



Bewonerstevredenheidsonderzoek 2023

Rapportage 1-meting

November 2023

In opdracht van



USP Marketing Consultancy

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Onderzoeksverantwoording

Woning en woongebouw

Dienstverlening

Voorzieningen

Specifieke resultaten per woongebouw

Bewonersprofiel



Management samenvatting

De basis nog steeds op orde – woning en woongebouw goed gewaardeerd

- Bewoners blijven tevreden met de woning en met het woongebouw, al is het streefniveau van een 8 nog net niet gehaald. Verbeterpunten liggen vooral in duurzame maatregelen als isolatie en ventilatie.
- Bewoners voelen zich meer thuis en ook steeds veiliger in het woongebouw. Bewoners zijn opnieuw meest kritisch over schoonmaak van gebouw, vooral bij De Drie Eiken is tevredenheid hierover flink gedaald. Als belangrijk verbeterpunt wordt naast de schoonmaak ook een scherpere toegangscontrole genoemd
- Cocon Wonen moet zich volgens bewoners vooral richten op duurzaamheid en betaalbaarheid van de woningen. Een vijfde van de bewoners vindt de huurprijs te hoog.
- USP adviseert duidelijk te communiceren over de genomen en te nemen stappen naar duurzame en betaalbare woningen en met huismeesters af te stemmen waar verbetering in schoonmaak kan ingezet worden.

Huismeester cruciaal in positieve ervaring dienstverlening Cocon Wonen

- Ruim de helft van de bewoners voelt zich serieus genomen in hun contact met Cocon Wonen . Vooral de huismeester speelt hierbij een positieve rol. Bewoners zijn meer tevreden dan in 2019 met de bereikbaarheid van Cocon Wonen en ook hoe vriendelijk ze te woord worden gestaan.
- Ondanks dat de voorkeur voor de goed gewaardeerde nieuwsbrief naar de papieren versie gaat, zou toch ook bijna één derde van de bewoners graag via WhatsApp contact kunnen hebben met Cocon Wonen.
- USP adviseert deze positieve ervaringen te delen met betrokken medewerkers en bewoners en met enkele bewoners een test op te zetten in hoeverre whatsapp ingezet kan worden.

Voor de sociale voorzieningen als huismeester, ontmoetingsruimte en bewonerscommissie belangrijk voor tevreden bewoners

- Bewoners zijn zeer tevreden met de huismeester en zien dan ook vooral de huismeester graag blijven. Ook de overige voorzieningen worden overwegend goed gewaardeerd, al zijn meningen per woongebouw verdeeld over de bewonerscommissies. Bewoners hebben voornamelijk behoefte aan een ontmoetingsruimte
- Het is belangrijk om per woongebouw de wensen en ervaringen op te pakken in optimalisatie van de voorzieningen. In de Drie Eiken zijn de bewoners gemiddeld het oudst en vaker alleenstaand dan in de andere woongebouwen. Dit resulteert logischerwijs in andere eisen en wensen ten aanzien van de woning en voorzieningen.
- Om verder uit te diepen welke vervolgstappen er moeten worden gezet, en welke stappen daarbij prioriteit verdienen, kan gebruik gemaakt worden van de sleutelrol die de huismeesters spelen als schakel tussen Cocon Wonen en de bewoners. Een optimalisatie van de vorm en rol van de bewonerscommissie kan hierbij ook helpen.

Conclusies per woongebouw

De Vijverhof

	2023	2019
Woning	8,0	7,9
Woongebouw	8,2	7,7

Bewoners van **De Vijverhof** zijn nog **meer tevreden** over de woning en het woongebouw dan in 2019 en voelen zich er nog **meer thuis en veilig**. **Verbeterpunten** zitten in de ventilatie, isolatie en schoonmaak van het woongebouw.

Bewoners worden **zeer vriendelijk** te woord gestaan en zien Cocon Wonen als **nog beter bereikbaar** en ook de **nieuwsbrief** wordt **zeer gewaardeerd**. De **huismeester** speelt een **belangrijke rol** en wordt nog **beter dan vorige meting beoordeeld**. Ook de overige voorzieningen worden **gewaardeerd**. De bewonerscommissie hoeft niet samengevoegd te worden met Honsbergen.

Cocon Wonen moet volgens de bewoners zich **focussen** op de **duurzaamheid** en **betaalbaarheid** van de woning.

Honsbergen

	2023	2019
Woning	8,1	7,9
Woongebouw	7,6	7,7

Bij bewoners van **Honsbergen** is de **tevredenheid** met de woning **licht gestegen** en met **woongebouw licht gedaald**. Ze voelen zich er nog **meer thuis en veilig**. **Verbeterpunten** zitten in de liften, toegang gebouw en schoonmaak van het woongebouw.

Bewoners worden **zeer vriendelijk** te woord gestaan en zien Cocon Wonen als **nog beter bereikbaar** en ook de **nieuwsbrief** wordt **zeer gewaardeerd**. De **huismeester** wordt **goed beoordeeld** (wel iets minder dan bij de andere woongebouwen). Ook de overige voorzieningen worden **gewaardeerd**, Het **minst** wordt de **wasserette** beoordeeld en ook over de **bewonerscommissie** zijn bewoners **kritischer** en staat men open deze samen te voegen met De Vijverhof.

Cocon Wonen moet volgens de bewoners zich **focussen** op de **duurzaamheid** en **betaalbaarheid** van de woning.

De Drie Eiken

	2023	2019
Woning	7,6	7,8
Woongebouw	7,5	7,8

Bewoners van **De Drie Eiken** zijn het **meest kritisch** en **minder tevreden** over de woning en het woongebouw dan in 2019. wel voelen ze zich er nog thuis en veilig, maar de schoonmaak is sterk gedaald. **Verbeterpunten** zitten, naast **schoonmaak**, in **isolatie** en **verwarming**. Men is **positief** over de **renovatieplannen**.

Bewoners worden **vriendelijk** te woord gestaan, maar **bereikbaarheid Cocon Wonen** is **minder** dan bij de andere woongebouwen. De **huismeester** speelt een **belangrijke rol** en wordt **opnieuw erg goed beoordeeld**. Men is **meer tevreden** over de **ontmoetingsruimte** en heeft hier ook **meest behoefte aan**. De **tevredenheid met bewonerscommissie** is sterk gedaald. Deze wordt door één vijfde als overbodig gezien.

Cocon Wonen moet volgens de bewoners zich **focussen** op de **duurzaamheid** en **betaalbaarheid** van de woning.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Onderzoeksverantwoording

Woning en woongebouw

Dienstverlening

Voorzieningen

Specifieke resultaten per woongebouw

Bewonersprofiel



Onderzoeksverantwoording

Doel van het onderzoek

In hoeverre zijn de huurders van Cocon Wonen tevreden met de woning, het woongebouw en de dienstverlening? Waar liggen voor Cocon Wonen kansen ter verbetering op deze vlakken? Wat is de ontwikkeling ten opzichte van de vorige meting?

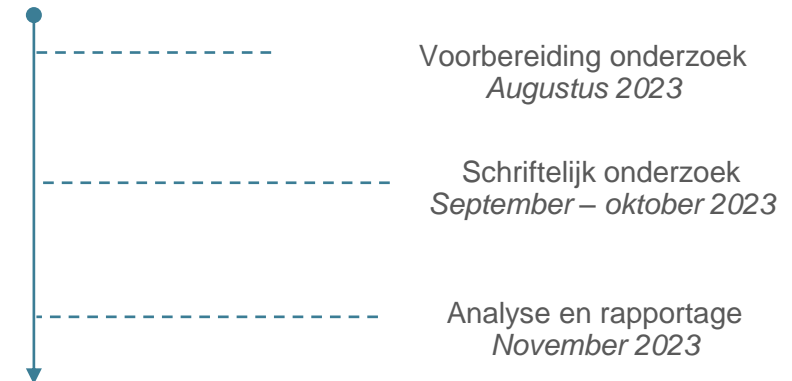
Doelgroep

De doelgroep omvat huurders in de woongebouwen van Cocon Wonen.

Methodologie

Schriftelijk onderzoek onder de bewoners van de drie woongebouwen. Enquêteformulieren zijn verspreid onder de bewoners door medewerkers van Cocon Wonen (onder andere bij uitgave sleutelpenning/sleutelhanger) en bij medewerkers en / of op het kantoor van Cocon Wonen ingeleverd waarvoor als dank een presentje werd gegeven. De enquêtes zijn door USP verwerkt. De behaalde respons is iets lager dan in 2019, maar ruim voldoende om betrouwbare uitspraken per woongebouw te doen en toont nog steeds een grote betrokkenheid van de bewoners met Cocon Wonen.

Planning



Aantallen

	2023	2019
Totaal	260	313
De Vijverhof	92 (59%)	110 (71%)
Honsbergen	111 (49%)	126 (56%)
De Drie Eiken	56 (64%)	77 (89%)

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Onderzoeksverantwoording

Woning en woongebouw

Dienstverlening

Voorzieningen

Specifieke resultaten per woongebouw

Bewonersprofiel

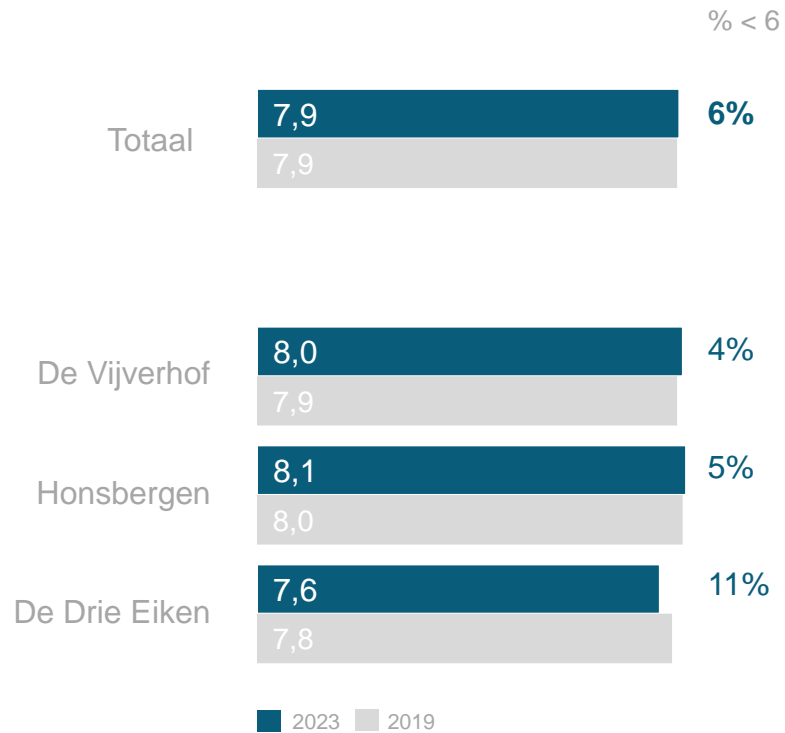


Bewoners blijven tevreden met de woning

Wel geeft één op de negen bewoners van De Drie Eiken een onvoldoende voor de woning. Verbeterpunten vooral in ventilatie.

Tevredenheid woning

Hoe tevreden bent u met de woning in het algemeen



Totaal N = 223; Vijverhof N = 79; Honsbergen N = 98; De Drie Eiken N = 46

Wat is het belangrijkste verbeterpunt aan uw woning?

De Vijverhof

“Ik zou graag het ventilatiesysteem verbeterd zien. Maakt veel lawaai en staat te langzaam.”

“Betere isolatie van de buitenmuren.”

“Verwarmingsmaatregelen zou fijn zijn.”

Honsbergen

“De ramen en ventilatie.”

“De temperatuur en luchtcirculatie.”

“Meer kastruimte hebben!”

De Drie Eiken

“Dubbele beglazing en gehörige riolering.”

“Er komt veel kou naar binnen door kieren.”

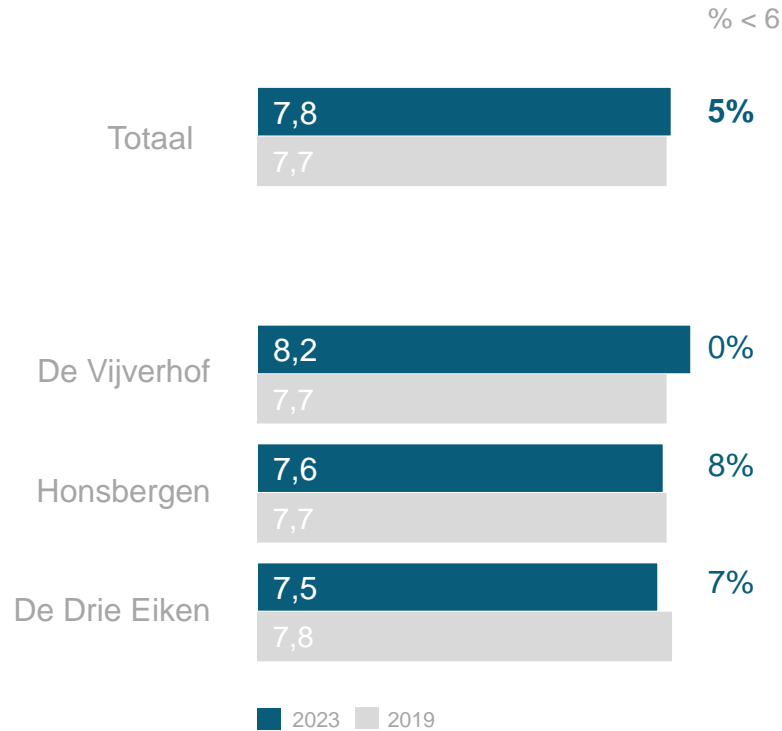
“Dubbel glas, universele zonwering.”

Tevredenheid met het woongebouw licht gestegen

Stijging komt door De Vijverhof. In Honsbergen en De Drie Eiken is een lichte daling te zien in de tevredenheid.

Tevredenheid woongebouw

Hoe tevreden bent u met het woongebouw in het algemeen?



Wat is het belangrijkste verbeterpunt aan uw woongebouw?

De Vijverhof

“Schoonmaak van de buitenramen.”

“Toegangshal, gangen en trappenhuis mogen schoner.”

“Een nieuwe hulplift. Teveel verlichting 's nachts in de gangen.”

Honsbergen

“De liften gaan zo traag. En er is nogal eens een lift stuk.”

“Liften vaak kapot. Weekend kan je geen vuil kwijt. Erg veel herrie.”

“Dat de huisvuilafdeling langer openblijft dus zeker op zaterdag.”

De Drie Eiken

“Tocht en verwarming verbeteren.”

“Isolatie, vooral de vloeren.”

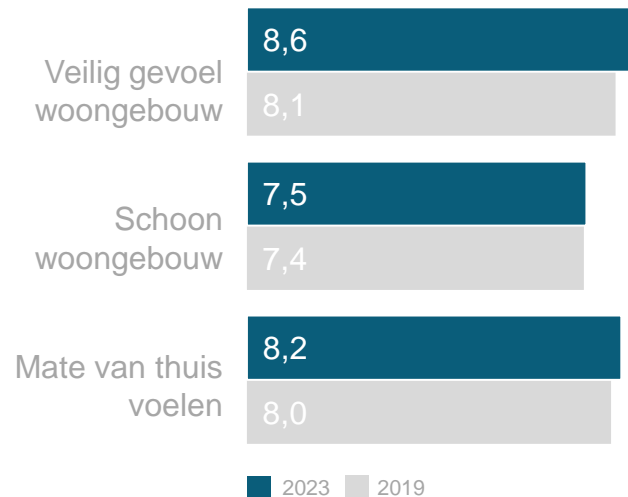
“Er komt veel kou naar binnen door kieren.”

Bewoners voelen zich meer thuis en veiliger in het woongebouw

Opnieuw meest kritisch over schoonmaak gebouw. Bij De Drie Eiken is tevredenheid hierover flink gedaald

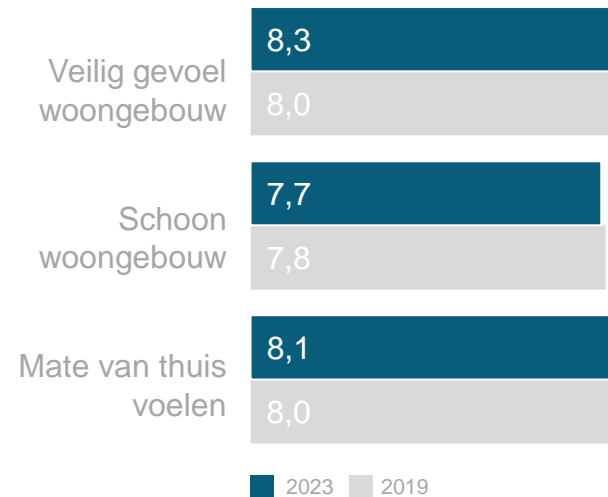
Tevredenheid woongebouw De Vijverhof

Hoe tevreden bent u met de volgende zaken?



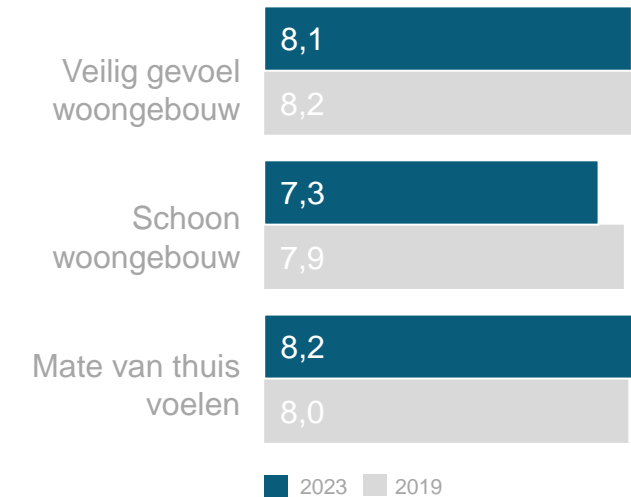
Tevredenheid woongebouw Honsbergen

Hoe tevreden bent u met de volgende zaken?



Tevredenheid woongebouw De Drie Eiken

Hoe tevreden bent u met de volgende zaken?



Aandachtspunt woongebouw is aanpak van toegang voor vreemden

“

De Vijverhof

“De zijdeuren blijven veel te lang open zodat er vreemden ongezien naar binnen kunnen.”

“Er heeft zich de laatste jaren geen incident voorgedaan. De toegangsdeuren kunnen alleen door bewoners worden geopend..”

“Schoonmaak bedrijf beter schoonmaken in de gangen.”

“Mensen zijn vriendelijk, we groeten elkaar en maken een praatje..”

“Het is makkelijk contact te maken met andere bewoners. De meesten staan ervoor open.”

Honsbergen

“Betere sloten. We hebben nieuwe sloten gekregen maar die zijn voor ouderen moeilijk te hanteren.”

“Er moet een druppel komen om op de buitengalerij te kunnen. Ik krijg te vaak bezoek van nieuwsgierige mensen die hier niet wonen.”

“Gangen en trappenhuis kan beter schoongemaakt worden.”

“Over het algemeen is het contact goed. Ik ga regelmatig koffie drinken beneden.”

“Ik doe mee met de activiteiten.”

De Drie Eiken

“Ik voel mij veilig. Fijn om burens te hebben, en de huismeester is goed bereikbaar.”

“In principe kan iedereen binnenkomen.”

“De goten onder de ramen in de galerij worden niet schoon gemaakt (vaak vliegen). Deuren worden vergeten.”

“Prettige entree, videobel.”

“Zorgen over toekomst van de activiteiten/ koffiehoeke die blijkbaar elders gaan- daardoor gaan veel ouderen contacten missen die eerst nabij waren!”

”
11

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Onderzoeksverantwoording

Woning en woongebouw

Dienstverlening

Voorzieningen

Specifieke resultaten per woongebouw

Bewonersprofiel



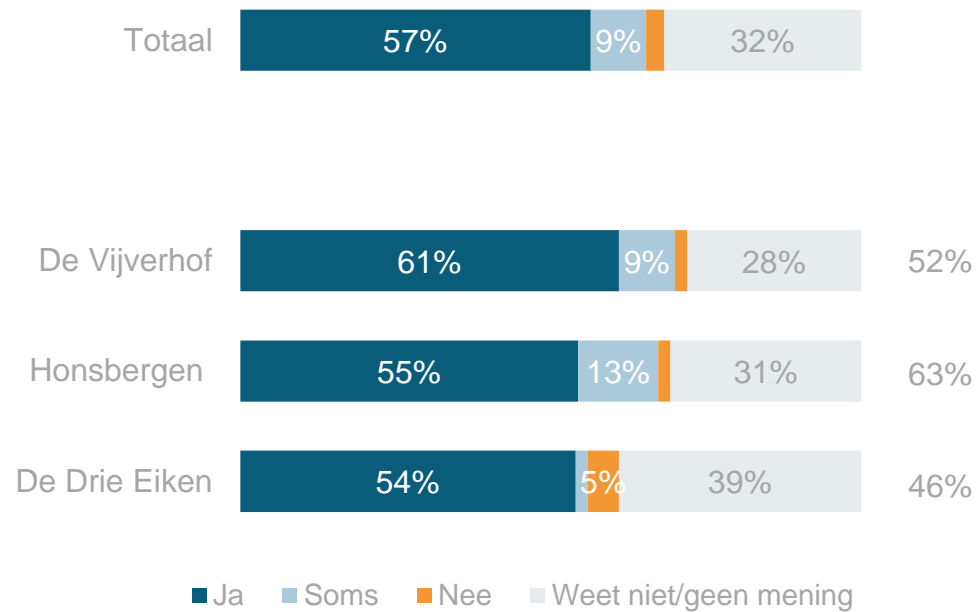
Ruim helft van de bewoners voelt zich serieus genomen in contact

Vooraf de huismeester speelt hierbij een positieve rol.

Tevredenheid contact

Voelt u zich serieus genomen in uw contact met Cocon Wonen?

% ja 2019



Waarom vindt u dit?

“De Vijverhof

“Bij een klacht wordt er niet altijd geluisterd en actie ondernomen.”

“Heel goed geholpen door de huismeester.”

“Ze leggen het probleem vaak terug naar de mensen.”

Honsbergen

“Als ik bij de huismeester kom met iets dan krijg ik een duidelijk en correct antwoord en wordt het opgelost.”

“Er wordt niet geluisterd.”

“Belangstellend en behulpzaam waar mogelijk.”

De Drie Eiken

“Er word meestal goed geluisterd naar de wensen van de bewoners.”

“Chiel is erg vriendelijk en hij luistert goed.”

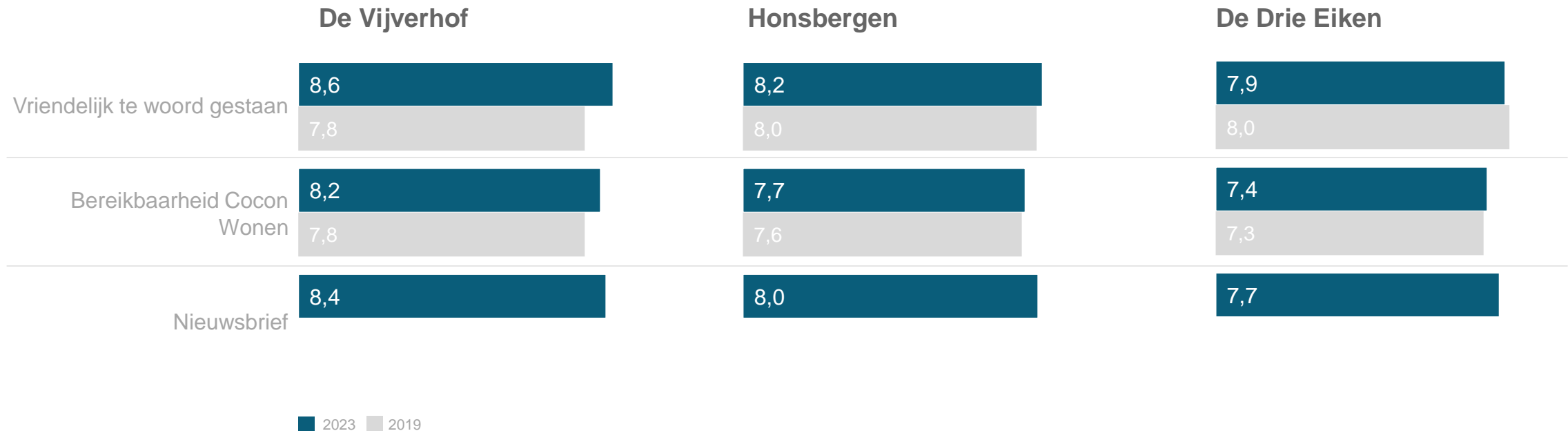
“Klachten verduurzaming/ energieverbruik krijgen te weinig aandacht.”

Vriendelijkheid van de werknemer wordt gewaardeerd

Tevredenheid met dienstverlening bij De Drie Eiken over het algemeen lager dan bij de andere woongebouwen.

Tevredenheid dienstverlening

Hoe tevreden bent u met de volgende zaken?

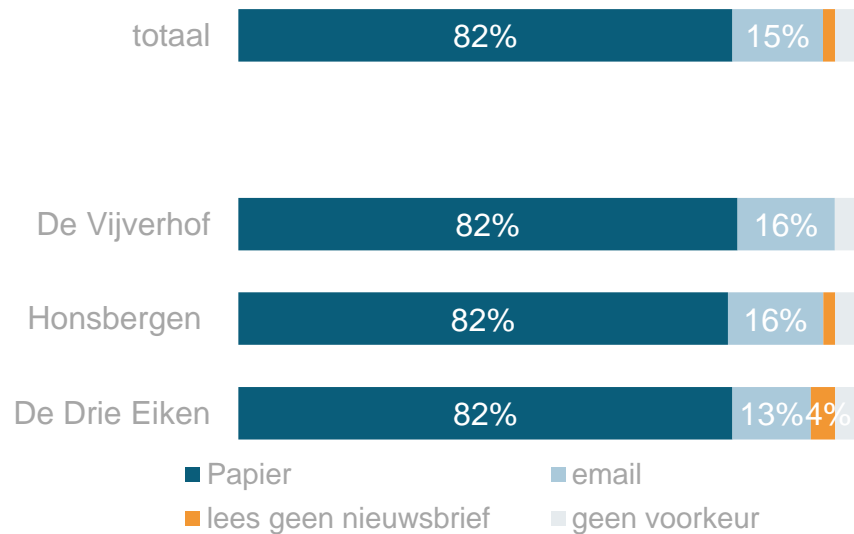


Bewoners ontvangen de nieuwsbrief het liefst op papier

Bijna één op de drie bewoners zou graag via WhatsApp contact kunnen hebben met Cocon Wonen.

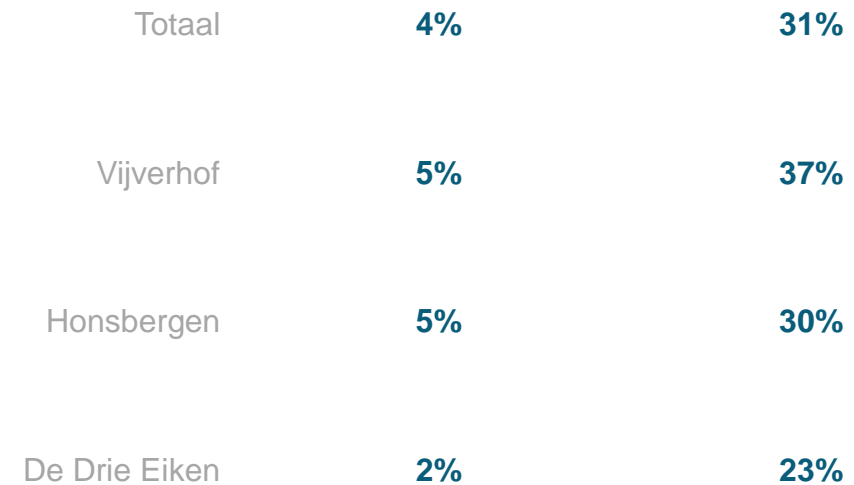
Gewenst communicatiekanaal nieuwsbrief

Hoe wenst u de nieuwsbrief te ontvangen in de toekomst?



Totaal N = 255; Vijverhof N = 90; Honsbergen N = 109; De Drie Eiken N = 55

Zou u informatie van Cocon Wonen willen hebben via social media?



Zou u via Whatsapp contact willen kunnen opnemen met Cocon Wonen?

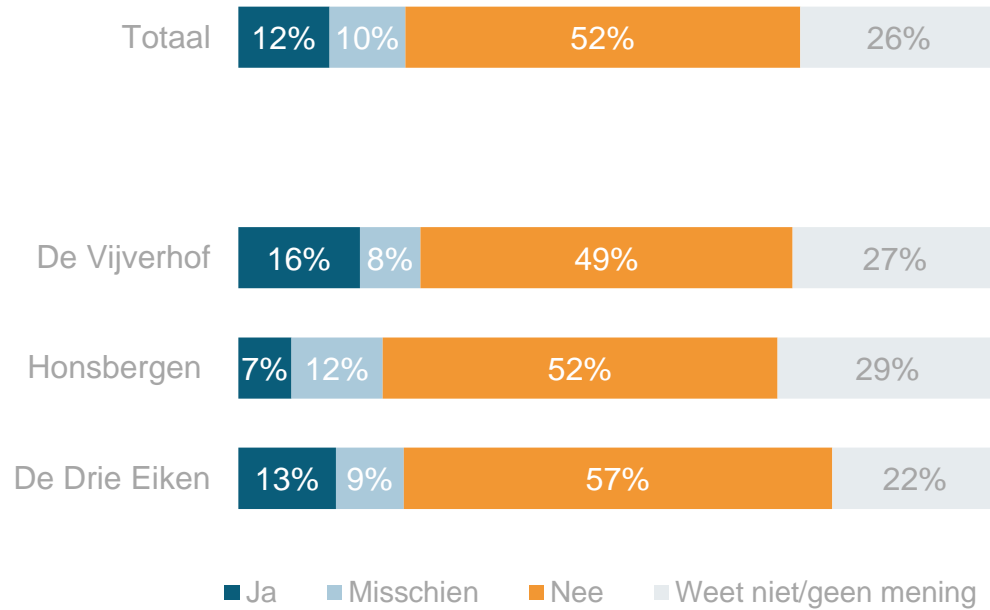
Totaal N = 260; Vijverhof N = 92; Honsbergen N = 111; De Drie Eiken N = 56

Bijna een kwart zou (misschien) willen helpen in het woongebouw

De bewoners zouden vooral willen helpen bij de ontmoetingscentra.

Participatiebereidheid

Zou u zelf in uw woongebouw iets willen doen?



Totaal N = 260; Vijverhof N = 92; Honsbergen N = 111; De Drie Eiken N = 56

“De Vijverhof

“helpen/opzetten van activiteiten.”

“Ik wil wel helpen met ontmoetingsruimte (als mijn hondje mee mag).”

“Een discussiegroep.”

Honsbergen

“Hulp in het ontmoetingscentrum.”

“Ik help mee met de bibliotheek op orde houden.”

“De mogelijkheden v.b. film draaien.”

De Drie Eiken

“Ik doe helpen met sjoelen, breiclub en eettafel..”

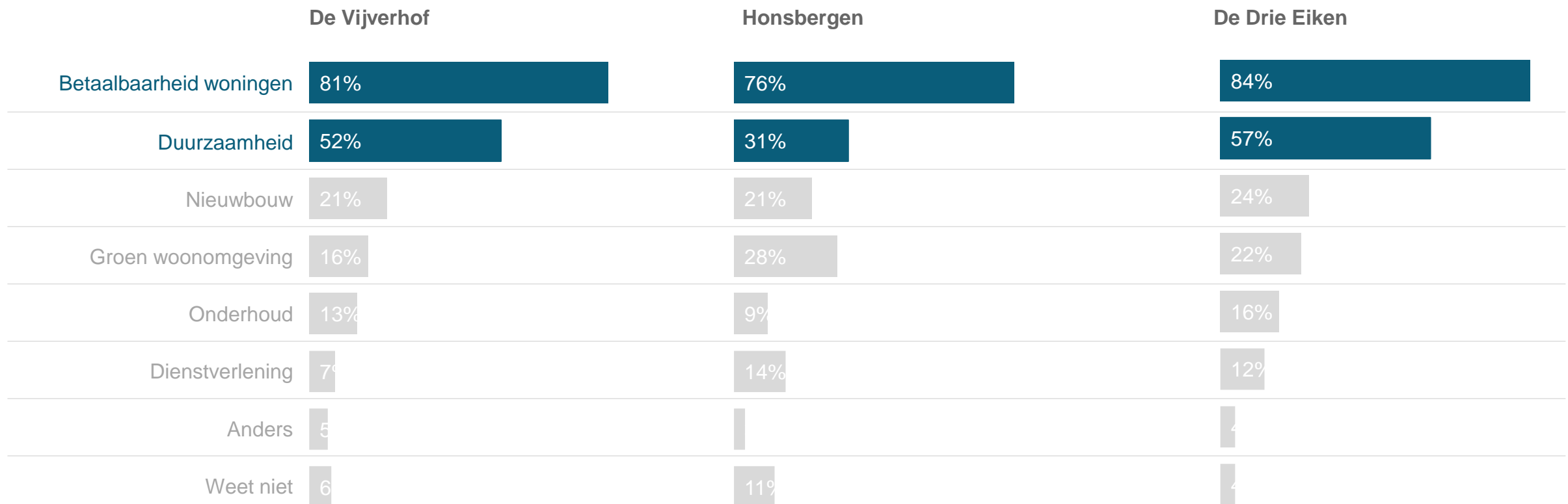
“Doe al veel mantelzorg.”

“Helpen van medebewoners (doe ik al).”

Cocon Wonen moet zich richten op duurzaamheid en betaalbaarheid

Prioriteiten voor Cocon Wonen

Waar zou Cocon Wonen zich vooral op moeten richten de komende jaren (naast renovatie van de Drie Eiken)?

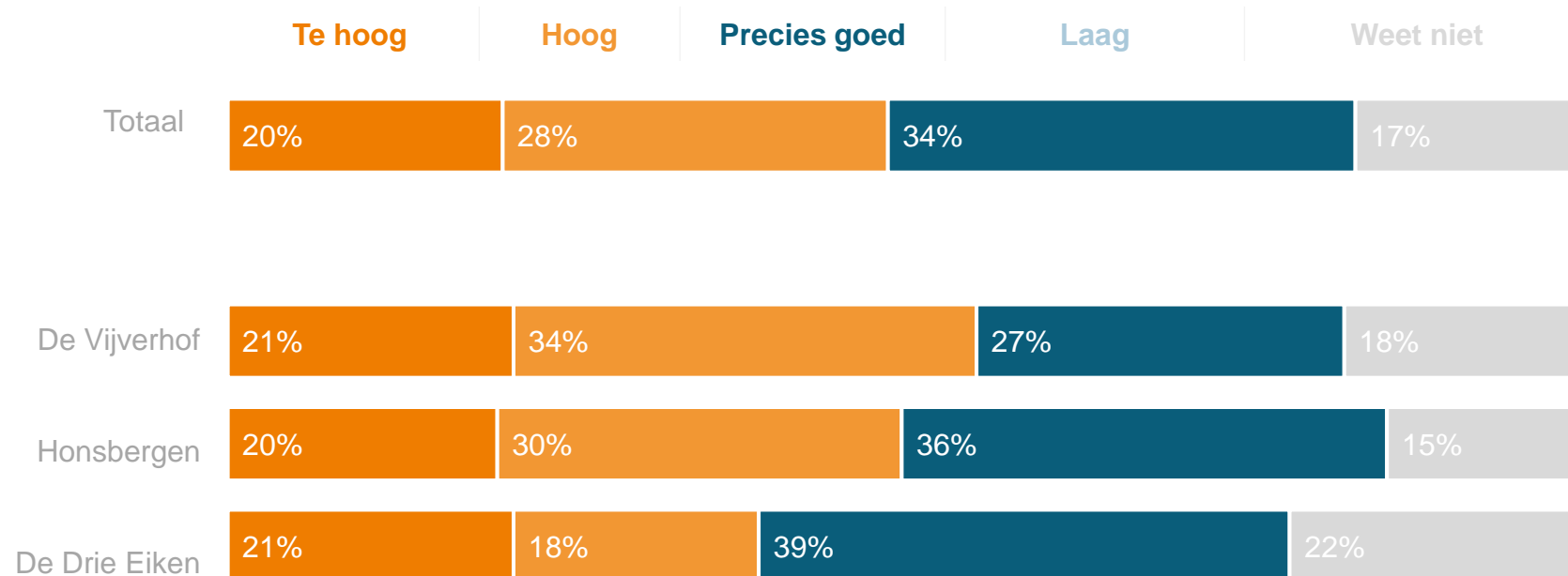


Een vijfde van de bewoners vindt de huurprijs te hoog

Voorals de bewoners van De Vijverhof vinden de prijs hoog, bij De Drie Eiken iets minder.

Huurprijs woning

Als u kijkt naar de woning met diensten die u erbij krijgt. Wat vindt u dan van de huur van de woning?



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Onderzoeksverantwoording

Woning en woongebouw

Dienstverlening

Voorzieningen

Specifieke resultaten per woongebouw

Bewonersprofiel

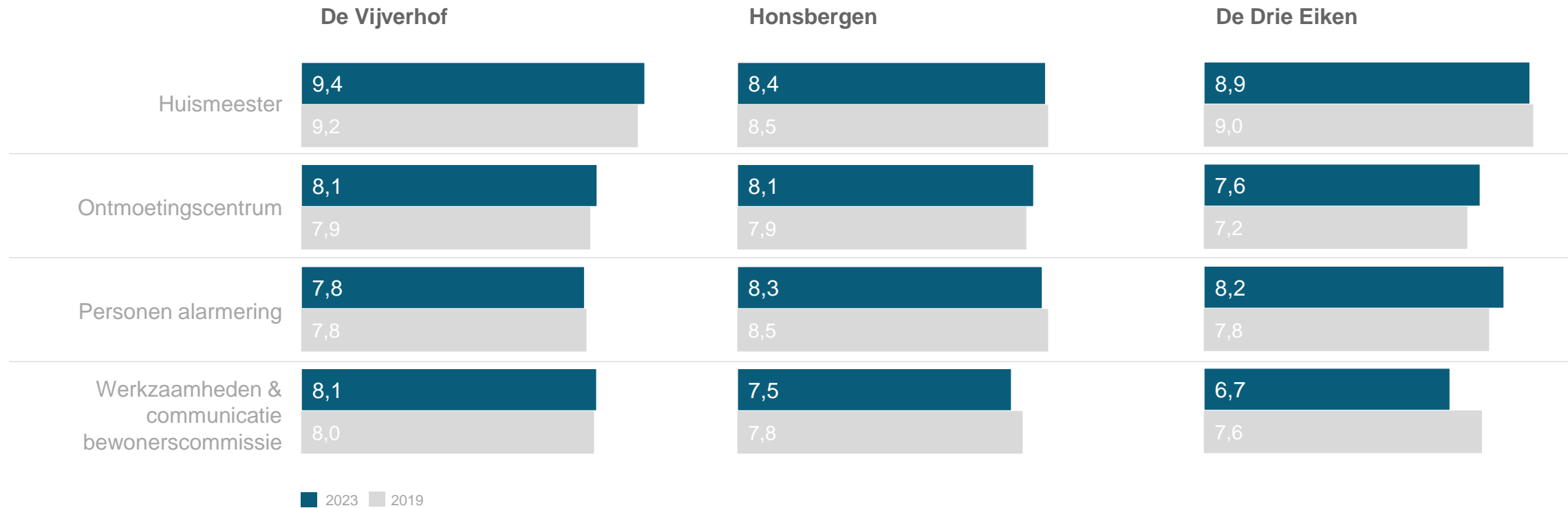


Bewoners zijn zeer tevreden met de huismeester

De tevredenheid over de bewonerscommissie is gedaald bij De Drie Eiken.

Tevredenheid huidige voorzieningen

Hoe tevreden bent u met de volgende zaken?

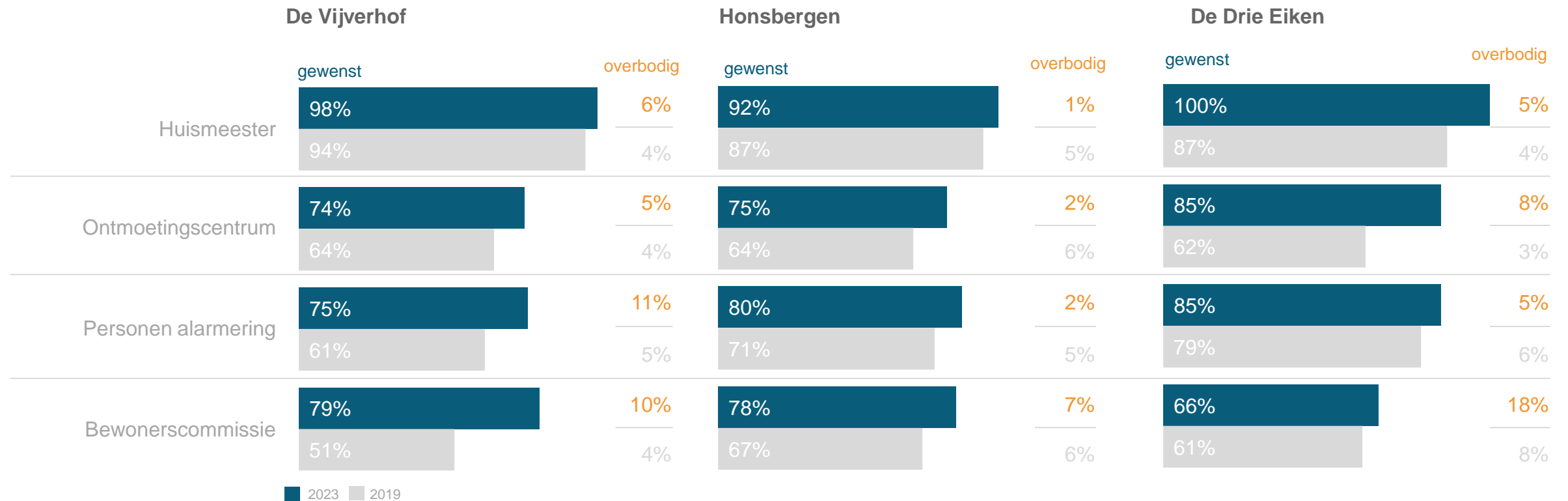


De bewoners zien vooral de huismeester graag blijven

Belang van alle voorzieningen hoger dan in 2019. Wel vindt bijna één op de vijf bewoners van De Drie Eiken de bewonerscommissie overbodig.

Gewenste voorzieningen

Welke diensten moeten volgens u **zeker blijven**? Welke diensten zijn volgens u **overbodig**?



Bewoners hebben voornamelijk behoefte aan een ontmoetingsruimte

“

De Vijverhof

“Ontvangstcommissie voor nieuwe bewoners ipv. een keer per jaar. Zoek mensen op.”

“Cardio ruimte voor bewoners.”

“Zou een restaurantje leuk vinden.”

“Misschien maaltijdservice of kapper.”

“Ruimte met wat fitness apparaten.”

Honsbergen

“Mogelijkheid om gezamenlijk te eten in de avond.”

“Ik mis persoons alarmering op de gangen. Als ik laat thuis kom voel ik mij niet prettig.”

“Wat jammer is is dat er in het weekend geen moment en ruimte is om samen te komen om bijvoorbeeld wat te drinken. Velen zijn/voelen zich eenzaam/alleen.”

“Een boodschappen service of een 'reparatie' café zou wel een aanvulling kunnen zijn.”

“Zondagmiddag activiteit, wat voorheen wel was.”

De Drie Eiken

“Buiten zitjes (terras)”

“Een schuurtje of bergruimte om je spullen in te doen voor als je met twee personen bent..”

“Een postbus.”

“Ik heb begrepen dat de Swos de drie eiken gaat verlaten. Dan zal de recreatiezaal/ ontmoetingscentrum overbodig worden.”

“Een opvang voor eventuele familie bij erge ziekte die ver weg wonen en niet makkelijk naar een hotel kunnen.”

”

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Onderzoeksverantwoording

Woning en woongebouw

Dienstverlening

Voorzieningen

Specifieke resultaten per woongebouw

Bewonersprofiel

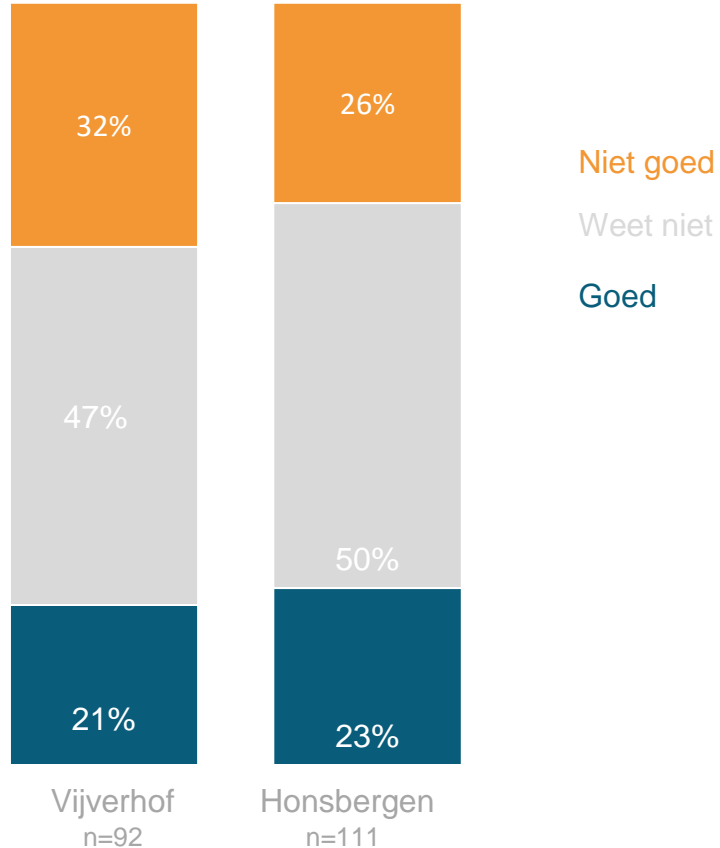


Bewoners Honsbergen positiever over het samenvoegen van de commissies dan bewoners van De Vijverhof

Eenderde van De Vijverhof bewoners ziet een samenvoeging niet zitten.

Gezamenlijke bewonerscommissie Honsbergen en De Vijverhof

Wat zou u van het idee vinden om de bewonerscommissies samen te voegen tot één bewonerscommissie voor beide woongebouwen samen?



“

Niet goed, omdat..

“De sfeer in deze 2 gebouwen lijkt mij zeer verschillend.”

“Het 2 verschillende type bewoners zijn.”

“De mentaliteit van bewoners in beide zeer verschillend is.”

“Woningen totaal anders van elkaar dus ook andere belangen.”

“Weinig overzicht.”

Goed, omdat...

“Samengaan, het is één organisatie”

“Altijd moeilijk mensen te vinden voor commissies.”

“Vaak dezelfde belangen dus samen misschien beter op te lossen.”

“Er dan over en weer een direct contact is.”

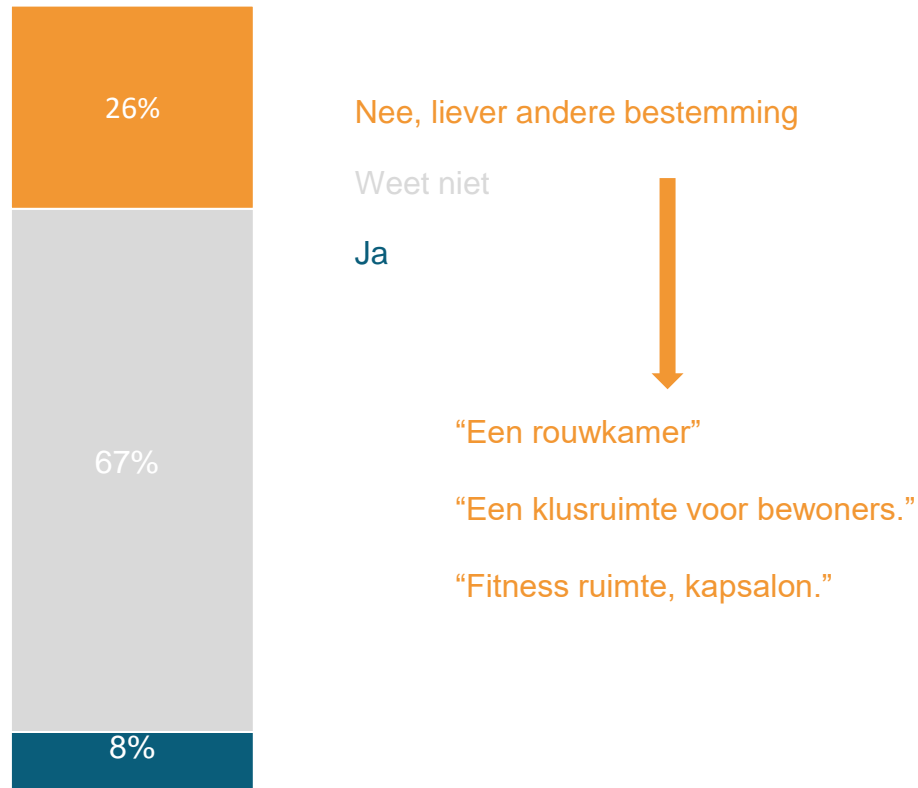
“Leden moeilijk te krijgen zijn en je zo alles onder een hoedje hebt.”

”

Geen behoefte aan hobbyruimte in berging De Vijverhof

Hobbyruimte in de Vijverhof

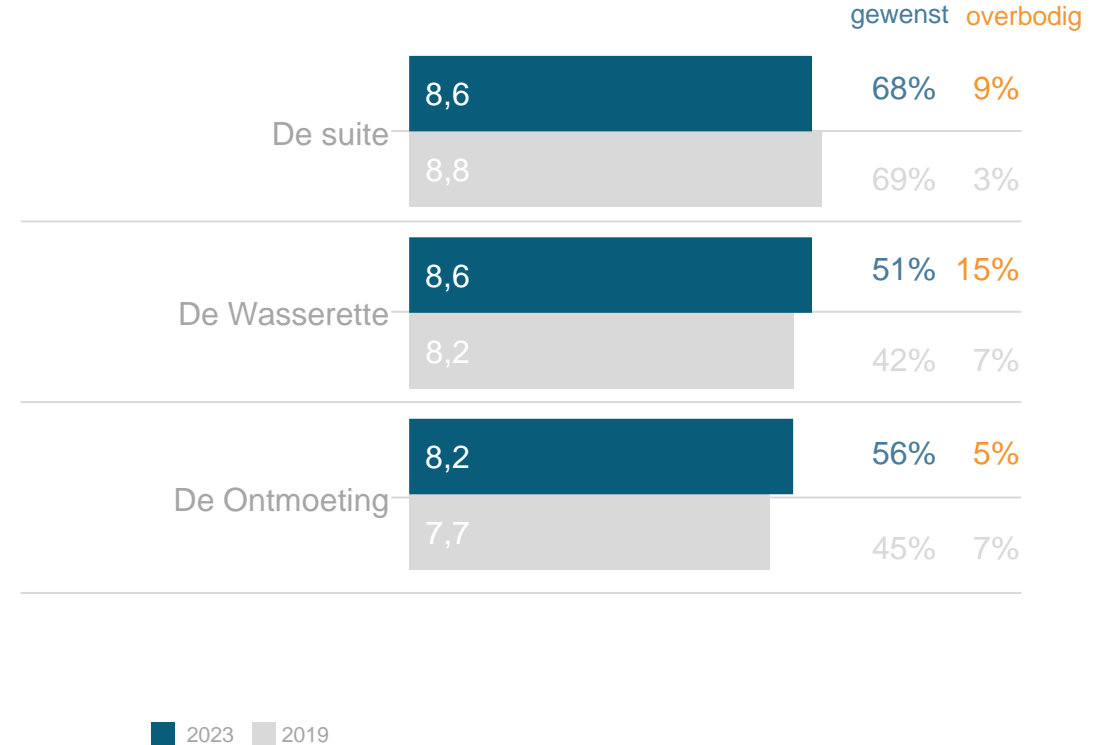
Voor de hobbyruimte in De Vijverhof wordt een andere bestemming gezocht. Mogelijk wordt hier extra berging gecreëerd voor bewoners. Zou u hier (tegen betaling) interesse in hebben?



N = 92

Tevredenheid voorzieningen De Vijverhof

Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met...?



N = 40

Bewoners Honsbergen tevreden over uitvoering en informatieverstrekking bij de werkzaamheden

De wasserette is minder gewenst en wordt ook meer als overbodig gezien.

Tevredenheid werkzaamheden Honsbergen

In woongebouw Honsbergen worden werkzaamheden gepleegd in verband met brandveiligheid en ventilatie. Welk cijfer geeft u voor

Informatie over werkzaamheden

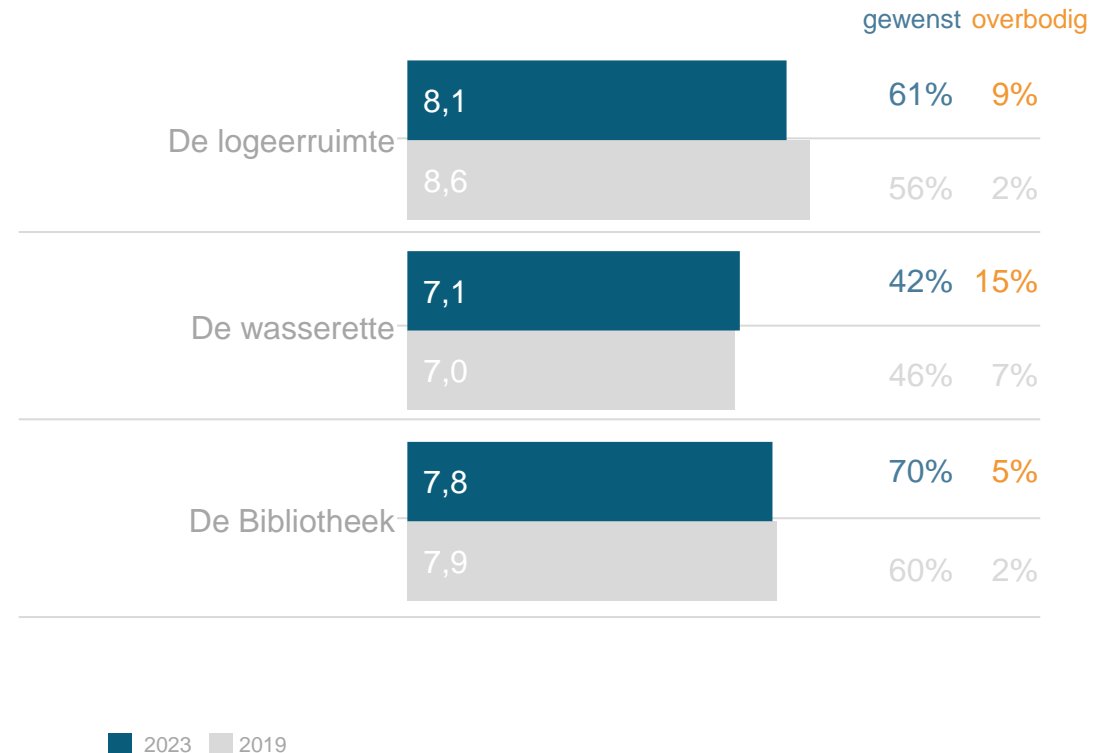
7,9

Uitvoering werkzaamheden

7,8

Tevredenheid voorzieningen Honsbergen

Kunt u met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met...?

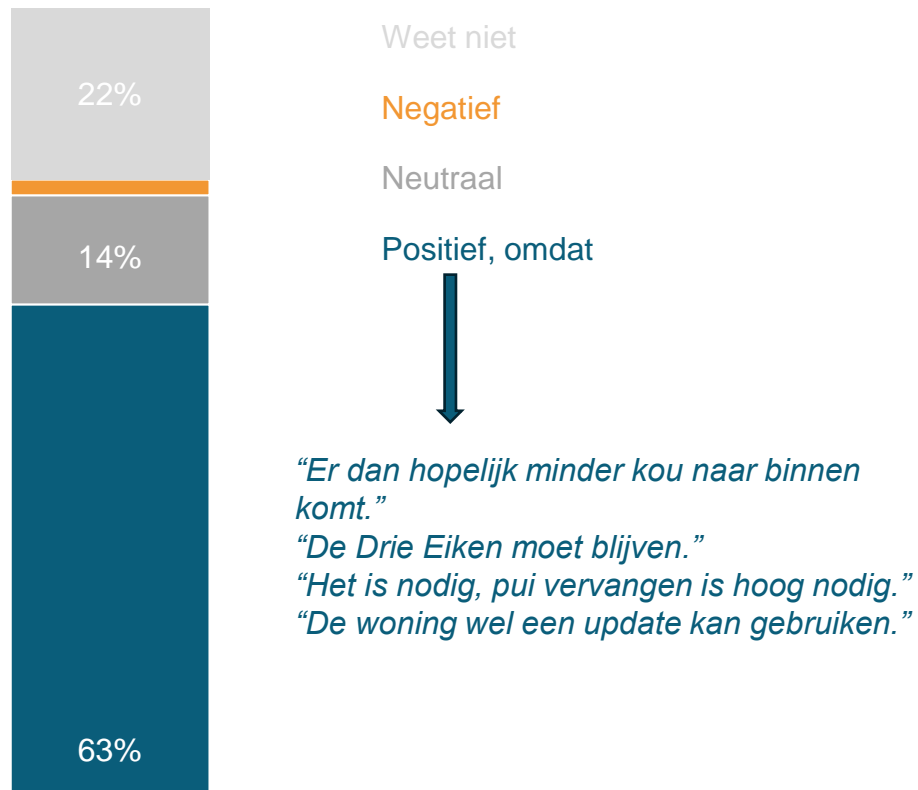


Bewoners De Drie Eiken positief over de renovatieplannen

Bewoners De Drie Eiken hebben vooral behoefte aan een ontmoetingsruimte, waar 20% als vrijwilliger een rol wil spelen.

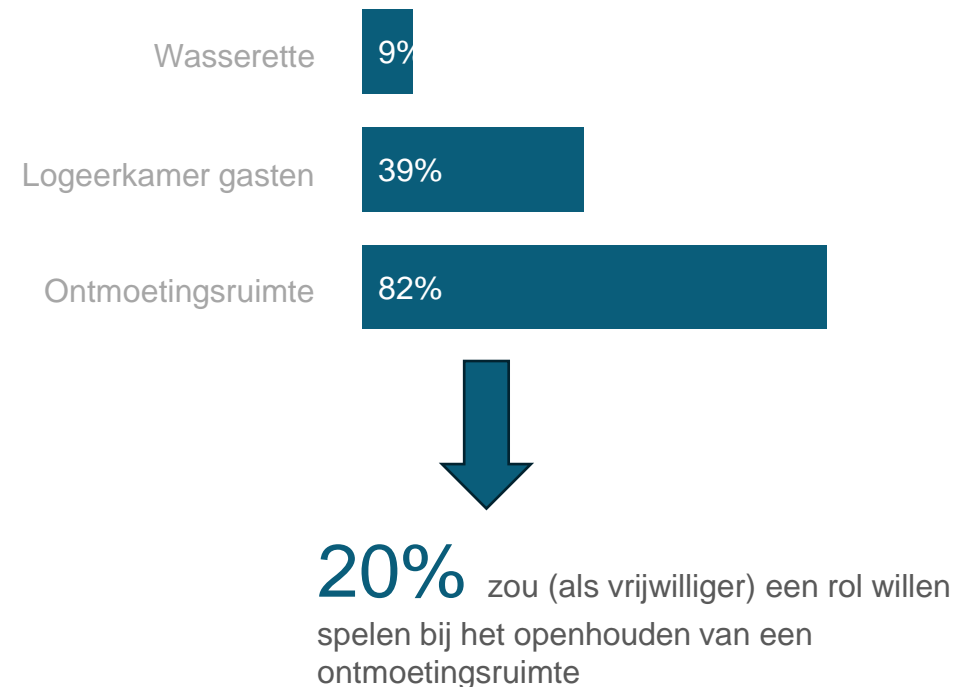
Renovatieplannen De Drie Eiken

Wat vindt u van de gemaakte plannen voor een renovatie van de Drie Eiken?



Behoeftte voorzieningen De Drie Eiken

Aan welke van de volgende zaken zou in De Drie Eiken behoefte hebben?



Inhoudsopgave

Managementsamenvatting

Onderzoeksverantwoording

Woning en woongebouw

Dienstverlening

Voorzieningen

Specifieke resultaten per woongebouw

Bewonersprofiel



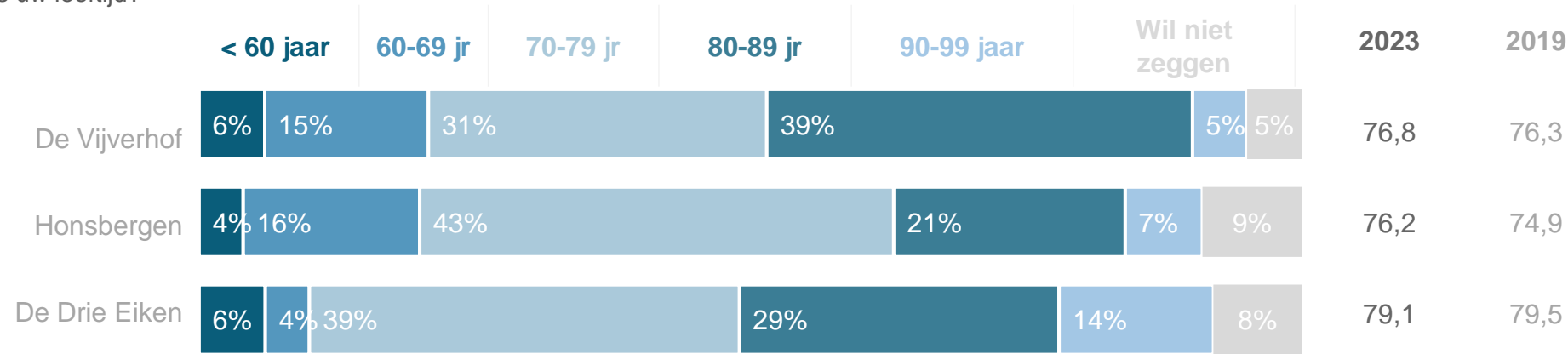
De huurders bestaan voornamelijk uit alleenstaande 70 plussers

Bijna een kwart van de bewoners voelt zich (soms) eenzaam.

Leeftijd bewoners

Wat is uw leeftijd?

Gemiddelde leeftijd



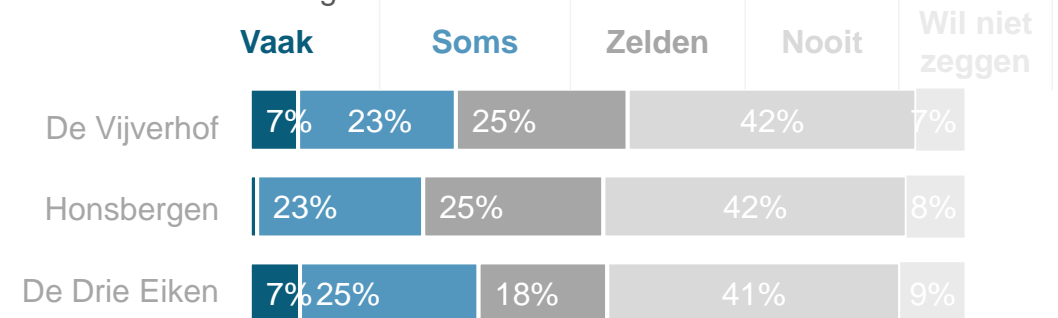
Gezinssamenstelling

Wat is uw gezinssamenstelling?



Eenzaamheidsgevoel

Ervaart u wel eens een gevoel van eenzaamheid?



USP Marketing Consultancy

© 5 december 2023, USP Marketing Consultancy B.V.

De in deze uitgave vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk en alle hierop betrekking hebbende auteursrechten, databankrechten en overige (intellectuele) eigendomsrechten worden uitdrukkelijk voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van USP Marketing Consultancy B.V. verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt.