deze samenvatting worden aan de hand van de onderzoeksvragen (paragraaf 1.2) de belangrijkste resultaten (en ontwikkelingen ten opzichte van 2008) besproken.

Schoon

Het algehele oordeel met betrekking tot 'schoon' (schoonmaak en reiniging, tuinonderhoud, etc.) is in 2010 licht gestegen. In 2008 gaven huurders een 6,6 voor schoonmaak en reiniging, in 2010 is dit gestegen naar een 6,7. Aandachtspunten met betrekking tot 'schoon' zijn het onderhoud van gemeenschappelijk groen bij woningen en woongebouwen, de netheid van het achterpad, het opruimen van rommel en vervuiling rondom woningen en woongebouwen en het tuinonderhoud van andere huurders.

Huurders uit de Wierdensehoek zijn net als in 2008 het meest tevreden (7,1). Deze huurders zijn over alle aspecten met betrekking tot schoon positiever dan de gemiddelde huurder van St. Joseph Almelo. In Ossenkoppelerhoek is men met een 6,4 minder positief. Verder blijkt dat huurders uit de wijken Binnenstad, Noorderkwartier en Sluitersveld relatief tevreden zijn over de netheid van de achterpaden.

Heel

Het totale oordeel met betrekking tot 'heel' (onderhoud) is in 2010 ook licht gestegen. Gemiddeld beoordelen huurders van St. Joseph Almelo het onderhoud in 2010 met een 6,8; in 2008 was dit nog een 6,6. Een algeheel aandachtspunt met betrekking tot 'heel' is de snelheid waarmee sporen van vandalisme en vernielingen worden opgelost.

Het oordeel over 'heel' verschilt per wijk. Huurders in het Noorderkwartier, de Wierdensehoek en Schelfhorst zijn het meest tevreden over de aspecten die samenhangen met heel (onderhoud). In het Noorderkwartier is men vooral tevreden over de snelheid waarmee sporen van vandalisme en vernielingen worden opgelost. Dit geldt ook voor huurders uit Wierdensehoek.

Verder zijn huurders in Wierdensehoek positief over het onderhoud van de buitenkant van woningen, de uitstraling van entrees en gemeenschappelijke ruimtes en het onderhoud van en de snelheid waarmee gebreken in gemeenschappelijke ruimtes worden verholpen. Dit laatste aspect wordt in Schelfhorst lager dan gemiddeld beoordeeld. In Ossenkoppelerhoek is men ook als het gaat om onderhoud het minst tevreden. Met uitzondering van de snelheid waarmee sporen van vandalisme en vernielingen worden opgelost, scoort deze wijk op alle aspecten met betrekking tot heel lager dan gemiddeld. Wel is het algehele oordeel over onderhoud in deze wijk toegenomen van een 5,6 in 2008 naar een 6,5 in 2010 en worden ook bijna alle afzonderlijke aspecten positiever beoordeeld dan in 2008. Met uitzondering van de Binnenstad is het algehele oordeel over onderhoud ook in de andere wijken (beperkt) gestegen ten opzichte van 2008.

Veilig

De huurders van St. Joseph Almelo zijn in het geheel gezien tevreden over het aspect 'veiligheid' (7,0). In 2008 scoorde het algehele oordeel over veiligheid een 6,8. Algemene aandachtspunten met betrekking tot 'veilig' zijn de mate waarin St. Joseph Almelo adequaat optreedt bij overlast van buurtbewoners en bij signalen van vereenzaming/verwaarlozing huurders.

In de wijken Binnenstad (7,1), Noorderkwartier (7,7) en Wierdensehoek (7,4) scoort veiligheid goed. Vooral de veiligheid in de directe omgeving van de woning, het woongebouw en in gemeenschappelijke ruimtes wordt in deze wijken goed beoordeeld. Ten opzichte van 2008 is de tevredenheid hieromtrent ook toegenomen. In Ossenkoppelerhoek is men minder te spreken over veiligheid. Net als in 2008 wordt veiligheid in het geheel beoordeeld met een 6,2. Wel zijn huurders uit deze wijk nu meer tevreden over de mate waarin de woningstichting adequaat optreedt bij overlast van buurtbewoners of bij signalen van vereenzaming/verwaarlozing huurders en de veiligheid in gemeenschappelijke ruimtes.

Tabel 1

Tevredenheid huurders St. Joseph Almelo over 'schoon, heel en veilig'. (score 2008 en 2010)

	schoon		heel		veilig	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010
Nieuwstraat-Kwartier	4,1	7,3	4,1	7,5	5,6	8,0
Hofkamp	6,7	7,1	7,1	7,7	7,6	7,8
Wierdensehoek	6,9	7,1	6,6	7,3	7,1	7,4
Bornerbroek	7,3	7,4	6,4	7,8	6,9	6,7
Noorderkwartier	6,0	6,9	6,7	7,1	7,3	7,7
De Riet	6,4	7,3	7,0	6,5	6,5	7,7
Windmolenbroek	6,9	7,2	6,6	6,9	7,2	7,1
Schelfhorst	6,9	6,7	6,7	6,9	6,9	6,8
Sluitersveld	6,6	6,7	6,6	6,7	6,6	6,7
Binnenstad	6,6	6,5	6,7	6,6	6,6	7,1
Ossenkoppelerhoek	5,7	6,4	5,6	6,5	6,2	6,2
Totaal	6,6	6,7	6,6	6,8	6,8	7,0

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

Beoordeling woonomgeving

De woning (7,4), het woongebouw/-complex (7,4) en de buurt (7,1) worden nu beter beoordeeld dan in 2008 (respectievelijk 7,1, 7,2 en 6,9). Op wijkniveau zijn er enkele verschillen zichtbaar.

Huurders uit de Wierdensehoek zijn het meest positief over hun woongebouw/-complex (8,2) en ook beoordelen zij, net als huurders uit het Noorderkwartier hun woning het hoogst (beide 7,7). Daarnaast zijn huurders uit het Noorderkwartier het meest te spreken over hun buurt (7,9), terwijl de buurt in Ossenkoppelerhoek het minst goed wordt beoordeeld (6,2). Ook is men in Ossenkoppelerhoek het minst tevreden over de woning (6,8) al is dit oordeel al flink verbeterd ten opzichte van 2008 (5,9). Ook in veel andere wijken is de gemiddelde beoordeling van de woning, het woongebouw/-complex en de buurt hoger dan in 2008.

Verbeterpunten voor woonomgeving

Huurders konden ook nu weer aangeven wat volgens hen met voorrang in de buurt verbeterd zou moeten worden. Per wijk levert dit een andere top 3 op, maar net als bij de O-meting wordt parkeerproblematiek het vaakst genoemd. Met name in Schelfhorst, Noorderkwartier en Wierdensehoek speelt dit probleem. Andere veel genoemde punten zijn vervuiling/schoonmaak, verkeersveiligheid en hondenpoep/overlast.

De meeste huurders verwachten dat samenwerking met andere partijen, zoals gemeente, politie en scholen, nodig is om de problemen aan te pakken. Ook in 2008 was dit volgens huurders de beste manier.

Wijkbeheer en wijkbeheerders

St. Joseph heeft in haar beleid veel aandacht voor leefbaarheid. In dit kader is begin 2008 een team van drie wijkbeheerders samengesteld. Deze wijkbeheerders houden zich actief bezig met de leefbaarheid in de directe woonomgeving van complexen. Hun taken liggen zowel op het technische als sociale vlak. Tijdens de O-meting in 2008, toen de wijkbeheerders net met hun werkzaamheden gestart waren, was de bekendheid met de wijkbeheerders en hun taken nog gering. In 2010 is sprake van een forse toename van de bekendheid. Voor 32 procent is de wijkbeheerder een bekend gezicht in de buurt (2008: 19 procent) en 39 procent weet wie in zijn of haar buurt de wijkbeheerder is (2008: 20 procent). Vooral in Ossenkoppelerhoek (48 procent) Sluitersveld en de Binnenstad (beide 44 procent) is de bekendheid met de wijkbeheerder groot. In de Schelfhorst (34 procent), Noorderkwartier (35 procent) en Wierdensehoek (36 procent) is dit wat minder, maar wel is hier sprake van een (grote) toename ten opzichte van 2008.

Huurders kunnen zelf een bijdrage leveren in het behouden of verbeteren van leefbaarheid in hun directe woonomgeving. Veruit het grootste deel van de huurders voelt zich ook (mede-)verantwoordelijk voor de leefbaarheid en veiligheid in hun woongebouw/-complex en in hun buurt (respectievelijk 86 en 79 procent). Drie op de tien huurders (29 procent) is in het afgelopen jaar actief geweest om de leefbaarheid en veiligheid in de eigen wijk te verbeteren. Dit is meer dan in 2008 (24 procent). Het aandeel is het hoogst onder huurders uit Ossenkoppelerhoek (37 procent). Ook in 2008 was de deelname in de wijk het hoger dan in andere wijken (29 procent).

Sociale cohesie en verhuisgeneigdheid op wijkniveau

Op dezelfde wijze als in 2008 is met behulp van een aantal stellingen geprobeerd inzicht te krijgen in de mate van samenhang in en binding met de buurt. De sociale cohesie lijkt het sterkst te zijn in de Binnenstad, Noorderkwartier en Wierdensehoek. Huurders uit deze wijken geven onder meer vaker dan gemiddeld aan dat mensen graag in de buurt blijven wonen en dat men op een prettige manier met elkaar omgaat. In Ossenkoppelerhoek en Schelfhorst is dit veel minder het geval, al geven huurders uit Ossenkoppelerhoek wel bovengemiddeld vaak aan dat men goede contacten met buurtbewoners heeft en dat men graag deelneemt aan buurtactiviteiten. Ook in 2008 scoorden deze twee wijken minder positief op de verschillende stellingen.

Wel is in Ossenkoppelerhoek de sociale cohesie sterker dan in 2008 (op vrijwel alle stellingen scoort men positiever) terwijl in Schelfhorst het omgekeerde het geval is. Dit is opvallend, maar sluit aan bij de in vergelijking met andere wijken lage betrokkenheid van huurders bij de leefbaarheid en veiligheid in hun woonomgeving, alsmede de lage inzetbereidheid ter verbetering van leefbaarheid en veiligheid. Over het geheel genomen zijn er weinig verschillen in de mate van sociale cohesie tijdens de 0- en 1-meting. Alleen het aandeel huurders dat aangeeft graag deel te nemen aan buurtactiviteiten (32 procent) is hoger dan in 2008 (27 procent).

Gemiddeld geeft 15 procent van de huurders aan te verhuizen uit de buurt indien mogelijk. In 2008 was dit nog 18 procent. In Sluitersveld (21 procent) en Ossenkoppelerhoek (20 procent) zijn deze aandelen het hoogst. En ook in Wierdensehoek is, ondanks dat men vaak bovengemiddeld positief is, het aandeel huurders dat uit de buurt zou willen verhuizen (18 procent) aan de hoge kant.

Conclusie

In 2008 bleek al dat huurders over het algemeen tevreden waren over aspecten die samenhangen met schoon, heel en veilig, en over de woning, het woongebouw en de omgeving. In 2010 is de tevredenheid toegenomen. Per wijk zijn er natuurlijk verschillen zichtbaar, waar bij de Schelfhorst en Ossenkoppelerhoek minder goed naar voren komen en huurders uit Wierdensehoek bovengemiddeld positief zijn.

Tabel 2

Oordeel huurders.

	2008	2010
schoon	6,6	6,7
heel	6,6	6,8
veilig	6,8	7,0
woning	7,1	7,4
woongebouw/-complex*	7,2	7,4
buurt	6,9	7,1

* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Ondanks de goede beoordeling zijn er altijd punten die voor verbetering vatbaar zijn. Volgens de huurders zou de parkeerproblematiek als eerste aangepakt moeten worden, en ook het onderhoud van woningen en vervuiling en schoonmaak kunnen volgens de huurders beter. Per wijk verschilt de tevredenheid en de genoemde verbeterpunten en het aanpakken van verbeterpunten zal dan ook op wijkniveau moeten plaatsvinden. Bij een deel van de genoemde verbeterpunten kan St. Joseph Almelo zelf en rol spelen, zoals onderhoud en schoonmaak van de woningen, (gemeenschappelijke) ruimtes en tuinen. Andere verbeterpunten zijn net als in 2008 meer strategisch van aard, zoals het aanpakken van de parkeerproblematiek, verkeersveiligheid en algemeen veiligheidsgevoel. Deze punten behoren niet direct tot het takenpakket van de woningstichting, maar eventueel kan dit in samenwerking met andere partijen (politie, gemeente, scholen) aangepakt worden.

De inzet van wijkbeheerders werpt duidelijk vruchten af. Naast het positievere oordeel van huurders over onder meer de begrippen schoon, heel en veilig en ook hun woning, woongebouw/-complex en buurt, is ook het algemene beeld over leefbaarheid in 2010 positiever dan in 2008.

Hierin spelen de wijkbeheerders een belangrijke rol. Wijkbeheerders zijn beter bekend en zichtbaar in de wijk. De inzet van wijkbeheerders in de directe woonomgeving van complexen heeft er in elk geval voor gezorgd dat huurders beter bekend zijn geworden met deze mensen en beter weten waarvoor ze hen kunnen benaderen. De afstand tussen huurder en verhuurder is hierdoor ook afgenomen.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Woningstichting St. Joseph Almelo biedt huurwoningen aan in Almelo en Bornerbroek. In totaal heeft de stichting zo'n 5.400-5.500 woningen in bezit. Met de hernieuwde nadruk op leefbaarheid en de vaststelling van het beleid Leefbaarheid in 2006 heeft woningstichting St. Joseph Almelo besloten het wijk- en buurtbeheer te intensiveren. Dit heeft geleid tot een nieuw wijkbeheer dat het best kan worden omschreven met de woorden schoon, heel en veilig. Bij dit nieuwe wijkbeheer is ook een aantal prestaties geformuleerd.

In 2008 heeft I&O Research een leefbaarheidsonderzoek uitgevoerd waarbij huurders is gevraagd in welke mate zij hun wooncomplex en directe woonomgeving schoon, heel en veilig vinden en hoe dit verder verbeterd kan worden. In 2010, 2 jaar later, heeft I&O Research in opdracht van woningstichting St. Joseph Almelo een 1-meting uitgevoerd. Dit herhalingsonderzoek brengt in beeld hoe de tevredenheid van huurders zich ontwikkeld heeft. Het onderzoek is op vergelijkbare wijze uitgevoerd, zodat vergelijking van uitkomsten goed kan plaatsvinden.

1.2 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag van het onderzoek luidt als volgt:

'Hoe waarden huurders van St. Joseph Almelo de aspecten 'schoon', 'heel' en 'veilig' in hun directe woonomgeving en wat kan hieraan verbeterd worden?'

Deze vraagstelling is onder te verdelen in de volgende deelvragen:

- Hoe waarden huurders hun woonomgeving op de aspecten 'schoon', 'heel' en 'veilig'?
- Hoe waarden huurders woning, woongebouw en woonomgeving?
- Op welke punten willen huurders verbetering zien in de woonomgeving?
- Hoe beoordelen de huurders het wijkbeheer en de wijkbeheerders?
- In welke mate is er sprake van sociale cohesie in de verschillende wijken?
- Hoe groot is de verhuisgeneigdheid van huurders?

1.3 Aanpak van het onderzoek

Het leefbaarheidsonderzoek heeft net als in 2008 een duidelijk kwantitatieve insteek. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een schriftelijke enquête, gecombineerd met een webenquête, onder huurders. De vragenlijst die in 2008 door I&O Research is ontwikkeld in overleg met St. Joseph Almelo is grotendeels ongewijzigd gebleven. De belangrijkste thema's in de vragenlijst zijn:

- het woongebouw;
- de woonomgeving;
- sociale cohesie, wijkparticipatie;
- wijkbeheerders;
- de tevredenheid op de geformuleerde prestaties op basis van 'schoon, heel en veilig'.

In de vragenlijst is in beperkte mate ruimte opgenomen voor open vragen waardoor huurders de mogelijkheid hadden aandachtspunten dan wel verbeterpunten aan te dragen. De vragenlijst is mede afgeleid van de prestatie-indicatoren die St. Joseph Almelo volgens de SMART-methodiek heeft opgesteld (het Service Level Agreement Wijkbeheer).

Steekproef

St. Joseph Almelo heeft in totaal circa 5.400-5.500 woningen in haar bezit. Net als tijdens de nulmeting wenst St. Joseph Almelo inzicht te hebben in de tevredenheid van huurders over de woonomgeving en de wijk. Daarnaast is het in deze meting weer van belang om uitspraken op complexniveau te kunnen doen. Daarom is ervoor gekozen om net als in de nulmeting alle huurders van St. Joseph Almelo voor de enquête te benaderen.

St. Joseph Almelo heeft met de brief over huurprijsverhoging in april 2010 alle potentiële respondenten een schriftelijke enquête, een retourenvelop en een aankondigingsbrief meegestuurd. Deze aankondigingsbrief was gericht aan de huurder zoals ingeschreven bij St. Joseph Almelo. Dit is vrijwel altijd de hoofdhuurder. In de aankondigingsbrief is ingegaan op het doel van het onderzoek. Daarnaast bevatte de brief een link naar de website www.interviewunit.nl, zodat respondenten ook direct via internet mee konden doen.

Respons

In totaal hebben ruim 5.400 huurders de schriftelijke enquête, retourenvelop en aankondigingsbrief ontvangen. Hiervan hebben 624 huurders de enquête ingevuld, 585 schriftelijk en 39 via internet. De totale respons komt daarmee uit op 11 procent, bij de O-meting was de respons 19 procent.

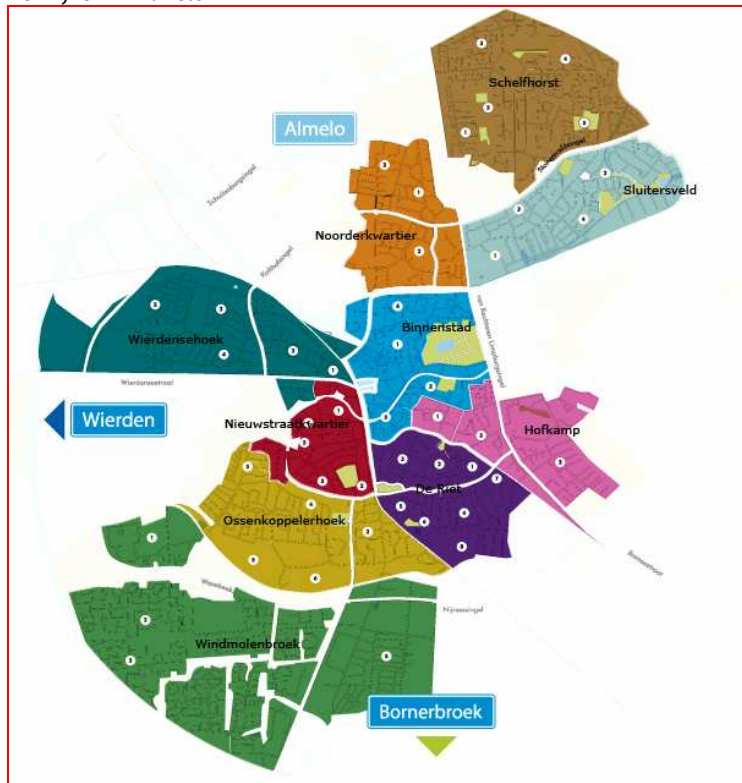
Tabel 1.1

Responsoverzicht per wijk.

	verstuurd	respons	respons (%)
Binnenstad	1.060	128	12%
De Riet	56	8	14%
Noorderkwartier	602	48	8%
Sluitersveld	1.403	116	8%
Wierdensehoek	271	45	17%
Nieuwstraat-Kwartier	24	4	17%
Ossenkoppelerhoek	452	48	11%
Hofkamp	97	9	9%
Schelfhorst	1.234	167	14%
Windmolenbroek	147	13	9%
Bornerbroek	87	10	11%
niet te koppelen postcodes		28	
totaal	5.433	624	11%

Per wijk zijn er verschillen, waarbij de responspercentages in de wijken Noorderkwartier, Sluitersveld, Hofkamp en Windmolenbroek achterblijft. Net zoals tijdens de nulmeting kunnen op basis van de respons representatieve uitspraken gedaan worden voor het totaal en op wijkniveau, met uitzondering van De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek, omdat uit deze wijken slechts een beperkt aantal huurders gerespondeerd heeft.

De wijken in Almelo



1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 komen de begrippen 'schoon', 'heel' en 'veilig' uitgebreid aan bod. Huurders hebben hun oordeel gegeven over verschillende aspecten die samenhangen met deze begrippen en hebben verbeterpunten aangedragen. In het derde hoofdstuk staat leefbaarheid centraal. In dit hoofdstuk komen onder meer overlast, wijkbeheer en (de eigen) verantwoordelijkheid voor leefbaarheid in de buurt aan bod.

2. Woning, woongebouw en omgeving

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt weergegeven in hoeverre de tevredenheid van de huurders van St. Joseph Almelo over de diverse aspecten van het nieuwe wijkbeheer in 2010 is veranderd ten opzichte van 2008. De beoordelingen van huurders op het gebied van 'schoon', 'heel' en 'veilig' worden in dit hoofdstuk behandeld.

2.2 Schoon

De huurders van St. Joseph Almelo is, net als tijdens de nulmeting, gevraagd aan de hand van een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over diverse aspecten met betrekking tot 'schoon'.

Hogere waardering voor schoonmaak en reiniging gemeenschappelijk ruimtes

Het algehele oordeel met betrekking tot schoon is in 2010 nagenoeg gelijk gebleven. In 2008 gaven de huurders een 6,6 voor schoonmaak en reiniging, in 2010 is dit gestegen naar een 6,7. Daarnaast is het algehele oordeel van huurders die in een eengezinswoning wonen gedaald ten opzichte van de nulmeting, en is het oordeel van flatbewoners gestegen. In 2008 gaven huurders van een eengezinswoning nog een 6,8; in 2010 is het algehele oordeel gedaald naar een 6,4. Flatbewoners gaven in 2008 een 6,5 voor 'schoon', in 2010 geven zij een 6,9. Flatbewoners zijn in 2010 significant meer tevreden over de schoonmaak en reiniging dan bewoners van een eengezinswoning.

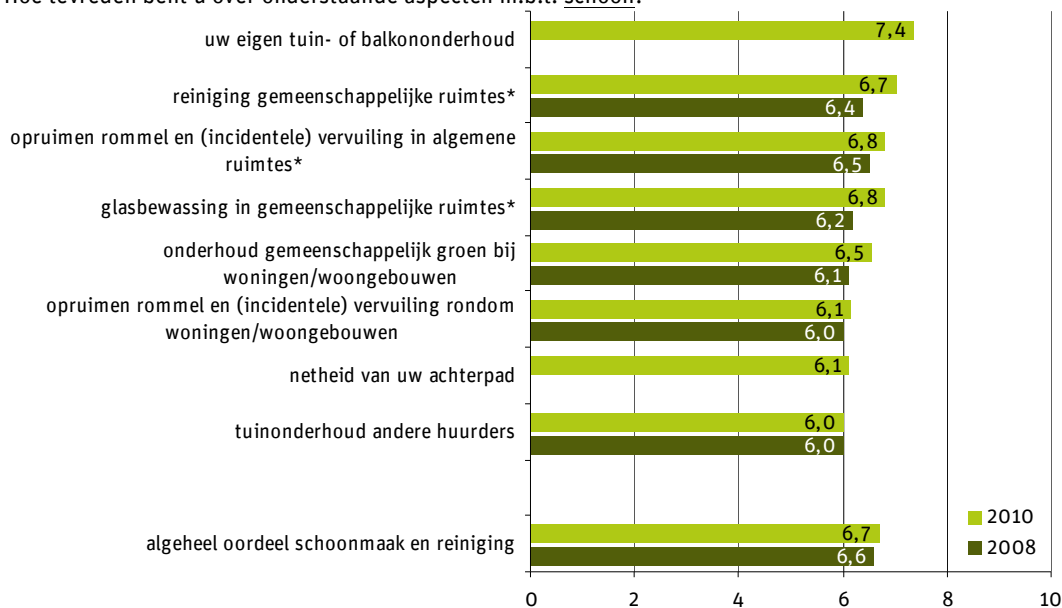
Als naar de diverse aspecten van schoonmaak en reiniging wordt gekeken, valt op dat de gemiddelde beoordelingen van bijna alle aspecten tijdens de eenmeting is gestegen ten opzichte van de nulmeting. Dit geldt met name voor de aspecten reiniging van en glasbewassing in gemeenschappelijke ruimtes en onderhoud van gemeenschappelijk groen bij woningen en woongebouwen. Aan de eenmeting zijn nog twee onderdelen toegevoegd, deze hebben betrekking op het eigen tuin- of balkononderhoud en de netheid van het achterpad. Omdat deze niet in de nulmeting zaten, kunnen de cijfers hiervoor niet vergeleken worden.

In 2010 wordt gemiddeld het hoogste cijfer gegeven voor eigen tuin- of balkononderhoud (7,4), gevolgd door reiniging van gemeenschappelijke ruimtes (6,4). Opvallend is dat huurders hun eigen tuin- of balkononderhoud gemiddeld hoger beoordelen dan het tuinonderhoud van andere huurders. In dit geval is waarschijnlijk sprake van het *zelfverheffingsmotief*¹ waarbij mensen geneigd zijn zichzelf als beter te beoordelen dan anderen.

¹ Sedikides & Strube, 1997.

Figuur 2.1

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten m.b.t. schoon?



* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Huurders uit Wierdensehoek meest tevreden over schoonmaak en reiniging

Uit de resultaten van de nulmeting bleek dat huurders uit de wijk Ossenkoppelerhoek, met uitzondering van het onderhoud van gemeenschappelijk groen bij woningen en woongebouwen, minder tevreden waren over de aspecten met betrekking tot 'schoon' dan gemiddeld. Uit de resultaten van deze eenmeting blijkt dat deze groep huurders net als in 2008 minder tevreden is over 'schoon', op alle aspecten wordt onder het gemiddelde gescoord (zie tabel 2.1). Wel ligt de gemiddelde score bij bijna alle aspecten hoger dan in 2008. De scores bij 'onderhoud gemeenschappelijk groen bij woningen en woongebouwen' en 'tuinonderhoud andere huurders' zijn respectievelijk gelijk gebleven en gedaald. Huurders uit deze wijk zijn met name minder tevreden over de nethed van het achterpad (5,3) en het tuinonderhoud van andere huurders (5,4).

Huurders uit de Wierdensehoek zijn net als in 2008 vaker tevreden over de verschillende aspecten die te maken hebben met 'schoon'. In 2010 is de tevredenheid op alle punten toegenomen. Vooral het reinigen van gemeenschappelijke ruimtes wordt goed beoordeeld met een 7,4. In 2008 was dit een 6,7. Het hoogste scoort eigen tuin- of balkononderhoud met een 7,8. Het algehele oordeel over schoonmaak en reiniging scoort in de Wierdensehoek gemiddeld een 7,1.

Tabel 2.1

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten m.b.t. 'schoon'? (naar wijk)

	Binnenstad (n=128)	De Riet (n=8)	Noorderkwartier (n=48)	Sluiversveld (n=116)	Wierdensehoek (n=45)	Nieuwstraat-Kwartier (n=4)	Ossenkoppelerhoek (n=48)	Hofkamp (n=7)	Schelfhorst (n=167)	Windmolenbroek (n=13)	Bornerbroek (n=10)	Totaal (n=624)
uw eigen tuin- of balkononderhoud	7,3	6,3	7,0	7,2	7,8	6,2	7,1	7,2	7,5	7,9	7,5	7,4
reiniging gemeenschappelijke ruimtes*	6,9	7,8	6,8	7,2	7,4	7,7	6,6	6,7	7,1	--	8,4	7,0
glasbewassing in gemeenschappelijke ruimtes*	6,8	7,2	6,5	7,0	7,3	7,4	5,8	6,7	6,7	--	--	6,8
opruimen rommel en (incidentele) vervuiling in algemene ruimtes*	6,7	7,8	6,9	7,1	7,3	8,1	6,3	7,5	6,4	--	--	6,8
onderhoud gemeenschappelijk groen bij woningen/woongebouwen	6,5	5,7	6,8	6,7	7,2	5,7	6,0	7,5	6,4	6,7	7,0	6,5
netheid van uw achterpad	6,5	5,8	7,2	6,5	6,2	7,5	5,3	7,2	5,9	5,3	7,2	6,1
opruimen rommel en (incidentele) vervuiling rondom woningen en woongebouwen	6,2	6,4	6,5	6,0	6,5	5,7	5,7	7,2	6,1	6,6	7,2	6,1
tuinonderhoud andere huurders	5,8	6,3	6,4	6,0	6,5	--	5,4	6,9	6,0	6,6	6,9	6,0
<i>algeheel oordeel schoonmaak en reiniging</i>	<i>6,5</i>	<i>7,3</i>	<i>6,9</i>	<i>6,7</i>	<i>7,1</i>	<i>7,3</i>	<i>6,4</i>	<i>7,1</i>	<i>6,7</i>	<i>7,2</i>	<i>7,4</i>	<i>6,7</i>

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Toelichting op schoon

Net als bij de nulmeting konden de respondenten ook dit keer hun oordeel over de verschillende aspecten met betrekking tot 'schoon' toelichten. Een aantal huurders geeft aan dat het achterpad slecht wordt onderhouden. Ook moeten volgens sommige huurders de algemene ruimtes beter worden schoongehouden. Met name het trappenhuis en de galerij kunnen beter worden schoongemaakt, vooral als er sprake is van slecht weer. Deze punten werden ook in 2008 genoemd

Een aantal huurders is ook erg positief. Zij stellen dat er door vriendelijke mensen goed wordt schoongemaakt.

2.3 Heel

Net als tijdens de nulmeting is gevraagd naar een oordeel over verschillende kenmerken met betrekking tot 'heel', zoals het onderhoud van gemeenschappelijke ruimtes of woningen. De huurders konden met een rapportcijfer aangeven hoe zij de verschillende aspecten beoordelen.

Huurders positiever over onderhoud

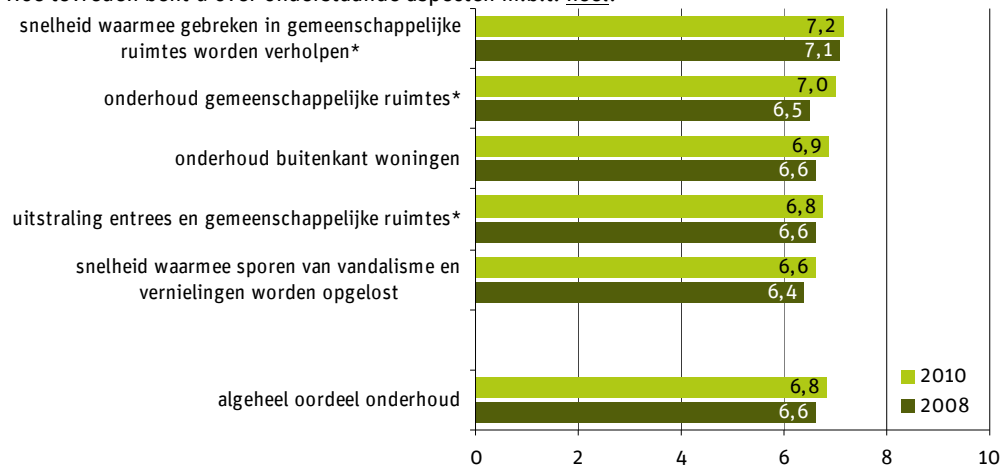
Het algehele oordeel met betrekking tot onderhoud is in 2010 licht gestegen. Tijdens de nulmeting scoorde het onderhoud gemiddeld een 6,6, bij de eenmeting is dit een 6,8. Dit oordeel is bijna gelijk aan het gemiddelde oordeel voor 'schoon'. In 2008 was de beoordeling ten aanzien van het onderhoud afhankelijk van de leeftijd; 65-plussers oordeelden positiever over het onderhoud.

In 2010 is dit verschil kleiner geworden, omdat de jongere leeftijdsgroepen positiever zijn geworden over het onderhoud. In 2010 is de gemiddelde beoordeling van alle huurders onder de 65 jaar gestegen van een 6,5 naar en 6,6. De beoordeling van huurders van 65 jaar en ouder is met een 6,8 gelijk gebleven.

In figuur 2.2 is te zien dat de gemiddelde beoordeling over de aspecten met betrekking tot onderhoud allemaal (beperkt) zijn gestegen. De beoordeling met betrekking tot het onderhoud van gemeenschappelijk ruimtes is het meest gestegen, van een 6,5 naar een 7,0. Over de snelheid waarmee gebreken in gemeenschappelijke ruimtes worden verholpen zijn de huurders net als in 2008 het meest tevreden. Geen van de aspecten wijkt sterk negatief af.

Figuur 2.2

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten m.b.t. heel?



* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Huurders in Ossenkoppelerhoek opnieuw minder tevreden over onderhoud

In 2010 zijn de huurders uit de wijk Ossenkoppelerhoek over het algemeen minder tevreden dan de gemiddelde huurder van St. Joseph Almelo als het gaat om aspecten met betrekking tot 'heel' (zie tabel 2.2). Dit kwam ook tijdens de nulmeting naar voren. Wel geven huurders uit de wijk Ossenkoppelerhoek in 2010 vaker aan tevreden te zijn over de verschillende aspecten dan in 2008. De gemiddelde beoordeling is voor alle aspecten, met uitzondering van de snelheid waarmee gebreken in gemeenschappelijke ruimtes worden verholpen, gestegen. Het algehele oordeel van deze huurders is aanzienlijk toegenomen van een 5,6 in 2008 naar een 6,6 in 2010.

Huurders uit de wijk Wierdensehoek zijn net als in 2008 meer tevreden dan de gemiddelde huurder. Ook de tevredenheid van de huurders uit de Wierdensehoek is in 2010 gestegen, de huurders geven bij alle aspecten een hogere beoordeling. De grootste stijging is te zien bij de tevredenheid over het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimtes, namelijk van een 6,4 in 2008 naar een 7,7 in 2010.

Tabel 2.2

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten m.b.t. 'heel'? (naar wijk)

	Binnenstad (n=128)	De Riet (n=8)	Noorderkwartier (n=48)	Sluiversveld (n=116)	Wierdensehoek (n=45)	Nieuwstraat-Kwartier (n=4)	Ossenkoppelerhoek (n=48)	Hofkamp (n=7)	Schelfhorst (n=167)	Windmolenbroek (n=13)	Bornerbroek (n=10)	Totaal (n=624)
onderhoud buitenkant woningen	6,8	6,3	6,7	6,9	7,4	5,7	6,5	8,1	7,0	6,7	7,3	6,9
snelheid waarmee sporen van vandalisme en vernielingen worden opgelost	6,8	7,1	7,0	6,4	7,0	5,7	6,5	8,2	6,5	7,6	6,4	6,6
uitstraling entrees en gemeenschappelijke ruimtes*	6,9	7,5	6,7	6,5	7,2	7,7	6,0	7,5	6,8	.	7,6	6,8
onderhoud gemeenschappelijke ruimtes*	7,1	7,8	6,8	7,1	7,7	7,7	6,3	6,7	7,0	.	8,2	7,0
snelheid waarmee gebreken in gemeenschappelijke ruimtes worden verholpen*	7,3	7,3	7,2	7,2	7,6	8,4	6,8	7,5	6,8	.	8,2	7,2
<i>algeheel oordeel onderhoud</i>	<i>6,6</i>	<i>6,5</i>	<i>7,1</i>	<i>6,7</i>	<i>7,3</i>	<i>7,5</i>	<i>6,5</i>	<i>7,7</i>	<i>6,9</i>	<i>6,9</i>	<i>7,8</i>	<i>6,8</i>

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Toelichting op heel

Net als bij 'schoon' konden de respondenten hun oordeel over de aspecten met betrekking tot 'heel' toelichten. De huurders die dit hebben gedaan geven vooral aan dat het lang duurt voordat iets gemaakt wordt en dat reparaties vaak niet duurzaam zijn. Iets wordt vlug opgelapt, terwijl het eigenlijk vervangen had moeten worden. Ook wordt meerdere keren aangegeven dat men graag zou zien dat er vaker onderhoud wordt gepleegd dan nu het geval is. Van de 624 respondenten hebben slechts 48 huurders daadwerkelijk een toelichting gegeven.

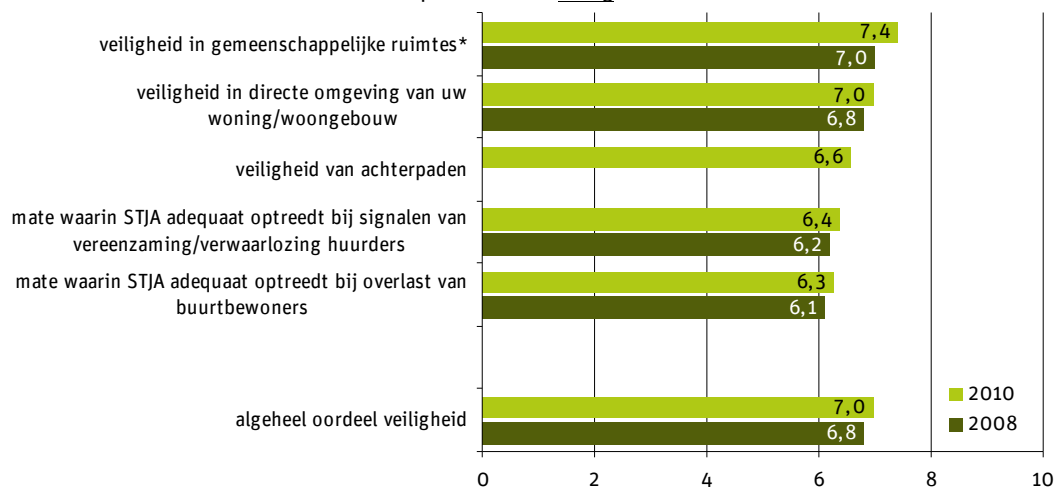
2.4 Veilig

Tot slot is de huurders gevraagd hun oordeel te geven over verschillende aspecten die betrekking hebben op 'veilig'.

In figuur 2.3 is te zien dat in 2010 de veiligheidsgevoelens zijn gestegen ten opzichte van 2008. Het algehele oordeel over veiligheid scoorde tijdens de nulmeting een 6,8. In 2010 geven de huurders hiervoor een 7,0. Alle beoordelingen van aspecten met betrekking tot 'veilig' zijn met minimaal 0,2 punt gestegen. Het oordeel over veiligheid in gemeenschappelijke ruimtes is in 2010 0,4 punten gestegen, van een 7,0 in 2008 naar een 7,4 in 2010. Net als tijdens de nulmeting scoort dit aspect het hoogst. Minder tevreden is men over de mate waarin St. Joseph Almelo adequaat optreedt bij signalen van vereenzaming of verwaarlozing van huurders en bij overlast van buurtbewoners (respectievelijk 6,4 en 6,3). Dit was in 2008 ook het geval. Er is geen verschil tussen algeheel oordeel over de veiligheid van huurders jonger dan 65 jaar en huurders van 65 jaar en ouder.

Figuur 2.3

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten m.b.t. veilig?



* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Huurders Noorderkwartier net als in 2008 het meest tevreden over veiligheid

In tabel 2.3 is de beoordeling van 'veilig' uitgesplitst naar de verschillende wijken. Hier is te zien dat het algehele oordeel over veiligheid bij huurders uit de wijken Noorderkwartier (7,7) en Wierdensehoek (7,4) hoger is dan gemiddeld (7,0). De hoogste score (7,8) wordt door de huurders uit de Wierdensehoek voor de veiligheid in gemeenschappelijke ruimtes gegeven, in 2008 gaven zij hier een 7,3 voor. Huurders in het Noorderkwartier zijn het meest tevreden over veiligheid in de directe omgeving van hun woning/woongebouw (7,7). Verder is opvallend dat in de Wierdensehoek het oordeel over de mate waarin St. Joseph Almelo adequaat optreedt bij signalen van vereenzaming of verwaarlozing van huurders relatief hoog is (7,4).

Huurders uit Ossenkoppelerhoek zijn in het algemeen aanzienlijk minder positief over veiligheid. Hun algeheel oordeel over veiligheid is met een 6,2 behoorlijk lager dan het gemiddelde oordeel (7,0).

In tegenstelling tot de aspecten met betrekking tot 'schoon' en 'heel' is er bij 'veilig' geen enkele wijk die op alle aspecten hoger scoort dan gemiddeld. Wel scoort Sluitersveld op alle aspecten bij 'veilig' onder het gemiddelde. De hoogste score (7,8) wordt door de huurders uit de Wierdensehoek voor de veiligheid in gemeenschappelijke ruimtes gegeven, in 2008 gaven zij hier een 7,3 voor.

Tabel 2.3

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten m.b.t. 'veilig'? (naar wijk)

	Binnenstad (n=128)	De Riet (n=8)	Noorderkwartier (n=48)	Sluifersveld (n=116)	Wierdensehoek (n=45)	Nieuwstraat-Kwartier (n=4)	Ossenkoppelerhoek (n=48)	Hofkamp (n=7)	Schelfhorst (n=167)	Windmolenbroek (n=13)	Bornerbroek (n=10)	totaal (n=624)
veiligheid in directe omgeving van uw woning/woongebouw	7,2	7,4	7,7	6,7	7,2	7,0	6,4	8,2	6,9	7,4	7,3	7,0
mate waarin STJA adequaat optreedt bij overlast van buurtbewoners	6,4	5,8	6,4	6,1	6,4	6,0	6,3	8,3	6,2	6,4	8,0	6,3
mate waarin STJA adequaat optreedt bij signalen van vereenzaming/verwaarlozing huurders	6,6	4,9	6,4	6,1	7,4	6,5	6,1	7,5	6,5	6,9	8,0	6,4
veiligheid van achterpaden	6,9	5,1	6,4	6,2	6,5	8,1	6,6	8,3	6,6	5,5	6,5	6,6
veiligheid in gemeenschappelijke ruimtes*	7,3	8,2	7,6	7,3	7,8	7,4	7,2	8,1	7,3	--	8,0	7,4
<i>algeheel oordeel veiligheid</i>	<i>7,1</i>	<i>7,7</i>	<i>7,7</i>	<i>6,7</i>	<i>7,4</i>	<i>8,0</i>	<i>6,2</i>	<i>7,8</i>	<i>6,8</i>	<i>7,1</i>	<i>6,7</i>	7,0

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Toelichting op veilig

De toelichtingen van de huurders bij de beoordeling van de aspecten met betrekking tot 'veilig' komen sterk overeen met de toelichtingen uit de nulmeting. Veel huurders hebben deze keer ook weer aangegeven dat de buitendeur vaak te lang blijft openstaan, waardoor iedereen het gebouw kan binnendringen. Ook is weer een aantal keren opgemerkt dat hulpdiensten moeilijk bij het wooncomplex kunnen komen. Verder wordt door de huurders aangegeven dat overlast van zwervers een veelvoorkomend probleem is in het geval van een open trappenhuis of portiek. Tot slot zou een aantal respondenten graag een videoscherm willen bij de intercom, zodat men kan zien wie er aanbelt.

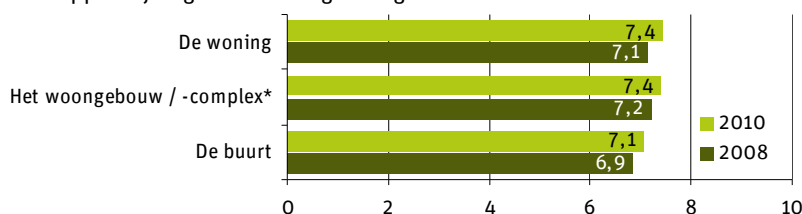
2.5 Totaal oordeel huurders St. Joseph Almelo

Huurders positiever over woning, woongebouw en omgeving

Nadat de huurders de verschillende aspecten op het gebied van 'schoon', 'heel' en 'veilig' hebben beoordeeld, is hen gevraagd een rapportcijfer te geven voor de woning, de buurt en indien van toepassing het woongebouw of wooncomplex. Zowel de woning als het woongebouw of -complex worden ruim voldoende beoordeeld met een 7,4. In vergelijking met de resultaten van het onderzoek uit 2008 is de beoordeling in 2010 licht gestegen. De buurt wordt beoordeeld met een 7,1. In 2008 werd hiervoor een 6,9 gegeven.

Figuur 2.4

Welk rapportcijfer geeft u in het geheel gezien voor...?



* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Tabel 2.4 laat de beoordelingen van het woongebouw of -complex, de woning en de buurt uitgesplitst naar leeftijdscategorieën zien. Het blijkt dat oudere huurders meer tevreden zijn over de woning dan jongere huurders en huurders van middelbare leeftijd. Huurders van middelbare leeftijd (30-54 jaar) zijn net als in 2008 minder tevreden over de buurt dan jongeren en ouderen, maar het verschil tussen de groepen is in 2010 kleiner geworden. In 2008 gaf deze groep een 6,4 voor de buurt, in 2010 is dit gestegen naar een 6,9.

Tabel 2.4

Tevredenheid, uitgesplitst naar leeftijdscategorie.

	De woning (n=566)	Het woongebouw / -complex (n=287)*	De buurt (n=557)
18 - 29 jaar	7,3	7,1	7,2
30 - 39 jaar	7,1	7,3	6,9
40 - 54 jaar	7,3	7,6	6,9
55+	7,6	7,5	7,1
totaal	7,4	7,4	7,1

* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Huurders Binnenstad, Noorderkwartier en Wierdensehoek relatief positief

Naast een uitsplitsing naar leeftijd is de beoordeling uitgesplitst naar de verschillende wijken. Uit de resultaten blijkt dat net als in 2008 huurders uit de wijk Noorderkwartier hun buurt met een 7,9 duidelijk hoger beoordelen dan de gemiddelde huurder van St. Joseph Almelo (7,1). In 2008 gaven huurders uit deze wijk een 7,7. Ook hun woning wordt door deze huurders goed beoordeeld, net als huurders uit de wijk Wierdensehoek. Daarnaast zijn huurders uit de Wierdensehoek het meest tevreden over hun woongebouw/-complex.

Huurders uit de wijk Ossenkoppelerhoek geven duidelijk lagere rapportcijfers. Dit was in 2008 ook het geval. Wel zijn de rapportcijfers voor de woning en het woongebouw/-complex zijn ten opzichte van de nulmeting gestegen. Het rapportcijfer voor de buurt is echter gedaald van een 6,4 in 2008 naar een 6,2 in 2010. De lagere beoordelingen in deze wijk liggen in de lijn met de eerdere resultaten die in dit hoofdstuk besproken zijn.

Tabel 2.5

Welk rapportcijfer geeft u in het geheel gezien voor...? (naar wijk)

	Binnenstad (n=128)	De Riet (n=8)	Noorderkwartier (n=48)	Sluitersveld (n=116)	Wierdensehoek (n=45)	Nieuwstraat-Kwartier (n=4)	Ossenkoppelerhoek (n=48)	Hofkamp (n=7)	Schelfhorst (n=167)	Windmolenbroek (n=13)	Bornerbroek (n=10)	totaal (n=624)
Het woongebouw / -complex*	7,5	8,2	7,1	7,4	8,2	8,1	7,0	8,7	7,0	--	8,6	7,4
De woning	7,4	7,2	7,7	7,4	7,7	8,6	6,8	8,6	7,4	7,7	7,7	7,4
De buurt	7,4	7,9	7,9	6,9	7,1	6,0	6,2	8,7	6,7	7,7	8,0	7,1

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Parkeerproblemen opnieuw het meest genoemde verbeterpunt

Tijdens de eenmeting is aan de huurders gevraagd naar het belangrijkste punt dat volgens hen met voorrang in de buurt moet worden verbeterd. In 2008 bleek parkeren het belangrijkste verbeterpunt te zijn. In 2010 wordt dit opnieuw het meest genoemd. Verder blijkt dat de huurders het belangrijk vinden dat het onderhoud van de woning wordt verbeterd en dat er gekeken moet worden naar de totale veiligheid. Ook is vervuiling/schoonmaak volgens relatief veel huurders een belangrijk aandachtspunt.

De prioriteiten verschillen per wijk (tabel 2.6). In de Binnenstad zijn hangjongeren het grootste probleem, terwijl dit in de andere wijken – met uitzondering van Schelfhorst - niet wordt genoemd. Huurders uit de wijk Noorderkwartier ervaren vooral overlast van honden en hondendoep, in Sluitersveld is vooral sprake van vervuiling en problemen met schoonmaak. De verkeersveiligheid speelt een belangrijke rol in de Wierdensehoek. In de wijk Ossenkoppelerhoek hebben huurders vooral klachten over het onderhoud van openbaar groen. Opvallend is dat er in de top 3 verbeterpunten per wijk weinig overeenkomsten zijn met de top 3 van 2008.

Tabel 2.6

Wat vindt u het belangrijkste punt dat met voorrang in uw buurt verbeterd dient te worden?

	1e prioriteit	2e prioriteit	3e prioriteit
Binnenstad (n=128)	Hangjongeren	Vervuiling/schoonmaak	Onderhoud woning
De Riet (n=8)	Onderhoud tuinen	Verkeersveiligheid	Onderhoud woning
Noorderkwartier (n=48)	Hondenpoep/-overlast	Parkeren	Onderhoud woning
Sluitersveld (n=116)	Vervuiling/schoonmaak	Verkeersveiligheid	Hondenpoep/overlast
Wierdensehoek (n=45)	Verkeersveiligheid	Parkeren	Onderhoud openbaar groen
Nieuwstraat-Kwartier (n=4)	Parkeren	Vervuiling/schoonmaak	Onderhoud openbaar groen
Ossenkoppelerhoek (n=48)	Onderhoud openbaar groen	(On)veiligheid	Hondenpoep/-overlast
Hofkamp (n=7)	Parkeren	Vervuiling/schoonmaak	-
Schelfhorst (n=167)	Parkeren	Onderhoud tuinen	Hangjongeren
Windmolenbroek (n=13)	Onderhoud openbaar groen	(On)veiligheid	Bestrating
Bornerbroek (n=10)	Verkeersveiligheid	Onderhoud tuinen	-

Tot slot is aan de huurders die een verbeterpunt hebben genoemd, gevraagd wat er volgens hen door St. Joseph Almelo aan gedaan zou moeten worden. De huurders die hier een antwoord hebben ingevuld, geven net als in 2008 aan dat St. Joseph Almelo beter moet samenwerken met verschillende organisaties zoals de gemeente, politie en scholen. Daarnaast wordt vaak genoemd dat St. Joseph Almelo vaker moet controleren en meer onderhoud moet plegen. Verder geeft een deel van de huurders aan dat de woningstichting huurders (beter) moet aanspreken op hun gedrag. Tenslotte wordt door de huurders genoemd dat er een betere selectie moet komen van nieuwe huurders, dat er beter geluisterd moet worden naar de huidige huurders en dat de stichting harder en eerder mag optreden als dat nodig is.

Als deze resultaten vergeleken worden met de resultaten uit de nulmeting, blijken de antwoorden sterk overeen te komen. In 2010 worden grotendeels dezelfde 'oplossingen' genoemd als in 2008.

2.6 Conclusie

Ten opzichte van de O-meting in 2008 zijn er enkele duidelijke ontwikkelingen zichtbaar. Huurders beoordelen vrijwel alle aspecten die samenhangen met de begrippen 'schoon, heel en veilig' (beperkt) hoger dan in 2008. Het totaaloordeel over de begrippen 'schoon, heel en veilig' is met een – of tweetiende punt toegenomen. Naast deze begrippen worden ook de woning, het woongebouw/-complex en de buurt positiever beoordeeld dan in 2008. De woning en het woongebouw/-complex worden beide met een 7,4 beoordeeld (in 2008 respectievelijk een 7,1 en 7,2) en het oordeel over de buurt is toegenomen van een 6,9 in 2008 naar een 7,1 in 2010. Het nieuwe wijk- en buurtbeheer (schoon, heel en veilig) lijkt al vruchten te hebben afgeworpen.

3. Leefbaarheid

3.1 Inleiding

Leefbaarheid vormt een belangrijk aspect in het beleid van St. Joseph Almelo. Het leefbaarheidsbeleid is in 2008 opgebouwd rond de peilers 'schoon, heel en veilig'. In het vorige hoofdstuk is de tevredenheid van huurders op deze thema's beschreven. In dit hoofdstuk komen andere aspecten van leefbaarheid aan bod en wordt onder meer gekeken naar de beleving van overlast en sociale cohesie. Ook wordt de betrokkenheid van huurders en de inzet van wijkbeheer uitgelicht.

3.2 Overlast

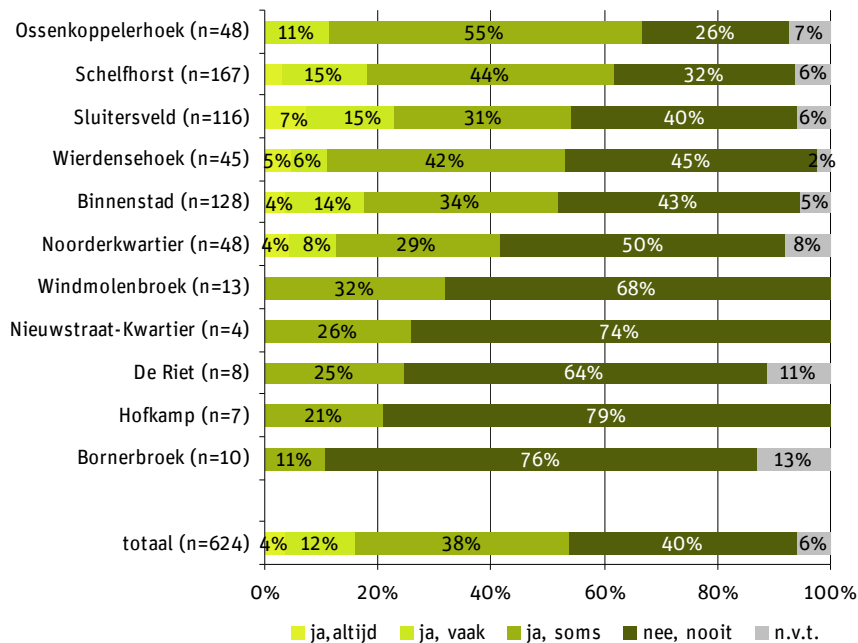
Circa de helft van de huurders ervaart wel eens overlast

De leefbaarheid in een buurt kan achteruit gaan door overlast, zoals bepaald gedrag van burens, buurtbewoners of vandalisme. In dit kader is aan huurders gevraagd of zij overlast ervaren. Van alle huurders ervaart 54 procent wel eens overlast.

Als gekeken wordt naar de verschillen per wijk valt op dat in de wijken Ossenkoppelerhoek en Schelfhorst vaker overlast dan gemiddeld wordt ervaren. Van de huurders uit Ossenkoppelerhoek geeft 66 procent aan vaak of soms overlast te ervaren. In de wijk Schelfhorst ervaart 62 procent van de huurders altijd tot soms overlast. Huurders uit de wijken Binnenstad en Noorderkwartier ervaren minder overlast dan het gemiddelde. In 2008 is deze vraag niet aan de huurders voorgelegd, waardoor een vergelijking met de nulmeting niet mogelijk is.

Figuur 3.1

Ervaart u overlast?



Geluidsoverlast meest voorkomende vorm van overlast

Aan de huurders die hebben aangegeven overlast te ervaren, is gevraagd welke vormen van dit zijn. Het vaakst wordt door deze huurders aangegeven dat zij overlast ervaren in de vorm van lawaai, muziek en stemmen. Ook hondenpoep en overlast van honden wordt vaak genoemd. Verder noemt men overlast door buren of omwonenden, zwerfvuil, rommel en overlast door (hang)jongeren.

In tabel 3.1 worden de drie meest genoemde vormen van overlast weergegeven per wijk. In de meeste wijken noemen huurders vooral veel geluidsoverlast te ervaren. De geluidsoverlast bestaat vooral uit muziek die te hard staat, als ook lawaai van mensen die op straat hangen en toeterende auto's. In tweede instantie wordt overlast van zwerfvuil, rommel en honden(poep) genoemd. De overlast van buren en omwonenden omvat veel uiteenlopende meldingen zoals het voetballen tegen garagedeuren, provocerend of storend gedrag, het houden van huisdieren, ruziemakende buren of het 's nachts aanbellen. Huurders uit de wijken De Riet en Windmolenroek noemen hier nog verkeer en (hang)jongeren. De respons in deze wijken is echter zo laag dat deze antwoorden gezien moeten worden als indicatie.

Tijdens de nulmeting in 2008 is de vraag op een andere manier gesteld dan tijdens de eenmeting van 2010. In 2008 is een vast aantal antwoordmogelijkheden voorgelegd, in 2010 was de vraag open waardoor de huurders zelf een antwoord konden invullen. Hierdoor is een vergelijking te maken tussen de twee metingen niet één op één mogelijk.

Tabel 3.1

Vormen van overlast naar wijk.

	1	2	3
Binnenstad (n=128)	geluidsoverlast	zwerfvuil/rommel	buren/omwonenden
De Riet (n=8)	buren/omwonenden	verkeer	-
Noorderkwartier (n=48)	geluidsoverlast	hondenpoep/-overlast	zwerfvuil/rommel
Sluitersveld (n=116)	geluidsoverlast	buren/omwonenden	hondenpoep/-overlast
Wierdensehoek (n=45)	geluidsoverlast	verkeer	zwerfvuil/rommel
Nieuwstraat-Kwartier (n=4)	Verkeer	parkeren	-
Ossenkoppelerhoek (n=48)	geluidsoverlast	zwerfvuil/rommel	stank/stof
Hofkamp (n=7)	-	-	-
Schelfhorst (n=167)	geluidsoverlast	hondenpoep/-overlast	(hang-)jongeren
Windmolenbroek (n=13)	geluidsoverlast	(hang)jongeren	lawaai/muziek/stemmen
Bornerbroek (n=10)	-	-	-

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

3.3 Leefbaarheid in de buurt

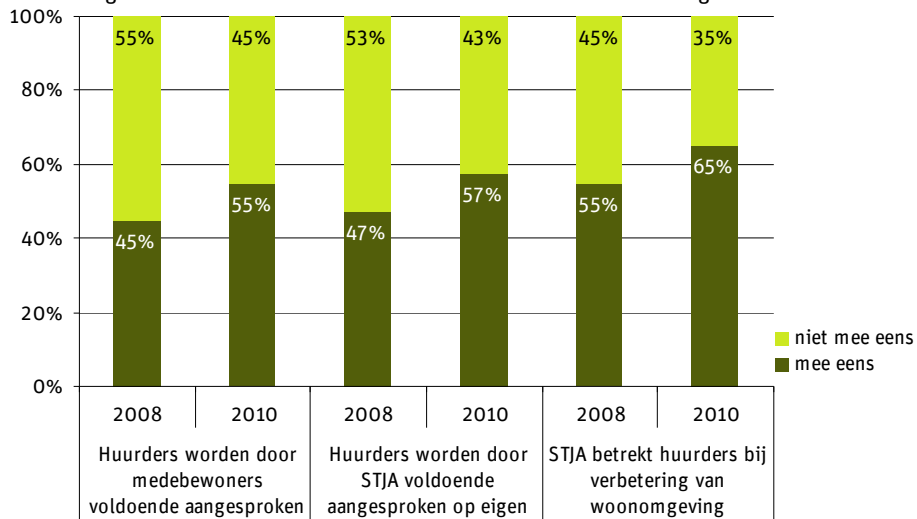
Naast de woning en woonomgeving speelt de sociale cohesie binnen de buurt ook een belangrijke rol in het woonplezier van huurders. Daarom is aan de huurders van St. Joseph Almelo een aantal stellingen voorgelegd met betrekking tot de sociale contacten en samenhang in de buurt, zoals het door St. Joseph Almelo betrekken van huurders bij verbeteringen, en het aanspreken van huurders op verantwoordelijkheden door St. Joseph Almelo en medebewoners.

Meer betrokkenheid bij huurders

In vergelijking met 2008 zijn meer huurders tevreden over de mate waarin huurders worden aangesproken door St. Joseph Almelo als ook door medebewoners. Daarnaast is een groter deel van mening dat St. Joseph haar huurders goed betreft bij het verbeteren van de woonomgeving. Zo vond in 2008 nog 55 procent van de huurders dat St. Joseph Almelo huurders betreft bij verbetering van de woonomgeving. In 2010 is dit percentage gestegen naar 65 procent. Ook het percentage dat vindt dat huurders voldoende worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid voor het onderhoud van de buitenkant van de woning is gestegen in vergelijking met 2008: 57 procent vindt dat zij door St. Joseph Almelo voldoende worden aangesproken en 55 procent vindt dat zij door medebewoners voldoende worden aangesproken.

Figuur 3.2

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen?

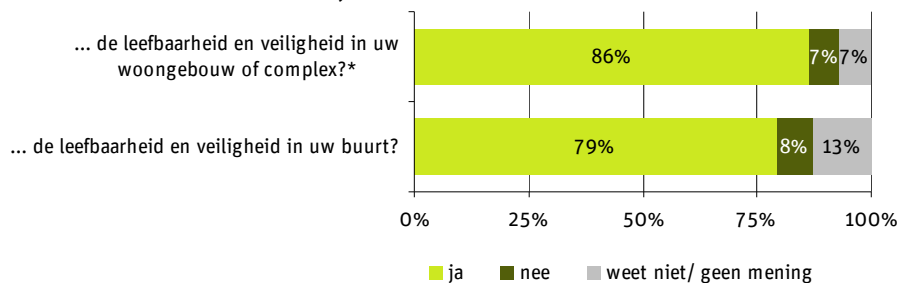


Eigen verantwoordelijkheidsbesef leefbaarheid toegenomen

Aan de huurders is gevraagd of zij zich mede verantwoordelijk voelen voor de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt of woongebouw. Bij een ruime meerderheid van de huurders is dit het geval (zie figuur 3.3). Bijna negen op de 10 huurders (86 procent) voelt zich mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid en veiligheid in hun woongebouw en viervijfde deel (79 procent) van de huurders voelt zich mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt. In vergelijking met 2008 is het percentage huurders dat zich mede verantwoordelijk voelt voor de leefbaarheid en veiligheid in het woongebouw beperkt toegenomen (2010: 79 procent, 2008: 76 procent).

Figuur 3.3

Voelt u zich mede verantwoordelijk voor...

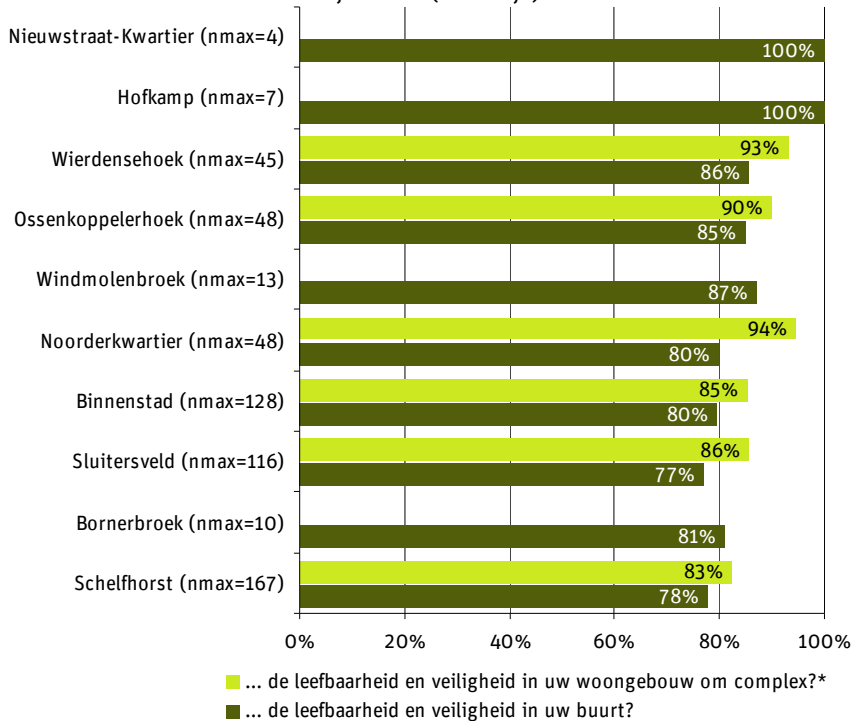


* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Als de wijken onderling worden vergeleken, valt op dat in de wijken sprake is van hoge percentages huurders die zich mede verantwoordelijk voelen voor de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt of woongebouw. Daarnaast valt op dat meer huurders zich mede verantwoordelijk voelen voor de leefbaarheid en veiligheid in hun woongebouw dan in hun buurt. Alle percentages voor de mede verantwoordelijkheid in het woongebouw liggen minimaal 5 procentpunten hoger dan voor de buurt. Het woongebouw/-complex is voor de huurders dan ook 'dichterbij' en men zal zich daarom waarschijnlijk meer verantwoordelijk hiervoor voelen.

Figuur 3.4

Voelt u zich mede verantwoordelijk voor... (naar wijk)



De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

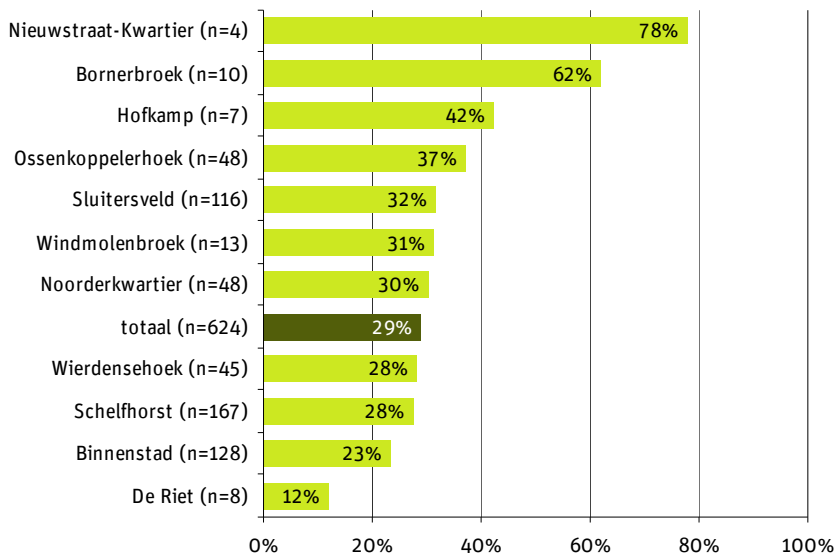
* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Van alle huurders van St. Joseph Almelo geeft 29 procent aan het afgelopen jaar actief geweest te zijn om de leefbaarheid en veiligheid in hun wijk te verbeteren. In 2008 was dit nog 24 procent.

In de wijk Ossenkoppelerhoek ligt het aandeel huurders dat daadwerkelijk actief is geweest in de wijk met 37 procent hoger dan gemiddeld. In de Binnenstad is 23 procent van de huurders het afgelopen jaar actief betrokken geweest bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Dit ligt onder het gemiddelde. In 2008 gaf nog 27 procent van de huurders uit de Binnenstad aan actief te zijn geweest.

Figuur 3.5

Bent u het afgelopen jaar actief geweest om de leefbaarheid en veiligheid in uw wijk te verbeteren?



De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

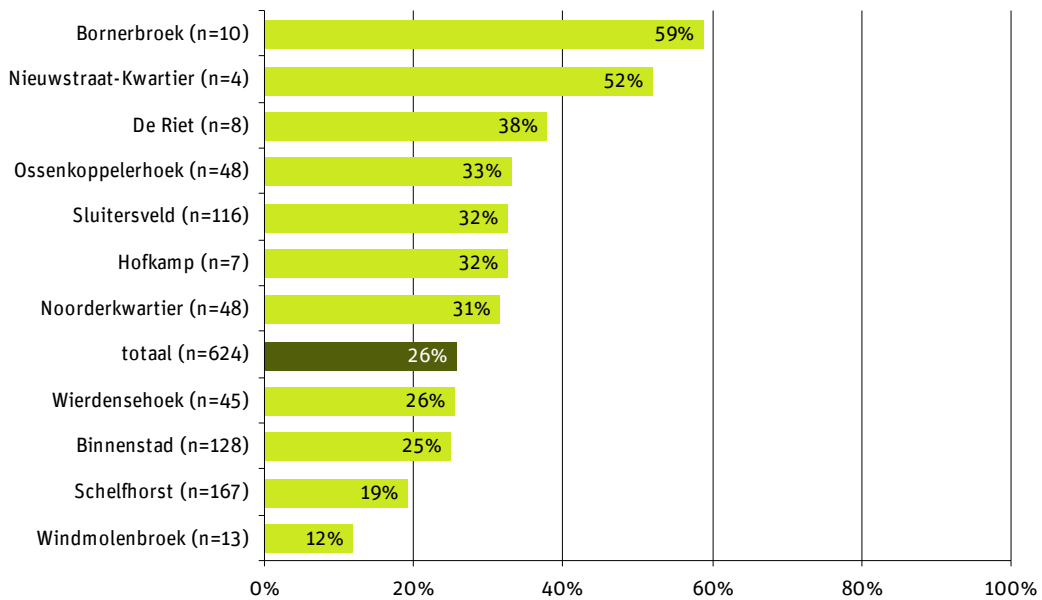
Eén op de vier huurders wil zich inzetten voor het verbeteren van de leefbaarheid

Van alle huurders is 26 procent bereid om zich mede in te zetten voor het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in zijn of haar buurt of woongebouw. Als de resultaten worden uitgesplitst naar wijk blijkt dat ongeveer eenderde van de huurders uit de wijken Ossenkoppelerhoek (33 procent), Sluitersveld (32 procent) en Noorderkwartier (31 procent) zich hiervoor wil inzetten. In de wijken Wierdensehoek en Binnenstad is dit een kwart van alle huurders. Huurders uit de wijk Schelfhorst zijn het minst bereid om zich in te zetten voor de verbetering van leefbaarheid en veiligheid in hun buurt of complex: 19 procent geeft dit aan te willen doen.

In 2008 is deze vraag iets anders voorgelegd aan de huurders. Er is toen alleen gevraagd naar het inzetten voor verbetering van leefbaarheid en veiligheid in de buurt, en niet naar het complex. In totaal gaf in 2008 20 procent van de huurders aan zich te willen inzetten voor verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.

Figuur 3.6

Wilt u zich mede-inzetten voor verbetering van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt of complex?



De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

Aan de huurders die hebben aangegeven zich te willen inzetten voor de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt of complex is gevraagd aan welke activiteiten ze hierbij denken. Door veel huurders wordt genoemd dat zelf opruimen en zelf schoonhouden voor een groot deel zal bijdragen aan de leefbaarheid en veiligheid in de omgeving, net als het zelf houden van toezicht en controle. Verder worden een actieve bewonerscommissie, goede communicatie en gezamenlijke activiteiten nog genoemd als aspecten waarvoor men zich wil inzetten om de leefbaarheid en veiligheid in de buurt te verbeteren. De genoemde activiteiten komen grotendeels overeen met 2008.

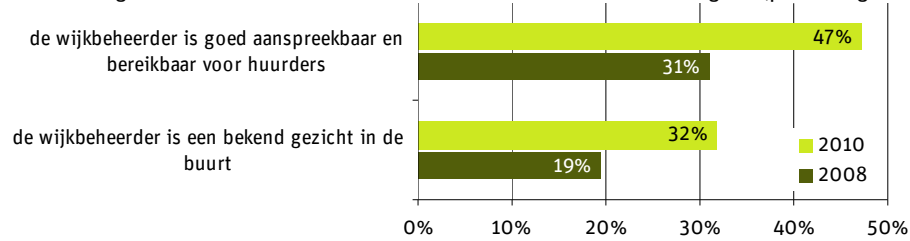
Van de in totaal 155 huurders die hebben aangegeven zich in te willen zetten voor de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt of complex hebben 116 huurders aangegeven dat St. Joseph Almelo hen hiervoor mag benaderen.

Bekendheid met wijkbeheerder sterk toegenomen

Nadat begin 2008 een team van drie wijkbeheerders is samengesteld blijkt dat in 2010 de aanspreekbaarheid en bereikbaarheid van en de bekendheid met de wijkbeheerders aanzienlijk is toegenomen. In 2008 was volgens 19 procent van de huurders de wijkbeheerder een bekend gezicht in de buurt, in 2010 is dit gestegen naar 32 procent. Verder is ook het deel van de huurders dat de wijkbeheerder goed aanspreekbaar en bereikbaar vindt toegenomen van 31 procent in 2008 naar 47 procent in 2010.

Figuur 3.7

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen? (percentage 'mee eens')

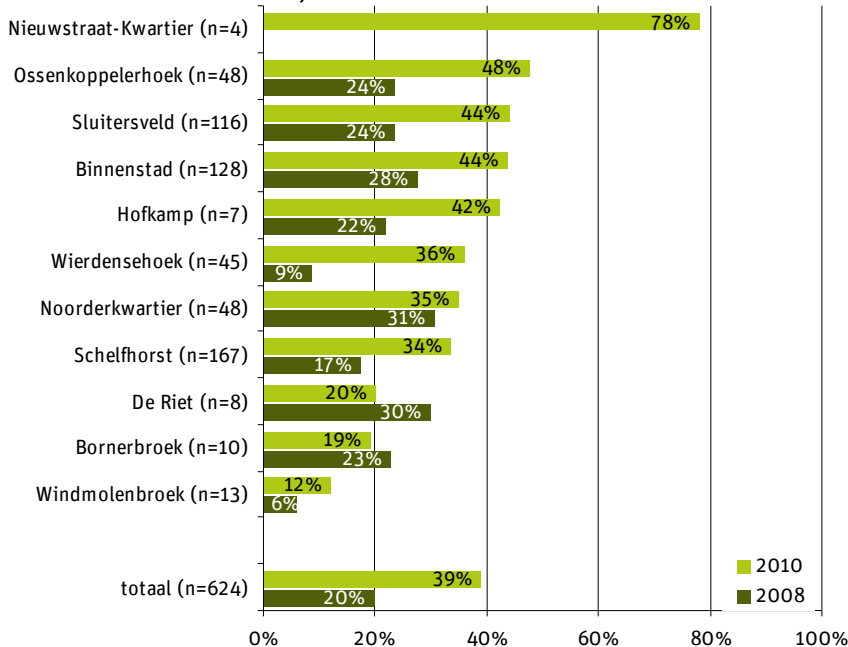


Bekendheid van de wijkbeheerder is in twee jaar tijd verdubbeld

Van alle huurders weet 39 procent wie de wijkbeheerder is in zijn of haar buurt. In 2008 was dit nog 20 procent. Met uitzondering van De Riet en Bornebroek is in alle wijken de bekendheid van de wijkbeheerder sterk toegenomen. De grootste stijging is te zien in de wijk Wierdensehoek (van 9 naar 36 procent). Huurders uit de wijk Ossenkoppelerhoek weten het vaakst wie hun wijkbeheerder is.

Figuur 3.8

Weet u wie in uw buurt de wijkbeheerder is?



De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornebroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

Meer huurders weten waarvoor men wijkbeheerder kan benaderen

Aan de huurders die hebben aangegeven te weten wie hun wijkbeheerder is, is gevraagd of zij ook weten waarvoor ze hem kunnen bellen of aanspreken. Een ruime meerderheid van 93 procent heeft aangegeven dit inderdaad te weten. In 2008 was dit bij 85 procent van de huurders het geval.

3.4 Sociale cohesie

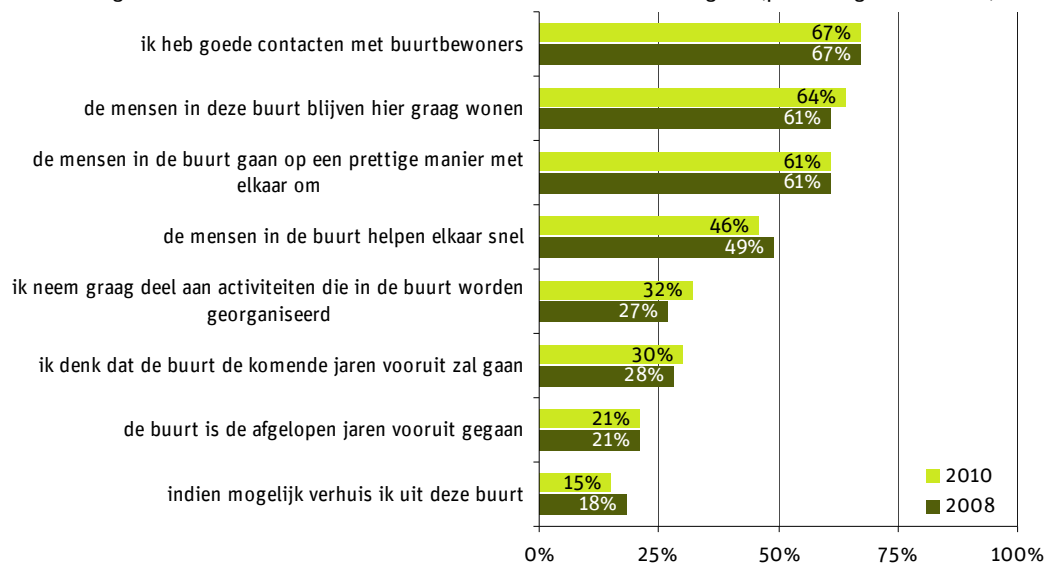
Sociaal beheer vormt een belangrijke peiler binnen het wijkbeheer van St. Joseph Almelo. Om te zien of er veranderingen te zien zijn tussen de nul- en eenmeting zijn opnieuw acht stellingen met betrekking tot sociale cohesie voorgelegd aan de huurders.

Weinig veranderingen op het gebied van sociale cohesie

De sociale samenhang en cohesie is in 2010 vergelijkbaar met 2008. Voor de meeste aspecten geldt dat gegeven antwoorden weinig afwijken, wat er op duidt dat de sociale cohesie vergelijkbaar sterk is. Wel is het aandeel huurders dat aangeeft graag deel te nemen aan buurtactiviteiten met 5 procentpunt toegenomen. De mate van verhuiscgenheid is met 15 procent net iets minder sterk dan in 2008 (18 procent). De kleinere verhuiscgenheid kan enerzijds samenhangen met de huidige economische laagconjunctuur, waardoor minder gauw gekozen wordt voor verhuizen. Anderzijds kan ook de grotere woontevredenheid bijdragen aan een kleinere verhuiscbehoefte.

Figuur 3.9

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen? (percentage 'mee eens')



Sociale cohesie minst sterk in Schelfhorst

Als gekeken wordt naar de onderlinge verschillen tussen de wijken blijkt dat huurders uit de wijken Noorderkwartier en Ossenkoppelerhoek het meest georiënteerd en gebonden zijn aan de buurt als het gaat om deelname aan activiteiten die in de buurt worden georganiseerd: 45 procent van de huurders uit Ossenkoppelerhoek en 40 procent van de huurders uit Noorderkwartier geeft aan graag deel te nemen aan de activiteiten. In 2008 was dit respectievelijk 35 en 26 procent. Ook geven uit de wijk Ossenkoppelerhoek meer huurders dan gemiddeld aan goede contacten te hebben met buurtbewoners (71 procent). Dit is ook in de wijk Wierdensehoek het geval (77 procent). Andere aspecten scoren in Ossenkoppelerhoek minder positief. Zo geeft men minder vaak aan dat mensen graag in de buurt blijven wonen, op een prettige manier met elkaar om gaan en elkaar snel helpen.

Huurders uit de wijk Schelfhorst scoren op veel aspecten minder positief dan het gemiddelde. Huurders uit deze wijk blijven bijvoorbeeld minder graag in de wijk wonen, gaan minder vaak prettig met elkaar om en men helpt elkaar minder snel. Ook wat betreft de ontwikkelingsrichting van de wijk is men in Schelfhorst niet positief. De huurders zijn het minst positief over recente vooruitgang in de wijk en dit geldt ook voor hun toekomstverwachtingen met betrekking tot de buurt. Ook huurders in het Noorderkwartier zijn minder positief dan gemiddeld over de recente en toekomstige ontwikkelingen van hun buurt. In Sluiversveld zijn huurders het meest te spreken over de verbeteringen die al hebben plaatsgevonden én de vooruitgang die volgens hen de komende jaren nog zal plaatsvinden. Dit beeld kwam ook in 2008 naar voren, en zal mede te maken hebben met de facelift die deze wijk recentelijk heeft ondergaan.

Tabel 3.2

Mening over stellingen sociale samenhang in de buurt, per wijk. (percentage 'mee eens')

	Binnenstad (n=128)	De Riet (n=8)	Noorderkwartier (n=48)	Sluiversveld (n=116)	Wierdensehoek (n=45)	Nieuwstraat-Kwartier (n=4)	Ossenkoppelerhoek (n=48)	Hofkamp (n=7)	Schelfhorst (n=167)	Windmolenbroek (n=13)	Bornerbroek (n=10)	totaal (n=624)
ik heb goede contacten met buurtbewoners	65%	88%	64%	66%	77%	100%	71%	90%	62%	70%	81%	67%
de mensen in deze buurt blijven hier graag wonen	73%	90%	70%	69%	68%	48%	57%	82%	52%	54%	90%	64%
de mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om	68%	68%	69%	61%	68%	52%	50%	90%	54%	66%	81%	61%
de mensen in de buurt helpen elkaar snel	52%	35%	45%	45%	51%	52%	36%	69%	40%	63%	81%	46%
ik neem graag deel aan activiteiten die in de buurt worden georganiseerd	33%	25%	40%	34%	23%	26%	45%	41%	23%	26%	61%	32%
ik denk dat de buurt de komende jaren vooruit zal gaan	27%	20%	22%	56%	21%	74%	34%	69%	11%	21%	47%	30%
de buurt is de afgelopen jaren vooruit gegaan	15%	13%	11%	40%	34%	0%	28%	26%	9%	27%	26%	21%
indien mogelijk verhuis ik uit deze buurt	14%	0%	7%	21%	18%	0%	20%	0%	16%	0%	8%	15%

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

Wat betreft de ontwikkelingsrichting geven huurders uit de wijk Sluiversveld net als in 2008 duidelijk vaker aan dat de buurt er de afgelopen jaren op vooruit is gegaan en dat men verwacht dat de buurt de komende jaren vooruit zal gaan. Opvallend is echter de groep huurders uit de wijk Ossenkoppelerhoek die deze mening deelt. Op beide aspecten is een duidelijke groei te zien ten opzichte van 2008: toen gaf 19 procent aan dat de buurt vooruit is gegaan en gaf 18 procent aan te verwachten dat de buurt in de toekomst vooruit zal gaan. In 2010 zijn beide percentages gestegen naar respectievelijk 28 en 34 procent.

3.5 Conclusie

Het algemene beeld over leefbaarheid is in 2010 positiever dan in 2008. In vergelijking met 2008 vindt een groter deel van de huurders dat de woningstichting huurders betreft bij verbetering van de woonomgeving, en men vindt vaker dat huurders op de eigen verantwoordelijkheden met betrekking tot onderhoud van de buitenkant van de woning worden aangesproken, zowel door de woningstichting als door medebewoners. Dit komt overeen met de toename van het aandeel huurders dat in het afgelopen jaar actief is geweest om de leefbaarheid en veiligheid in de wijk te verbeteren. In 2008 gaf 24 procent van de huurders aan dit te hebben gedaan; in 2010 is dit 29 procent. Voor wat betreft de sociale samenhang in en binding met de wijk zijn er weinig verschillen zichtbaar tussen 2008 en 2010.

Wat wel een duidelijk zichtbare ontwikkeling is, is de toegenomen bekendheid met de wijkbeheerder en zijn taken. Tijdens de O-meting in 2008 was er net een team van drie wijkbeheerders samengesteld, en was de bekendheid met deze mensen nog beperkt. Voor één op de vijf (19 procent) was de wijkbeheerder een bekend gezicht. In 2010 is dit aandeel gestegen naar 32 procent. Het aandeel huurders dat weet wie in zijn of haar buurt de wijkbeheerder is, is nog sterker gestegen van 20 procent bij de O-meting tot 39 procent in 2010. De inzet van wijkbeheerders in de directe woonomgeving van complexen heeft er in elk geval voor gezorgd dat huurders beter bekend zijn geworden met deze mensen en beter weten waarvoor ze hen kunnen benaderen.

Het actieve en zichtbare wijkbeheer heeft ertoe bijgedragen dat de houding van huurders zich in positieve zin veranderd heeft van passief naar meer actief. Meer huurders voelen zich (mede-)verantwoordelijk, willen zich inzetten en participeren en spreken collega-huurders aan. Hierin lijkt de grotere tevredenheid ten aanzien van schoonmaak, onderhoud en veiligheid ook een belangrijke rol te spelen: iets wat goed onderhouden wordt, daar ben je meer zuinig op en nodigt ook uit tot meer verantwoordelijkheidsgevoel.

Bijlagen

Bijlage 1. Responsanalyse

Verdeling naar wijk

Wanneer de verdeling van de steekproef – de huurders van St. Joseph Almelo – wordt vergeleken met de verdeling van de respons, dan kan geconcludeerd worden dat deze op hoofdlijnen overeenkomstig is. Alleen de wijk Sluitersveld is (net als in 2008) relatief gezien minder vertegenwoordigd in de respons. Huurders dienden in de vragenlijst zelf hun adresgegevens in te voeren. Het gros van de respondenten heeft dit goed gedaan. Een groep van 28 respondenten heeft de postcode echter niet of onvolledig ingevuld, waardoor zij ook niet kunnen worden toegedeeld aan een Almelose wijk.

Tabel 1

Responsverdeling.

	verstuurd	%-verdeling	respons	%-verdeling	% respons per wijk
Binnenstad	1.060	19,5%	128	20,5%	12,1%
De Riet	56	1,0%	8	1,3%	14,3%
Noorderkwartier (2)	602	11,1%	48	7,7%	8,0%
Sluitersveld (3)	1.403	25,8%	116	18,6%	8,3%
Wierdensehoek (4)	271	5,0%	45	7,2%	16,6%
Nieuwstraat-Kwartier (5)	24	0,4%	4	0,6%	16,7%
Ossenkoppelerhoek (6)	452	8,3%	48	7,7%	10,6%
Hofkamp (7)	97	1,8%	9	1,4%	9,3%
Schelfhorst(8)	1.234	22,7%	167	26,8%	13,5%
Windmolenbroek (9)	147	2,7%	13	2,1%	8,8%
Bornerbroek (10)	87	1,6%	10	1,6%	11,5%
niet te koppelen postcodes		0,0%	28	4,5%	n.v.t.
totaal	5.433		624		11,5%

Bijlage 2. Weging

Weging op basis van leeftijd en geslacht

Net als in 2008 is gebleken dat verhoudingsgewijs veel oudere huurders hebben deelgenomen aan het onderzoek. Jongeren zijn ondervertegenwoordigd. Voor het kunnen doen van representatieve uitspraken is er voor gekozen de onderzoeksuitkomsten te herwegen naar leeftijd en geslacht.

In tabel 1 is het profiel van de respondenten, gewogen en ongewogen af te lezen. De weging naar leeftijd en geslacht heeft beperkte invloed op de verdeling van de huishoudensamenstelling en – grootte en woningtype.

Tabel 1

Achtergrondkenmerken respondenten.

	gewogen	ongewogen
huishoudensamenstelling		
ik woon alleen	39%	40%
ik woon alleen (zonder partner) met thuiswonende kinderen	8%	7%
ik ben gehuwd/woon samen, zonder thuiswonende kinderen	39%	41%
ik ben gehuwd/woon samen en heb thuiswonende kinderen	13%	9%
anders	2%	3%
huishoudengrootte		
1 persoon	39%	41%
2 personen	44%	47%
3 en 4 personen	15%	11%
5 personen of meer	2%	2%
leeftijd		
18 - 29 jaar	13%	10%
30 - 39 jaar	10%	6%
40 - 54 jaar	24%	18%
55+	53%	66%
geslacht		
man	52%	48%
vrouw	48%	52%
woningtype		
eengezinswoning	46%	44%
flatwoning	54%	56%

Bijlage 3. Tabellen

Tabel 1

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten m.b.t. 'schoon'? (naar wijk)

	Binnenstad		De Riet		Noorderkwartier		Sluitersveld		Wierdensehoek		Nieuwstraat-Kwartier		Ossenkoppelerhoek		Hofkamp		Schelfhorst		Windmolenbroek		Bornerbroek		Totaal	
	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10
uw eigen tuin- of balkononderhoud	-	7,3	-	6,3	-	7,0	-	7,2	-	7,8	-	6,2	-	7,1	-	7,2	-	7,5	-	7,9	-	7,5	-	7,4
reiniging gemeenschappelijke ruimtes*	6,6	6,9	7,5	7,8	5,9	6,8	6,4	7,2	6,7	7,4	4,6	7,7	5,2	6,6	5,9	6,7	6,8	7,1	6,2	--	7,5	8,4	6,4	7,0
glasbewassing in gemeenschappelijke ruimtes*	6,6	6,8	7,0	7,2	5,8	6,5	5,7	7,0	6,7	7,3	4,4	7,4	5,1	5,8	5,6	6,7	6,5	6,7	5,6	--	7,1	--	6,2	6,8
opruimen rommel en (incidentele) vervuiling in algemene ruimtes*	6,5	6,7	7,6	7,8	6,7	6,9	6,6	7,1	6,9	7,3	4,4	8,1	5,7	6,3	6,9	7,5	6,3	6,4	6,7	--	7,0	--	6,5	6,8
onderhoud gemeenschappelijk groen bij woningen/woongebouwen	5,7	6,5	5,9	5,7	6,6	6,8	6,4	6,7	6,6	7,2	4,4	5,7	6,0	6,0	5,5	7,5	6,2	6,4	6,4	6,7	6,1	7,0	6,1	6,5
netheid van uw achterpad	-	6,5	-	5,8	-	7,2	-	6,5	-	6,2	-	7,5	-	5,3	-	7,2	-	5,9	-	5,3	-	7,2	-	6,1
opruimen rommel en (incidentele) vervuiling rondom woningen en woongebouwen	5,9	6,2	7,0	6,4	6,6	6,5	6,3	6,0	6,2	6,5	3,2	5,7	5,6	5,7	6,1	7,2	6,0	6,1	6,3	6,6	5,1	7,2	6,0	6,1
tuinonderhoud andere huurders	6,1	5,8	5,1	6,3	6,1	6,4	6,2	6,0	6,4	6,5	--	--	5,7	5,4	6,5	6,9	5,8	6,0	6,2	6,6	5,1	6,9	6,0	6,0
<i>algeheel oordeel schoonmaak en reiniging</i>	6,6	6,5	6,4	7,3	6,0	6,9	6,6	6,7	6,9	7,1	4,1	7,3	5,7	6,4	6,7	7,1	6,9	6,7	6,9	7,2	7,3	7,4	6,6	6,7

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Tabel 2
Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten m.b.t. 'heel'? (naar wijk)

	Binnenstad		De Riet		Noorderkwartier		Sluitersveld		Wierdensehoek		Nieuwstraat-Kwartier		Ossenkoppelerhoek		Hofkamp		Schelfhorst		Windmolenbroek		Bornerbroek		Totaal	
	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10
onderhoud buitenkant woningen	6,6	6,8	6,7	6,3	6,5	6,7	6,7	6,9	6,4	7,4	5,8	5,7	6,1	6,5	7,3	8,1	6,5	7,0	6,5	6,7	6,4	7,3	6,6	6,9
snelheid waarmee sporen van vandalisme en vernielingen worden opgelost	6,3	6,8	7,2	7,1	7,2	7,0	6,1	6,4	6,7	7,0	--	5,7	5,9	6,5	7,0	8,2	6,5	6,5	6,9	7,6	5,7	6,4	6,4	6,6
uitstraling entrees en gemeenschappelijke ruimtes*	6,5	6,9	8,2	7,5	6,3	6,7	6,5	6,5	6,7	7,2	5,8	7,7	5,4	6,0	6,8	7,5	6,9	6,8	6,5	--	7,2	7,6	6,6	6,8
onderhoud gemeenschappelijke ruimtes*	6,7	7,1	7,5	7,8	6,4	6,8	6,7	7,1	6,4	7,7	4,3	7,7	5,5	6,3	6,7	6,7	6,6	7,0	5,2	--	7,1	8,2	6,5	7,0
snelheid waarmee gebreken in gemeenschappelijke ruimtes worden verholpen*	7,2	7,3	7,7	7,3	7,0	7,2	6,8	7,2	7,3	7,6	5,9	8,4	7,0	6,8	6,4	7,5	7,3	6,8	7,2	--	7,4	8,2	7,1	7,2
<i>algeheel oordeel onderhoud</i>	<i>6,7</i>	<i>6,6</i>	<i>7,0</i>	<i>6,5</i>	<i>6,7</i>	<i>7,1</i>	<i>6,6</i>	<i>6,7</i>	<i>6,6</i>	<i>7,3</i>	<i>4,1</i>	<i>7,5</i>	<i>5,6</i>	<i>6,5</i>	<i>7,1</i>	<i>7,7</i>	<i>6,7</i>	<i>6,9</i>	<i>6,6</i>	<i>6,9</i>	<i>6,4</i>	<i>7,8</i>	<i>6,6</i>	<i>6,8</i>

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.

Tabel 3

Hoe tevreden bent u over onderstaande aspecten m.b.t. 'veilig'? (naar wijk)

	Binnenstad		De Riet		Noorderkwartier		Sluitersveld		Wierdensehoek		Nieuwstraat-Kwartier		Ossenkoppelerhoek		Hofkamp		Schelfhorst		Windmolenbroek		Bornerbroek		Totaal	
	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10	'08	'10
veiligheid in directe omgeving van uw woning/woongebouw	6,5	7,2	6,8	7,4	7,7	7,7	6,7	6,7	6,8	7,2	5,4	7,0	6,5	6,4	7,1	8,2	6,9	6,9	7,1	7,4	7,1	7,3	6,8	7,0
mate waarin STJA adequaat optreedt bij overlast van buurtbewoners	6,8	7,3	8,2	8,2	7,4	7,6	7,0	7,3	7,3	7,8	6,4	7,4	6,8	7,2	7,4	8,1	7,1	7,3	5,8	--	6,9	8,0	7,0	7,4
mate waarin STJA adequaat optreedt bij signalen van vereenzaming/verwaarlozing huurders	6,5	6,6	4,8	4,9	6,8	6,4	6,2	6,1	6,1	7,4	5,2	6,5	5,7	6,1	6,1	7,5	6,0	6,5	6,4	6,9	7,6	8,0	6,2	6,4
veiligheid in gemeenschappelijke ruimtes*	6,5	6,4	4,9	5,8	7,0	6,4	5,9	6,1	6,6	6,4	2,8	6,0	5,4	6,3	6,0	8,3	6,0	6,2	6,9	6,4	6,3	8,0	6,1	6,3
<i>algeheel oordeel veiligheid</i>	<i>6,6</i>	<i>7,1</i>	<i>6,5</i>	<i>7,7</i>	<i>7,3</i>	<i>7,7</i>	<i>6,6</i>	<i>6,7</i>	<i>7,1</i>	<i>7,4</i>	<i>5,6</i>	<i>8,0</i>	<i>6,2</i>	<i>6,2</i>	<i>7,6</i>	<i>7,8</i>	<i>6,9</i>	<i>6,8</i>	<i>7,2</i>	<i>7,1</i>	<i>6,9</i>	<i>6,7</i>	<i>6,8</i>	<i>7,0</i>

De resultaten voor de wijken De Riet, Nieuwstraat-Kwartier, Hofkamp, Windmolenbroek en Bornerbroek zijn vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief maar slechts indicatief.

* Alleen gevraagd aan huurders van meergezinswoningen.