Bewonersonderzoek

Wat vinden onze bewoners,

Resultaten uit het bewonersonderzoek HIRA 2024

Lieven de Key

Voorwoord

Elke twee jaar doet Lieven de Key een bewonersonderzoek samen met andere woningcorporaties in de Metropool Regio Amsterdam. In het najaar van 2024 kregen alle bewoners van deze woningcorporaties een online vragenlijst toegestuurd over hun woning, woongebouw, woonomgeving en de dienstverlening van de woningcorporatie.

Het gezamenlijke bewonersonderzoek van de Amsterdamse corporaties heet HIRA: Huren In de Regio Amsterdam. Op de website van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties[1] zijn de resultaten per buurt te zien.

In deze rapportage staan de belangrijkste resultaten van Lieven de Key van het HIRA. Statistische analyse van de antwoorden gekoppeld aan gegevens over de woningen biedt nog veel meer informatie over de achtergrond van onze bewoners, hun tevredenheid en wensen. Daarmee is het een belangrijke bron voor uitwerking van onze plannen en uitdieping van ons beleid en het verbeteren van onze dienstverlening.

We gebruiken de gegevens bijvoorbeeld bij plannen voor onderhoud en woningverbetering, maar ook om te bepalen waar inzet van Lieven de Key of andere partijen nodig is voor het verbeteren van leefbaarheid in een buurt. Daarnaast levert het waardevolle informatie op die we nodig hebben voor het opstellen van gebiedsvisies, complexplannen of nieuwbouwplannen.

Het onderzoek laat zien dat Lieven de Key veel verschillende bewoners heeft. Allemaal met verschillende woonwensen en meningen. We grijpen regelmatig terug op de onderzoeksresultaten bij onze inzet om zo goed mogelijk aan de wensen van al onze bewoners tegemoet te komen. We willen alle bewoners die hebben deelgenomen aan het onderzoek dan ook bedanken voor hun deelname.

[1] zie: Samenvatting HIRA: Huren in de Regio Amsterdam

Over dit onderzoek

In het najaar van 2024 namen bewoners van twaalf woningcorporaties in de Metropoolregio Amsterdam deel aan het HIRA-onderzoek (Huren in de Regio Amsterdam). Voor Lieven de Key vulden 5.539 bewoners de vragenlijst in, een respons van 25%. De resultaten zijn representatief naar stadsdeel, huishoudsamenstelling en leeftijd. In deze rapportage worden alleen resultaten getoond van Lieven de Key bewoners. De statistisch significante verschillen tussen groepen of meetjaren worden beschreven in de tekst.

Belangrijkste resultaten

De resultaten laten zien dat bewoners van Lieven de Key over het algemeen tevreden zijn over hun woonsituatie. De waardering voor de woning blijft stabiel op een 7,0 en de waardering voor de buurt stijgt verder naar een 7,5. Bewoners voelen zich thuis in hun buurt en ervaren minder overlast van buren en criminaliteit dan twee jaar geleden.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- Bewoners beoordelen hun woning gemiddeld met een **7,0,** net als in 2022. Tegelijkertijd zijn zij positiever over de bescherming tegen kou en de gehorigheid van de woning dan in eerdere metingen.
- De grootste verbeterwensen hebben betrekking op **badkamer, douche of toilet, geluidsisolatie tussen woningen, isolatie tegen kou en hitte** en **bescherming tegen hitteoverlast.**
- De meeste bewoners ervaren hun woning als passend bij hun huishoudsituatie, maar de druk op de beschikbare woonruimte blijft zichtbaar: het aandeel bewoners dat de woning te klein vindt is de afgelopen jaren toegenomen.
- Bewoners geven hun woongebouw gemiddeld een **6,6**. De uitstraling van het gebouw wordt het best gewaardeerd, terwijl de netheid en inbraakveiligheid van trappenhuizen en andere gemeenschappelijke ruimten relatief laag scoren.
- De tevredenheid over de buurt is opnieuw gestegen, van **7,4** in 2022 naar **7,5.**
- Bewoners ervaren minder overlast van buren en criminaliteit dan in 2022. Tegelijkertijd blijven de netheid van de buurt en de leefbaarheid aandachtspunten.
- De betaalbaarheid is verbeterd ten opzichte van 2022: minder bewoners vinden hun huur of energielasten te hoog en ook het aandeel bewoners dat moeite heeft om rond te komen is afgenomen.
- Ongeveer **drie op de tien bewoners** willen of moeten binnen twee jaar verhuizen. De belangrijkste reden hiervoor is nog altijd de wens om groter te wonen.
- Veel bewoners staan positief tegenover verduurzaming: twee derde wil de woning energiezuiniger laten maken, vooral vanwege meer wooncomfort, lagere energiekosten en duurzaamheidsredenen.
- Bewoners zijn positiever over de dienstverlening van Lieven de Key dan twee jaar geleden. Het vertrouwen in de organisatie, de communicatie en de algemene beoordeling van de dienstverlening zijn gestegen.

> “Bewoners waarderen hun buurt positiever en zien verbeteringen in betaalbaarheid en dienstverlening. Tegelijkertijd blijven leefbaarheid, woninggrootte en wooncomfort belangrijke aandachtspunten.”

Onze bewoners
Wat vinden ze?

Samenvatting bewonersonderzoek 2024

1. Wat vinden onze bewoners van hun woning en woongebouw? P. 6
2. Wat vinden onze bewoners van de grootte van hun woning? P. 11
3. Wat vinden onze bewoners van hun buurt? P. 14
4. Wat vinden onze bewoners van de betaalbaarheid van hun woning en energierekening? P. 24
5. Willen onze bewoners blijven of verhuizen? P. 27
6. Wat vinden onze bewoners van verduurzaming? P. 30
7. Wat vinden onze bewoners van onze dienstverlening? P. 35
8. Wat gaan we doen met deze informatie? P. 39
9. Bijlagen: Responsverantwoording P. 41

1

Wat vinden onze bewoners van hun woning en woongebouw?

Tevredenheid over de woonsituatie is vaak een combinatie van de woning zelf, het woongebouw en de buurt. In dit hoofdstuk staan de onderdelen die te maken hebben met de kwaliteit van de woning en het woongebouw. Onze bewoners geven hun woning gemiddeld een 7,0. Daarmee is de tevredenheid met de woning gelijk aan 2022.

Verschillen per gebied en huishouden

In stadsdeel Centrum zijn bewoners het meest tevreden met hun woning; zij geven hun woning gemiddeld een 7,3, al is deze tevredenheid de afgelopen jaren wel gedaald. In 2020 was dit nog een 7,5. Bewoners in stadsdeel Nieuw-West zijn het minst tevreden met hun woning; zij geven hun woning gemiddeld een 6,6. Oudere stellen zijn het meest tevreden met hun woning en geven hun woning een 7,4. Gezinnen beoordelen hun woning gemiddeld lager dan andere huishoudtypen; 6,2 tot 6,4 tegenover circa 7,0 bij de meeste andere groepen.

Beoordeling kwaliteit woning per onderdeel

De staat van het onderhoud, de bescherming tegen kou en de indeling hebben de grootste invloed op de tevredenheid over de woning in zijn geheel. Bewoners zijn relatief positief over de indeling van de woning. De waardering voor de bescherming tegen kou is verbeterd ten opzichte van 2022.

De waardering voor de staat van het onderhoud is gelijk gebleven vergeleken met 2022. De gehorigheid van de woning is beter beoordeeld dan in eerdere jaren en scoort nu een 5,9, tegenover een 5,7 in 2022 en een 5,5 in 2020.

Beoordeling woongebouw

Naast de woning zelf is ook gevraagd naar de beoordeling van het woongebouw. Bewoners geven het woongebouw in zijn geheel een 6,6. Van alle onderdelen wordt de uitstraling van het woongebouw het best beoordeeld. De netheid en inbraakveiligheid van trappenhuizen en andere gemeenschappelijke ruimten blijven achter. Vergeleken met 2020 zijn bewoners tevredener over de veiligheid van bergruimten garageboxen en gangen en de onderhoudsstaat van het trappenhuis.

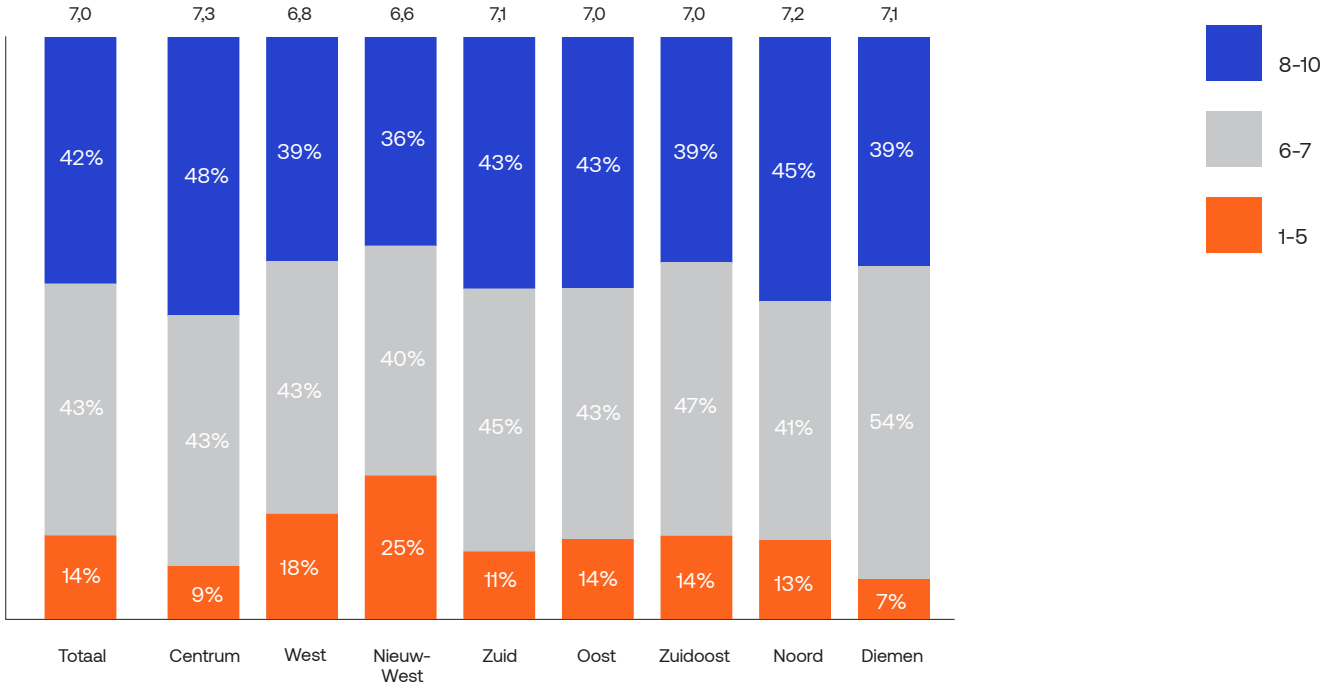
Verbeteren aan de woning

Bewoners willen het liefst de badkamer, toilet en/of douche en de geluidsisolatie tussen de woningen laten aanpakken (34%). Isolatie tegen kou en bescherming tegen hitteoverlast/ verkoelende ventilatie komen op de derde en vierde plek (31% vs. 30%); Isolatie tegen kou is weer gedaald ten opzichte van 2022 (27% in 2020; 34% in 2022; 31% in 2024,). Aanpakken van schimmel wordt in 2024 vaker als het verbeter- punt genoemd dan in 2022 (17% in 2022; 20% in 2024).

> “Bewoners zijn in 2024 tevredener over de bescherming tegen kou en de gehorigheid van de woning dan in voorgaande jaren.”

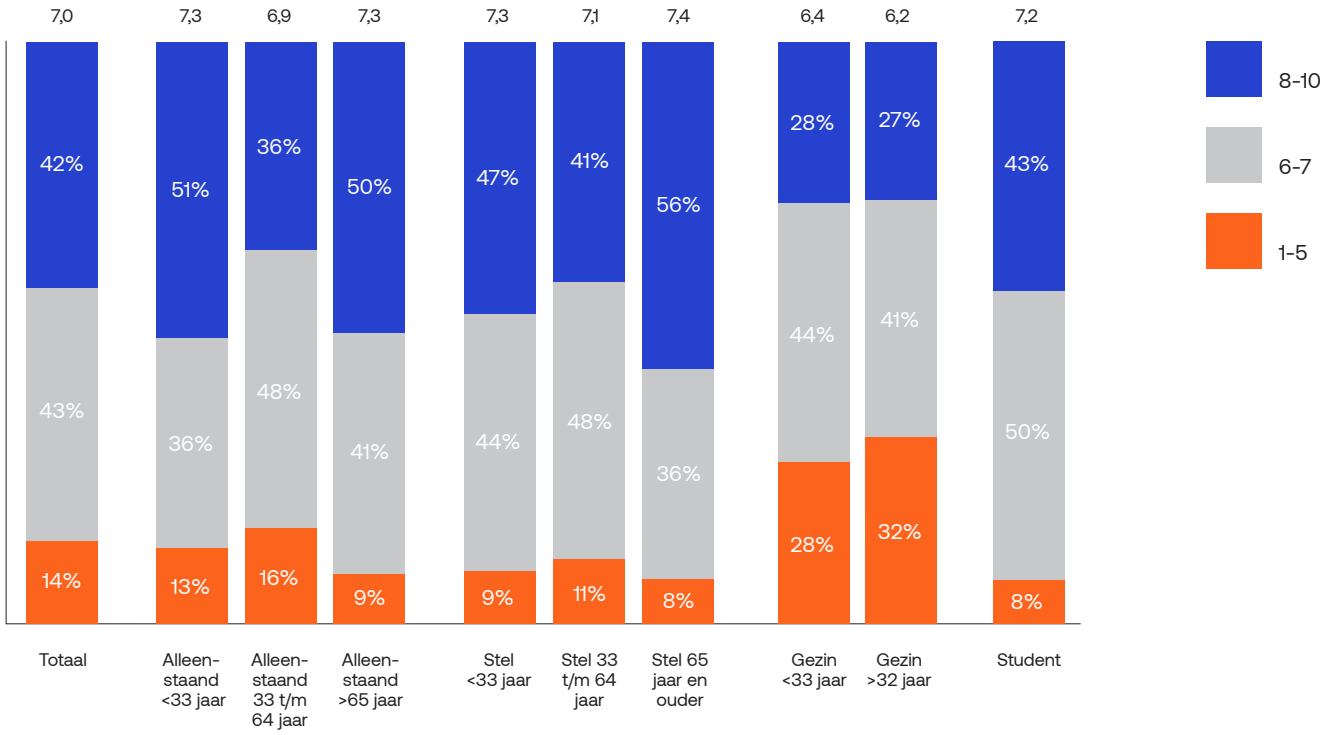
Beoordeling woning in geheel

Rapportcijfer per stadsdeel



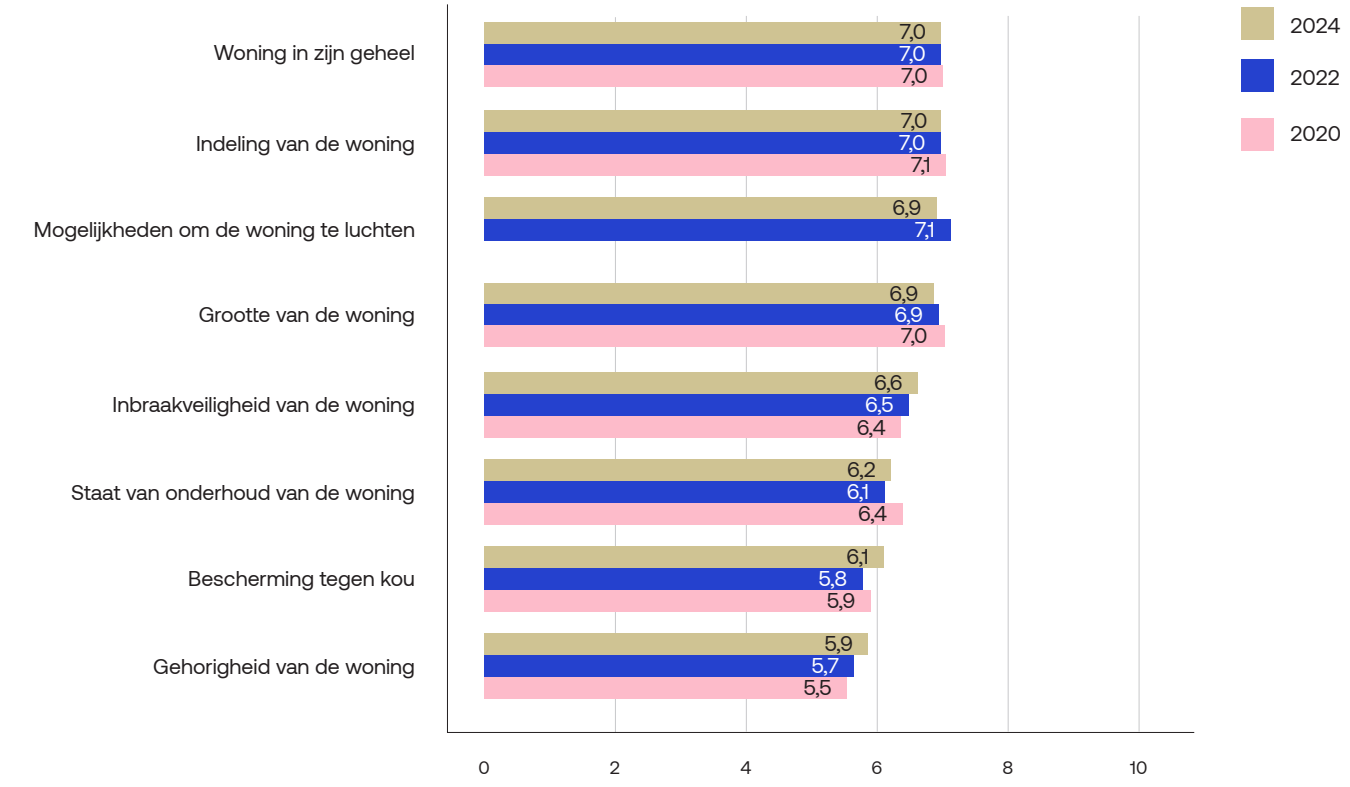
Beoordeling woning in geheel

Rapportcijfer per huishoudtype



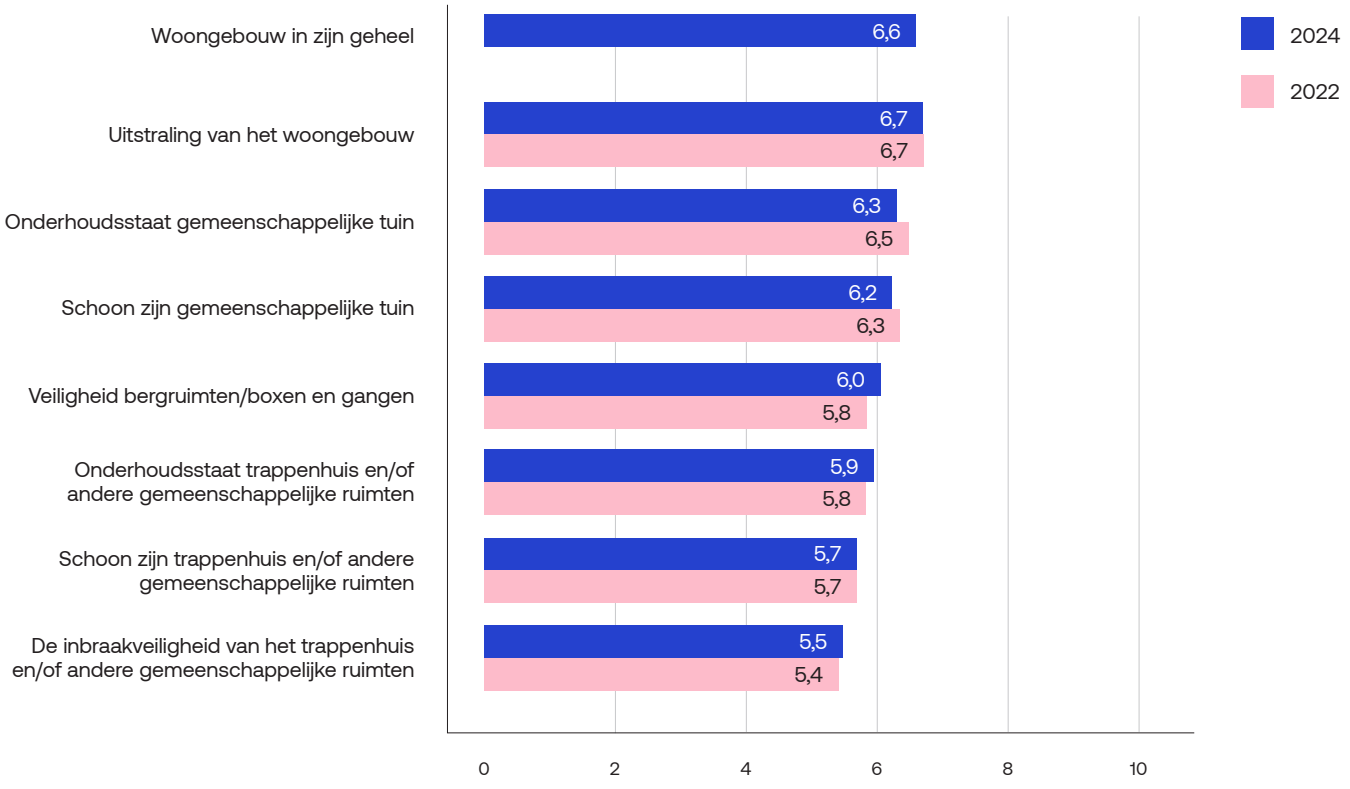
Beoordeling woning

Rapportcijfer per onderdeel



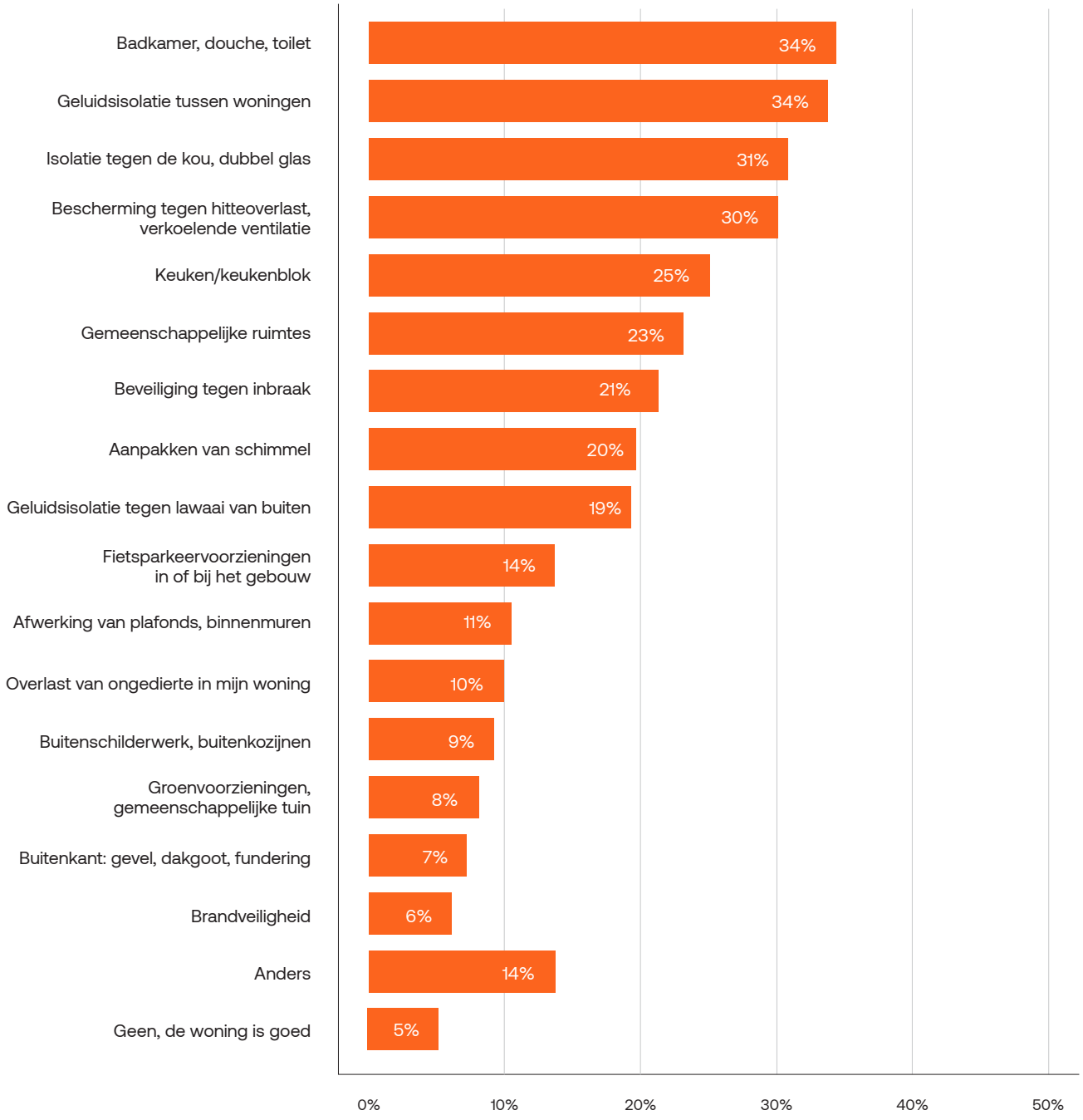
Beoordeling woongebouw

Rapportcijfer per onderdeel



Verbeteringen aan de woning

Percentage dat onderdeel wil laten verbeteren



2

Wat vinden onze bewoners van de grootte van hun woning?

Het is belangrijk dat een woning past bij de huishoudsamenstelling. Niet te groot en vooral niet te klein, want dit is van redelijk grote invloed op de beoordeling van de woonsituatie.

Passendheid in 2024

Van al onze bewoners vindt 48% hun woning precies passend. Dit is minder dan in 2022 (50%). Eén op de tien bewoners vindt dat ze (te) groot wonen (10%). Het aandeel bewoners dat zegt klein maar passend te wonen is toegenomen van 24% in 2020 naar 29% in 2024. Dit jaar zijn voor het eerst ook de bewoners van onzelfstandige woningen en studenten meegenomen in het onderzoek. Als we deze groep buiten beschouwing laten dan zien we dat het aandeel bewoners dat de woning passend (50%) of klein maar passend vindt (24%) gelijk is gebleven aan de percentages in 2022 en 2020. Wel is het aandeel bewoners dat de woning te klein vindt toegenomen van 13% in 2020 naar 15% in 2024. Deze toename komt vooral door jongeren die hun woning nu vaker te klein vinden dan in 2020.

Passendheid per huishoudtype

Senioren vinden de grootte van hun woning het vaakst passend. Studenten vinden hun woning het minst vaak passend in strikte zin: meer dan de helft vindt hun woning klein maar passend (57%). Gezinnen vinden hun woning het vaakst te klein.

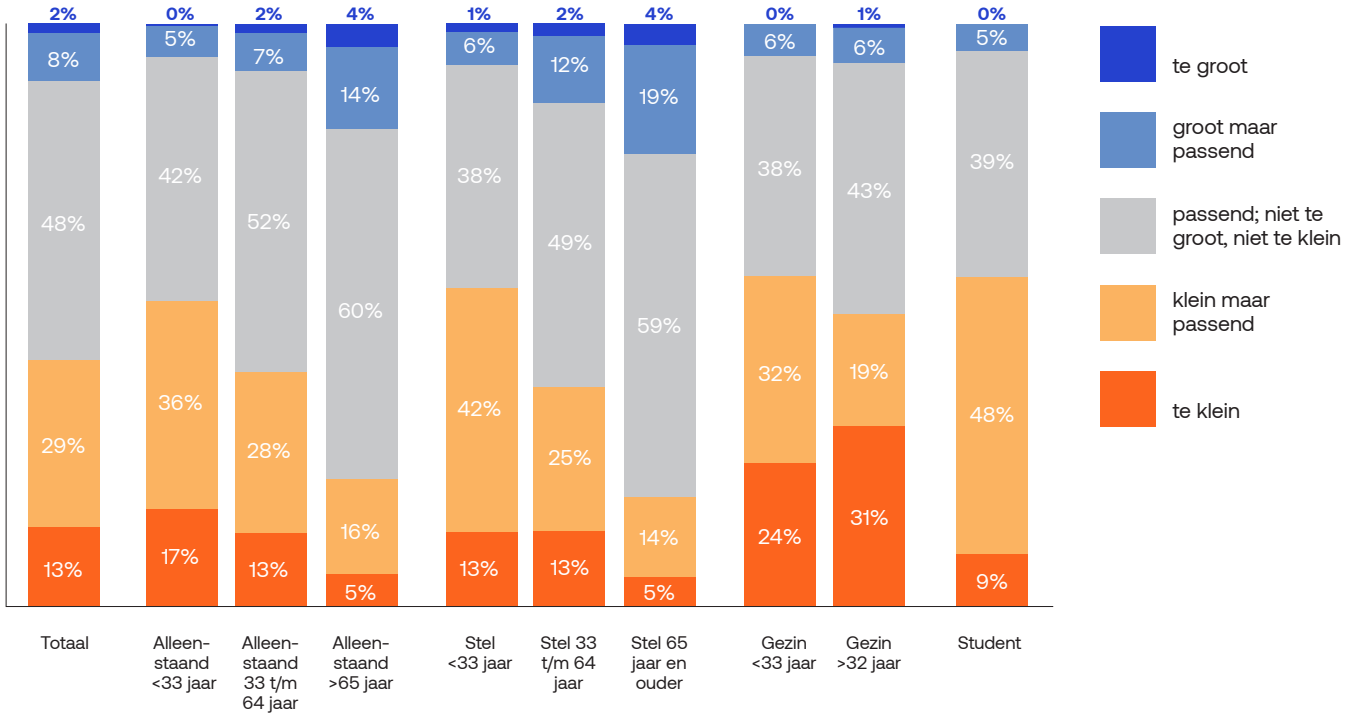
Passendheid per stadsdeel

Bewoners in stadsdeel Zuidoost vinden hun woning het vaakst passend (57%), 15% vindt de woning zelfs groot, maar passend en 4% te groot. In Diemen vinden bewoners de woning het vaakst te klein, maar passend, 42%.
In stadsdelen Nieuw-West, West en Noord vinden bewoners de woning het vaakst te klein vergeleken met andere stadsdelen.

“Vooral gezinnen ervaren relatief vaak dat hun woning onvoldoende ruimte biedt.”

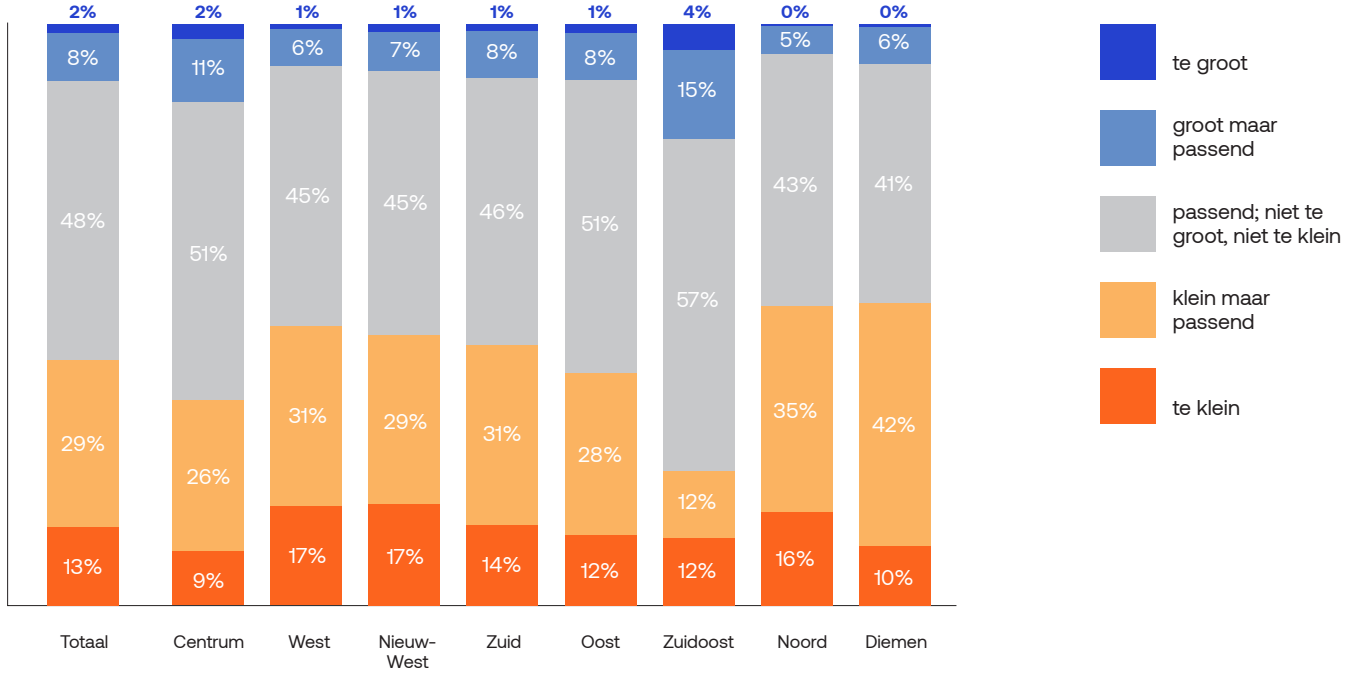
Passendheid woning

Percentages per huishoudtype



Passendheid woning

Percentages per gebied



3

Wat vinden onze bewoners van hun buurt?

Bewoners van Lieven de Key zijn in 2024 tevredener over hun buurt dan in 2022. Bewoners geven hun buurt nu een 7,5, in 2022 was dit nog een 7,4 en in 2020 een 7,3. Bijna drie op de vijf bewoners (57%) van Lieven de Key geeft haar buurt een 8 of hoger.

Beoordeling per buurt en huishouden

De best beoordeelde buurt waar Lieven de Key woningen verhuurt is nog steeds de Buyskadebuurt (8,9). Geen van de buurten waar Lieven de Key woningen verhuurt krijgt een onvoldoende. De Kleiner Wereld wordt net als in 2022 het minst goed beoordeeld (6,0), maar de tevredenheid over deze buurt is wel gestegen vergeleken met 2022 (5,6). De meeste huishoudtypen beoordelen hun buurt vergelijkbaar, maar gezinnen zijn duidelijk minder tevreden.

Thuisvoelen, omgang en betrokkenheid in de buurt

Je thuis voelen in een buurt heeft de sterkste impact op de tevredenheid met de buurt. Daarnaast is de omgang tussen verschillende groepen en de betrokkenheid in de buurt ook van invloed op de totale tevredenheid. Het thuisgevoel en de omgang tussen groepen zijn stabiel gebleven in buurten waar Lieven de Key bezit heeft. In de Borger buurt voelen bewoners zich het meeste thuis (8,9) en in Osdorp-Zuidoost het minste (5,9). De betrokkenheid van bewoners zelf bij de buurt is lager in 2024 (6,3) dan in 2020 (6,5). Senioren (7,0) voelen zich het meest betrokken bij de buurt, studenten het minst (5,3).

Netheid en veiligheid in de buurt

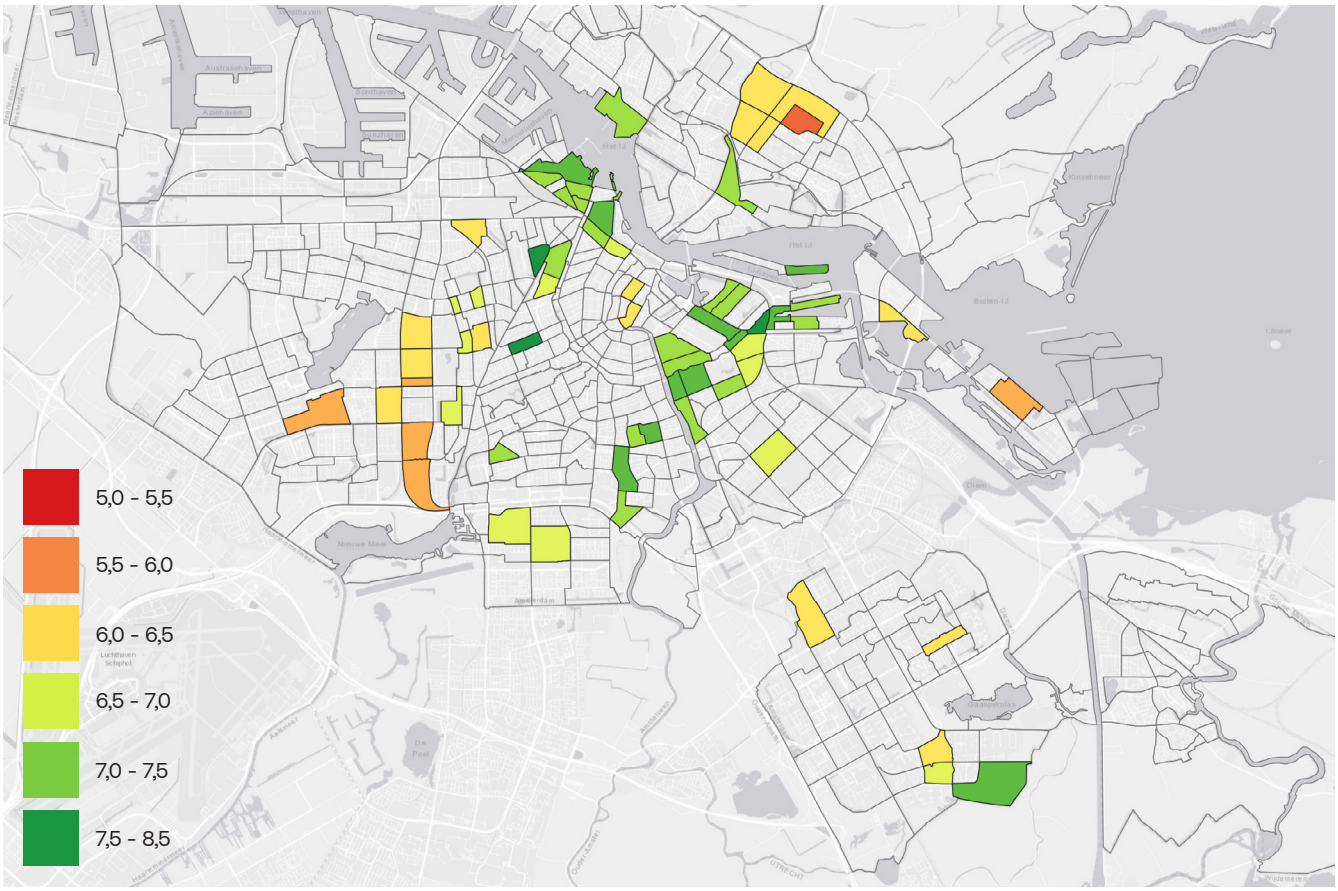
Net als voorgaande jaren wordt de veiligheid overdag het best beoordeeld. Over het schoon zijn en de netheid van de buurt zijn bewoners, net als voorgaande jaren, het minst tevreden. De veiligheid ‘s avonds is stabiel gebleven. Vergeleken met 2022 (6,5) is de tevredenheid over het onderhoud van de groenvoorziening verbeterd met een 6,6, maar nog steeds lager dan in 2020 (6,7).

Aanbod van voorzieningen in de buurt

Het aanbod van voorzieningen in de buurt heeft een relatief kleine invloed op de tevredenheid over de buurt. De voorzieningen in de buurt worden allemaal met een voldoende beoordeeld. Bewoners zijn het meest tevreden over basisscholen (9,1) en het openbaar vervoer (8,1). Bewoners zijn het minst tevreden over fietsparkeervoorzieningen (6,8), al is dit toegenomen ten opzichte van 2020 (6,5) en 2022 (6,7). Ook het aanbod van groenvoor-zieningen wordt in 2024 beter beoordeeld en stijgt van een 7,0 in 2020 naar een 7,3. Hetzelfde geldt voor het aanbod van winkels, dat stijgt van een 7,4 naar een 7,6. In 2024 is ook gevraagd naar de tevredenheid over buurthuizen/wijkcentra; bewoners geven dit een 7,9.

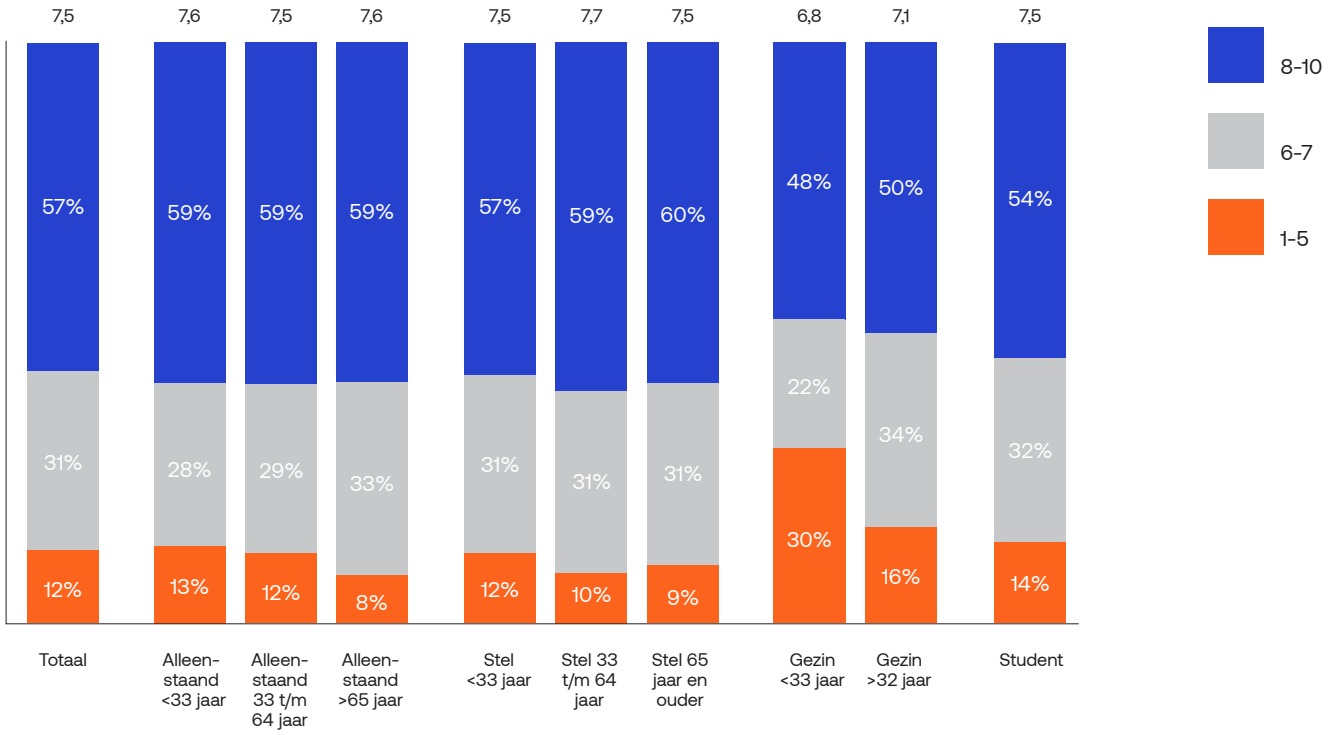
Beoordeling van de buurt

Rapportcijfer per buurt



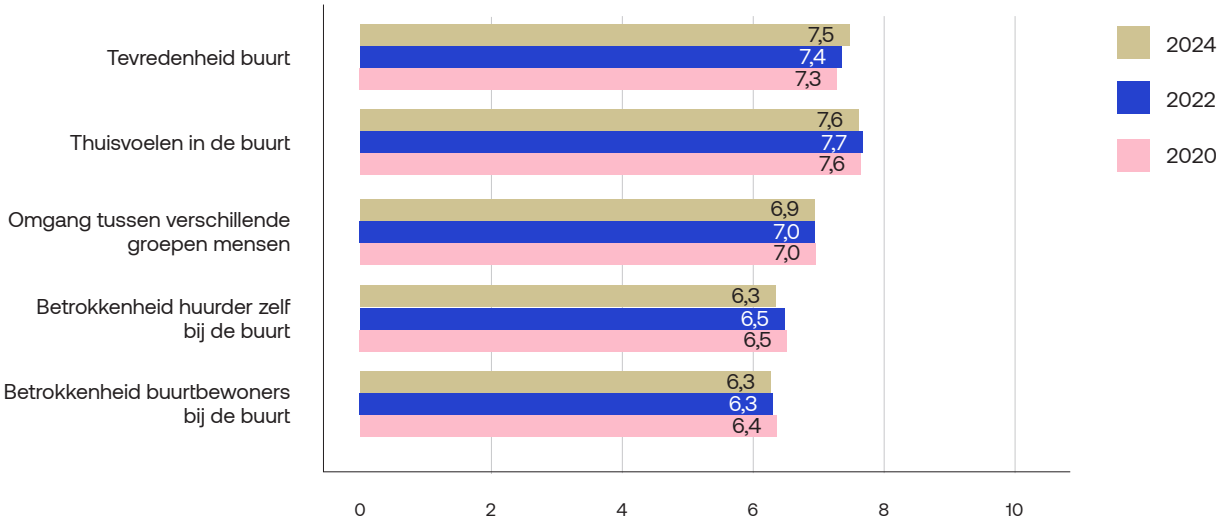
Beoordeling van de buurt

Rapportcijfer per huishoudtype



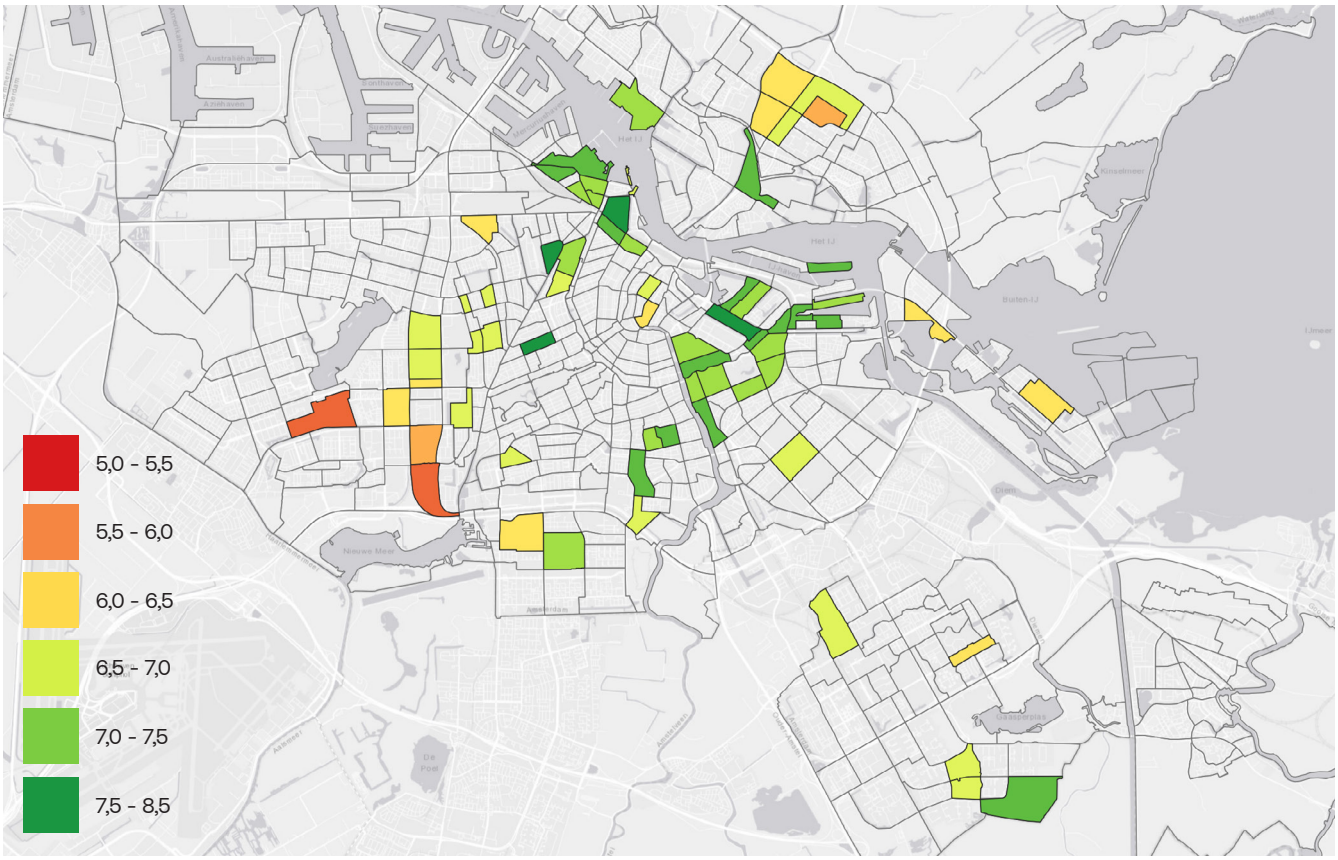
Thuisvoelen, omgang en betrokkenheid

Rapportcijfer per onderdeel



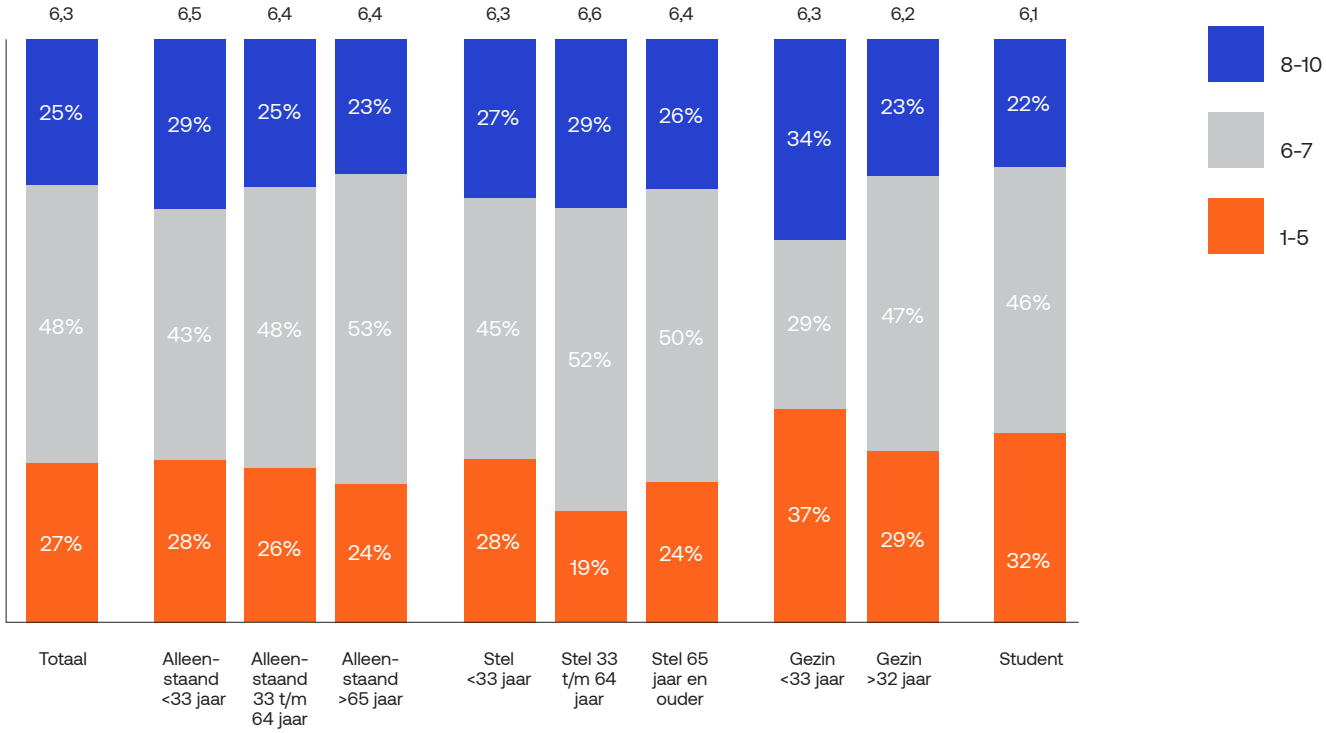
Thuisvoelen in de buurt

Rapportcijfer per buurt



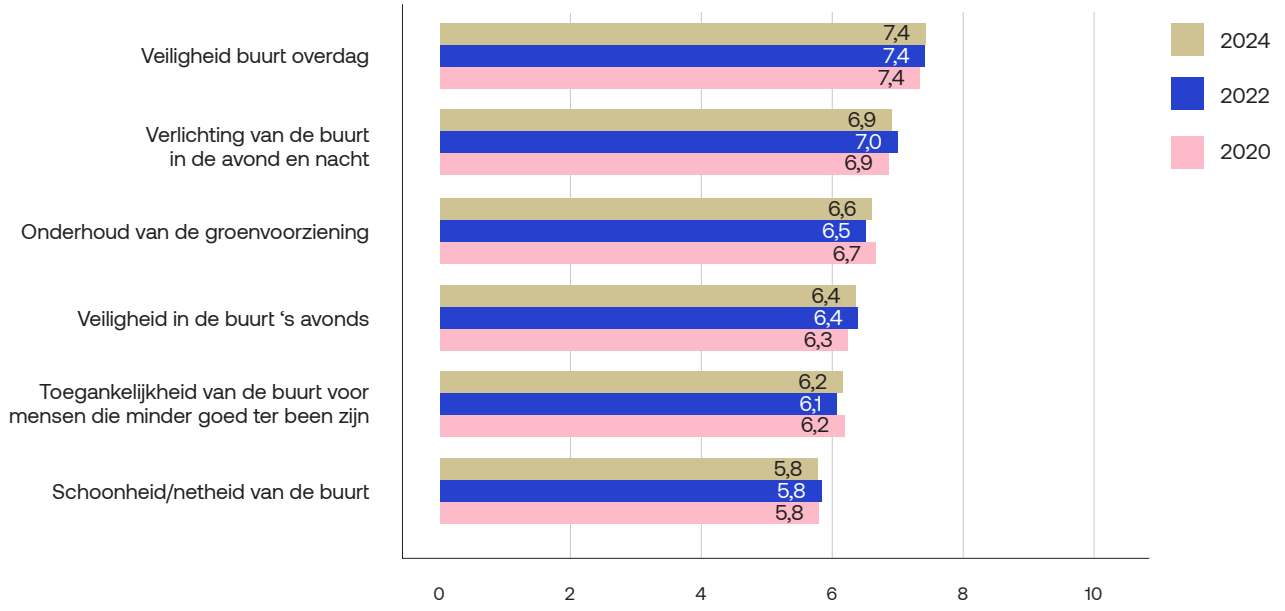
Betrokkenheid bewoner zelf bij buurt

Rapportcijfer per huishoudtype



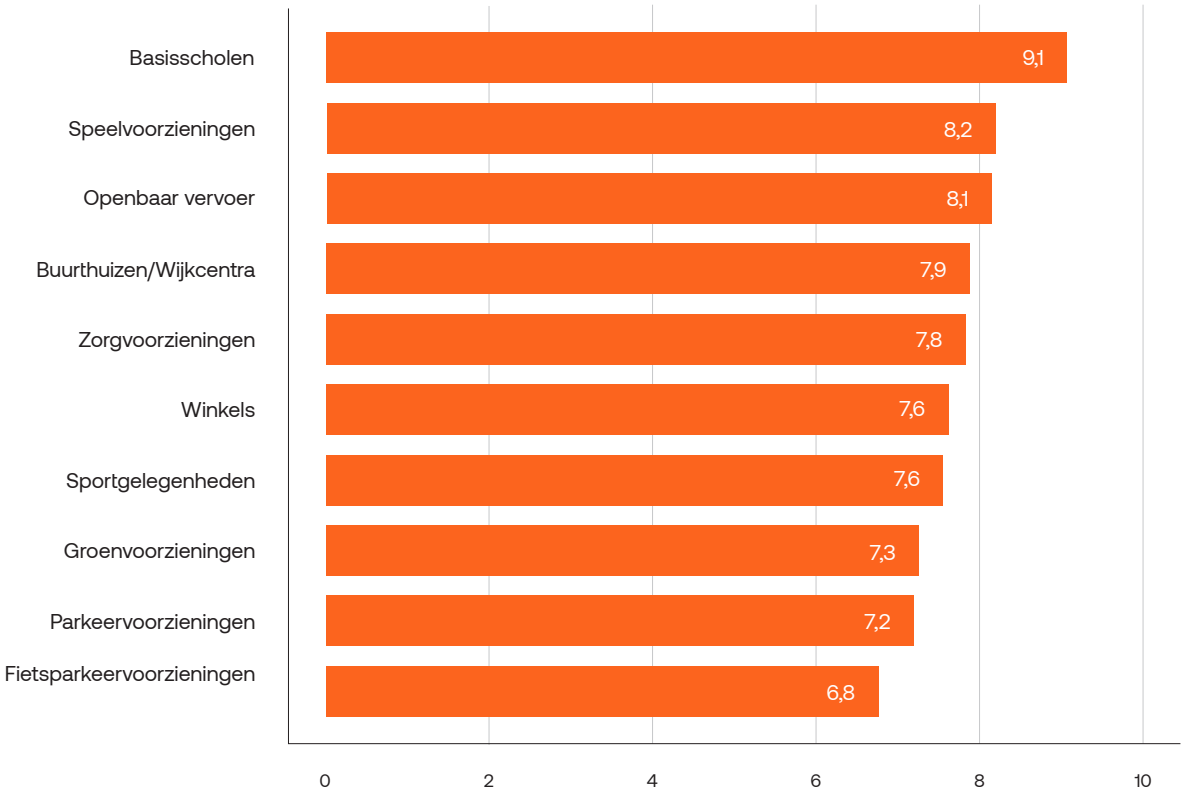
Beoordeling netheid en veiligheid in de buurt

Rapportcijfer per onderdeel



Aanbod van voorzieningen in de buurt

Rapportcijfer per onderdeel



Overlast

Als bewoners in het algemeen wordt gevraagd of zij overlast ervaren dan beoordelen zij dit met een 6,4. Bewoners ervaren in 2024 minder overlast van buren en van criminaliteit dan in 2022. Overlast van buren scoort het laagst op overlast (d.w.z. minste overlast), met een 7,0. Bewoners ervaren de meeste overlast door vervuiling (5,8), meer dan in 2022 (5,9). Over het algemeen geldt dat senioren de minste overlast ervaren en gezinnen de meeste overlast. Alleen voor overlast door vervuiling gaat dit niet helemaal op. Daar ervaren jongeren minder overlast door.

Inzet voor leefbaarheid en aanwezigheid van Lieven de Key in de buurt

Er is nog genoeg ruimte voor verbetering als het gaat om inzet voor leefbaarheid en aanwezigheid in de buurt van Lieven de Key, De inzet van Lieven de Key voor leefbaarheid beoordelen bewoners met een 5,6 en is gedaald ten opzichte van 2022, (5,7). In Diemen en stadsdeel Noord is men het meest tevreden hierover. In stadsdelen West en Nieuw-West zijn bewoners het minst tevreden. De aanwezig- heid van Lieven de Key in de buurt krijgt een 5,5 en is gestegen ten opzichte van 2022, 5,3. Ook hierover zijn bewoners in Diemen en stads- deel Noord het meest tevreden en bewoners in stadsdelen West en Zuid zijn het minst tevreden.

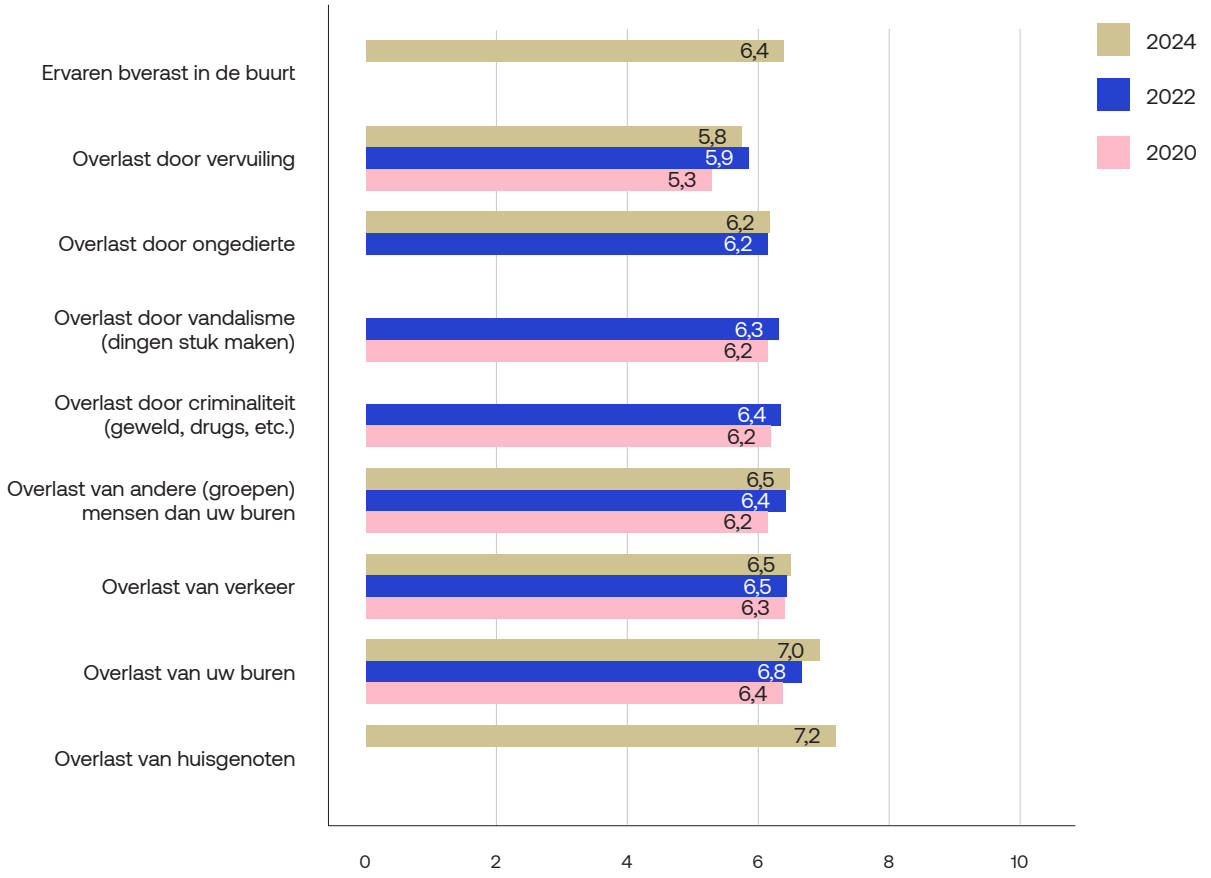
Verwachte buurtontwikkeling

Als we bewoners vragen hoe hun buurt zich heeft ontwikkeld de afgelopen jaren, geeft meer dan een kwart aan dat de buurt (erg) achteruit is gegaan. Tegelijk zegt ruim een kwart dat de buurt (erg) vooruit is gegaan. Tussen de stadsdelen zijn duidelijke verschillen zichtbaar: in stadsdelen West en Noord zien bewoners de meeste positieve ontwikkelingen, terwijl bewoners in stadsdelen Zuidoost, Nieuw-West en Centrum relatief vaker achteruitgang ervaren.

> “Bewoners ervaren in 2024 minder overlast van buren en van criminaliteit dan in 2022.”

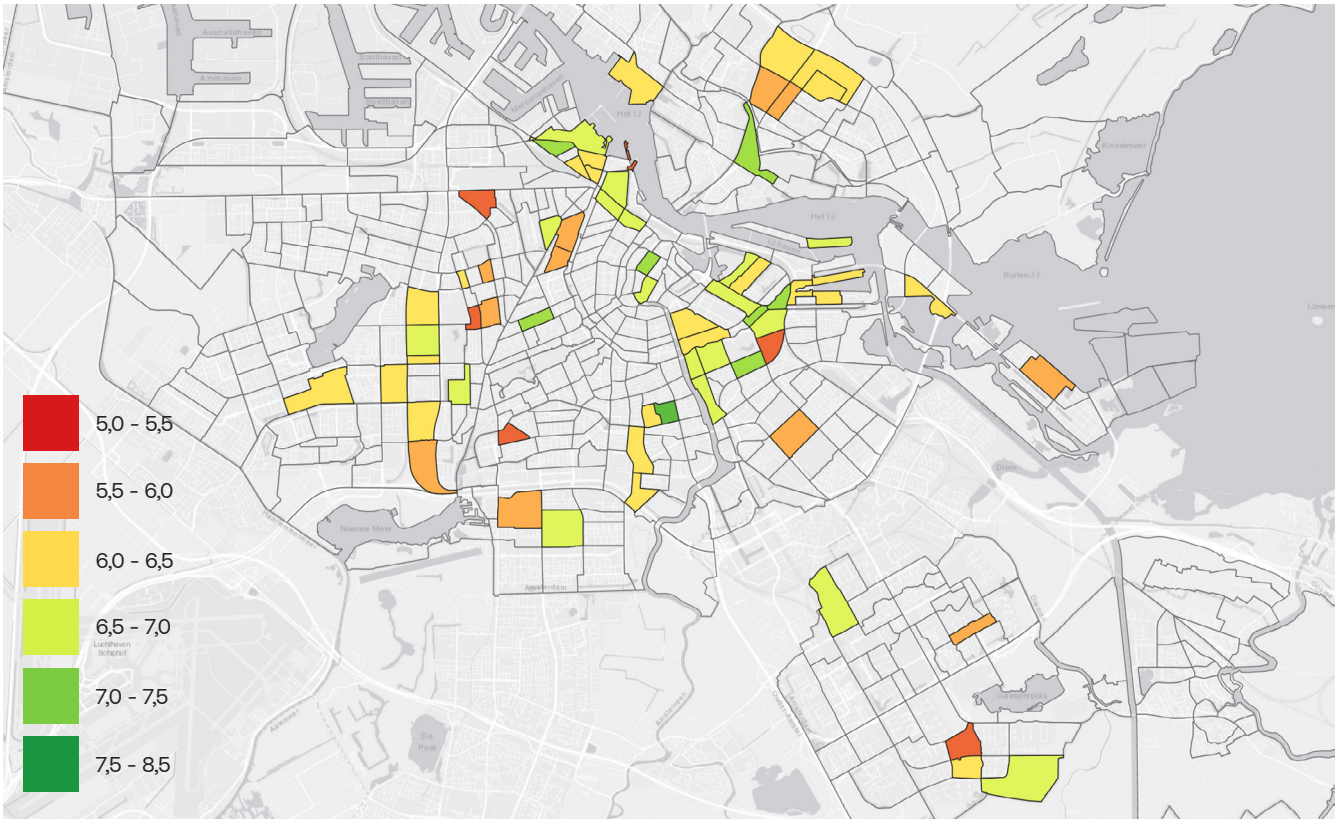
Overlast

Rapportcijfer per onderdeel



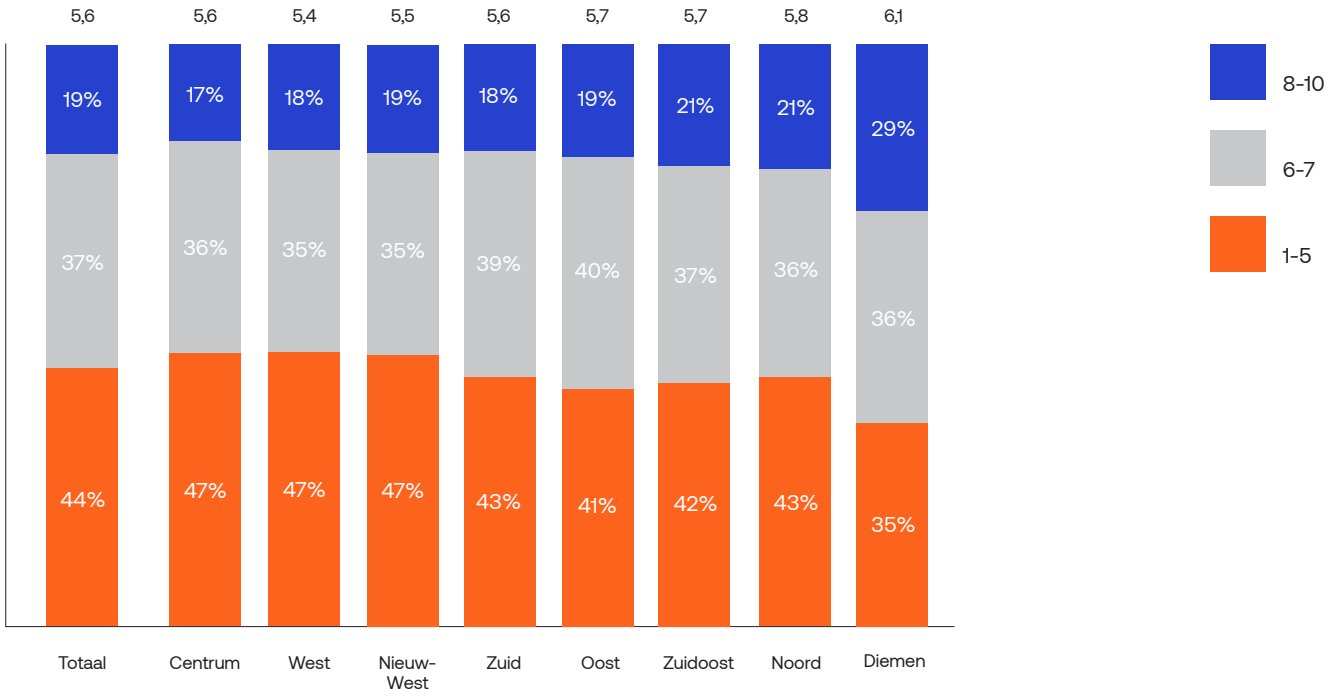
Overlast van buren

Rapportcijfer per buurt



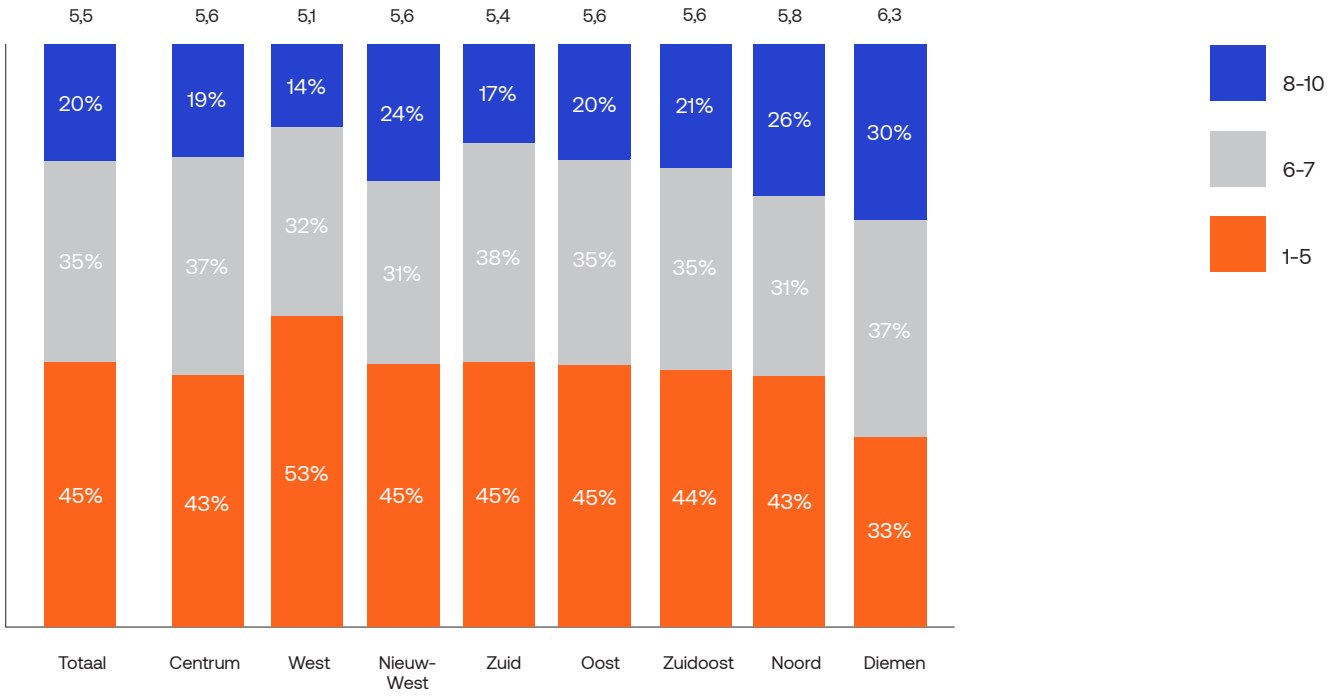
Inzet leefbaarheid Lieven de Key in de buurt

Rapportcijfer per gebied



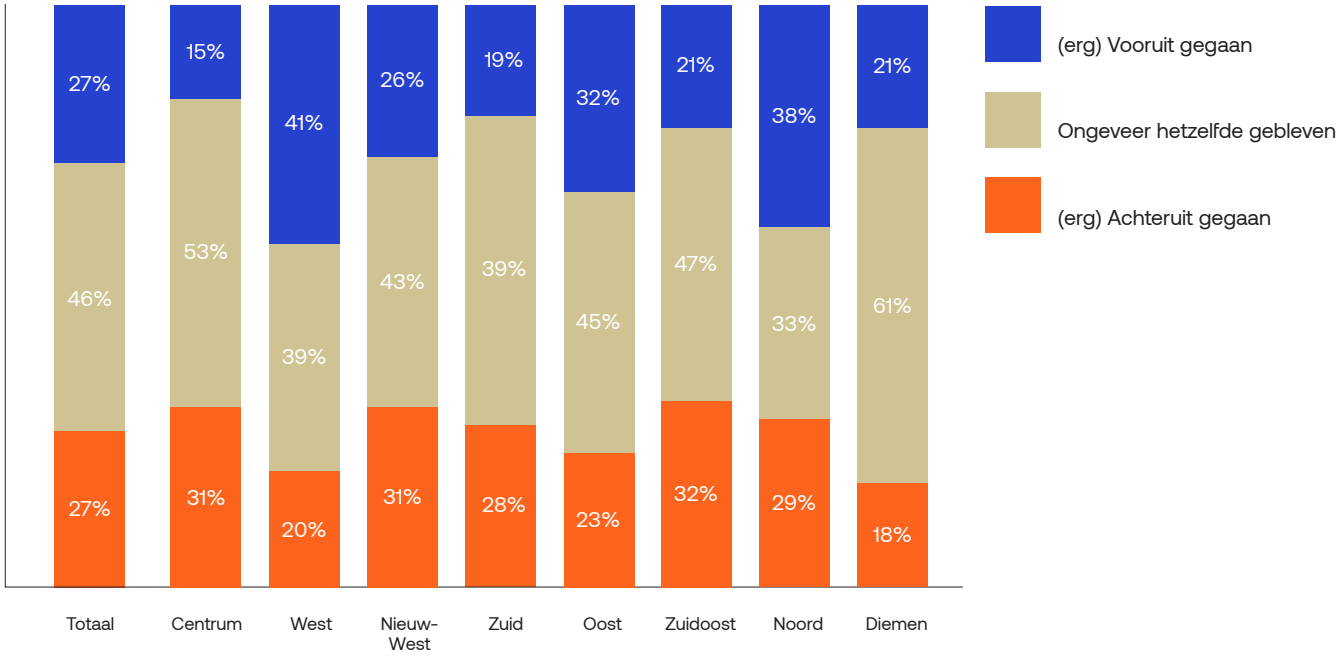
Aanwezigheid Lieven de Key in de buurt

Rapportcijfer per gebied



Ontwikkeling van de buurt

Aandeel per gebied



4

Wat vinden onze bewoners van de betaalbaarheid van hun woning en energierekening?

We streven ernaar om alle bewoners een huur te bieden die past bij het inkomen. In het bewonersonderzoek is gevraagd naar de mening van onze bewoners over de huurprijs en energielasten in verhouding tot hun inkomen.

Betaalbaarheid

In 2024 is het aandeel bewoners dat de hoogte van de huur precies goed vindt ten opzichte van hun inkomen gestegen van 35% in 2022 naar 37%. Daarnaast is het aandeel bewoners dat de huur te hoog vindt gedaald van 29% in 2022 naar 26% in 2024. Studenten vinden de huur het minst vaak te hoog (15%). Gezinnen vinden de huur het vaakst te hoog (43%).

Energielasten

In 2024 vinden bewoners de energielasten minder vaak te hoog ten opzichte van hun inkomen dan in 2022. Het aandeel dat aangeeft dat de energielasten te hoog zijn is gedaald van 37% naar 23%. Meer bewoners vinden de energielasten betaalbaar.
Dit percentage steeg van 30% in 2022 naar 40% in 2024. In 2022 werd de hoogte van energielasten door alle groepen vaker als te hoog ervaren dan de huur. Nu wordt de hoogte van de huur vaker als te hoog ervaren dan de energielasten, al zijn deze verschillen klein. In stadsdelen Zuidoost en Nieuw-West worden zowel de hoogte van de huur als de hoogte van de energielasten het vaakst als te hoog ervaren. In stadsdeel Noord vindt men met name de huur te hoog, maar de energielasten worden minder vaak als te hoog ervaren.

Rondkomen

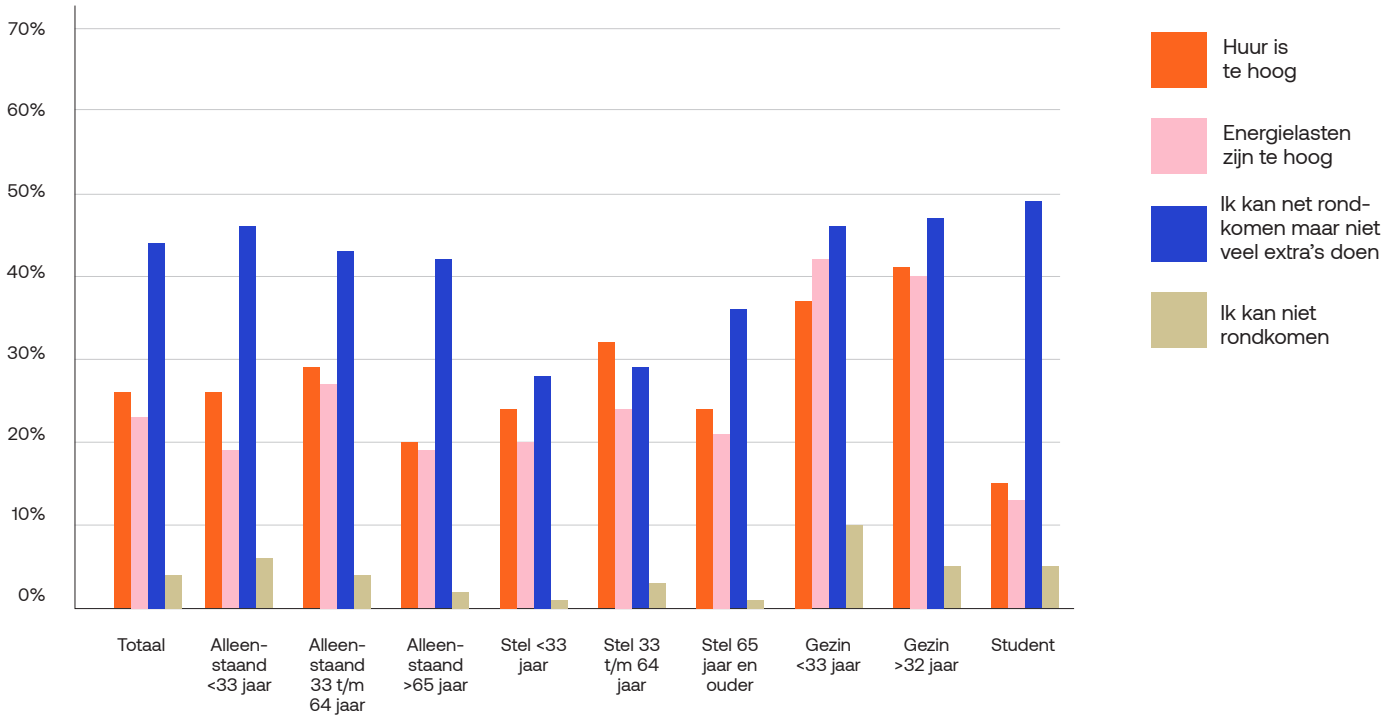
De mogelijkheden van bewoners van Lieven de Key om rond te kunnen komen heeft zich de afgelopen twee jaar positief ontwikkeld. Van de bewoners geeft 44% aan rond te kunnen komen maar niet veel extra's te kunnen doen. Dit was in 2022 nog 51%. Van de bewoners van Lieven de Key zegt 4% niet te kunnen rondkomen. Dit was in 2022 nog 7%. Ook als we studenten en bewoners van onzelfstandige eenheden buiten beschouwing laten is dezelfde verbetering in mogelijkheden om rond te komen te zien.

Studenten, gezinnen met kinderen en alleenstaande jongeren geven het vaakst aan moeite te hebben met rondkomen. Bewoners van Diemen en stadsdelen Noord en Nieuw-West geven aan de meeste moeite te hebben met rondkomen.

> "De zorgen over energielasten zijn afgenomen, maar voor een aanzienlijke groep bewoners blijft betaalbaarheid onder druk staan."

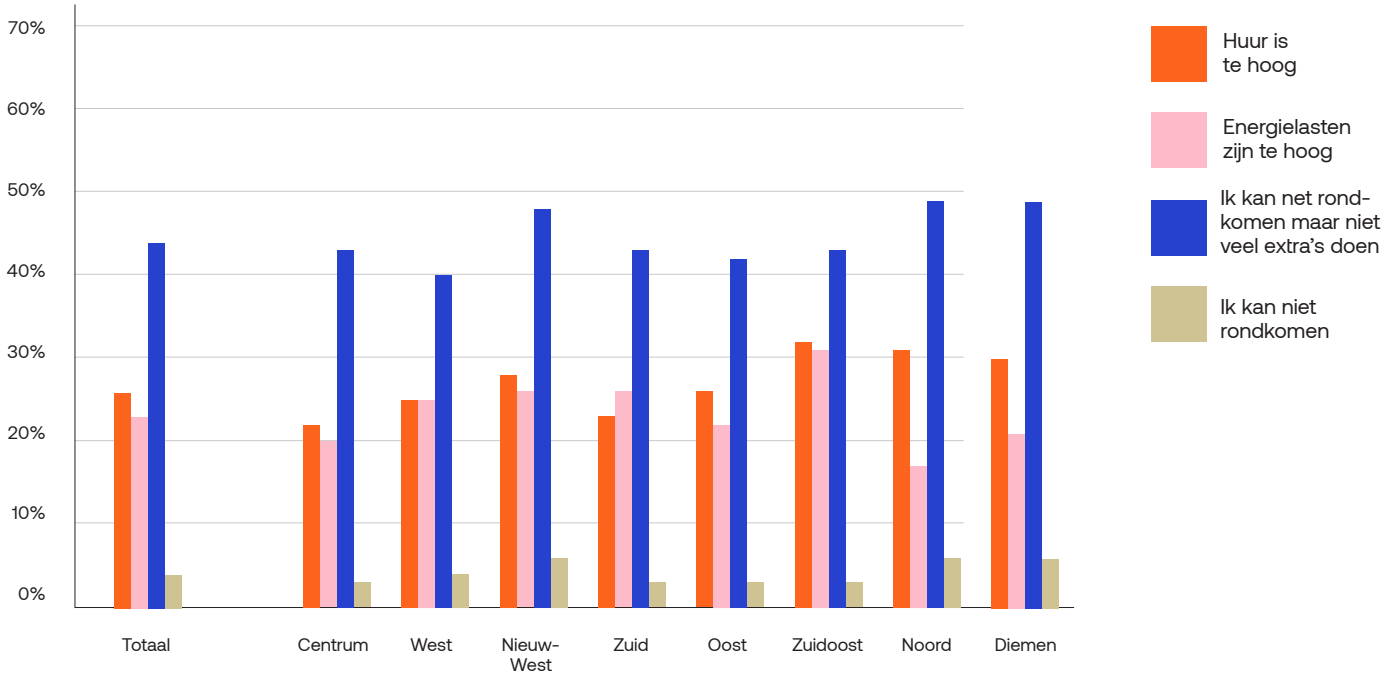
Hoogte huur en energierekening ten op zichte van het inkomen

Percentage per huishoudtype



Hoogte huur en energierekening ten op zichte van het inkomen

Percentage per gebied



5

Willen onze bewoners blijven of verhuizen?

Drie op de tien bewoners wil of moet de komende twee jaar verhuizen. Dat aandeel is sinds 2020 gestegen van 28% naar 31% in 2024.

Verhuisredenen

Groter willen wonen is de grootste reden om te verhuizen (42%). Verder staan mooier/beter wonen (30%) en het willen van een (grotere) tuin of balkon (22%) in de top 3 redenen om te verhuizen. Samenwonen, het aflopen van het huurcontract en weg willen uit de drukte worden vaker als reden genoemd dan in 2022. Last hebben van buren, het willen van een (grotere) tuin of balkon en dat de woning te duur is worden minder vaak als reden genoemd dan in 2022. Bij alle groepen, behalve de senioren (65+ jaar), is groter wonen de belangrijkste reden. Bij senioren is het niet meer kunnen of willen traplopen de grootste reden om te verhuizen, 45%.

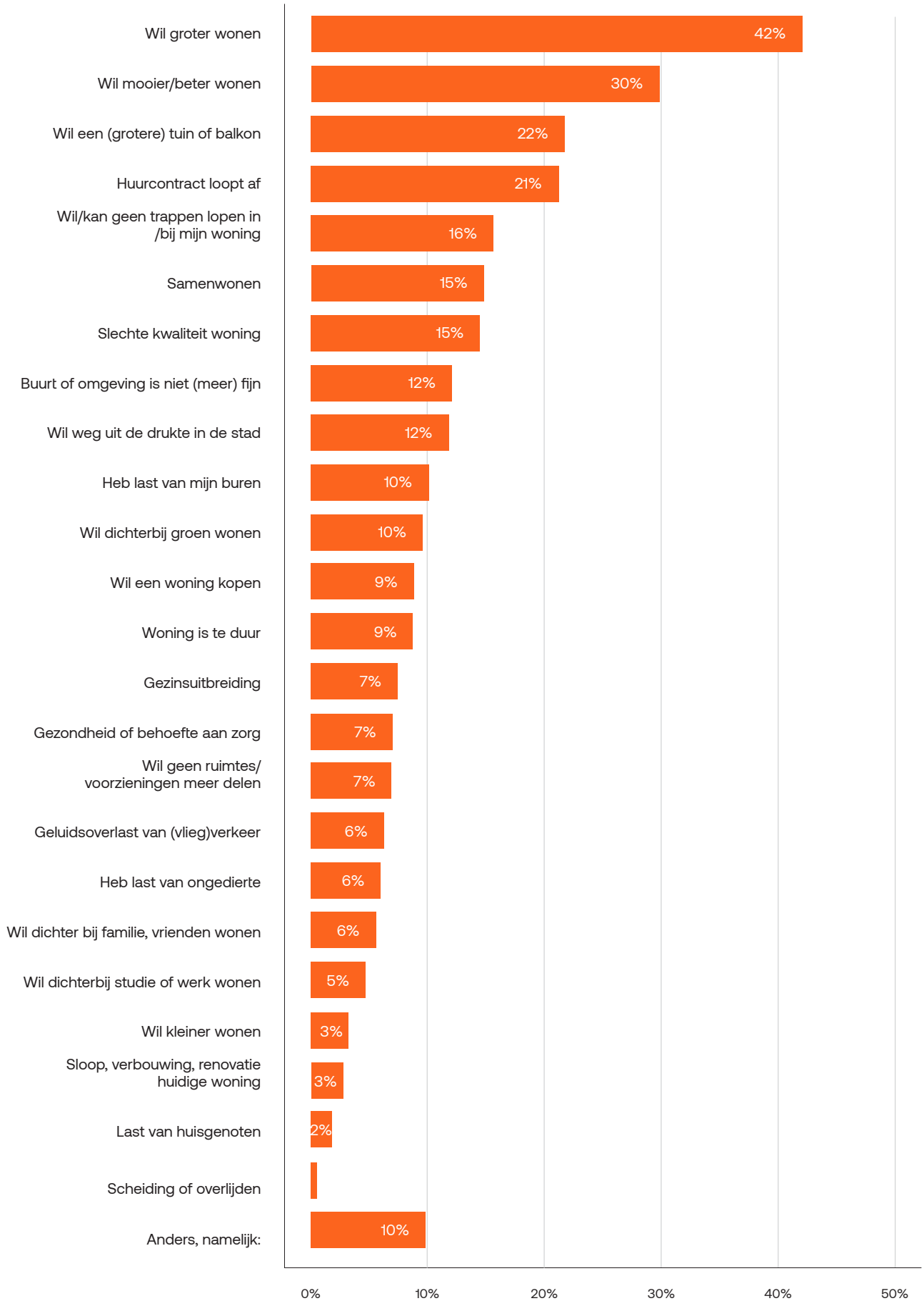
Verhuisredenen per gebied

In stadsdeel Nieuw-West zijn bewoners het meest verhuisgeneigd. In stadsdelen Zuidoost, Zuid en Centrum is die verhuisgeneigdheid het laagst. In stadsdeel Noord is groter willen wonen de meest belangrijke reden om te verhuizen, 59% van de bewoners die verhuisgeneigd zijn geeft dit aan. In stadsdeel Zuidoost staat de buurt of omgeving die niet meer fijn is in de top 3 van redenen om te verhuizen met 21%. In stadsdeel Centrum is het weg willen uit de drukte een top 3 reden om te verhuizen met 19%.

> “De verhuiswens wordt vooral gedreven door behoefte aan meer ruimte.”

Redenen om te verhuizen

Percentage dat wil verhuizen om reden



6

Wat vinden onze bewoners van verduurzaming?

Woning verduurzamen

Het aantal bewoners dat aangeeft hun woning te willen verduurzamen is onveranderd vergeleken met 2022 (67%). Volgens bijna 19% van onze bewoners is hun woning al energiezuinig, in 2022 was dit nog 15%. Slechts 2% van de bewoners wil hun woning niet laten verduurzamen. In 2024 is comfortverbetering de belangrijkste reden om te verduurzamen (31%), gevolgd door kostenbesparing (27%) en milieu (25%). Dit is een verschuiving ten opzichte van 2022, toen kostenbesparing nog de belangrijkste reden was. Onder jongeren is het milieu weer relatief belangrijker geworden als reden. Studenten en jongeren noemen het milieu het vaakst als reden voor het energiezuiniger willen maken van de woning.

Woning van het gas af

De bereidheid om de woning van het gas af te halen is een stuk lager dan de bereidheid om de woning energiezuiniger te laten maken. Van de bewoners geeft 56% aan hiertoe bereid te zijn, 12% wil dit niet. De grootste reden om niet van het gas af te willen is dat bewoners graag op gas willen (blijven) koken; 58% van de mensen die niet van het gas af wil geeft dit als reden aan.

Ervaren hittestress en wateroverlast

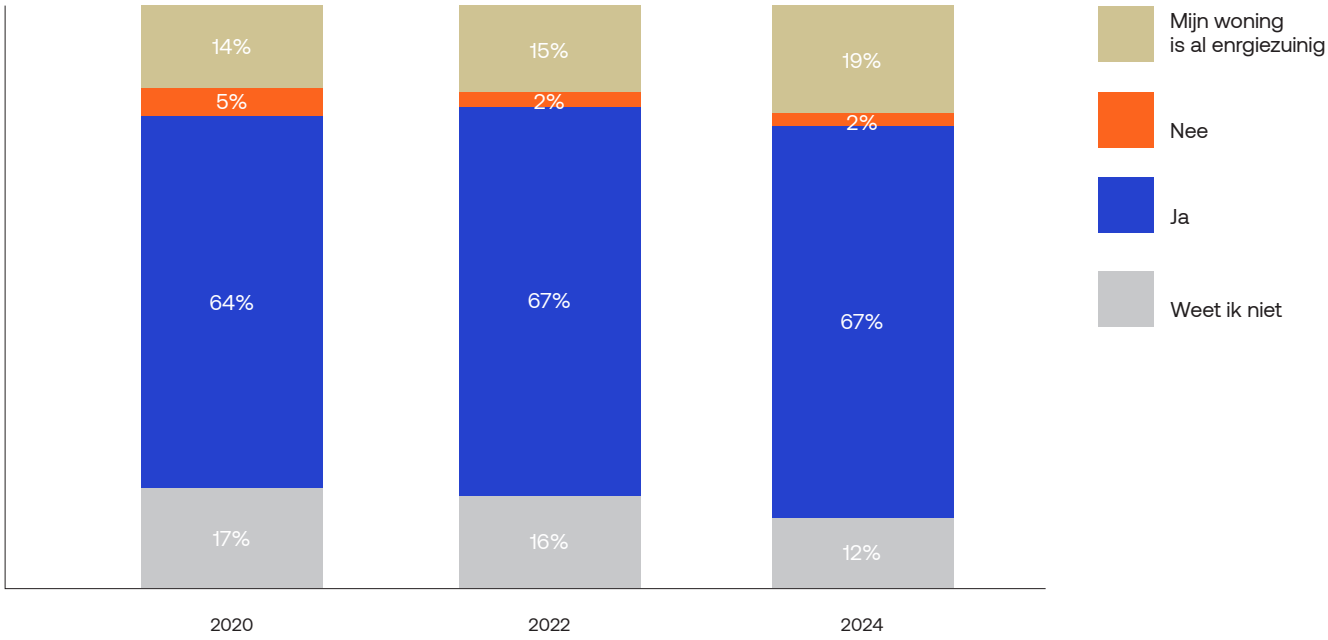
In 2024 zijn er minder bewoners van Lieven de Key die aangeven dat hun woning veel te warm wordt als het buiten warm is (24%) dan in 2022 (26%). En er zijn meer bewoners die aangeven dat de temperatuur in de woning aangenaam is als het buiten warm is (22%) dan in 2022 (20%). Van onze bewoners geeft 44% aan dat het (veel) te warm is in de woning als het buiten warm is.

Meer dan één derde van onze bewoners ervaart een veel of een beetje overlast van water in of rond de woning bij zware regenval.

> “Veel bewoners staan open voor het verduurzamen van hun woning, vooral wanneer dit bijdraagt aan het wooncomfort en lagere energielasten.”

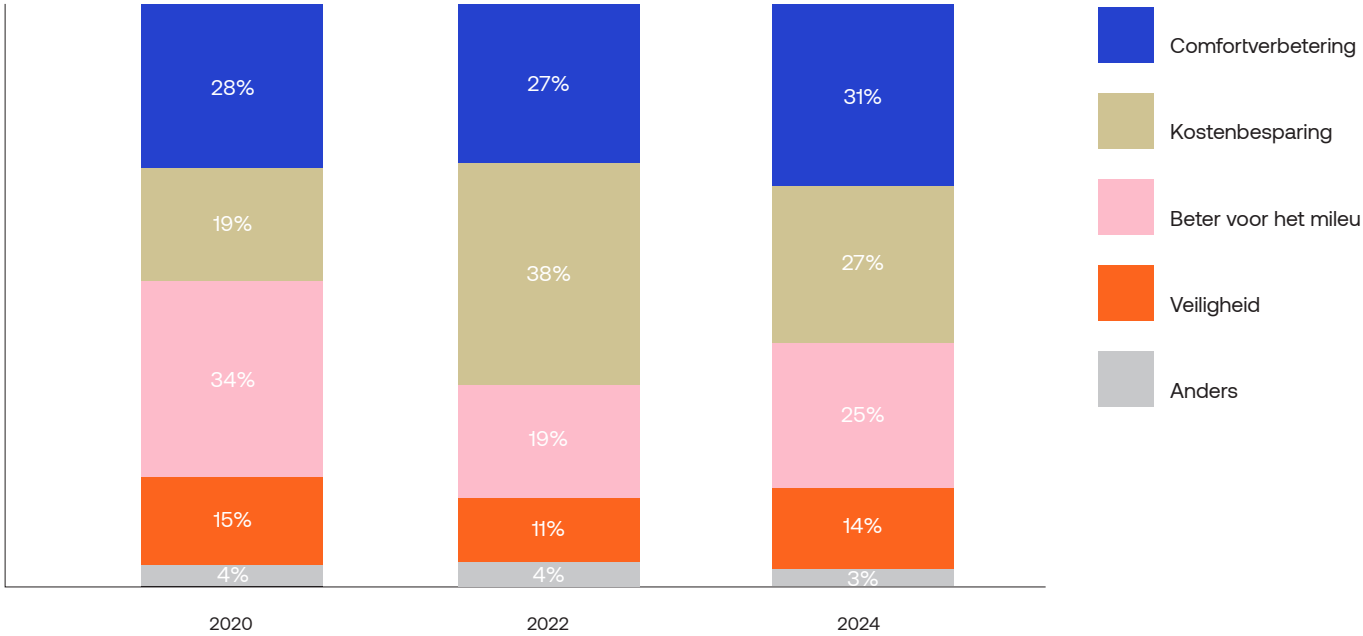
Bereidheid om woning energiezuiniger te laten maken

Percentage per jaar



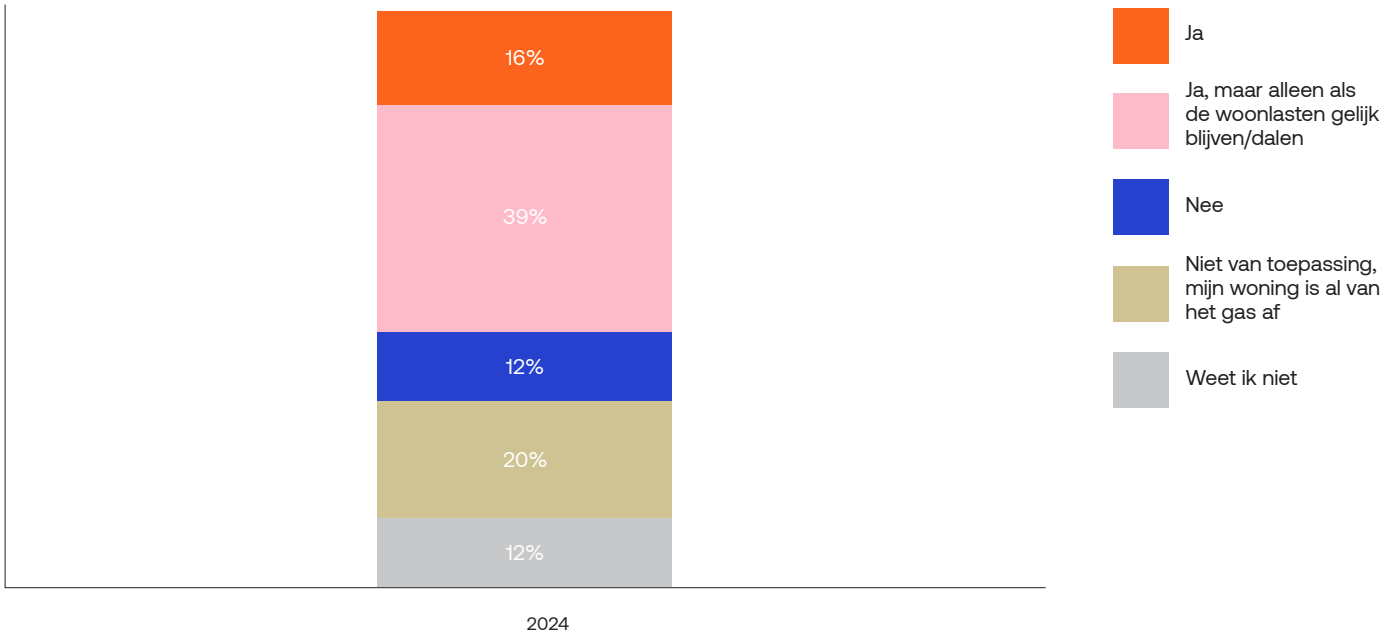
Belangrijkste reden willen verduurzamen woning

Percentage per jaar



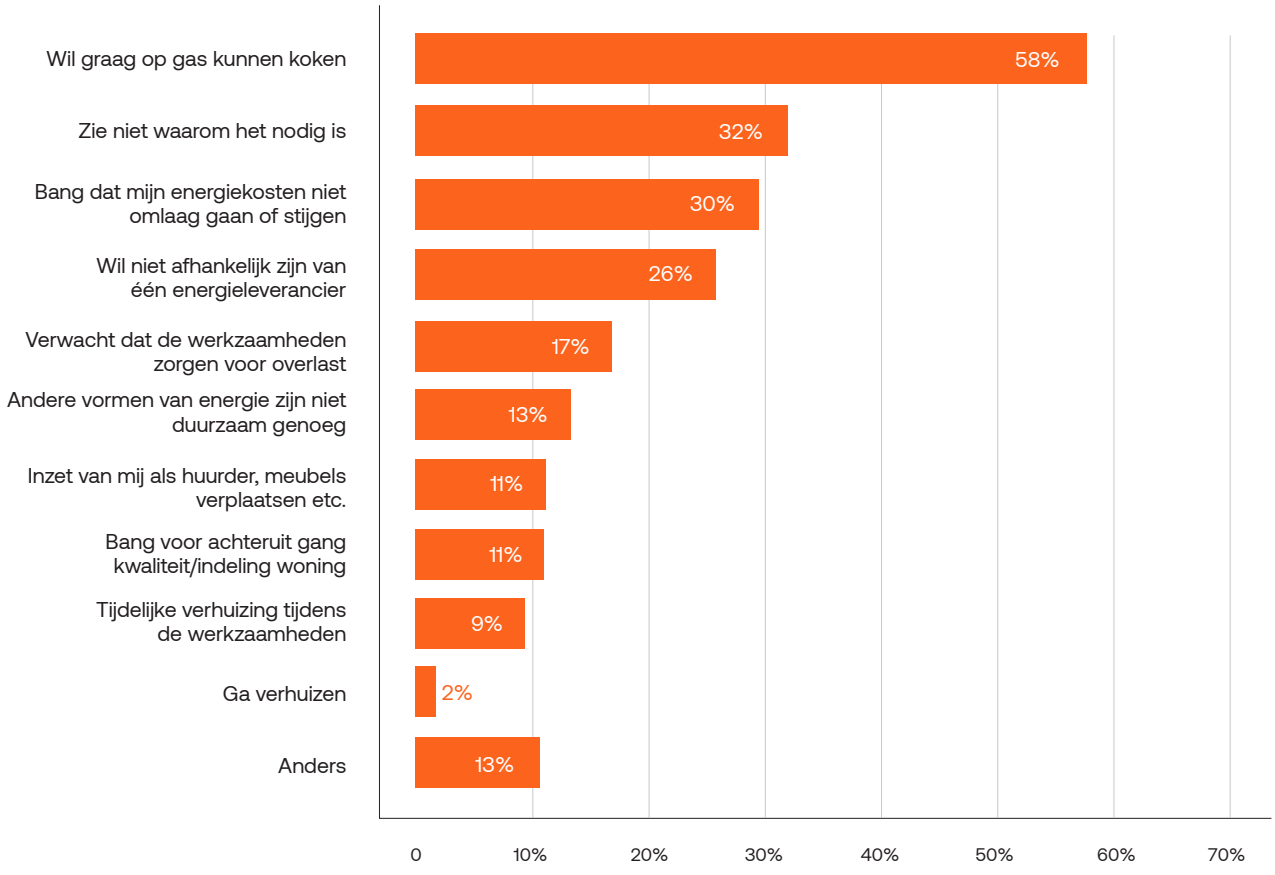
Bereidheid om woning van het gas af te halen

Percentage per jaar



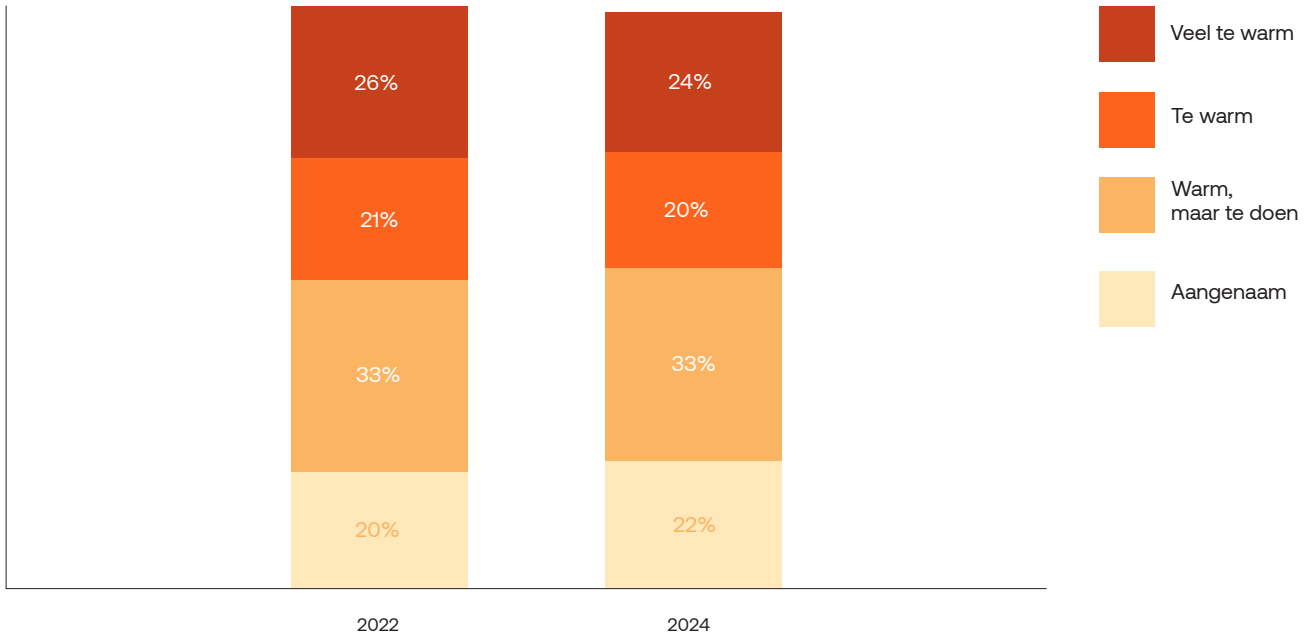
Redenen om woning niet van het gas af te willen halen

Percentage per onderdeel



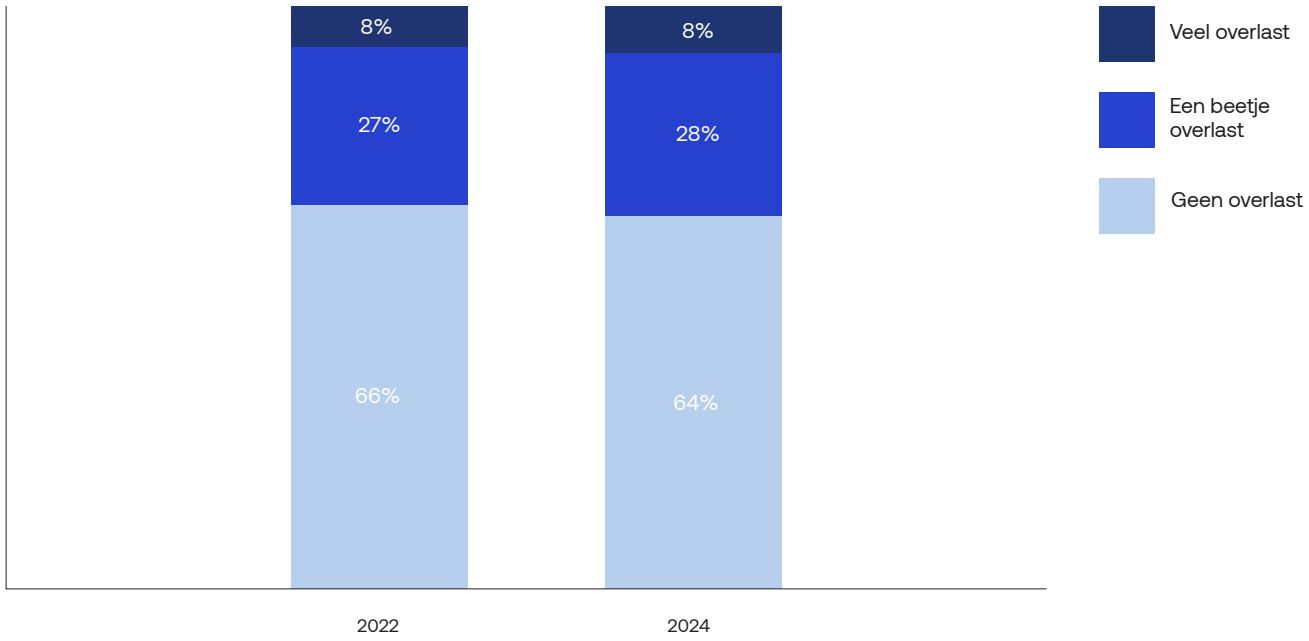
Ervaren warmte als het buiten warm is

Percentage per jaar



Ervaren wateroverlast bij zware regenval

Percentage per jaar



7

Wat vinden onze bewoners van onze dienst-verlening?

De beoordeling van dienstverlening van Lieven de Key is verbeterd in 2024. Bewoners beoordelen de dienstverlening van Lieven de Key in het algemeen met een 6,6, tegenover een 6,3 in 2022.

Onderdelen van dienstverlening

Het vertrouwen in Lieven de Key is gestegen van een 6,3 naar een 6,5. Ook de communicatie en de website worden positiever beoordeeld dan in 2022.

Het nakomen van afspraken is stabiel gebleven. In 2024 is ook voor het eerst gevraagd naar of bewoners zich gehoord en gezien voelen door Lieven de Key; dit scoort een 6,2. Ouderen zijn het meest tevreden over onze dienstverlening, gezinnen met kinderen het minst.

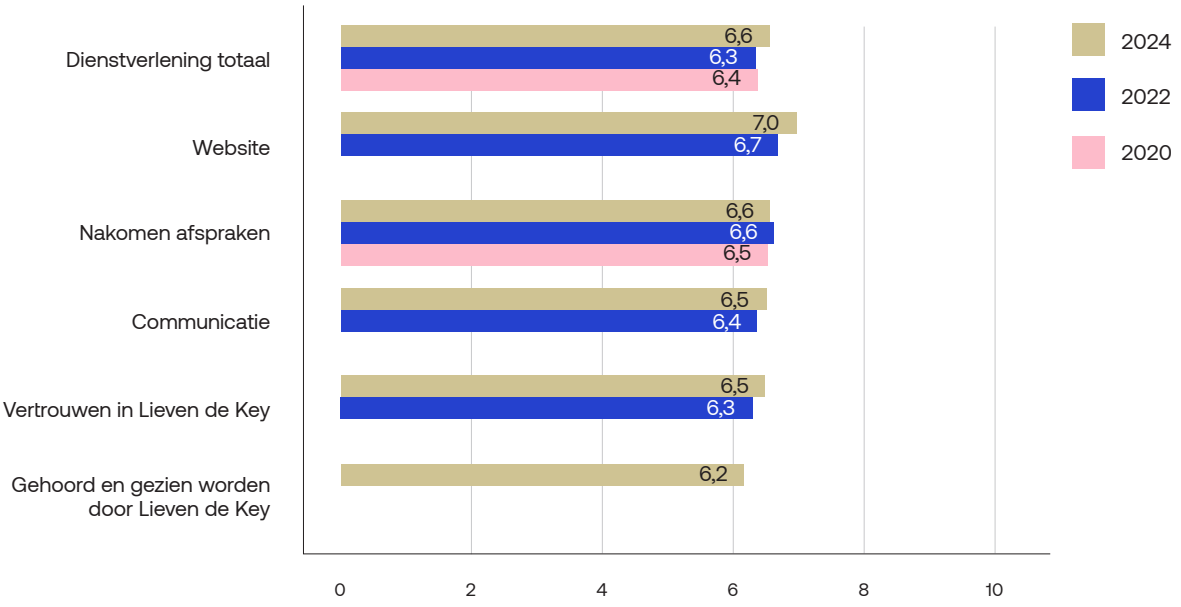
In contact met Lieven de Key

Bewoners hebben nog steeds het vaakst telefonisch contact met Lieven de Key, al is dit de afgelopen jaren wel afgenomen van 77% in 2020 naar 70% in 2024. Contact via e-mail is daarentegen toegenomen van 31% in 2020 naar 43% in 2024. Ook het contact in de buurt met beheerders is toegenomen van 8% in 2020 naar 12% in 2024. Contact aan de balie op het hoofdkantoor wordt het hoogst beoordeeld, al geven maar weinig mensen aan contact te hebben met Lieven de Key via deze weg. Ook de beoordeling van het contact op het wijkkantoor/buurtpunt en van contact per e-mail zijn verbeterd vergeleken met 2020.

“Bewoners zijn positiever over de dienstverlening dan twee jaar geleden, maar verwachten blijvende aandacht voor communicatie en opvolging.”

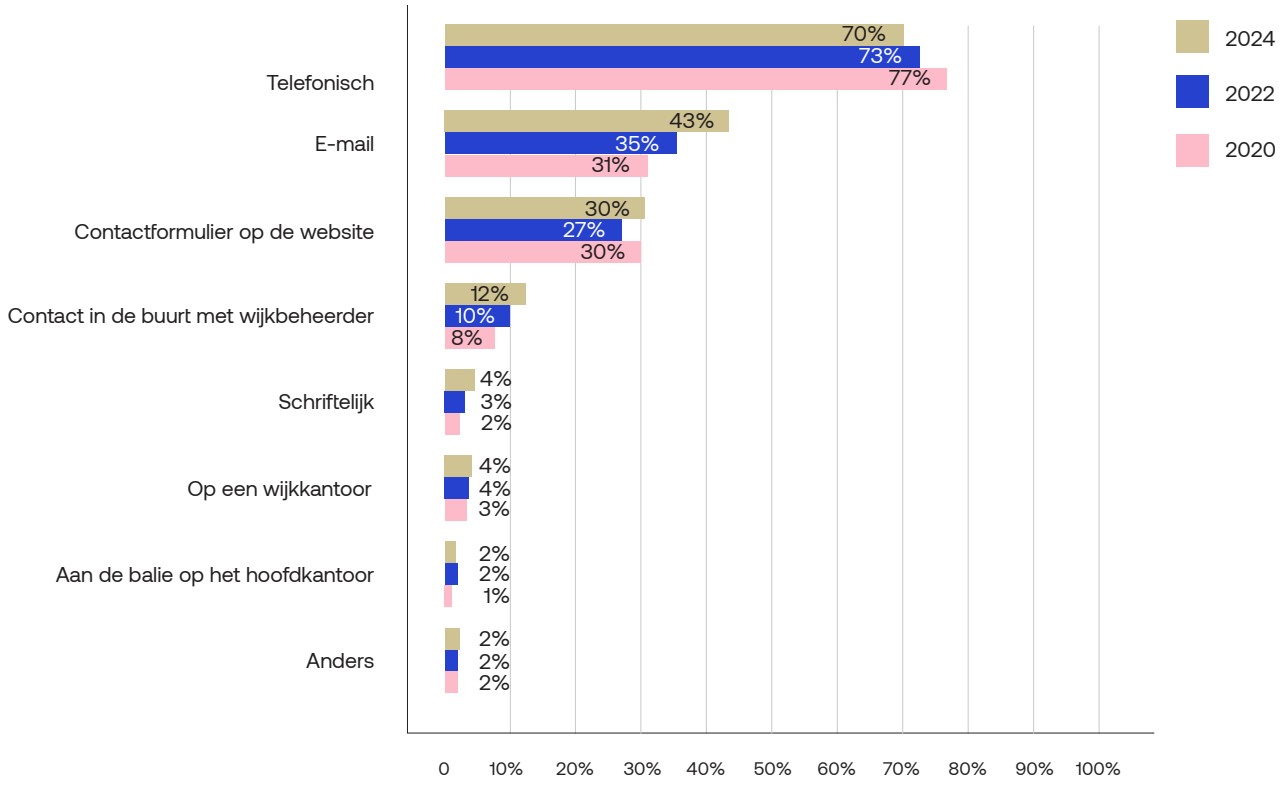
Gemiddelde beoordeling dienstverlening

Rapportcijfer per onderdeel



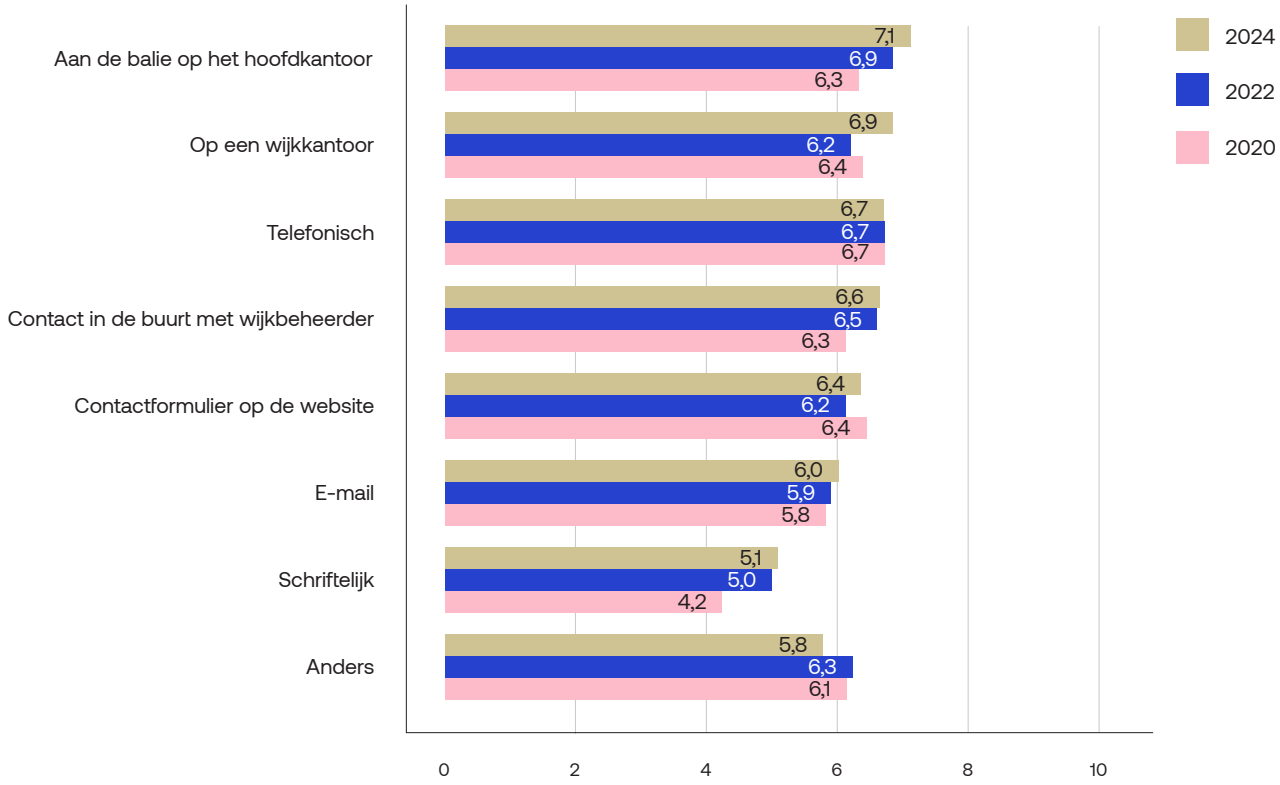
Contactwijze

Percentage per onderdeel



Gemiddelde beoordeling contactwijze

Rapportcijfer per onderdeel



8

Wat gaan we doen met deze informatie?

In deze rapportage staan de belangrijkste resultaten van het uitgebreide bewonersonderzoek. Statistische analyse van de antwoorden gekoppeld aan gegevens over de woningen biedt nog veel meer informatie over de achtergrond van onze bewoners, hun tevredenheid en wensen. Daarmee is het een belangrijke bron voor uitwerking van onze plannen en uitdieping van ons beleid.

We gebruiken de gegevens bijvoorbeeld bij plannen voor onderhoud en woningverbetering. Daarnaast levert het goede informatie die we nodig hebben voor het opstellen van gebiedsvisies of complexplannen. Het bewonersonderzoek laat zien dat Lieven de Key veel verschillende bewoners heeft. Het aantal jongeren neemt wat toe door de focus op woonstarters, maar er wonen ook veel gezinnen, alleenstaanden, stellen, jongeren en ouderen bij ons. Allemaal met verschillende woonwensen en meningen. We grijpen regelmatig terug op de onderzoeksresultaten bij onze inzet om zo goed mogelijk aan de wensen van al onze bewoners tegemoet te komen.

9

Bijlagen: Respons-verantwoording

Responsverantwoording

In 2024 hebben 5.539 bewoners van Lieven de Key meegedaan aan het bewonersonderzoek. Dat is 25% van de benaderde bewoners en is lager dan in 2022. In 2022 reageerden 32% van de bewoners waar het onderzoek aan verstuurd is.

De deelnemers aan het onderzoek zijn representatief voor onze bewoners. De respons per gebied, huishoudsamenstelling en leeftijd komt namelijk dicht genoeg in de buurt van het werkelijke percentage. Alleen op opleidingsniveau zijn de deelnemers niet representatief; er hebben meer hoogopgeleiden het onderzoek ingevuld dan Lieven de Key huisvest en er hebben minder laagopgeleiden het onderzoek ingevuld. Ondanks dat zijn de resultaten goed bruikbaar om conclusies aan te verbinden.

Totale respons

Meting	2024	2022	2020
Totaal aantal deelnemers	5539	5813	5524
Aantal deelnemers excl. Studenten en bewoners van onzelfstandige woningen	4280	5119	5524
Responspercentage totaal	**25%**	**32%**	**35%**

Respons per stadsdeel en Diemen

Gebied	Aantal deelnemers	Percentage deelnemers	Aandeel bezit Lieven de Key
Amsterdam	5333	96%	96%
Amsterdam Centrum	1324	24%	21%
Amsterdam West	970	18%	17%
Amsterdam Zuid	453	8%	7%
Amsterdam Oost	1072	19%	18%
Amsterdam Noord	536	10%	11%
Amsterdam Nieuw-West	710	13%	16%
Amsterdam Zuidoost	268	5%	6%
Diemen	206	4%	4%
Totaal	**5539**	**100%**	**100%**

Respons naar huishoudsamenstelling

Huishoudsamenstelling Amsterdam	Aantal	Percentage	Aandeel bezit Lieven de Key
Alleenstaand + anders	3936	71%	65%
Alleenstaand, met thuiswonende kinderen	440	8%	12%
Stel zonder kinderen	761	14%	12%
Stel met kinderen	402	7%	11%
Totaal	**5539**	**100%**	**100%**

Respons naar leeftijd

Leeftijd Amsterdam	Aantal	Percentage	Aandeel bezit Lieven de Key
tot 25 jaar	557	10%	9%
25 tot en met 34 jaar	1119	20%	17%
35 tot en met 44 jaar	509	9%	10%
45 tot en met 54 jaar	783	14%	13%
55 tot en met 64 jaar	1111	20%	20%
65 tot en met 74 jaar	1038	19%	18%
75 jaar en ouder	421	8%	10%
Totaal	**5539**	**100%**	**100%**

Respons naar opleidingsniveau

Opleidingsniveau Amsterdam	Aantal	Percentage	Aandeel bezit Lieven de Key
Laag + onbekend	1419	22%	38%
Midden	1501	25%	30%
Hoog	2619	53%	32%
Totaal	**5539**	**100%**	**100%**

Colofon

Auteur
Denise van der Geest,
afdeling Strategie en
Portefeuille

Onderzoek
HIRA 2024
Huren in de Regio
Amsterdam

Fotografie
Joke Schut

Vormgeving
studio de Ronners

Woonstichting Lieven de Key

Hoogte Kadijk 179
1018 BK Amsterdam

020 621 43 33
lievendekey.nl

Lieven de Key