

Resultaten onderzoek evaluatie HvO – woningzoekenden

Inleiding

In de maand september 2014 heeft Enserve in opdracht van de Stadsregio Arnhem Nijmegen een onderzoek ter evaluatie van de HvO 2013 uitgevoerd onder de geholpen woningzoekenden en de actief woningzoekenden. Dit rapport geeft een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies.

1. Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van vragenlijsten via een webapplicatie. De vragen waren enerzijds gericht op de regels in de HvO en anderzijds op het gebruik van website van Entree.

Geholpen woningzoekenden:

De panelgrootte van geholpen woningzoekenden was 2470 personen. 21% van het panel heeft de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dit zijn 507 personen. 486 personen (20%) hebben de vragenlijst volledig beantwoord.

Op grond van bovenstaande gegevens mogen we concluderen dat de gegevens uit de vragenlijst een waarheidsgetrouw beeld geven.

Actief woningzoekenden:

De panelgrootte van actief woningzoekenden was 2952 personen. 20% van het panel heeft de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dit zijn 600 personen. 558 personen (19%) hebben de vragenlijst volledig beantwoord.

Op grond van bovenstaande gegevens mogen we concluderen dat de gegevens uit de vragenlijst een waarheidsgetrouw beeld geven. De antwoorden zijn vergeleken met die van een jaar eerder.

2. Algemene vragen woningzoekenden

Het betreft hier vragen die aan beide groepen woningzoekenden zijn gesteld.

Vraag : Hoe vaak bezoekt / bezocht u de website van Entree (toen u op zoek was naar een woning)?

Geholpen woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Dagelijks (1)	326	64	374	69
2 Wekelijks (2)	141	28	151	28
3 Maandelijks (3)	15	3	10	2
4 Minder dan één keer per maand (4)	25	5	6	1
Totaal aantal respondenten:	507	100	541	100

Actief woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Dagelijks (1)	219	37	195	34
2 Wekelijks (2)	271	45	258	45
3 Maandelijks (3)	65	11	76	13
4 Minder dan één keer per maand (4)	43	7	48	8
Totaal aantal respondenten	598	100	577	100

Bijna 2/3 van de geholpen woningzoekende bezocht dagelijks de website van Entree voor het zoeken van een woning. Van de actief woningzoekenden bezoekt ruim 1/3 dagelijks en bijna de helft van de woningzoekenden wekelijks de website van Entree.

Vraag : Hoe staat / stond u geregistreerd bij Entree (als wat voor woningzoekende)?

Geholpen woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Starter (1)	136	27	177	33
2 Doorstromer (2)	222	44	223	41
3 Herstarter (3)	35	7	35	6
4 Woningzoekende met een urgentie (4)	30	6	39	7
5 Woningzoekende met een indicatie (5)	25	5	11	2
- Weet ik niet meer (6)	55	11	54	10
Totaal aantal respondenten:	505	100	539	100

Actief woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Starter (1)	242	41	233	41
2 Doorstromer (2)	284	48	292	51
3 Herstarter (3)	42	7	33	6
4 Woningzoekende met een urgentie (4)	14	2	5	1
5 Woningzoekende met een indicatie (5)	11	2	9	2
Totaal aantal respondenten:	593	100	572	100

Vragen actief woningzoekenden

Vraag : Hoe lang is uw meettijd?

Deze vraag is alleen gesteld aan de actiefwoningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 korter dan 5 jaar (1)	224	38	218	38
2 tussen de 6 en 10 jaar (2)	221	37	213	37
3 tussen de 11 en 15 jaar (3)	93	16	87	15
4 tussen de 16 en 20 jaar (4)	24	4	23	4
5 meer dan 21 jaar (5)	32	5	34	6
Totaal aantal respondenten:	594	100	575	100

De grootste groep actief woningzoekenden heeft een meettijd korter dan 10 jaar.

Vraag : Op welke woningen reageert u?

Deze vraag is alleen gesteld aan de actiefwoningzoekenden. Ze mochten meerdere antwoorden geven:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
Woningen die worden verdeeld op basis van meettijd(1)	457	77	454	79
Woningen die worden verdeeld via loting (2)	377	64	342	60
Woningen die worden verdeeld via direct te huur (3)	114	19	124	22
Ik reageer niet (meer) op woningen (4)	42	7	56	10
Totaal aantal respondenten:	590	100	574	100

De actief woningzoekenden reageren het meest op woningen die worden verdeeld op basis van meettijd. Veel woningzoekenden reageren ook op lotingwoningen.

Vragen geholpen woningzoekenden

Vraag : Heeft u uw (nieuwe) woning via loting, via uw meettijd of via direct te huur verkregen?

Deze vraag is alleen gesteld aan de *geholpen* woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Loting (1)	91	18	114	21
2 Meettijd (2)	369	74	398	75
3 Direct te huur (3)	38	8	19	4
Totaal aantal respondenten:	498	100	531	100

Driekwart van de geholpen woningzoekenden heeft hun woning gekregen via meettijd.

3. Regelgeving HvO 2013

De vraag over de tevredenheid met de manier van woonruimteverdeling is aan beide groepen woningzoekenden gesteld. Daarnaast zijn er in de huisvestingsverordening twee wijzigingen ten opzichte van oude verordening ingevoerd. De eerste wijziging is het verloten van woningen, bedoeld om starters meer kansen te geven. De vraag hierover is allen gesteld aan de actief woningzoekenden. Als tweede wijziging is het behoud van meettijd na verhuizing ingevoerd, bedoeld om de doorstroming te bevorderen. Vragen hierover zijn zowel gesteld aan de geholpen woningzoekenden als aan de actief woningzoekenden.

Vraag: Hoe tevreden bent u over de manier waarop de woningen worden verdeeld in deze regio?

Geholpen woningzoekenden:

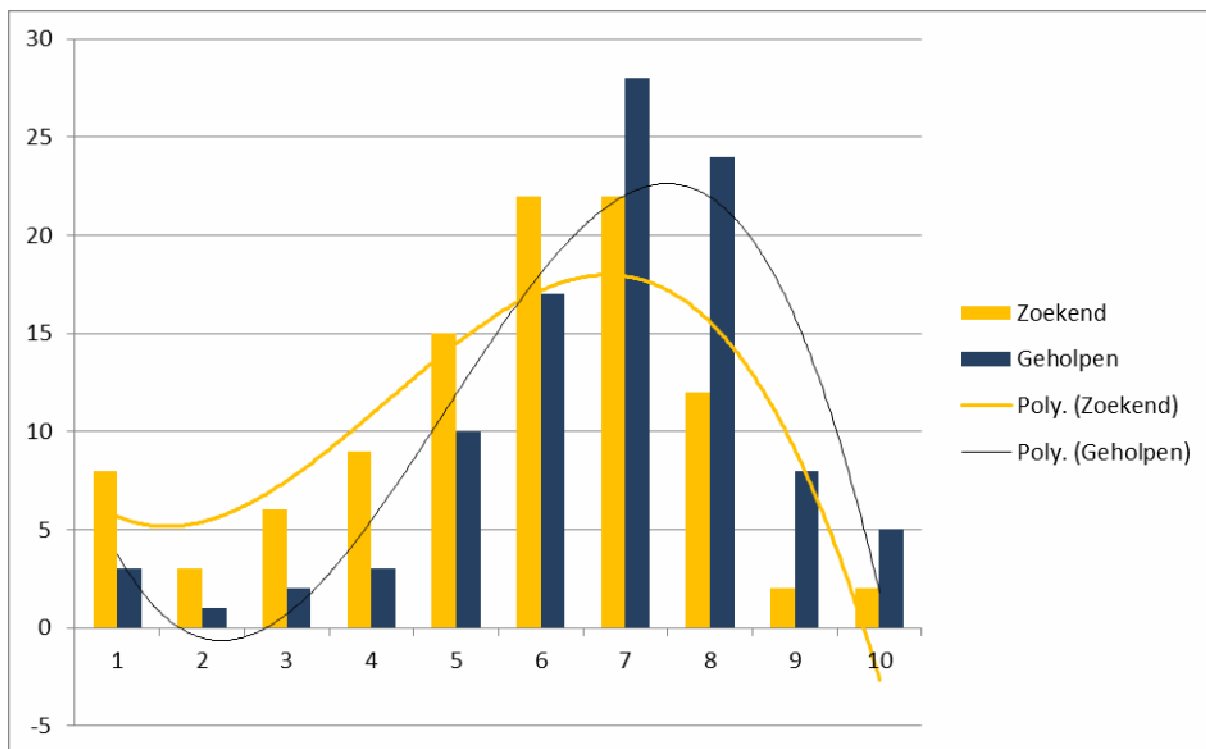
	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Zeer ontevreden (1)	13	3	12	2
2 2 (2)	3	1	3	1
3 3 (3)	8	2	13	3
4 4 (4)	16	3	11	2
5 5 (5)	49	10	39	8
6 6 (6)	78	17	92	18
7 7 (7)	131	28	154	30
8 8 (8)	115	24	129	25
9 9 (9)	36	8	36	7
10 Zeer tevreden (10)	23	5	27	5
Gemiddelde	6,8	-	6,8	-
Totaal aantal respondenten:	472	100	516	100

Actief woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Zeer ontevreden (1)	44	8	38	7
2 2 (2)	16	3	24	5
3 3 (3)	32	6	35	7
4 4 (4)	54	9	41	8
5 5 (5)	86	15	60	12
6 6 (6)	130	22	125	24
7 7 (7)	125	22	121	23
8 8 (8)	67	12	48	9
9 9 (9)	12	2	12	2
10 Zeer tevreden (10)	13	2	16	3
Gemiddelde	5,6	-	5,6	-
Totaal aantal respondenten:	579	100	520	100

Uit bovenstaande tabellen blijkt dat de geholpen woningzoekenden meer tevreden zijn over de manier waarop de woningen worden verdeeld dan de actief woningzoekenden. Dit is natuurlijk logisch gezien het gegeven dat zij een woning hebben gevonden.

De geholpen woningzoekenden geven de manier waarop de woningen worden verdeeld een gemiddeld cijfer van een 6,8. De actief woningzoekenden geven een 5,6.



Figuur 1: Vergelijking van scores van woningzoekende en geholpen woningzoekenden op de vraag over de tevredenheid met de manier van woonruimteverdeling.

Vragen geholpen woningzoekenden

Vraag : Heeft het behoud van meettijd voor u invloed gehad op de acceptatie van uw (nieuwe) woning?

Deze vraag is alleen gesteld aan de *geholpen* woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Ja, ik heb hierdoor de woning sneller geaccepteerd. (1)	154	32	174	34
2 Nee, dit heeft geen rol gespeeld.(2)	292	61	302	59
3 Anders, namelijk (3)	33	7	40	8
Totaal aantal respondenten:	479	100	516	100

Bij meer dan de helft van de geholpen woningzoekenden heeft het behoud van meettijd geen invloed gehad op het accepteren van de nieuwe woning. Ongeveer 1/3 geeft aan dat ze hierdoor de woning sneller hebben geaccepteerd.

Vragen actief woningzoekenden

Vraag : Wat vindt u ervan dat u uw meettijd behoudt als u verhuist (na 1 januari 2013)?

Deze vraag is alleen gesteld aan de *actief* woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Goed (1)	422	71	409	78
2 Neutraal (2)	105	18	61	12
3 Slecht (3)	65	11	54	10
Totaal aantal respondenten:	592	100	524	100

Vraag : Gaat u een woning sneller accepteren omdat u nu uw meettijd mag behouden?

Deze vraag is alleen gesteld aan de actief woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Nee, dit speelt geen rol (1)	277	47		
2 Ja, hierdoor zal ik sneller een woning accepteren(2)	275	46		
3 Anders, namelijk(3)	42	7		
Totaal aantal respondenten:	589	100		

Wat vindt u ervan dat (er nu ook) woningen worden verloot via de website van Entree?

Deze vraag is alleen gesteld aan de actief woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Goed (1)	354	60	348	67
2 Neutraal (2)	162	27	111	21
3 Slecht (3)	76	13	61	12
Totaal aantal respondenten:	592	100	520	100

Uit bovenstaande tabellen kunnen we concluderen dat de actief woningzoekenden beide nieuwe regels als positief ervaren. Respectievelijk 71% en 60% van de woningzoekenden geeft aan de betreffende regel goed te vinden.

3. Website Entree

Sinds de inwerkingtreding van de nieuwe regionale huisvestingsverordening van de Stadsregio Arnhem Nijmegen wordt het woningaanbod uitsluitend via de website www.entree.nu gepubliceerd. Aan beide groepen is gevraagd in een cijfer de tevredenheid met deze website uit te drukken. Naast de cijfers wordt ter vergelijking in figuur 1 ook een staafdiagram met trendlijn voor deze scores weergegeven.

Vraag: Hoe tevreden bent u over het zoeken van een woning via de website van Entree?

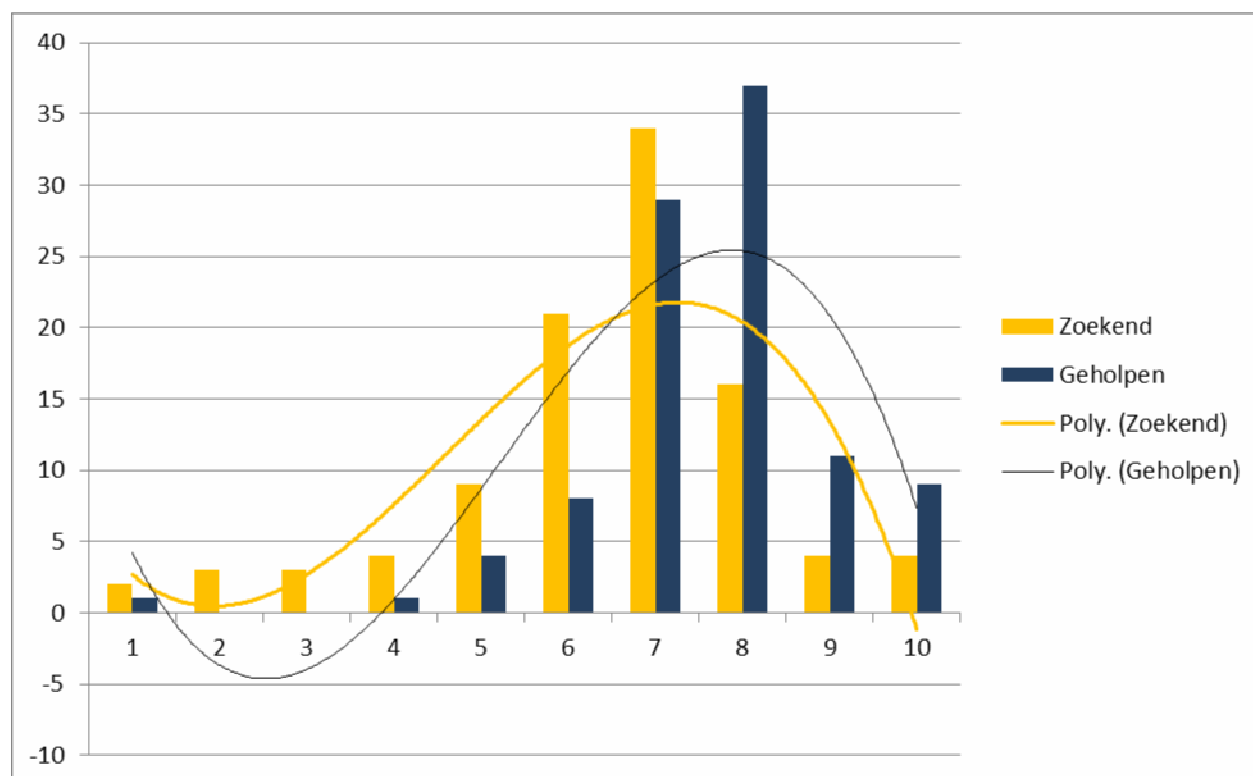
Geholpen woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Zeer ontevreden (1)	6	1	4	1
2 (2)	0	0	2	0
3 (3)	7	1	2	0
4 (4)	7	1	9	2
5 (5)	10	2	19	4
6 (6)	47	10	40	8
7 (7)	126	26	150	29
8 (8)	172	36	189	36
9 (9)	45	9	58	11
10 Zeer tevreden (10)	56	12	46	9
Gemiddelde	7,6	-	7,6	-
Totaal aantal respondenten:	476	100	519	100

Actief woningzoekenden:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
1 Zeer ontevreden (1)	19	3	8	2
2 (2)	10	2	14	3
3 (3)	14	3	15	3
4 (4)	20	4	21	4
5 (5)	50	9	51	10
6 (6)	112	21	107	20
7 (7)	171	31	177	33
8 (8)	101	19	94	18
9 (9)	27	5	21	4
10 Zeer tevreden (10)	20	4	21	4
Gemiddelde	6,5	-	6,5	-
Totaal aantal respondenten:	544	100	529	100

Uit bovenstaande tabellen blijkt dat de geholpen woningzoekenden meer tevreden zijn over de website van Entree dan de actief woningzoekenden. Toch geeft bijna 60% van de actief woningzoekenden de website een 7 of hoger.



Figuur 2: Vergelijking van scores van woningzoekende en geholpen woningzoekenden op de vraag over het zoeken van een woning via Entree.

De geholpen woningzoekenden geven de website een gemiddeld cijfer van een 7,6. De actief woningzoekenden geven een 6,5.

Vragen actief woningzoekenden

Aan de actief woningzoekenden is gevraagd hun oordeel te geven over een aantal stellingen die betrekking hebben op de kwaliteit van e website.

Stellingen website Entree:

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
Ik gebruik de website graag.				
1 Oneens (1)	16	3	25	5
2 Neutraal (2)	200	37	208	40
3 Eens (3)	326	60	287	55
Totaal aantal respondenten:	542	100	520	100
Ik vind de website ingewikkeld.				
1 Oneens (1)	390	73	312	61
2 Neutraal (2)	117	22	156	30
3 Eens (3)	31	6	46	9
Totaal aantal respondenten:	536	100	514	100
Ik vind de website makkelijk te gebruiken.				
1 Oneens (1)	32	6	59	11
2 Neutraal (2)	119	22	148	28
3 Eens (3)	289	72	315	60
Totaal aantal respondenten:	540	100	522	100
Ik vind de informatie op de website volledig.				
1 Oneens (1)	107	20	98	19
2 Neutraal (2)	209	39	224	44
3 Eens (3)	220	41	190	37
Totaal aantal respondenten:	536	100	512	100
Ik kan de gewenste informatie op de website moeilijk vinden.				
1 Oneens (1)	285	53	247	48
2 Neutraal (2)	193	36	209	41
3 Eens (3)	59	11	57	11
Totaal aantal respondenten:	537	100	513	100
Ik vind de informatie op de website duidelijk.				
1 Oneens (1)	38	7	45	9
2 Neutraal (2)	210	39	212	41
3 Eens (3)	292	54	262	50
Totaal aantal respondenten:	540		519	100

De actief woningzoekenden zijn positief over het gebruik van de website. 60% van de woningzoekenden gebruikt de website graag. Ruim 70% vindt de website niet ingewikkeld en makkelijk te gebruiken. 41% vindt de informatie op de website volledig. Meer dan 50% is het oneens met de stelling dat de informatie op de website moeilijk te vinden is en ruim 50% vindt de informatie op de website duidelijk.

Een groot gedeelte van de respondenten heeft neutraal ingevuld bij de stellingen. Over de hele lijn kan geconstateerd worden dat de waardering voor de website positief is toegenomen. Dit kan met een gewenningseffect te maken hebben.

Wat vindt u van de volgende punten van de website van Entree?

	2014		2013	
	Aantal	%	Aantal	%
Snelheid				
-1 Slecht (1)	44	8	61	12
0 Neutraal (2)	232	44	245	47
1 Goed (3)	268	49	220	42
Totaal aantal respondenten:	544	100	526	100
Vormgeving				
-1 Slecht (1)	27	5	36	7
0 Neutraal (2)	254	47	259	50
1 Goed (3)	259	48	228	44
Totaal aantal respondenten:	540	100	523	100
Zoekfunctie				
-1 Slecht (1)	43	8	67	13
0 Neutraal (2)	222	41	241	46
1 Goed (3)	276	51	219	42
Totaal aantal respondenten:	541	100	527	100
Menu-indeling				
-1 Slecht (1)	27	5	50	10
0 Neutraal (2)	243	45	253	48
1 Goed (3)	270	50	219	42
Totaal aantal respondenten:	540	100	522	100

Opnieuw veel respondenten die neutraal hebben ingevuld bij de vragen. Dit is gemiddeld bijna 50% van de respondenten. Uit bovenstaande tabel kunnen we wel concluderen dat de website positief wordt beoordeeld. Ook hier is de waardering toegenomen t.o.v. vorig jaar.