

Rapportage
Servicepakket

Het huurderspanel
*Woonbedrijf ieder1 &
HuurdersBIJ1*

Rapportage Servicepakket

Het huurderspanel *Woonbedrijf ieder1 & HuurdersBIJ1*

Datum: 6-6-2025

Projectnummer: 21815

Auteurs:

Joyce Berentsen, Projectmanager / Onderzoeker

Danique Rietman, Onderzoeker

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van het Nederlandse Data & Insights Network (D&IN) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

**DATA &
INSIGHTS
NETWORK**



Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 6
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 7
2 Resultaten	Pagina 8
Gebruik servicepakket	Pagina 9
Geen servicepakket	Pagina 10
Wel servicepakket (of onbekend)	Pagina 18
3 Bijlagen	Pagina 33
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 34
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 35

Management Samenvatting

Gebruik servicepakket

Een ruime meerderheid van de respondenten heeft het servicepakket. Slechts 16 deelnemers gaven aan het niet te hebben. Deze 16 deelnemers kennen het servicepakket over het algemeen wel.

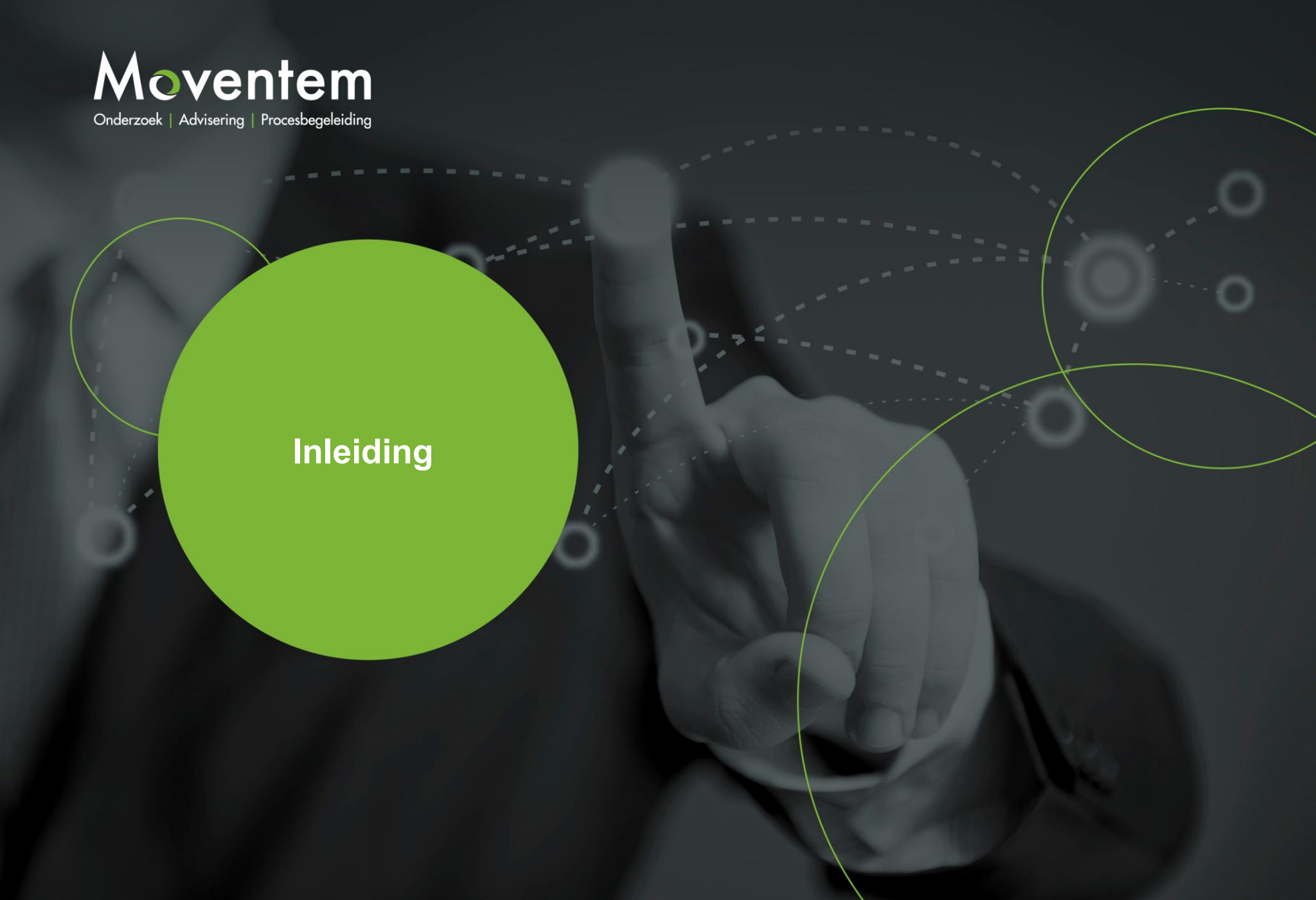
Geen servicepakket

De resultaten van deelnemers zonder servicepakket zijn, vanwege het lage aantal respondenten, indicatief.

Deelnemers zonder servicepakket vinden het bedrag dat je maandelijks moet betalen voor een servicepakket over het algemeen hoog. Ze weten welke reparaties ze zelf moeten doen, omdat ze geen servicepakket hebben. Verder zijn ze goed op de hoogte hoe duur een reparatie is zonder servicepakket. Meer dan de helft geeft aan het servicepakket niet te willen. De voornaamste redenen daarvoor zijn de kosten en het zelf kunnen uitvoeren van reparaties.

Wel servicepakket (of onbekend)

Deelnemers die wel een servicepakket hebben afgesloten, kiezen het pakket vanwege gemak, kostenbeheersing en het vermijden van onverwachte uitgaven. Vooral ouderen, alleenstaanden en minder handige bewoners ervaren het als een geruststelling. Gebruikers van het servicepakket vinden deze over het algemeen compleet, vinden het pakket (heel) goed en vinden het een goede service. Ook vinden ze dat ze goed zijn geholpen met het pakket. Verbeterpunten zijn onder andere behoefte aan duidelijkere informatie, snellere uitvoering en suggestie om het pakket in de huurprijs op te nemen. Ook weet de meerderheid wat er onder het servicepakket valt. 40% weet waar het onderhouds-ABC te vinden is. Een derde kent het en een derde vindt het onderhouds-ABC duidelijk. De meerderheid weet waar ze informatie over het pakket kunnen vinden. Meer dan de helft van de deelnemers wil aanvullende informatie.

A hand in a suit jacket pointing upwards with the index finger. A large green circle is positioned to the left of the hand. Several dashed lines radiate from the hand, connecting to various small circles and larger ovals scattered across the slide, creating a network-like diagram.

Inleiding

Doel onderzoek

Als u het servicepakket heeft, regelt woonbedrijf ieder1 een groot deel van de reparaties in en om uw woning waar u normaal zelf verantwoordelijk voor bent. Woonbedrijf ieder1 en HuurdersBIJ1 zijn benieuwd hoe huurders het servicepakket ervaren.

Benaderen doelgroep

In opdracht van woonbedrijf ieder1 en HuurdersBIJ1 heeft Movementem een onderzoek over het servicepakket uitgevoerd onder de panelleden van het huurderspanel. De panelleden hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen tussen 7 mei en 2 juni 2025. Er is 1 keer een reminder verstuurd, aan iedereen waarvan nog geen ingevulde vragenlijst was ontvangen.

Deelnemers

In totaal hebben 152 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld. Met het aantal respondenten (152) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 7,92% uitspraken worden gedaan over de populatie, ofwel alle huurders van woonbedrijf ieder1.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage Servicepakket'.

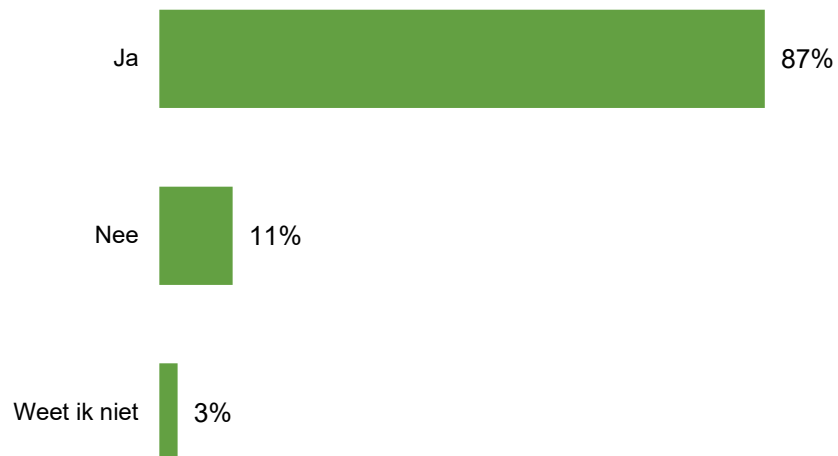
Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



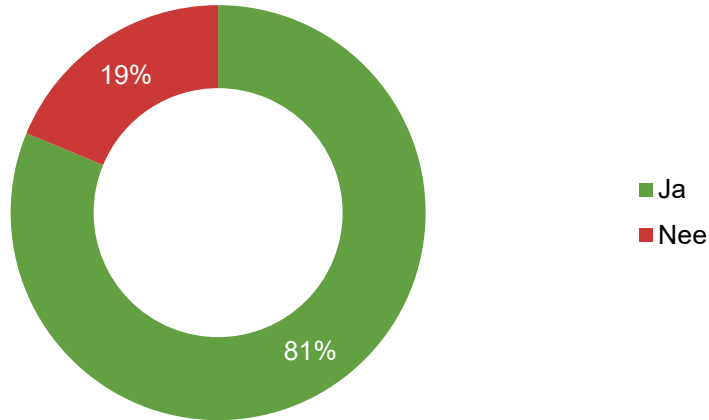
Resultaten

Heeft u het servicepakket van woonbedrijf ieder1? (n=152)



Deelnemers die geen servicepakket van woonbedrijf ieder1 hebben, hebben de volgende vragen beantwoord. Vanwege het lage aantal respondenten, zijn die resultaten indicatief.

Kent u het servicepakket? (n=16)



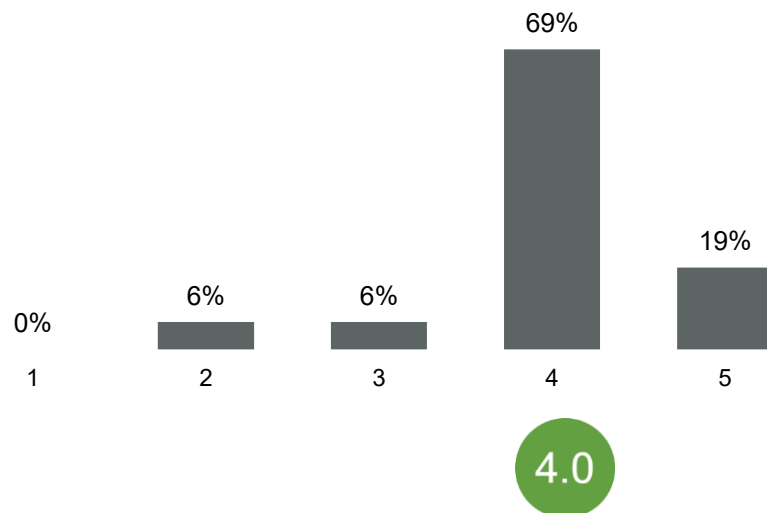
Gemiddeld vinden deelnemers het bedrag per maand voor het servicepakket veel geld

Als u het servicepakket heeft, regelt woonbedrijf ieder1 een groot deel van de reparaties in en om uw woning waar u normaal zelf verantwoordelijk voor bent. Denk hierbij aan het herstellen of vervangen van: deurklinken, sloten van deuren, voordeurbel, wastafels, waterkranen, douchekoppen, ventilatieroosters en reparaties aan de trap of ander klein timmerwerk. Het servicepakket kost €8,85 per maand.

Het servicepakket is wat anders dan de servicekosten.

Wat vindt u van het bedrag van €8,85 per maand voor het lidmaatschap bij het servicepakket? (n=16)

1=Heel weinig geld, 5=Heel veel geld

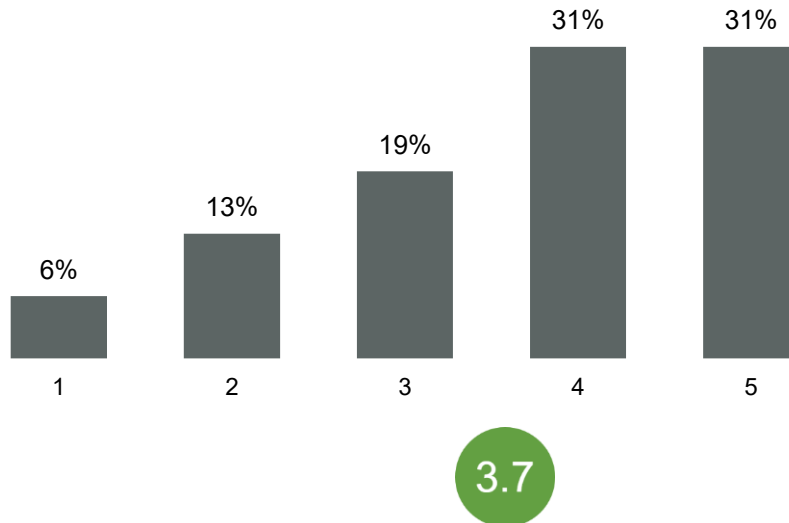


Als u het servicepakket heeft, regelt woonbedrijf ieder1 een groot deel van de reparaties in en om uw woning waar u normaal zelf verantwoordelijk voor bent. Denk hierbij aan het herstellen of vervangen van: deurklinken, sloten van deuren, voordeurbel, wastafels, waterkranen, douchekoppen, ventilatieroosters en reparaties aan de trap of ander klein timmerwerk. Het servicepakket kost €8,85 per maand.

Het servicepakket is wat anders dan de servicekosten.

Weet u welke reparaties u zelf moet doen, omdat u geen servicepakket heeft? (n=16)

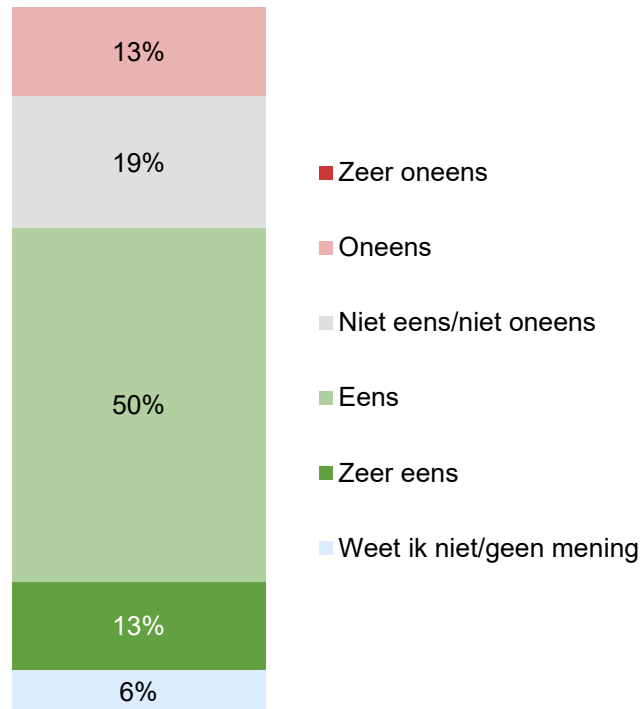
1=Nee, ik heb geen idee, 5=Ja, dat weet ik heel goed



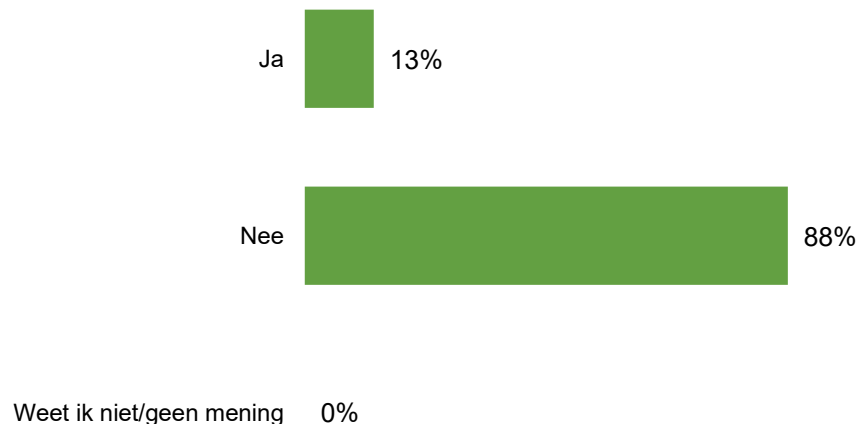
Volgens deelnemers moeten zij verschillende reparaties zelf doen omdat ze geen servicepakket hebben. Ze noemen onder andere kleine reparaties (zoals kranen repareren, wc ontstoppen), binnen schilderwerk en tochtstrippen plaatsen/vervangen.

Hieronder staat een stelling. Wilt u aangeven of u het eens of oneens bent met de stelling?

Ik weet hoe duur een reparatie is als ik geen servicepakket heb (n=16)



Heeft u al eens een reparatie aan uw woning laten doen door woonbedrijf ieder1 terwijl u geen servicepakket heeft? (n=16)

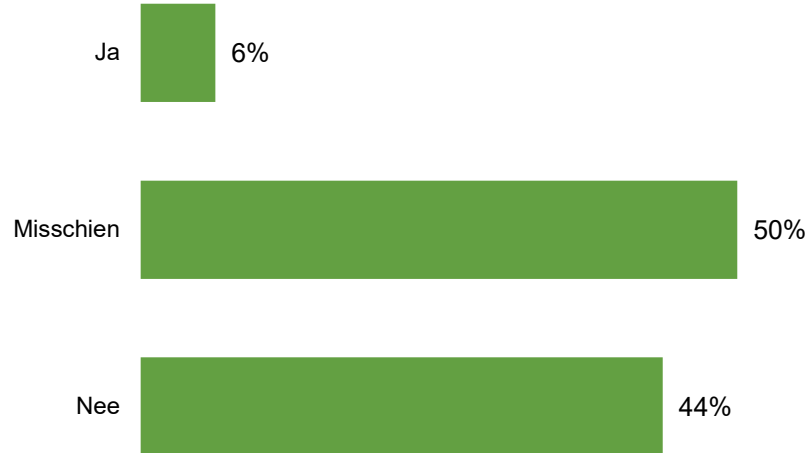


Twee respondenten hebben wel eens een reparatie aan hun woning laten doen door woonbedrijf ieder1 terwijl ze geen servicepakket hebben. Eén respondent geeft aan dat er van te voren niet duidelijk is gemaakt hoeveel de reparatie kost en één iemand weet het niet meer.

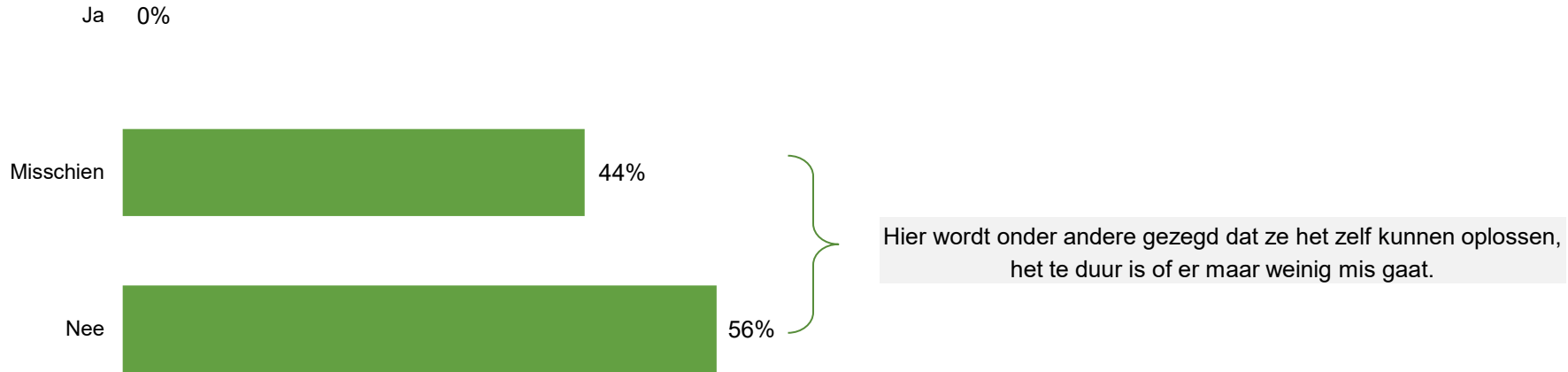
Waarom heeft u geen servicepakket?

Deelnemers die aangeven geen servicepakket te hebben, hebben dit vooral niet omdat ze het te duur vinden. Ook geven ze aan dat ze zelf handig zijn (of iemand kennen die handig is), dus het zelf kunnen. Een bijkomend voordeel is dat dit in de meeste gevallen goedkoper is.

Wilt u meer informatie over het servicepakket van woonbedrijf ieder1?
(n=16)



Wilt u het servicepakket van woonbedrijf ieder1? (n=16)



Deelnemers die wel een servicepakket van woonbedrijf ieder1 hebben of het niet weten, hebben de volgende vragen beantwoord

Als u het servicepakket heeft, regelt woonbedrijf ieder1 een groot deel van de reparaties in en om uw woning waar u normaal zelf verantwoordelijk voor bent. Denk hierbij aan het herstellen of vervangen van: deurklinken, sloten van deuren, voordeurbel, wastafels, waterkranen, douchekoppen, ventilatieroosters en reparaties aan de trap of ander klein timmerwerk. Het servicepakket kost €8,85 per maand.

Het servicepakket is wat anders dan de servicekosten.

Wat was voor u de belangrijkste reden om het servicepakket af te sluiten?

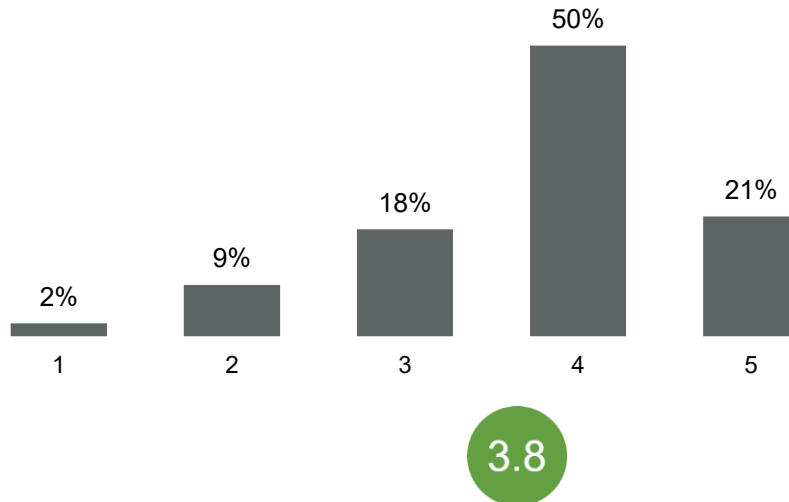
Veel huurders geven aan het belangrijk te vinden dat gebreken in en om de woning snel en goed worden opgelost. Voor velen is het een geruststellende gedachte dat er één aanspreekpunt is bij problemen en dat zij zelf niet hoeven te klussen of op zoek moeten naar een vakman. Dit is vooral van belang voor mensen die niet handig zijn, op leeftijd zijn, lichamelijke beperkingen hebben of alleen wonen. Klussen blijven anders liggen of worden niet goed uitgevoerd, wat kan leiden tot grotere problemen of onnodige kosten. Voor sommige huurders is het zelfs een voorwaarde geweest bij het tekenen van het huurcontract; zij ervoeren het als verplicht of vanzelfsprekend dat kleine reparaties via de verhuurder of een servicepakket geregeld worden. Een ander belangrijk motief is kostenbeheersing. Kleine mankementen kunnen, als ze door externe vakmensen moeten worden opgelost, flink in de papieren lopen. Door gebruik te maken van een service of onderhoudspakket, weten huurders waar ze aan toe zijn en voorkomen ze onverwachte hoge uitgaven. Zeker voor mensen met een beperkt budget of een vaste uitkering is dit een belangrijke overweging.

Gebruikers van het servicepakket van woonbedrijf ieder1 vinden deze over het algemeen compleet

Hoe compleet vindt u het servicepakket van woonbedrijf ieder1?

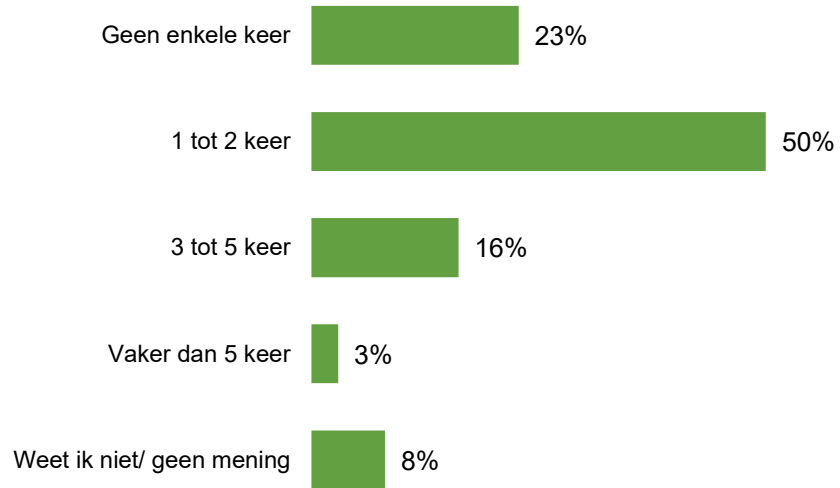
(n=136)

1=Helemaal niet, 5=Heel erg

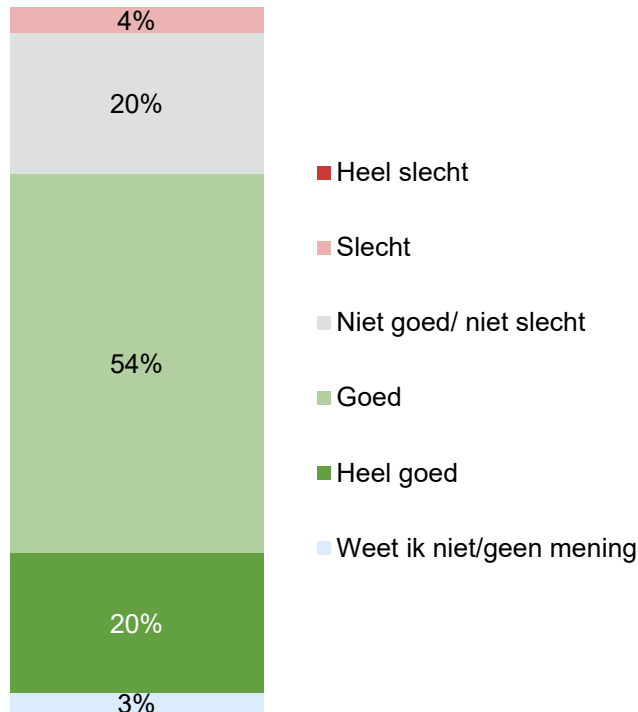


De helft heeft in de afgelopen 2 jaar 1 tot 2 keer een reparatie laten uitvoeren vanuit het servicepakket

Hoe vaak heeft u de afgelopen 2 jaar een reparatie laten uitvoeren die valt onder het servicepakket? (n=136)

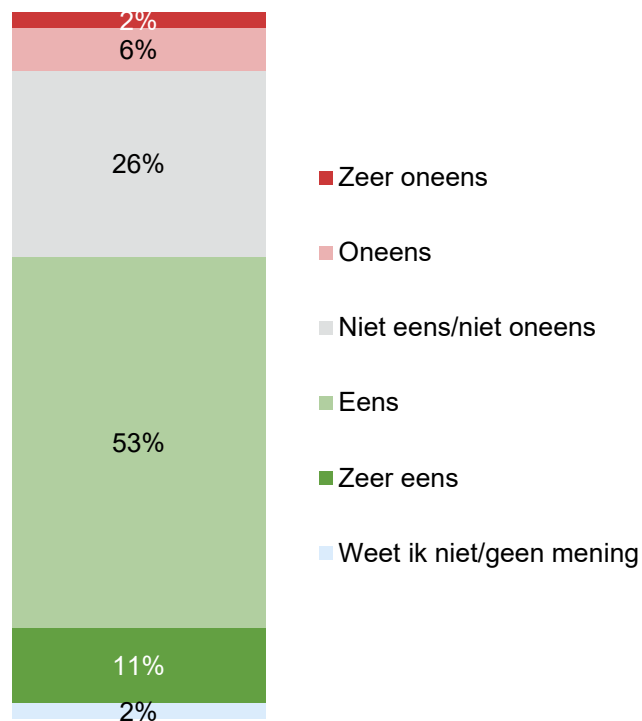


Wat vindt u van het servicepakket? (n=136)

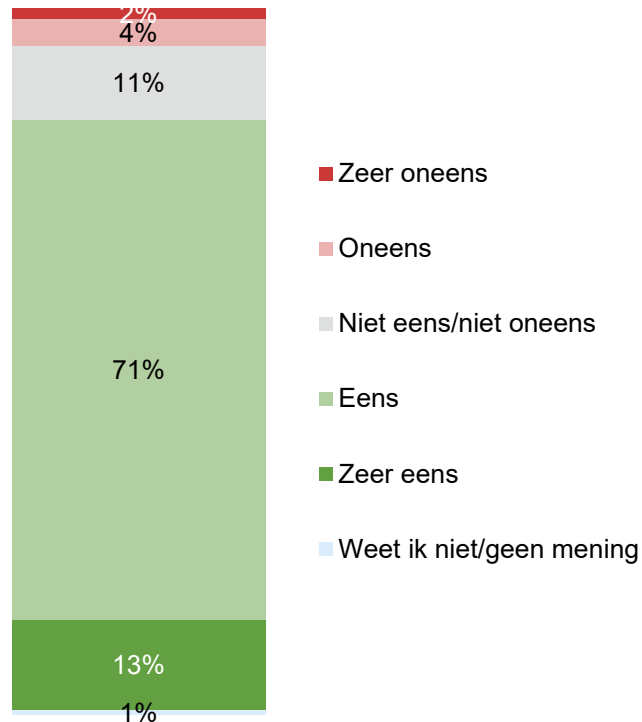


Er is waardering voor het gemak, de snelheid en het feit dat je er niet alleen voor staat. Maar er is ook ruimte voor verbetering, zoals betere informatievoorziening, helderdere afbakening van het aanbod, snellere opvolging en een consistentere uitvoering van het werk. Een veelgehoorde suggestie is om het servicepakket gewoon bij de huurprijs in te sluiten, zeker gezien de toch al hoge woonlasten. Al met al is het servicepakket een gewaardeerde voorziening, die zorgt voor minder zorgen — mits het goed werkt, duidelijk is en vlot wordt opgevolgd.

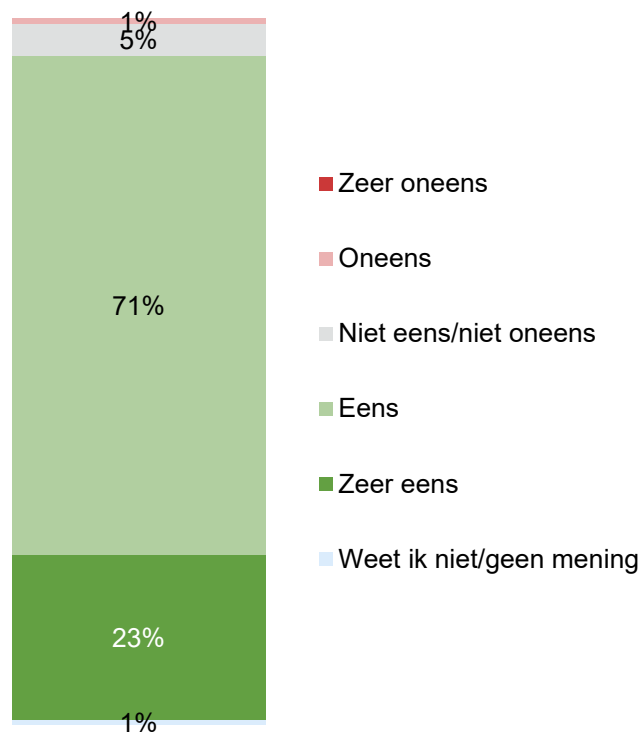
Ik weet wat er onder het servicepakket valt (n=133)



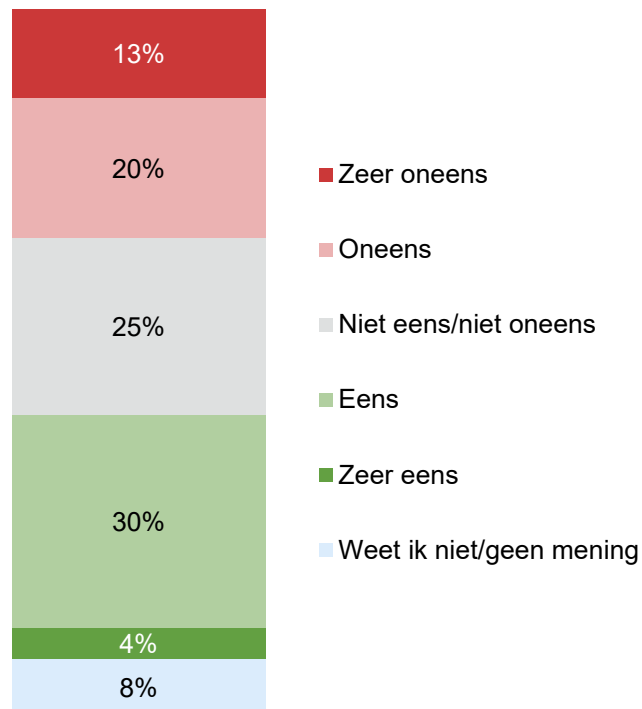
Het is voor mij duidelijk hoe het servicepakket werkt (n=133)



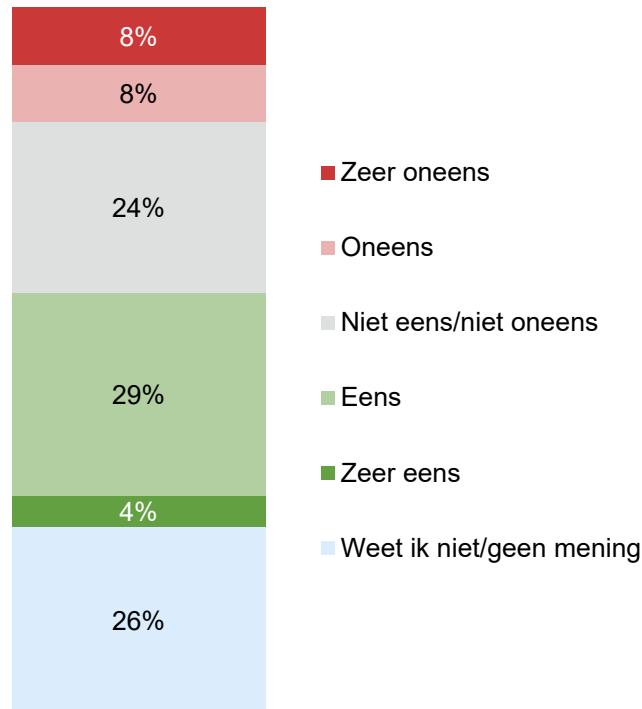
Ik weet hoe ik mijn reparatieverzoek kan melden (n=133)



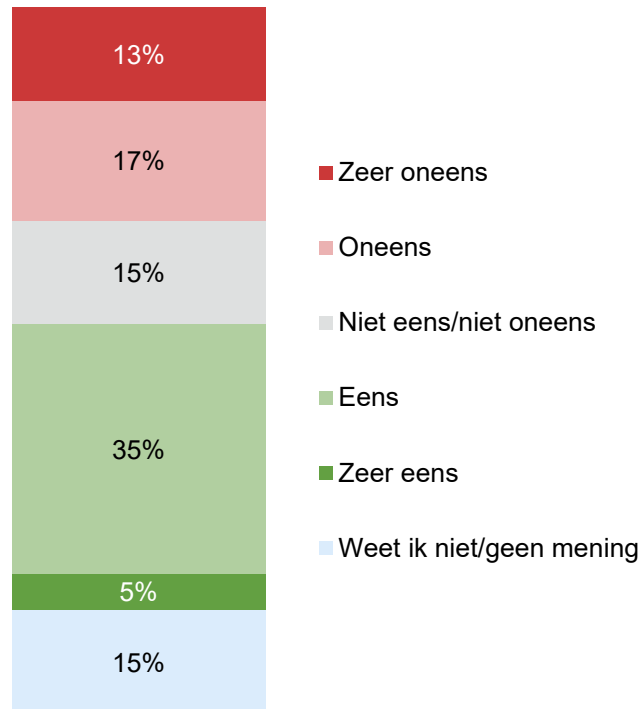
Ik ken het onderhouds-ABC (n=136)



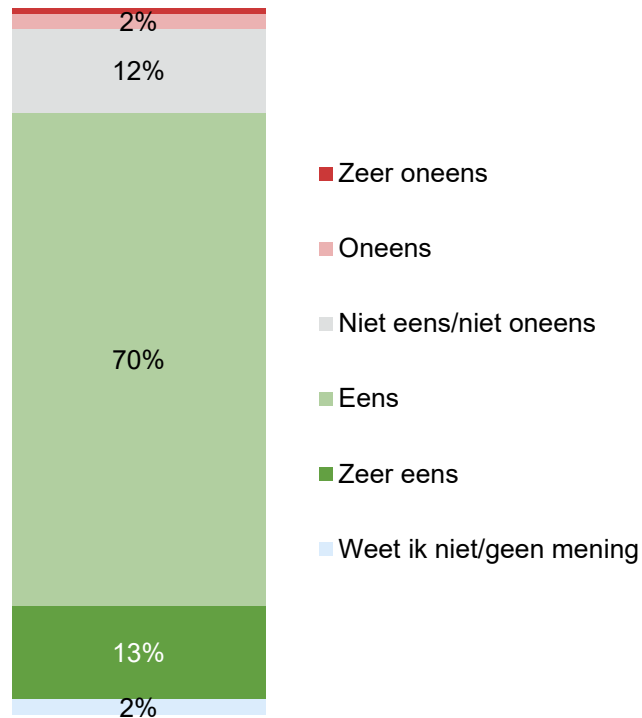
Ik vind het onderhouds-ABC duidelijk (n=136)



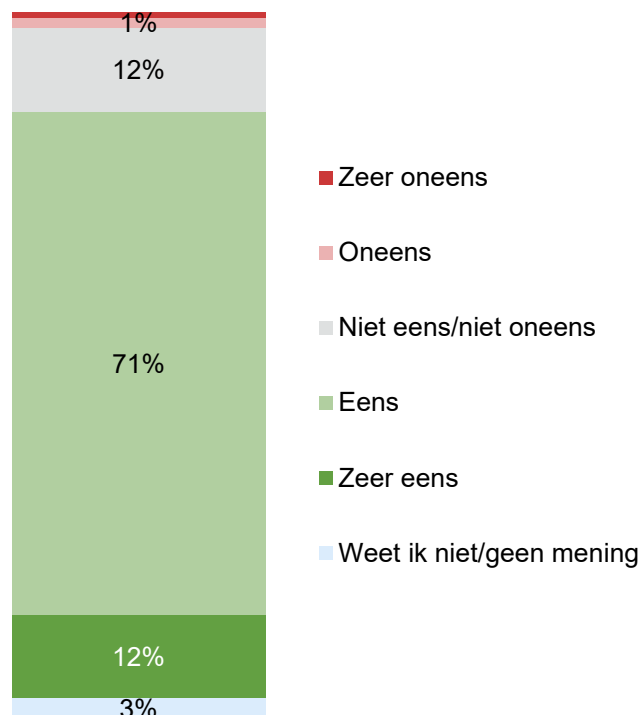
Ik weet waar ik het onderhouds-ABC kan vinden (n=136)



Ik vind het servicepakket een goede service (n=136)

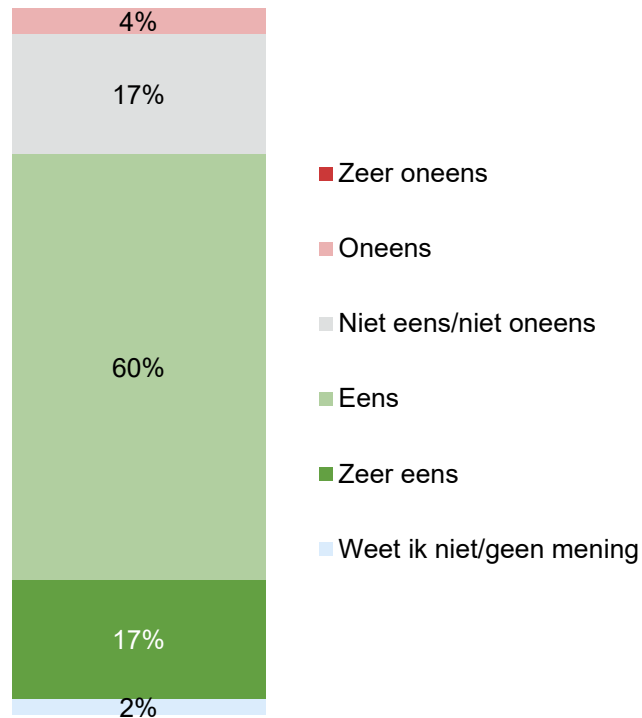


Huurders zijn goed geholpen met het servicepakket (n=136)



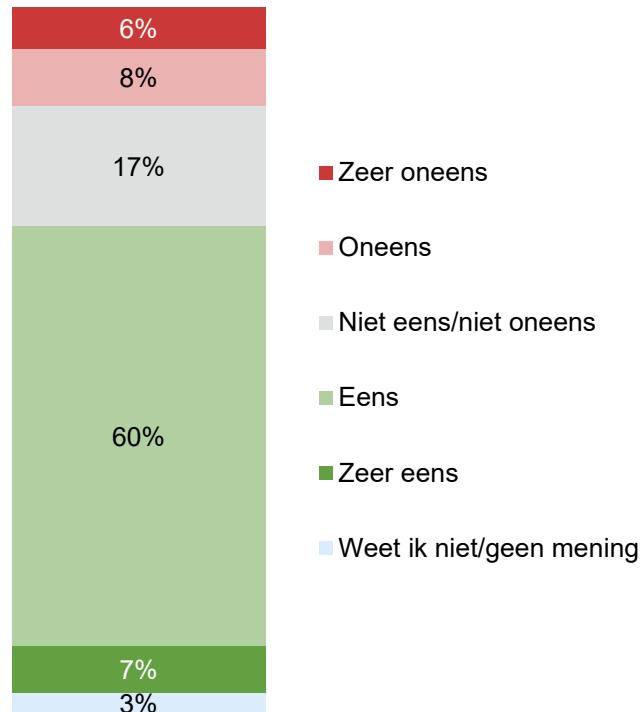
Ruim driekwart vindt dat het servicepakket ervoor zorgt dat ze niet voor financiële verrassingen komen te staan

Het servicepakket zorgt ervoor dat huurders niet voor financiële verrassingen komen te staan voor reparaties van de woning (n=136)

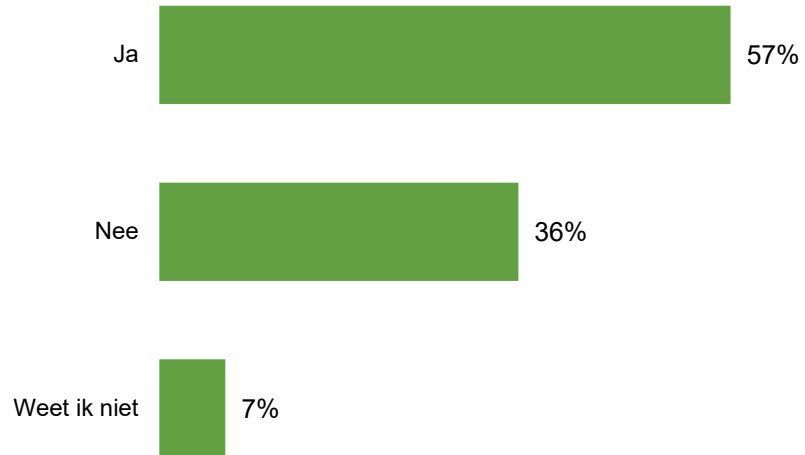


Wilt u aangeven of u het eens of oneens bent met de stelling?

Ik weet waar ik informatie over het servicepakket kan vinden (n=136)

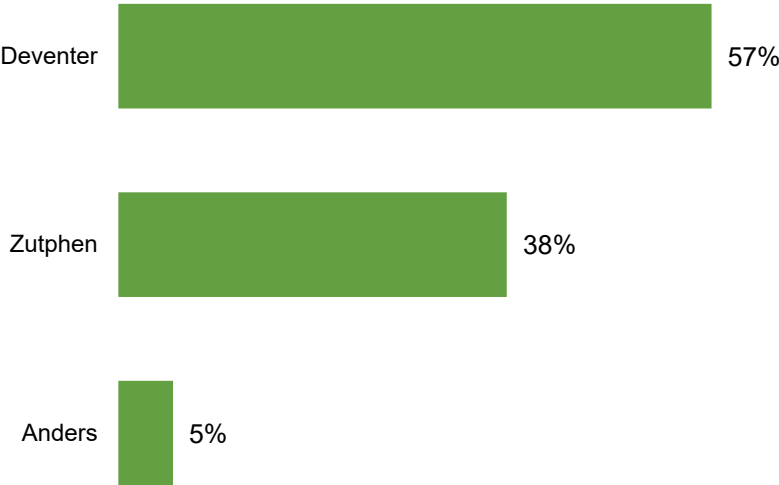
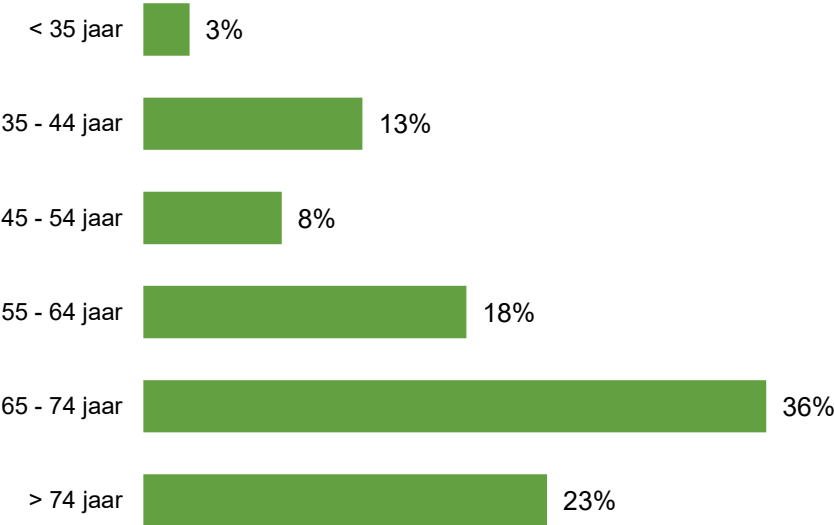


Wilt u meer informatie over het servicepakket ontvangen? (n=136)



Bijlagen

Leeftijd (n=152)



Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (152) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 7,92% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.