

idealis *eigen wijs wonen*



**DE LEEFBAARHEID  
BEOORDEELD  
IN 2010**

Januari 2011

## Samenvatting

### Algemeen

De enquête leefbaarheid is in de 1<sup>e</sup> helft van november 2010 via een link in een e-mail uitgezet. In totaal hebben 1.260 respondenten de enquête ingevuld. De respons bedraagt 32,9% (in 2009: 29,6%).

### Beoordeling totale leefbaarheid

Nederlandse respondenten geven voor de totale leefbaarheid gemiddeld 7,4 (in 2009: 7,2) en internationale respondenten 6,7 (in 2009: 6,6). Idealis beschouwt de leefbaarheid in een complex goed als een ruime meerderheid van de bewoners (tenminste 70%) zich er prettig en veilig voelt.

Een ruime meerderheid van de respondenten (79,0%) geeft een rapportcijfer 7 of hoger voor de totale leefbaarheid van het complex waarin zij wonen. (In 2009 was dit 77,5%.)

### Aspecten van leefbaarheid

Voor de meeste aspecten liggen de gemiddelde scores tussen de 6,5 en 7,5. Aspecten die gemiddeld het hoogst scoren zijn: de veiligheid binnen het complex (8,0), de veiligheid in de directe omgeving van het complex (7,7) en het ontbreken van overlast binnen de afdeling/woning (7,6).

Voor alle vragen/onderwerpen afzonderlijk streven we naar een gemiddelde score van tenminste 6,0. Er zijn drie aspecten die gemiddeld lager scoren dan 6,0. De laagste score betreft de kennis over bij wie en hoe je ondersteuning kunt vragen bij Idealis als er sprake is van overlast (4,3). Andere relatief lage scores zijn er voor de waardering van de ondersteuning en aanpak door Idealis van overlast (5,2) en de waardering voor de fietsenstallingen (5,9).

### Beoordeling per complex

De totale leefbaarheid van het complex scoort bij de Nederlanders het beste op Burgtstraat (8,2), Droevendaal (8,1) en Marijkeweg (7,6). Het laagste rapportcijfer voor de totale leefbaarheid krijgen Walstraat (6,8), Langenhorst (6,8) en Arnold Koningstraat (7,0). Bij internationale respondenten scoort Droevendaal het hoogst (8,2) en Bornsesteeg het laagst (6,2).

De scores kunnen per aspect sterk verschillen tussen complexen onderling. Als een complex opvallend laag scoort op een bepaald aspect kunnen de op dat aspect hoog scorende complexen een indicatie geven van de wijze waarop verbeteringen mogelijk zijn. De scores van een complex worden besproken in het overleg van bewonersvertegenwoordiger, beheerder en medewerker Woondiensten.

### Aandachtspunten 2011

#### **Sociaal beheer**

Veel huurders weten niet goed hoe en bij wie van Idealis ze ondersteuning kunnen vragen als er sprake is van overlast van medebewoners. Idealis ziet het contact tussen bewoners en beheerder als de belangrijkste schakel voor het aanpakken van overlast, vandalisme e.d. Van belang daarbij zijn onder andere:

- de verantwoordelijkheid van een bewoner om een medebewoner op ongewenst gedrag aan te spreken;
- het contact tussen bewoners en beheerder om, waar nodig, tot een afgestemde aanpak te komen en
- de uiteindelijke verantwoordelijkheid van Idealis om aan ernstige overlast een einde te maken.

Inmiddels is op alle afdelingen een informatiebord geplaatst waarin ook informatie is opgenomen over sociaal beheer. Bij de enquête eind 2011 wordt gestreefd naar een gemiddelde waardering van 6,0 voor de bekendheid en waardering voor de aanpak van overlast en vandalisme.

In 2011 zal de medewerkster Communicatie en PR, in overleg met de afdeling Wonen, bezien op welke wijze de communicatie naar bewoners over sociaal beheer nog verder verbeterd kan worden. Bij het bepalen van de vorm en inhoud zullen ook SFO-bewonersvertegenwoordigers betrokken worden.

#### **Fietsenstallingen**

Bij studentenhuysvesting is de fietsenstalling een belangrijk aandachtspunt. In de aanvullende opmerkingen en verbeteringsuggesties van respondenten worden fietsenstallingen vaak genoemd. Vanaf 2010 worden door Idealis gemerkte fietswrakken opgehaald door Re-bike. Dit is een project van de op re-integratie gerichte stichting Voorwerk waarbij fietsen worden opgeknapt en onderdelen worden hergebruikt. In 2010 heeft Idealis het beheer van fietsenstallingen/klemmen op de studentencomplexen geïventariseerd en de knelpunten in beeld gebracht.

De verbeteringen in het fietsenbeheer zullen deels in 2011 en deels in 2012 worden gerealiseerd. De investeringen betreffen in 2011 circa € 155.000 en voor 2012 € 128.000 excl. btw.

## 1. Inleiding

### ***Prestatieveld leefbaarheid***

In het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) heeft de rijksoverheid de verantwoordingsvelden benoemd waarover de woningcorporaties jaarlijks verslag doen. Een van deze verantwoordingsvelden is de leefbaarheid.

### ***Definitie leefbaarheid***

Het zijn de bewoners zelf die de woonruimte en de woonomgeving dagelijks ervaren. Zij kunnen de leefbaarheid dan ook het beste beoordelen. De enquête leefbaarheid vormt een belangrijke graadmeter van de leefbaarheid zoals die door de bewoners wordt ervaren.

Bij leefbaarheid is ook sprake is van objectieve randvoorwaarden waaraan de verhuurder door de overheid is gebonden. Zo zal strak de hand gehouden moeten worden aan het vrijhouden van afdelingsgangen om de brandveiligheid te garanderen. Sommige bewoners zullen dergelijke regels waarderen en zich er prettiger en veiliger door voelen. Anderen zullen dezelfde regels echter als betuttelend en minder prettig ervaren. Dit voorbeeld geeft aan dat de individuele beoordeling van de leefbaarheid deels subjectief is. Dat neemt niet weg dat de enquête zelf een objectieve graadmeter is van de beoordeling door de bewoners.

De enquête leefbaarheid is een objectieve graadmeter van de subjectieve beoordeling van leefbaarheid door de bewoners.

### ***Normering leefbaarheid***

Wanneer is de leefbaarheid goed te noemen? Bij de normering van de gewenste leefbaarheid stellen we de bewoners centraal en leggen de nadruk op hun beoordeling van de leefbaarheid.

De leefbaarheid in een complex is goed als een ruime meerderheid van de bewoners zich er prettig en veilig voelt.

### ***De enquête leefbaarheid***

De enquête bestaat uit twee delen: inhoudelijke vragen over leefbaarheid en daarnaast algemene complex- en huurdersgegevens. Laatstgenoemde vragen maken het mogelijk een beeld te krijgen van de leefbaarheid per complex.

De enquête is samen met onze bewonersorganisatie SFO opgesteld. Vanwege de hoge mutatiegraad bij studentenhuisvesting wordt de digitale enquête jaarlijks gehouden onder de huurders van de studentencomplexen. De analyse en de daaruit afgeleide verbeteracties worden besproken met de SFO en komen ook aan de orde in het structureel overleg per complex. Bij dat overleg zijn de betreffende bewonersvertegenwoordiger, de medewerker woondiensten en de beheerder van het complex betrokken.

### ***Opbouw notitie***

Eerst wordt aandacht besteed aan de respons en representativiteit (hoofdstuk 2). Vervolgens wordt een korte analyse gegeven van de totale leefbaarheid en van de afzonderlijke aspecten van leefbaarheid (resp. hoofdstuk 3 en 4). De algemene beoordeling vormt de referentie voor de analyse van de leefbaarheid per complex (hoofdstuk 5). Tot slot worden voorgenomen verbeteracties geformuleerd (hoofdstuk 6).

## 2. Respons en representativiteit

De enquête leefbaarheid is in de 1<sup>e</sup> helft van november 2010 via e-mail uitgezet. Om de respons te vergroten wordt onder elke 25 respondenten een cadeaubon van € 15 verloot. Een overzicht van het aantal huurders en respondenten per complex is beschikbaar, maar niet opgenomen in deze notitie.

Op een totaal van 4.293 wooneenheden waren er bijna 3.834 huurders met een bij Idealis bekend e-mail adres. In totaal hebben 1.260 respondenten de enquête ingevuld. Het responspercentage bedraagt 32,9% (iets meer dan de 29,6% van 2009). De respons van Nederlandse huurders (34,2%) is wat hoger dan die van de niet-Nederlandse huurders (29,3%).

De respons verschilt aanzienlijk per complex. De hoogste respons heeft Mariendaal (50%), gevolgd door Vijzelstraat/Salverdaplein (44,4%), Burgtstraat (43,3%), Arnold Koningstraat (42,3%) en Langenhorst (40,3%). De laagste respons heeft Oude Bennekomseweg (0%), gevolgd door Herenstraat 14 (20%), Walstraat (25,5%), Droevendaal (26,6%) en Bornsesteeg 27,3%.

Bij de kleine complexen (met name de zgn. stadspanden) is zelfs bij een hoog responspercentage het aantal respondenten zo klein dat men voorzichtig moet zijn met het trekken van conclusies.

#### **Respons**

De enquête leefbaarheid 2010 is ingevuld door 1.260 respondenten (respons 32,9%). De respons van Nederlandse huurders is wat hoger dan die van niet-Nederlandse huurders (resp. 34,2% en 29,3%).

De respons verschilt aanzienlijk per complex. Complexen met een relatief hoge respons zijn Vijzelstraat/-Salverdaplein (44,4%), Burgtstraat (43,3%) en de complexen in Ede (allen boven 40%). Van de grotere complexen is de respons het laagst bij Walstraat (25,5%), Droevendaal (26,6%) en Bornsesteeg (27,3%).

### **3. Beoordeling totale leefbaarheid**

De enquête omschrijft een aantal aspecten van leefbaarheid en vraagt de bewoners voor elk aspect een rapportcijfer te geven (zie hoofdstuk 4). Vervolgens worden nog twee, meer algemene, vragen over de totale leefbaarheid gesteld en die twee vragen komen nu eerst aan de orde in dit hoofdstuk. Het gaat om de vraag of men vindt dat de totale leefbaarheid van het complex het afgelopen jaar is veranderd en tot slot de vraag welk rapportcijfer men geeft voor de totale leefbaarheid van het betreffende complex.

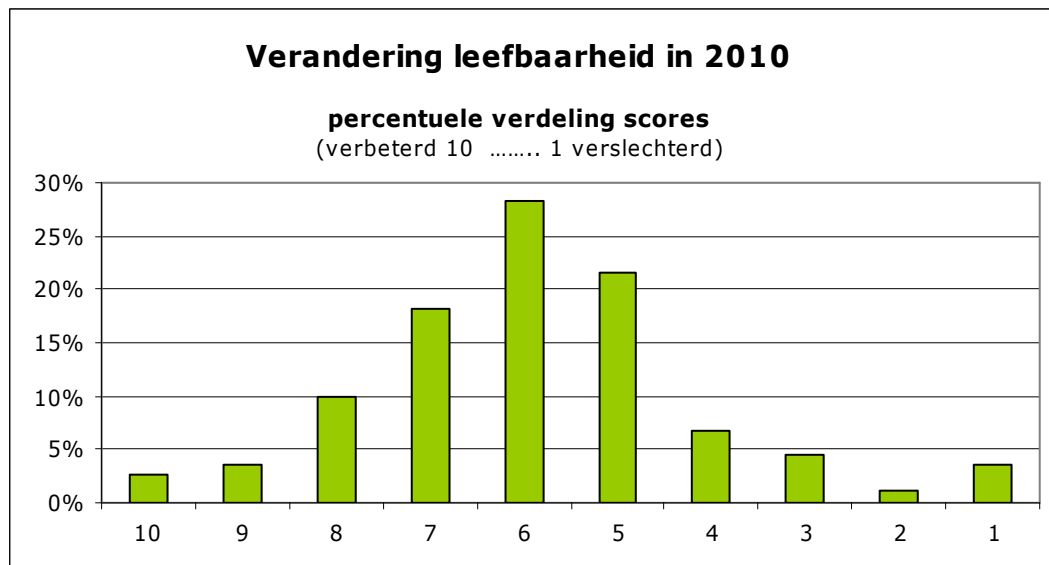
#### **Verandering leefbaarheid ten opzichte van een jaar geleden**

De exacte vraagstelling in de enquête is:

'Vind je de leefbaarheid in het complex waar je woont in het afgelopen jaar veranderd?'

'Woon je nog geen jaar in je huidige complex, of vind je de leefbaarheid niet veranderd ten opzichte van een jaar geleden: vul dan n.v.t. in.'

Iets meer dan de helft van de respondenten (52,2%) heeft een oordeel gegeven, 47,8% heeft 'n.v.t.' aangevinkt. De score loopt van 10 (verbeterd) tot 1 (verslechterd). De scores 6 t/m 10 geven een gradueel toenemende mate van verbetering en de scores 5 t/m 1 een gradueel toenemende mate van verslechtering.



Een gemiddelde score tussen 5 en 6, of preciezer: 5,5 betekent dat er over een periode van een jaar gezien geen verandering wordt ervaren in de leefbaarheid. De gemiddelde score bedraagt 5,88. Bij de Nederlanders is de gemiddelde score 5,75 en bij de niet Nederlanders 6,25. De score 6 is het meest ingevuld (28,3%), gevolgd door 5 (21,6%) en 7 (18,2%).

#### **Verandering leefbaarheid**

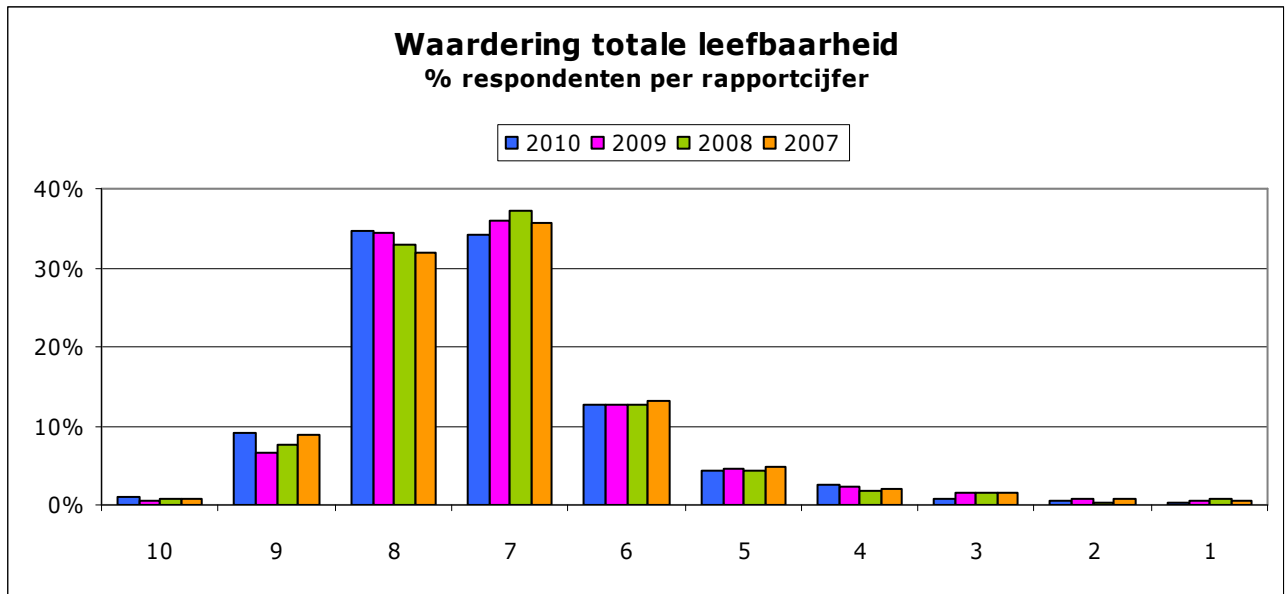
De bewoners ervaren de totale leefbaarheid gemiddeld als stabiel en niet of nauwelijks veranderd ten opzichte van een jaar geleden.

#### **Leefbaarheid totaal**

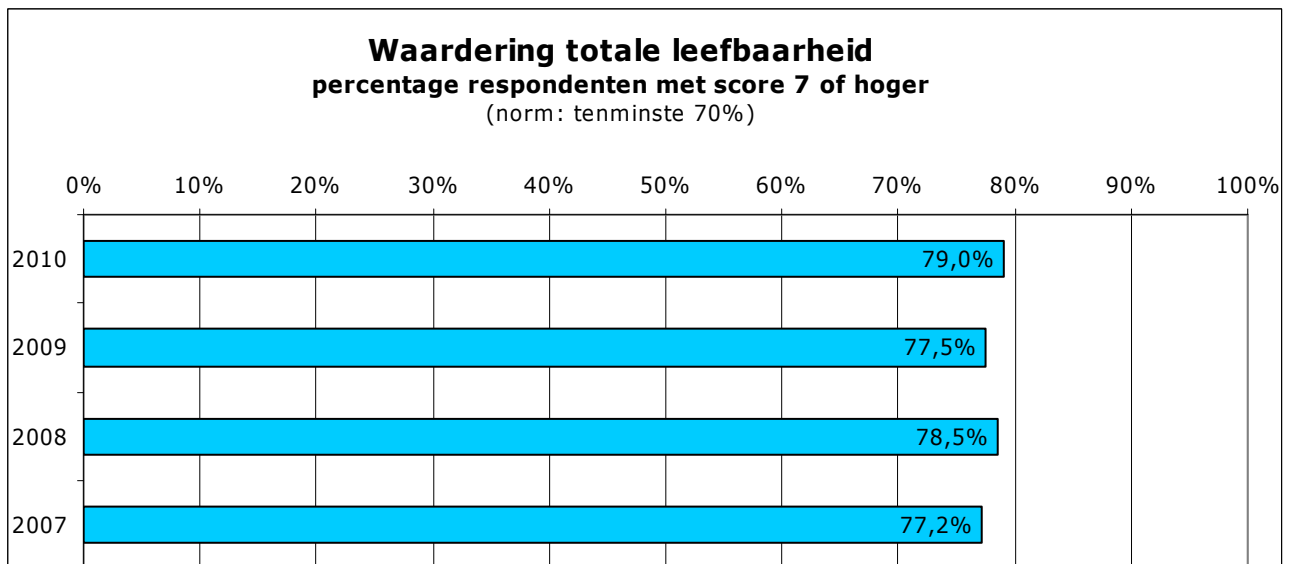
We hebben het begrip leefbaarheid omschreven als: 'de leefbaarheid in een complex is goed als een ruime meerderheid van de bewoners zich er prettig en veilig voelt.' Onder een ruime meerderheid van de bewoners verstaan we: tenminste 70% van de bewoners. Of bewoners zich prettig en veilig voelen in hun wo-

ning/woonomgeving toetsen we door het bepalen van het percentage respondenten dat een rapportcijfer geeft van een 7 of hoger bij de vraag: 'Welk rapportcijfer wil je geven voor de totale leefbaarheid van jouw complex?'

Onderstaande grafiek geeft de percentuele verdeling van de toegekende rapportcijfers.



Nederlandse respondenten geven voor de totale leefbaarheid gemiddeld 7.36 (in 2009: 7.23) en internationale respondenten 6.67 (in 2009: 6.62). Er is vrijwel geen verschil in de scores van mannen en van vrouwen. Van alle 1.260 respondenten in 2010 geeft 34,7% het rapportcijfer 8 voor de totale leefbaarheid en 34,1% geeft hiervoor een 7. Van de respondenten geeft 9,2% het rapportcijfer 9 en 0,9% een 10.



In bovenstaande grafiek wordt het percentage respondenten weergegeven dat voor de totale leefbaarheid een rapportcijfer geeft van 7 of hoger (79,0%). Dit percentage wordt vergeleken met dat van vorige jaren. De ruime meerderheid van 79% heeft betrekking op alle respondenten. Bij Nederlandse respondenten ligt dit percentage aanmerkelijk hoger dan bij de niet-Nederlanders (resp. 84,6% en 60,9%).

**Beoordeling totale leefbaarheid**

De leefbaarheid van de complexen wordt door een ruime meerderheid van de respondenten (79,0%) gewaardeerd met een rapportcijfer 7 of hoger. In 2009 was dat 77,5%.

## 4. Beoordeling aspecten van leefbaarheid

### Inleiding

In bijlage 1 wordt een overzicht gegeven van de gemiddelde scores per vraag. Bij elke vraag wordt de exacte formulering van de enquête vermeld. Voor zowel de Nederlandse als de niet-Nederlandse respondenten wordt een uitsplitsing naar geslacht weergegeven. Uit de tabel blijkt dat de scores van mannen en vrouwen weinig verschillen. Het verschil bedraagt hoogstens circa 0.50 punt. Hierop is slechts een uitzondering: het belang dat men hecht aan de aanwezigheid van de algemene ontmoetingsruimte. Bij mannen scoort dit aspect ruim een punt hoger dan bij de vrouwen. Dit geldt zowel voor de Nederlanders als voor de niet-Nederlanders.

In hoofdstuk 5 zullen we zien dat de scores per complex aanzienlijk kunnen verschillen. Voorafgaand aan een analyse per complex worden de algemene resultaten van de enquête geanalyseerd. De grootte van de afdeling, het kamertype en de leeftijd zijn voor de meeste aspecten niet erg van invloed op de scores. Het kamertype is vanzelfsprekend wel sterk van invloed op de scores voor het belang van het zelf kunnen kiezen van medebewoners en de waardering voor het afdelingsleven/de sfeer op de afdeling. Bij zelfstandige kamers en kamers met een eigen keukenblokje zijn de scores voor deze aspecten veel lager.

### Algemene beoordeling per vraag

Idealis streeft ernaar dat op alle aspecten van leefbaarheid gemiddeld (dwz. voor het totaal van alle complexen) het rapportcijfer 6 of hoger wordt gegeven. In het algemeen wordt redelijk gescoord op de verschillende aspecten van leefbaarheid. De meeste aspecten scoren een rapportcijfer tussen de 6,5 en 7,5.

Aspecten die in het hoogst scoren zijn de veiligheid binnen het complex (8.01), de veiligheid in de directe omgeving van het complex (7.66) en het ontbreken van overlast binnen de afdeling/woning (7.56).

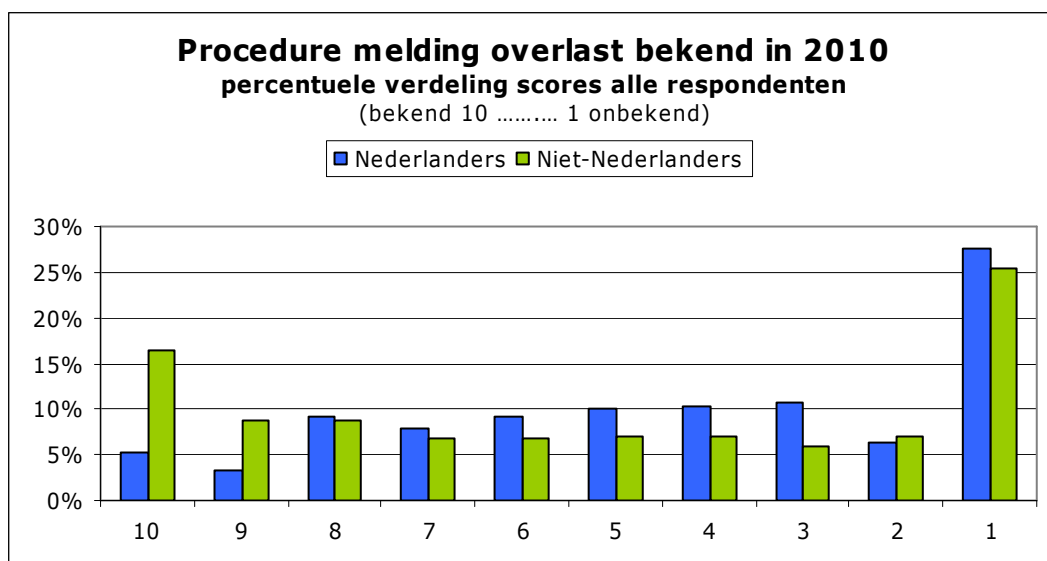
Van de 24 onderscheiden aspecten zijn er drie aspecten die gemiddeld lager scoren dan 6.0. De laagste score betreft de kennis over bij wie en hoe je ondersteuning kunt vragen bij Idealis als er sprake is van overlast (4.32). Andere relatief lage scores zijn er voor waardering van de ondersteuning/aanpak door Idealis van overlast (5.20) en de waardering van de fietsenstallingen (5.94). Op deze drie aspecten wordt in dit hoofdstuk nader ingezoomd.

### Bekendheid sociaal beheer

De exacte vraagstelling in de enquête is:

'Weet je hoe en bij wie van Idealis je ondersteuning bij overlastgedrag van medebewoners en/of hun gasten kan vragen?' 'Ongeacht of je zelf wel of niet een dergelijke melding hebt gedaan.'

Bij deze vraag wordt evenals vorig jaar een relatief lage score gegeven. Nederlanders geven gemiddeld 4.32 (in 2009: 4.18). Opvallend is dat Niet-Nederlanders een aanzienlijk hogere scoren geven dan Nederlanders: 5.23 (in 2009: 4.82).



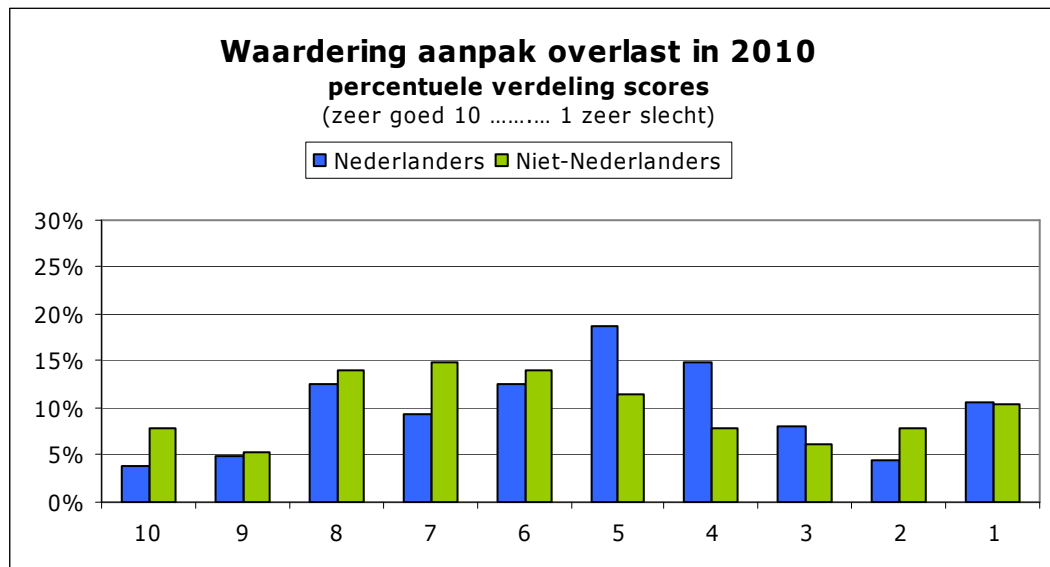
Uit de grafiek blijkt dat ruim een kwart van de respondenten volledig onbekend is (rapportcijfer 1) met de wijze waarop overlast kan worden gemeld. Van de Nederlandse respondenten geeft 25,9% een rapportcijfer 7 of hoger. Bij de internationale respondenten is dit percentage opvallend hoger: 40,7%. In het volgende hoofdstuk zullen we zien dat de score bij deze vraag ook aanzienlijk verschilt tussen de complexen: de laagste score van een complex is 3.52 en de hoogste score 5.92.

**Waardering ondersteuning/aanpak door Idealis bij overlastgedrag**

De exacte vraagstelling in de enquête is: 'Wat vind je van de ondersteuning/aanpak door Idealis van overlastgedrag?' 'Heb je hier geen ervaring mee, vul dan n.v.t. in.'

De meeste respondenten hebben aangegeven geen ervaring te hebben met de aanpak en die dus niet te kunnen beoordelen (78,3%). In totaal hebben 274 respondenten een oordeel gegeven. Bij de Nederlanders geeft 16,8% een oordeel (160 respondenten) en opvallend is dat bij de niet-Nederlanders dit percentage ruim tweemaal zo hoog is: 36,9% (114 respondenten).

De ondersteuning en aanpak van overlast door Idealis wordt door Nederlandse respondenten gemiddeld lager beoordeeld dan door niet-Nederlandse respondenten (resp. 5.20 en 5.60). Opvallend is dat de waardering voor de ondersteuning/aanpak van overlast bij de mannen gemiddeld hoger ligt dan bij de vrouwen. Nederlandse vrouwen geven de laagste score (5.11), niet-Nederlandse mannen de hoogste (5.88).



Uit de verdeling van de rapportcijfers blijkt dat de spreiding over de rapportcijfers groot is. Van de Nederlandse respondenten geeft 30,6% een rapportcijfer van 7 of hoger. Bij de internationale studenten is dit percentage hoger: 42,1%.

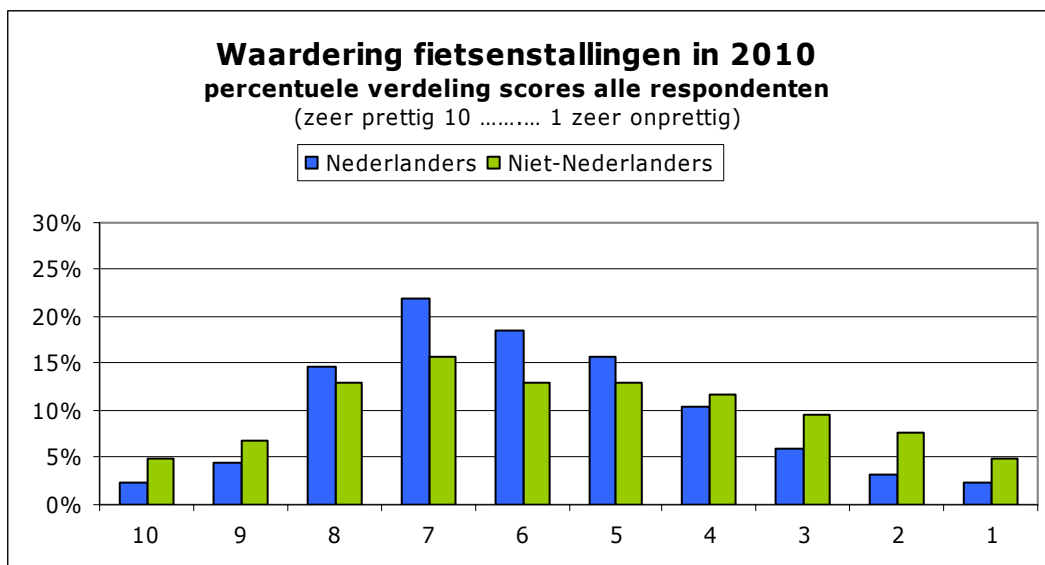
In het volgende hoofdstuk zullen we zien dat bij deze vraag de score aanzienlijk verschilt tussen de complexen: de laagste score van een complex is 3.40 en de hoogste score 8.00.

**Waardering fietsenstalling(en)**

Exacte vraagstelling in de enquête: 'Hoe waardeer je de fietsenstalling(en)?' 'Denk hierbij aan voldoende stallingsruimte, ligging, gebruiksgemak e.d.'

De gemiddelde waardering voor de fietsenstallingen is matig: bij Nederlanders gemiddeld 5.94 (in 2009: 5.81) en bij niet-Nederlanders 5.60 (in 2009: 5.56).

Uit de grafiek (zie volgende bladzijde) blijkt dat de rapportcijfers 6 en 7 het meest zijn ingevuld. Van de Nederlandse respondenten geeft 43,5% een rapportcijfer 7 of hoger, bij de internationale respondenten is dat 40,3%. In het volgende hoofdstuk zullen we zien dat bij deze vraag de score aanzienlijk verschilt tussen de complexen: de laagste score is 4.77 en de hoogste score 7.38.



### **Algemene beoordeling leefbaarheidsaspecten**

In het algemeen wordt redelijk gescoord op de verschillende aspecten van leefbaarheid. De meeste aspecten scoren een rapportcijfer tussen de 6,5 en 7,5.

Aspecten die gemiddeld het hoogst scoren zijn de veiligheid binnen het complex (8,0), de veiligheid in de directe omgeving van het complex (7,7) en het ontbreken van overlast binnen de afdeling/woning (7,6).

Er zijn drie aspecten die gemiddeld lager scoren dan 6,0. De laagste score betreft de kennis over bij wie en hoe je ondersteuning kunt vragen bij Idealis als er sprake is van overlast (4,3). Andere relatief lage scores zijn er voor de waardering van de ondersteuning en aanpak door Idealis van overlast (5,2) en de waardering voor de fietsenstallingen (5,9).

De scores kunnen sterk verschillen tussen complexen onderling: illustratief is dat de waardering voor de fietsenstallingen varieert van een complex met de score 4,8 tot een complex met de score 7,4.

## **5. Beoordeling leefbaarheid per complex**

### **Algemeen**

In dit hoofdstuk worden de leefbaarheidsscores per complex geanalyseerd en vergeleken met de gemiddelde scores. De scores per complex zijn weergegeven in bijlage 2. Daarin wordt uitgegaan van de complexen met tenminste 10 Nederlandse of 10 niet-Nederlandse respondenten. Anders dan in 2009 zijn de complexen Binnenveld en Burgtstraat in de analyse toegevoegd en is het complex Luynhorst vervallen.

### **Kleine studentencomplexen/huizen**

Bij de zeer kleine complexen (met name de zgn. stadspanden) is zowel de respons als het absoluut aantal respondenten zo klein dat men daaruit geen conclusies kan trekken. De scores van deze kleine complexen worden in dit hoofdstuk dan ook niet geanalyseerd. Het betreft Boterstraat, Herenstraat 14, Mariendaal, Oude Bennekomseweg en Vijzelstraat 10/Salverdaplein 17. De betreffende scores zijn wel meegenomen in de gemiddelde scores van alle complexen samen (hoofdstuk 3). Bij deze panden wordt de bewoners jaarlijks de mogelijkheid geboden van een huisbezoek door Idealis, waarbij ook het onderhoud en de leefbaarheid van het complex worden besproken.

### **Rapportcijfer totale leefbaarheid per complex**

Nederlandse respondenten geven het hoogste algemeen rapportcijfer aan de volgende drie complexen: Burgtstraat (8.23), Droevendaal (8.11) en Marijkeweg (7.57). Het laagste rapportcijfer wordt gegeven aan Walstraat (6.83), Langenhorst (6.84) en Arnold Koningstraat (7.00).

Bij de internationale respondenten scoort Droevendaal het hoogst: 8.18 en Bornsesteeg het laagst: 6.20.

### **Vergelijking Wageningen en Ede**

Vanaf 2008 worden de totaalresultaten voor Ede en Wageningen ook afzonderlijk weergegeven. Verschillen die tenminste een volledig punt bedragen zullen we benoemen.

De score voor de algemene staat van de afdeling/woning is in Wageningen hoger dan in Ede (resp. 6.81 en 5.72). Ook de fietsenstallingen worden gemiddeld hoger gewaardeerd in Wageningen (6.09) dan in Ede (5.09). Het belang van het zelf kunnen kiezen van medebewoners wordt in Ede hoger gewaardeerd (7.77) dan in Wageningen (6.79).

De scores kunnen, ook binnen Wageningen en Ede afzonderlijk, soms sterk verschillen per complex. Illustratief is dat verandering van de leefbaarheid ten opzichte van een jaar geleden het laagst van alle complexen scoort in Arnold Koningstraat (4.77), terwijl Langenhorst hierbij het hoogste scoort (7.06).

### **Beoordeling per complex**

Voor de gedetailleerde beoordeling per complex wordt verwezen naar bijlage 2. Bij elke vraag is niet alleen de score per complex aangegeven, maar ook de hoogste score en de laagste score. Doel daarvan is inzicht te geven in de bandbreedte per vraag/aspect en de grootste verschillen in scores tussen de complexen onderling. Als een complex laag scoort op een bepaald aspect kunnen de op dat aspect hoog scorende complexen een indicatie geven hoe verbetering mogelijk is.

#### *Arnold Koningstraat*

Dit complex scoort op twee elementen het allerbeste: de waardering voor het gedrag van onderhoudswerkers: 7.59 en voor de planning van onderhoudswerkzaamheden (7.07). Het rapportcijfer voor de totale leefbaarheid bedraagt 7.00, vrijwel exact gelijk aan de score van vorig jaar (6.96).

#### *Asserpark*

Bij de Nederlandse respondenten wordt het belang van aanwezigheid van een beheerder op dit complex het beste gewaardeerd (8.22). Daarnaast is er ook een aspect waar het laagst op wordt gescoord: het belang dat men hecht aan de aanwezigheid van een flatkroeg (5.96).

Bij de niet-Nederlanders scoort dit complex ten opzichte van de andere complexen op 7 aspecten het beste en op twee aspecten het slechtst. Het meest opvallend is de hoogste waardering voor het sociaal beheer: 7.11 en de laagste voor de fietsenstallingen: 4.91.

#### *Binnenveld*

Dit complex scoort het hoogst bij informatie over onderhoudswerkzaamheden (7.48) en de waardering van de parkeerplaats (8.39). Daarnaast scoort dit complex het laagste voor de afhandeling van reparatieverzoeken.

#### *Bornsesteeg*

Opvallend is dat Bornsesteeg bij de internationale respondenten op zeven aspecten het slechtste scoort en op maar een aspect het beste. Het belang van aanwezigheid van een beheerder scoort op dit complex het hoogst (8.61). De waardering van afdelingsleven/sfeer is in dit complex het laagst: 5.88.

#### *Dijkgraaf*

De Dijkgraaf scoort op de meeste aspecten tamelijk gemiddeld. Slechts op een aspect scoort het lager dan andere complexen, maar toch goed: 7.13 voor (het ontbreken van) overlast van de ontmoetingsruimte.

#### *Droevendaal*

Bij zeven vragen/aspecten scoort Droevendaal het beste. Meest opvallend is de score voor het belang van het kiezen van medebewoners (9.67) en het ontbreken van overlast binnen de afdeling/woning (9.19).

Op geen enkel aspect wordt op Droevendaal het laagste gescoord.

Bij internationale respondenten valt op dat Droevendaal in vergelijking met andere complexen op 13 aspecten het beste scoort. Ook het rapportcijfer voor de totale leefbaarheid is er het hoogst (8.18).

De slechtste scores zijn er voor de afhandeling van reparatieverzoeken (4.29), het belang van aanwezigheid van een beheerder (5.09) en de score voor de werkwijze van de beheerder (6.18).

#### *Burgtstraat*

Bij acht vragen/aspecten scoort Burgtstraat het beste. Ook het rapportcijfer voor de totale leefbaarheid is er het hoogst (8.23). Opvallend is de hoogste score voor de waardering van het sociaal beheer. Die waardering betreft echt slechts twee respondenten: de andere elf hebben aangegeven geen ervaring te hebben met de aanpak van sociaal beheer en hebben dan ook 'n.v.t.' aangevinkt.

#### *Haarweg*

Bij de Nederlandse respondenten scoort dit complex in vergelijking met andere complexen op een aspect het allerhoogst: de waardering voor de werkwijze van de beheerder: 7.34. Op geen enkel aspect wordt het laagst gescoord.

Bij de niet-Nederlanders scoort dit complex op een aspect het hoogst: informatie over onderhoudswerkzaamheden (8.12) en op vijf aspecten het laagst. Meest afwijkend van het gemiddelde is de geringe bekendheid van sociaal beheer (3.81).

#### *Hoevestein*

Bij de Nederlandse studenten scoort dit complex op een vraag/aspect het beste (informatie over onderhoudswerkzaamheden (7.48) en ook eenmaal het slechtste: de score voor de planning van werkzaamheden (5.93). Bij de niet-Nederlanders zijn deze scores ongeveer hetzelfde.

#### *Langenhorst*

Dit complex scoort het laagst voor de algemene staat van de afdeling/woning (5.29) en het hoogste voor de verandering ten opzichte van het vorige jaar (7.06).

#### *Marijkeweg*

Opvallend is dat dit complex met een goed rapportcijfer voor de totale leefbaarheid (7,57) in vergelijking met de andere complexen op geen enkel aspect het hoogste of laagste scoort.

#### *Nieuwe Maanderbuurtweg*

Ook dit complex scoort, vergeleken met de andere complexen, op geen aspect het beste of slechtste.

#### *Oude Eekmolenweg*

Dit complex heeft de hoogste score voor de afhandeling van reparatieverzoeken (7.56) en de laagste scores voor het belang van het zelf kunnen kiezen van medebewoners (4.69), de waardering van het afdelingsleven/de sfeer (5.54) en overlast op de afdeling (6.31).

#### *Walstraat*

Walstraat scoort het slechtst op zeven aspecten. De waardering voor het sociaal beheer is er het laagst (3.40), evenals de overlast rondom het complex (5.17) en de algemene staat van het complex (6.00). Voor de andere vier aspecten zijn de scores wel het laagst, maar hoger dan 6.00. Voor wat betreft de laagste waardering voor sociaal beheer moet vermeld worden dat de meeste respondenten (18) hebben aangegeven daarmee geen ervaring te hebben en daarom 'n.v.t.' hebben aangevinkt. Slechts 5 respondenten hebben een oordeel gegeven.

#### **Opmerkingen per complex**

De enquête eindigde met de mogelijkheid voor verbeteringsuggesties of een eventuele toelichting. Opmerkingen zoals '*geen opmerkingen*', of nog fraaier '*ik zou er nu even geen kunnen bedenken*' zijn uit de rapportage verwijderd. In totaal hebben 461 respondenten (36,6% van alle respondenten) van de mogelijkheid gebruik gemaakt om verbeteringsuggesties of een inhoudelijke opmerking/toelichting te geven. De rubricering van de opmerkingen per complex is beschikbaar.

#### **Beoordeling per complex**

De totale leefbaarheid van het complex scoort bij de Nederlanders het beste op Burgtstraat (8,2), Droevendaal (8,1) en Marijkeweg (7,6). Het laagste rapportcijfer voor de totale leefbaarheid krijgen Walstraat (6,8), Langenhorst (6,8) en Arnold Koningstraat (7,0). Bij de internationale respondenten scoort Droevendaal het hoogst (8,2) en Bornsesteeg het laagst (6,2).

## **6. Verbeteracties**

#### **Normering leefbaarheid**

Als algemene norm hanteren we dat tenminste 70% van de respondenten de totale leefbaarheid van het complex waardeert met een 7 of hoger. In 2010 wordt ruim voldaan aan die norm (79,0%). Zie blz. 5.

#### **Normering per aspect/vraag**

Voor alle vragen/onderwerpen afzonderlijk streven we naar een gemiddeld rapportcijfer van 6.0 of hoger.

In hoofdstuk 3 hebben we gezien dat er 3 aspecten zijn die lager scoren dan 6.0.

Dit betreft de waardering voor de procedure van melding overlast, de waardering voor de aanpak van overlast en de waardering voor de fietsenstalling(en). Idealis streeft ernaar dat bij de enquête in het na-jaar van 2011 ook bij deze drie aspecten de gemiddelde score tenminste 6.0 bedraagt.

#### **Sociaal beheer**

Veel huurders weten niet goed hoe en bij wie van Idealis ze ondersteuning kunnen vragen als er sprake is van overlast van medebewoners. Idealis ziet het contact tussen bewoners en beheerder als de belangrijkste schakel voor het aanpakken van overlast, vandalisme e.d.

Van belang daarbij zijn onder andere:

- de verantwoordelijkheid van een bewoner om een medebewoner op ongewenst gedrag aan te spreken;
- het contact tussen bewoners en beheerder om, waar nodig, tot een afgestemde aanpak te komen en
- de uiteindelijke verantwoordelijkheid van Idealis om aan ernstige overlast een einde te maken.

In 2010 is op alle afdelingen een informatiebord geplaatst waarin o.a. ook informatie is opgenomen over het sociaal beheer.

### **Sociaal beheer**

Bij de enquête eind 2011 wordt ook voor de bekendheid en waardering voor de aanpak van overlast en vandalisme gestreefd naar een gemiddelde waardering van tenminste 6.0.

In 2011 zal de medewerkster Communicatie en PR, in overleg met de afdeling Wonen, bezien op welke wijze de communicatie naar bewoners over sociaal beheer nog verder verbeterd kan worden.

Bij het bepalen van de vorm en inhoud zullen ook SFO-bewonersvertegenwoordigers betrokken worden.

### **Waardering fietsenstallingen**

Exacte vraagstelling in de enquête: 'Hoe waardeer je de fietsenstalling(en)? *'Denk hierbij aan voldoende stallingsruimte, ligging, gebruiksgemak e.d.'*

De waardering van de fietsenstallingen ligt gemiddeld (ongeacht het complex) op 5.94 en is een fractie verbeterd ten opzichte van vorig jaar (in 2009: 5.81).

Bij het gemiddelde van 5.94 kan nog de nuancering worden aangebracht dat de gemiddelde score voor Wageningen 6.09 bedraagt en in Ede aanzienlijk lager is: 5.09. De waardering verschilt sterk per complex. Dit verklaart ook de grote spreiding in de scores. De laagste scores hebben Arnold Koningstraat (4.77), Nieuwe Maanderbuurtweg (5.15) en Asserpark (5.23). De complexen met de hoogste scores zijn Burgtstraat (7.38), Dijkgraaf (6.87) en Droevendaal (6.83).

Bij studentenhuysvesting is de fietsenstalling een belangrijk aandachtspunt. In de aanvullende opmerkingen en verbeteringsuggesties van respondenten worden de fietsenstallingen dan ook relatief vaak genoemd. De gemiddelde score van de waardering voor de fietsenstallingen varieert van een complex met de score 4,8 tot een complex met de score 7,4. Verbetering bij sommige complexen is in gang gezet door o.a. het verhogen van de frequentie van het verwijderen van fietswrakken en door uitbreiding of aanpassing van stallingsruimte. Bij aanpassing van stallingsruimte kan meer openheid en/of een betere verlichting ook het gevoel van veiligheid vergroten.

Sinds 1 februari 2010 worden door Idealis gemerkte fietswrakken opgehaald door medewerkers van Re-bike, een project van de gemeentelijke Stichting Voorwerk in Ede. De medewerkers van Voorwerk zijn Edenaren met een bijstandsuitkering die op zoek zijn naar een vaste baan. De op re-integratie gerichte stichting Voorwerk is actief met o.a. het project Re-bike, waarin fietsen worden opgeknapt danwel onderdelen worden hergebruikt. Op deze wijze wordt duurzaam omgegaan met de fietsen die geen eigenaar meer hebben.

In 2010 heeft Idealis het beheer van fietsenstallingen/klemmen op de studentencomplexen geïnventariseerd en de knelpunten in beeld gebracht. Per complex zijn vier zaken onderzocht:

- de benodigde capaciteit per complex;
- de lokatie en uitvoering van de stallingen nu en in de toekomst;
- de frequentie van het verwijderen van niet meer gebruikte fietsen/fietswrakken en de benodigde opslagcapaciteit daarvoor;
- de eisen die gesteld moeten worden aan fietsklemmen en stallingen.

De verbeteringen in het fietsenbeheer zullen deels in 2011 en deels in 2012 worden gerealiseerd.

De investeringen betreffen in 2011 ca € 155.000 en voor € 2012 € 128.000 ex btw.

### **Fietsenstallingen**

Idealis gaat de fietsenstallingen van een groot aantal complexen verbeteren. De kosten daarvan zullen in 2011 circa € 155.000 en voor 2012 € 128.000 excl. btw. bedragen.

### **Marketingcommunicatie**

Bij sommige complexen geven de bewoners opvallend hoge scores voor bepaalde aspecten van leefbaarheid, zoals het zelf kunnen bepalen van medebewoners, de waardering van het afdelingsleven/de sfeer in de woning en het rapportcijfer voor de totale leefbaarheid van het complex.

#### **Marketingcommunicatie**

De bijzondere kwaliteiten en het eigen karakter van de studentencomplexen willen we meer gaan benadrukken op de in 2011 in gebruik te nemen nieuwe website. Als bij een bepaald complex een aspect van leefbaarheid opvallend bovengemiddeld scoort, zal dat bij de beschrijving van het complex worden meegenomen.

#### **Verbetering leefbaarheidsaspecten per complex**

Scores per complex kunnen vergeleken worden met het gemiddelde en met de scores van andere complexen. Bij de studentencomplexen in Wageningen zal een dergelijke analyse besproken worden in het structureel overleg tussen beheerder, medewerker Woondiensten en bewonersvertegenwoordiger.

Wanneer bij een bepaald complex gestreefd wordt naar verbetering van een aspect van leefbaarheid kunnen complexen die hoog scoren op dat aspect een mogelijke indicatie geven van de richting waarin verbetering kan worden nagestreefd.

Ook bij het ontwikkelen van nieuwbouw kunnen die positieve indicaties worden meegenomen. Bij het bezien van verbeteracties kan ook gebruik worden gemaakt van de aanvullende opmerkingen en verbeter-suggesties van de respondenten. Zoals eerder aangegeven (zie blz. 10) gaat het in totaal om meer dan 450 opmerkingen, die per complex zijn gerubriceerd.

#### **Verbetering leefbaarheidsaspecten per complex**

Als een complex opvallend laag scoort op een bepaald aspect kunnen de op dat aspect hoogst scorende complexen een indicatie geven voor de wijze waarop verbeteringen gerealiseerd kunnen worden.

Voor wat betreft de grotere studentencomplexen in Wageningen worden de scores van het complex en ook de aanvullende opmerkingen en verbeter-suggesties van respondenten jaarlijks besproken in het structureel overleg van beheerder, medewerker woondiensten en bewonersvertegenwoordiger.

### **Studentenhuisvesting in Ede**

Voor sommige aspecten zijn de gemiddelde scores in Ede wat hoger dan in Wageningen. Betere scores zijn er met name voor de planning van onderhoudswerkzaamheden (Ede: 6.84, Wageningen: 6.24) en de waardering voor het zelf kunnen kiezen van medebewoners (Ede: 7.77, Wageningen 6.79).

Gemiddeld lagere scores zijn er in Ede voor de algemene onderhoudsstaat van de afdeling/woning (Ede: 5.72, Wageningen: 6.81), de waardering van de fietsenstallingen (Ede: 5.09, Wageningen: 6.09), de veiligheid in de directe omgeving van het complex (Ede: 6.83, Wageningen: 7.80), de veiligheid binnen het complex (Ede: 7.26, Wageningen: 8.14) en de bekendheid en waardering voor sociaal beheer.

De gemiddelde scores leveren slechts beperkte informatie op omdat de onderlinge scores binnen Ede zeer sterk kunnen verschillen per complex. Zo verschilt het oordeel over het vandalisme in/rondom het complex van 6.05 (Arnold Koningstraat) tot 7.22 (Nieuwe Maanderbuurtweg).

Voor wat betreft de bekendheid met sociaal beheer heeft Arnold Koningstraat de laagste score van alle complexen (3.52). Zoals eerder aangegeven zal er in een algemene communicatiecampagne aandacht besteed worden aan dit verbeterpunt. In Ede zal daarbij ook aandacht besteed worden aan de taakverdeling tussen Woonstede en Idealis.

#### **Studentenhuisvesting in Ede**

Idealis zal de resultaten van de enquête Leefbaarheid 2010 bespreken met Woonstede en gezamenlijk bezien of verbeteracties mogelijk zijn. Het gaat hierbij met name om aandacht voor fietsenstallingen en sociaal beheer.

W. van Alphen/07-01-2011.  
Vastgesteld in MT d.d. 18-01-2011.

## Bijlage 1. Algemene beoordeling leefbaarheidsaspecten

Vragen	Nederlanders			Niet Nederlanders		
	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw
<p><b>1. Hoe vind je de algemene staat van onderhoud van het complex? (buiten de afdeling/-woning)?</b>  <i>Denk daarbij aan de staat van entree, trappenhal, tuin e.d.</i>  <i>(zeer goed 10 ... 1 zeer slecht)</i></p>	7,11	7,18	7,08	6,75	7,19	6,46
<p><b>2. Hoe vind je de algemene staat van de afdeling/woning?</b>  <i>Denk daarbij aan keuken, sanitaire voorzieningen, afdelingsgang e.d.</i>  <i>(zeer goed 10 ... 1 zeer slecht)</i></p>	6,65	6,69	6,63	6,41	6,79	6,15
<p><b>3. Wat vind je van de planning van werkzaamheden door Idealis?</b>  <i>Het gaat om het door planning waar mogelijk beperken van de overlast.</i>  <i>(zeer goed 10 ... 1 zeer slecht) (geen ervaring: n.v.t.)</i></p>	6,30	6,23	6,36	6,48	6,95	6,13
<p><b>4. Wat vind je van het gedrag van externe onderhoudsmedewerkers?</b>  <i>Het gaat om het in gedrag (respect, beleefdheid e.d.) waar mogelijk beperken van de overlast.</i>  <i>(zeer goed 10 ... 1 zeer slecht) (geen ervaring: n.v.t.)</i></p>	7,09	7,15	7,06	7,14	7,39	6,95
<p><b>5. Wat vind je van de informatie van Idealis over onderhoudswerkzaamheden?</b>  <i>Denk hierbij o.a. aan tijdige, voldoende en juiste informatie.</i>  <i>(zeer goed 10 ... 1 zeer slecht)</i></p>	7,00	6,93	7,04	7,59	7,86	7,41
<p><b>6. Hoe veilig voel je je in de directe omgeving van het complex/woongebouw?</b>  <i>Denk hierbij aan verlichting, stallingen, parkeerterrein e.d.</i>  <i>(zeer veilig 10 ... 1 zeer onveilig)</i></p>	7,66	8,01	7,47	7,31	7,57	7,15
<p><b>7. Hoe veilig voel je je binnen het complex?</b>  <i>Denk hierbij aan verlichting, stallingen, hal, trappenhuis e.d.</i>  <i>(zeer veilig 10 ... 1 zeer onveilig)</i></p>	8,01	8,28	7,87	7,60	8,02	7,32
<p><b>8. Hoe waardeer je de parkeerplaats?</b>  <i>Denk hierbij aan voldoende parkeerruimte, ligging, gebruiksgemak e.d.</i>  <i>(zeer prettig 10 ... 1 zeer onprettig)</i></p>	7,06	7,04	7,06	6,92	6,98	6,88

Vragen (vervolg)	Nederlanders			Niet Nederlanders		
	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw
<b>9. Hoe waardeer je de fietsenstalling(en)?</b> <i>Denk hierbij aan voldoende stallingruimte, ligging, gebruiksgemak e.d.</i> <i>(zeer prettig 10 ... 1 zeer onprettig)</i>	5,94	6,08	5,88	5,60	5,79	5,48
<b>10. Hoe belangrijk vind je de aanwezigheid van de flatkroeg/algemene barak?</b> <i>Denk hierbij aan gezelligheid, ontmoeting medebewoners e.d.</i> <i>(zeer belangrijk 10 ... 1 onbelangrijk) (geen flatkroeg/barak: n.v.t.)</i>	6,09	6,79	5,65	6,87	7,67	6,31
<b>11. Heb je last van de flatkroeg/algemene barak?</b> <i>Denk hierbij aan eventuele geluidsoverlast, vervuiling e.d.</i> <i>(geen 10 ... 1 zeer veel) (geen flatkroeg/barak: n.v.t.)</i>	7,84	8,07	7,68	7,55	7,99	7,26
<b>12. Wat vind je van de afhandeling van reparatieverzoeken?</b> <i>Denk hierbij o.a. aan termijn en kwaliteit van afhandeling.</i> <i>(zeer goed 10 ... 1 zeer slecht) (geen ervaring: n.v.t.)</i>	6,57	6,57	6,56	6,58	6,88	6,37
<b>13. Hoe belangrijk vind je de aanwezigheid van een beheerder op het complex?</b> <i>Denk hierbij aan bereikbaarheid, zichtbare aanwezigheid e.d.</i> <i>(zeer belangrijk 10 ... 1 onbelangrijk)</i>	7,30	7,18	7,37	8,19	8,21	8,19
<b>14. Wat vind je van de werkwijze van de beheerder op jouw complex?</b> <i>Denk hierbij aan o.a. deskundigheid/bekwaamheid en vriendelijkheid/beleefdheid.</i> <i>(zeer goed 10 ... 1 zeer slecht)</i>	7,03	7,00	7,04	7,23	7,37	7,14
<b>15. Hoe belangrijk vind je het om je medebewoners zelf te kunnen kiezen?</b> <i>Ongeacht of dit op jouw afdeling/woning momenteel wel of niet mogelijk is.</i> <i>(zeer belangrijk 10 ... 1 onbelangrijk)</i>	6,94	6,96	6,92	6,97	6,76	7,12
<b>16. Hoe waardeer je het afdelingsleven/de sfeer in huis?</b> <i>Denk hierbij o.a. aan gezelligheid, samen eten en schoonmaken.</i> <i>(zeer prettig 10 ... 1 zeer onprettig)</i>	7,20	7,28	7,15	6,57	6,92	6,34

Vragen (vervolg)	Nederlanders			Niet Nederlanders		
	Totaal	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw
<b>17. Heb je overlast (van het gedrag) van anderen rondom het complex?</b> <i>Denk hierbij o.a. aan eventuele geluidsoverlast, hangjongeren, zwervers.</i> <i>(geen 10 ... 1 zeer veel) (Let op invullen rapportcijfer: hoe hoger de score hoe minder overlast)</i>	7,06	7,28	6,94	7,26	7,43	7,16
<b>18. Heb je overlast (van het gedrag) van anderen binnen het complex? (buiten de afdeling/woning)</b> <i>Denk hierbij o.a. aan eventuele geluidsoverlast, hangjongeren, zwervers.</i> <i>(geen 10 ... 1 zeer veel) (Let op invullen rapportcijfer: hoe hoger de score hoe minder overlast)</i>	6,93	7,13	6,83	7,44	7,61	7,33
<b>19. Heb je overlast (van het gedrag) van anderen binnen jouw afdeling/woning?</b> <i>Denk hierbij o.a. aan eventuele geluidsoverlast, overbewoning, huisdieren.</i> <i>(geen 10 ... 1 zeer veel) (Let op invullen rapportcijfer: hoe hoger de score hoe minder overlast)</i>	7,56	7,92	7,36	7,31	7,64	7,10
<b>20. Heb je last van vandalisme in of rondom het complex?</b> <i>Denk hierbij o.a. aan eventuele vernielingen, diefstal, vervuiling.</i> <i>(geen 10 ... 1 zeer veel) (Let op invullen rapportcijfer: hoe hoger de score hoe minder overlast)</i>	7,02	6,92	7,08	6,81	7,37	6,44
<b>21. Weet je hoe en bij wie van Idealis je ondersteuning bij overlastgedrag van medebewoners en/of hun gasten kan vragen?</b> <i>Ongeacht of je zelf wel of niet een dergelijke melding hebt gedaan.</i> <i>(bekend 10 ... 1 onbekend)</i>	4,32	4,61	4,16	5,23	5,80	4,83
<b>22. Wat vind je van deze ondersteuning/aanpak door Idealis van overlastgedrag?</b> <i>Heb je hier geen ervaring mee, vul dan n.v.t. in)</i> <i>(zeer goed 10 ... 1 zeer slecht)</i>	5,20	5,34	5,11	5,60	5,88	5,40
<b>23. Vind je de leefbaarheid in het complex waar je woont in het afgelopen jaar veranderd?</b> <i>(verbeterd 10 ... 1 verslechterd) (niet veranderd: vul dan n.v.t. in)</i>	5,75	5,79	5,72	6,25	6,74	5,86
<b>24. Welk rapportcijfer wil je geven voor de totale leefbaarheid van jouw complex?</b> <i>(maximaal 10 ... 1 minimaal)</i>	7,36	7,38	7,36	6,67	7,20	6,31

## Bijlage 2. Gemiddelde scores per complex 2010

(10 of meer respondenten per complex)

hoogste score     laagste score

Vragen/onderwerpen	Nederlandse respondenten															
	Tot.	Wag	Ede	A.Ko	Ass	Bin	Burg	Dijk	Droe	Haar	Hoe	Lang	Marij	N.Ma	O.Eek	Wal
<i>Aantal respondenten</i>	951	813	138	44	97	44	13	135	36	259	83	31	96	60	13	23
1. Algemene staat onderhoud complex	<b>7,11</b>	7,15	6,91	6,25	6,79	6,91	<b>7,92</b>	7,22	7,83	7,33	6,80	6,84	7,22	7,43	7,08	<b>6,00</b>
2. Algemene staat afdeling/woning	<b>6,65</b>	6,81	5,72	5,77	6,84	7,39	<b>8,38</b>	6,67	7,31	6,63	7,01	<b>5,29</b>	6,97	5,88	6,77	5,52
3. Planning werkzaamheden	<b>6,30</b>	6,24	6,84	<b>7,07</b>	6,40	6,12	7,00	6,16	6,84	6,05	<b>5,93</b>	6,80	6,53	6,70	6,67	6,14
4. Gedrag externe onderhoudsmedewerkers	<b>7,09</b>	7,05	7,35	<b>7,59</b>	6,91	7,13	7,44	6,77	7,19	7,03	7,23	7,18	7,30	7,26	7,08	<b>6,73</b>
5. Informatie onderhoudswerkzaamheden	<b>7,00</b>	7,01	6,96	7,05	6,65	<b>7,48</b>	6,38	6,86	7,31	6,94	<b>7,48</b>	6,68	7,26	7,03	7,15	<b>6,09</b>
6. Veiligheid directe omgeving complex	<b>7,66</b>	7,80	6,83	<b>6,57</b>	7,28	8,07	<b>8,54</b>	7,79	8,31	7,92	7,58	6,87	7,80	7,00	7,31	7,87
7. Veiligheid binnen complex	<b>8,01</b>	8,14	7,26	<b>6,89</b>	7,64	8,27	<b>8,77</b>	8,22	8,69	8,23	7,99	7,32	8,26	7,52	7,62	7,78
8. Waardering parkeerplaats	<b>7,06</b>	7,07	6,97	7,02	7,76	<b>8,39</b>	<b>4,62</b>	7,44	6,31	6,86	7,60	6,97	6,13	6,97	7,08	6,70
9. Waardering fietsenstalling(en)	<b>5,94</b>	6,09	5,09	<b>4,77</b>	5,23	6,45	<b>7,38</b>	6,87	6,83	6,14	5,55	5,58	5,55	5,15	5,38	6,70
10. Belang ontmoetingsruimte	<b>6,09</b>	*	*	*	<b>5,96</b>	*	*	6,51	<b>8,03</b>	*	7,11	*	*	*	*	*
11. (Geen) overlast ontmoetingsruimte	<b>7,84</b>	*	*	*	8,13	*	*	<b>7,13</b>	<b>9,09</b>	*	7,80	*	*	*	*	*
12. Afhandeling reparatieverzoeken	<b>6,57</b>	6,63	6,19	6,33	6,68	<b>5,31</b>	6,00	6,26	6,06	7,09	6,42	5,44	6,91	6,51	<b>7,56</b>	6,61
13. Belang aanwezigheid beheerder	<b>7,30</b>	7,41	6,67	6,50	<b>8,22</b>	6,73	<b>5,85</b>	7,56	6,25	7,84	7,04	6,39	6,89	6,95	6,31	6,61
14. Werkwijze beheerder	<b>7,03</b>	7,08	6,75	6,61	7,30	6,70	6,85	6,80	6,69	<b>7,34</b>	7,12	6,68	7,03	6,88	7,15	<b>6,13</b>
15. Belang keuze medebewoners	<b>6,94</b>	6,79	7,77	7,55	6,67	8,86	7,15	6,50	<b>9,67</b>	6,90	6,84	8,06	4,94	7,78	<b>4,69</b>	8,43
16. Waardering afdelingsleven/sfeer	<b>7,20</b>	7,16	7,38	7,48	7,39	8,25	7,38	7,66	<b>8,89</b>	6,92	7,08	7,35	5,83	7,28	<b>5,54</b>	7,96
17. (Geen) overlast rondom complex	<b>7,06</b>	7,09	6,86	6,45	6,57	7,27	6,62	7,41	<b>7,53</b>	7,07	7,33	6,81	7,41	7,25	6,85	<b>5,17</b>
18. (Geen) overlast binnen complex	<b>6,93</b>	7,05	6,24	<b>5,18</b>	6,91	6,68	6,92	7,45	<b>8,08</b>	6,56	7,65	6,81	7,10	6,73	7,85	6,43
19. (Geen) overlast afdeling/woning	<b>7,56</b>	7,57	7,47	7,77	7,85	7,84	7,92	7,39	<b>9,19</b>	7,43	7,51	7,23	7,17	7,43	<b>6,31</b>	8,30
20. (Geen) vandalisme in/rondom complex	<b>7,02</b>	7,07	6,73	<b>6,05</b>	6,10	6,82	<b>7,92</b>	7,47	7,67	7,20	6,65	6,81	7,41	7,22	6,62	6,09
21. Bekendheid sociaal beheer	<b>4,32</b>	4,39	3,91	<b>3,52</b>	4,24	4,07	<b>5,92</b>	4,10	4,64	4,46	4,19	5,00	4,78	3,62	5,38	3,96
22. Waardering sociaal beheer	<b>5,20</b>	5,21	5,20	4,71	4,65	5,00	<b>8,00</b>	4,79	6,75	5,32	5,67	5,80	5,00	5,29	5,00	<b>3,40</b>
Verandering leefbaarheid t.o.v. 2009	<b>5,75</b>	5,70	6,09	<b>4,77</b>	5,58	6,06	**	5,45	5,43	5,61	6,42	<b>7,06</b>	5,74	6,08	5,63	5,25
<b>Rapportcijfer totale leefbaarheid 2010</b>	<b>7,36</b>	<b>7,40</b>	<b>7,14</b>	<b>7,00</b>	<b>7,18</b>	<b>7,41</b>	<b>8,23</b>	<b>7,39</b>	<b>8,11</b>	<b>7,35</b>	<b>7,35</b>	<b>6,84</b>	<b>7,57</b>	<b>7,42</b>	<b>7,31</b>	<b>6,83</b>
<i>(Rapportcijfer totale leefbaarheid 2009)</i>	7,23	7,29	6,90	6,96	7,32	**	**	7,26	7,77	7,27	7,11	6,71	7,57	7,13	7,67	7,08

\* niet van toepassing, complex heeft geen ontmoetingsruimte

\*\* niet van toepassing, complex werd in 2009 niet verhuurd

### Bijlage 3. Gemiddelde scores per complex 2010 -vervolg-

(10 of meer respondenten per complex)

 hoogste score  laagste score

Vragen/onderwerpen	Niet Nederlandse respondenten						
	Tot.	Ass	Born	Dijk	Droe	Haar	Hoe
<i>Aantal respondenten</i>	309	23	145	52	11	42	32
1. Algemene staat onderhoud complex	<b>6,75</b>	7,26	6,50	7,04	7,00	7,00	6,88
2. Algemene staat afdeling/woning	<b>6,41</b>	6,91	6,28	6,35	6,73	6,43	6,75
3. Planning werkzaamheden	<b>6,48</b>	7,00	6,23	6,66	7,38	7,11	<b>6,00</b>
4. Gedrag externe onderhoudsmedewerkers	<b>7,14</b>	7,44	7,09	6,87	7,44	7,43	7,25
5. Informatie onderhoudswerkzaamheden	<b>7,59</b>	7,78	7,59	7,37	7,64	8,12	7,38
6. Veiligheid directe omgeving complex	<b>7,31</b>	7,52	7,20	7,08	7,91	7,55	7,59
7. Veiligheid binnen complex	<b>7,60</b>	7,96	7,44	7,54	8,18	7,74	7,75
8. Waardering parkeerplaats	<b>6,92</b>	6,65	6,80	7,40	7,09	7,12	6,81
9. Waardering fietsenstalling(en)	<b>5,60</b>	4,91	5,23	6,92	5,45	6,07	5,09
10. Belang ontmoetingsruimte	<b>6,87</b>	7,38	*	5,71	7,60	*	7,28
11. (Geen) overlast ontmoetingsruimte	<b>7,55</b>	8,05	*	6,89	9,33	*	7,93
12. Afhandeling reparatieverzoeken	<b>6,58</b>	7,04	6,85	6,24	4,29	6,86	5,89
13. Belang aanwezigheid beheerder	<b>8,19</b>	8,26	8,61	8,06	5,09	7,93	7,88
14. Werkwijze beheerder	<b>7,23</b>	7,61	7,37	7,13	6,18	7,26	6,94
15. Belang keuze medebewoners	<b>6,97</b>	6,67	6,89	7,47	10,00	6,42	7,00
16. Waardering afdelingsleven/sfeer	<b>6,57</b>	7,48	5,88	7,37	9,09	6,48	7,13
17. (Geen) overlast rondom complex	<b>7,26</b>	7,87	7,28	7,17	7,82	7,00	7,09
18. (Geen) overlast binnen complex	<b>7,44</b>	8,22	7,26	7,38	9,64	7,00	7,69
19. (Geen) overlast afdeling/woning	<b>7,31</b>	7,74	7,17	7,60	9,45	7,07	6,91
20. (Geen) vandalisme in/rondom complex	<b>6,81</b>	7,48	6,39	6,52	8,27	7,71	7,16
21. Bekendheid sociaal beheer	<b>5,23</b>	5,30	5,81	5,00	5,91	3,81	4,78
22. Waardering sociaal beheer	<b>5,60</b>	7,11	5,31	6,35	6,75	5,11	5,13
Verandering leefbaarheid t.o.v. 2009	<b>6,25</b>	6,40	5,94	6,97	6,60	6,00	6,61
<b>Rapportcijfer totale leefbaarheid 2010</b>	<b>6,67</b>	7,26	6,20	7,08	8,18	6,93	7,00
<i>(Rapportcijfer totale leefbaarheid 2009)</i>	6,62	6,63	6,46	6,62	**	7,18	6,79

\* niet van toepassing, complex heeft geen ontmoetingsruimte

\*\* niet van toepassing, complex had in 2009 minder dan 10 respondenten