



# **Bewonersbevraging Woonhaven**

Studiedienst Stad Antwerpen

i.o.v. Woonhaven

Daniël Van Nijlen

Reinhard Stoop

Datum: 27/03/2019



## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	5
2.	Onderzoeksopzet.....	7
2.1.	Onderzoekspopulatie en steekproef .....	7
2.2.	Vragenlijst.....	7
2.3.	Veldwerk.....	7
2.4.	Respons .....	7
3.	Profiel van de respondenten .....	11
3.1.	Beroep of dagelijkse activiteit .....	11
3.2.	Opleidingsniveau .....	12
3.3.	Gezinssituatie .....	13
3.4.	Thuisstaat .....	14
4.	Wonen in Antwerpen .....	19
4.1.	Wonen in de stad .....	19
4.2.	Wonen in de buurt .....	21
4.3.	Onveilig gevoel in de buurt .....	23
4.4.	Aanbod voorzieningen .....	25
5.	Wonen bij Woonhaven.....	29
5.1.	Algemeen.....	29
5.2.	Beoordeling woning .....	31
5.3.	Gebouw .....	32
5.3.1.	Samenstelling bewonersgroep .....	33
5.3.2.	Properheid en veiligheid .....	34
5.3.3.	NICO's .....	37
5.3.4.	Overlast .....	39
6.	Technische dienst.....	41
6.1.	Dienstverlening technische dienst .....	41
6.1.1.	Bekendheid.....	41
6.1.2.	Tevredenheid.....	43
6.2.	Dienstverlening callcenter technische dienst.....	44
6.2.1.	Contact met callcenter .....	44
6.2.2.	Tevredenheid.....	47
7.	Sociaal assistent .....	49

## Bewonersbevraging Woonhaven

7.1.	Bekendheid en contact.....	49
7.2.	Tevredenheid.....	51
8.	Dienstverlening: leefbaarheid .....	54
8.1.	Wijktoezichter .....	54
8.1.1.	Bekendheid en contact.....	54
8.1.2.	Tevredenheid.....	56
8.2.	Leefbaarheidsmedewerker .....	56
8.3.	Projectvoorstel .....	58
8.4.	Dienst Toezicht .....	59
9.	Huurderskantoren .....	62
9.1.	Bekendheid.....	62
9.2.	Tevredenheid.....	63
10.	Facturatie en communicatie.....	68
10.1.	Facturatie.....	68
10.2.	Communicatie .....	68
11.	Verhuisplannen .....	72
11.1.	Verhuisplannen komende vijf jaar .....	72
11.2.	Redenen verhuisplannen.....	74
12.	Besluit.....	77
	Bijlage 1: Vragenlijst .....	79
	Bijlage 2: Regressieanalyse schalen.....	102

## 1. Inleiding

In het najaar van 2018 vond voor de tweede maal een bevraging bij de bewoners van Woonhaven plaats. Vijfduizend bewoners werden uitgenodigd een vragenlijst in te vullen waarin gepeild werd naar hun beleving van wonen in Antwerpen en meer specifiek wonen in een woning van Woonhaven. Deze bevraging geeft de kans een zicht te krijgen op het bewonerspubliek van Woonhaven en hun beleving van de werking van Woonhaven. Omdat het de tweede maal is dat we zulke bevraging op poten zetten, hebben we de mogelijkheid na te gaan hoe de cijfers geëvolueerd zijn sinds de vorige bevraging in 2013.

Bijna de helft van de gecontacteerde bewoners vulde de vragenlijst in, een onverwacht hoge respons. Dit wijst toch op een grote betrokkenheid van de bewoners bij het reilen en zeilen in hun buurt en woning. Ondanks deze hoge respons kunnen we nooit uitsluiten dat we een segment van de bewoners met een specifiek profiel niet bereiken in deze bevraging, maar het biedt ons zeker de mogelijkheid een goed beeld te krijgen van hoe de bewoners hun leefsituatie percipiëren en de werking van Woonhaven beoordelen.

In het voorliggende rapport worden de resultaten van deze bevraging gepresenteerd. Waar mogelijk maken we de vergelijking met de vorige bevraging in 2013 en op een aantal plaatsen zetten we de cijfers ook af tegenover cijfers voor de volledige stad Antwerpen. Stad Antwerpen organiseert namelijk een continue bevraging bij haar bewoners, de Antwerpse Monitor, waar een aantal thema's van deze bevraging ook aan bod komen. In een voorbereidende analyse voorafgaand aan dit onderzoek maakte de studiedienst van Stad Antwerpen reeds een rapport op gebruikmakend van de resultaten van de Antwerpse Monitor waar sociale huurders werden vergeleken met huurders op de privé-markt en bewoners van een eigendom. Dit rapport gaf reeds een beeld van het profiel van de sociale huurders in Antwerpen en hoe zij wonen in Antwerpen beleven en kan een extra kader vormen om de resultaten van deze bevraging te interpreteren.



## 2. Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk beschrijven we de algemene aanpak van het onderzoek. Dit biedt de noodzakelijke context om de resultaten van het onderzoek te beoordelen.

### 2.1. Onderzoekspopulatie en steekproef

De totale populatie waaruit de steekproef werd getrokken Woonhaven bestond uit 15517 huurders gebaseerd op een extractie van de huurderlijst op 1 oktober 2018. Uit deze lijst werd een steekproef van 5000 huurders getrokken. Gebaseerd op de responsgraad van de vorige bevraging (29,4%) verwachtten we dat we op die manier zeker ruim boven de 1000 respondenten zouden komen.

### 2.2. Vragenlijst

De vragenlijst werd in grote mate gebaseerd op de vragenlijst bij de vorige bewonersbevraging in 2013. Dit biedt de mogelijkheid de resultaten van de vorige bevraging als een benchmark te gebruiken om de huidige resultaten tegenover af te zetten. Er gebeurden ook een aantal aanpassingen en aanvullingen (bijv. rond het thema NICO's). Ook werden een aantal vragen weggelaten om te vermijden dat de vragenlijst te lang zou worden. Op een aantal punten wijzigde de gehanteerde terminologie. Zo was er in de vorige bevraging sprake van een 'bewonerswerker', terwijl nu in het equivalente vragenblok gesproken wordt over 'sociaal assistent'. Ook spreken we nu van 'huurderskantoren' in plaats van 'regio/wijkkantoren'. Het is moeilijk de impact van de aanpassingen in terminologie te beoordelen, maar dit betekent wel dat bij de vergelijking van de cijfers toch deze aanpassingen in het achterhoofd gehouden dienen te worden. De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage 1.

### 2.3. Veldwerk

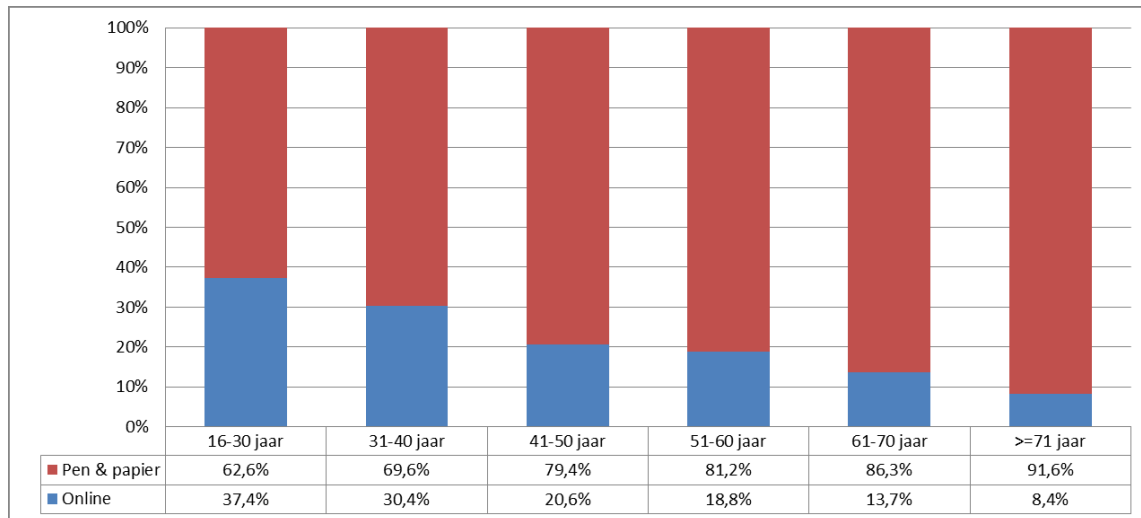
De vragenlijst wordt per post naar alle geselecteerde huurders verstuurd. Men kan de vragenlijst op papier invullen en kosteloos terugzenden, maar er is ook de mogelijkheid voorzien om de vragenlijst online in te vullen via een url die in de begeleidende brief is opgenomen. De vragenlijsten werden uitgestuurd op 15 november 2018 en de deadline voor het invullen van de vragenlijst werd vastgelegd op 21 december 2018. Op 29 november 2018 werd naar alle geselecteerde huurders een herinnering verstuurd.

De op papier ingevulde vragenlijsten werden ingevoerd door een extern bureau in het online-platform zodat de online-respons en de papieren respons eenvoudig samengevoegd konden worden.

### 2.4. Respons

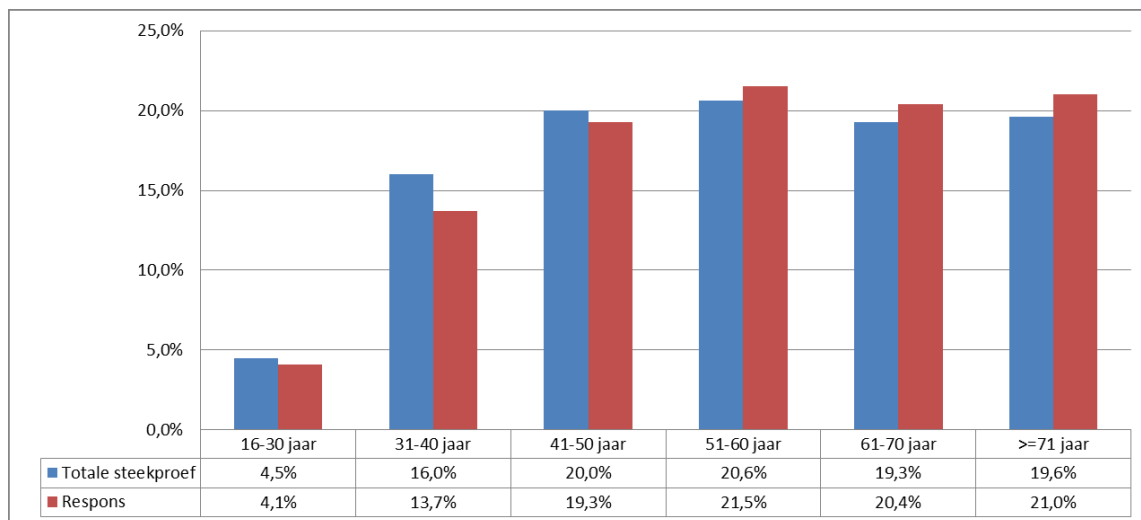
In totaal vulden 2353 huurders de vragenlijsten volledig of zo goed als volledig in en werden meegenomen in de analyses. Dit betekent dat we een responsgraad van 47,1% bereikten. De meeste huurders vulden de vragenlijst op papier in (n= 1931; 82,1%), maar toch vulden een substantieel van de respondenten de vragenlijst online in (n=422; 17,9%). Niet geheel onverwacht vulde een groter aandeel van de jongere respondenten de vragenlijst online in, maar ook in de oudere leeftijdsgroep vulden toch wat respondenten de vragenlijst online in (Figuur 1).

**Figuur 1: Online invullen vragenlijst naar leeftijd**



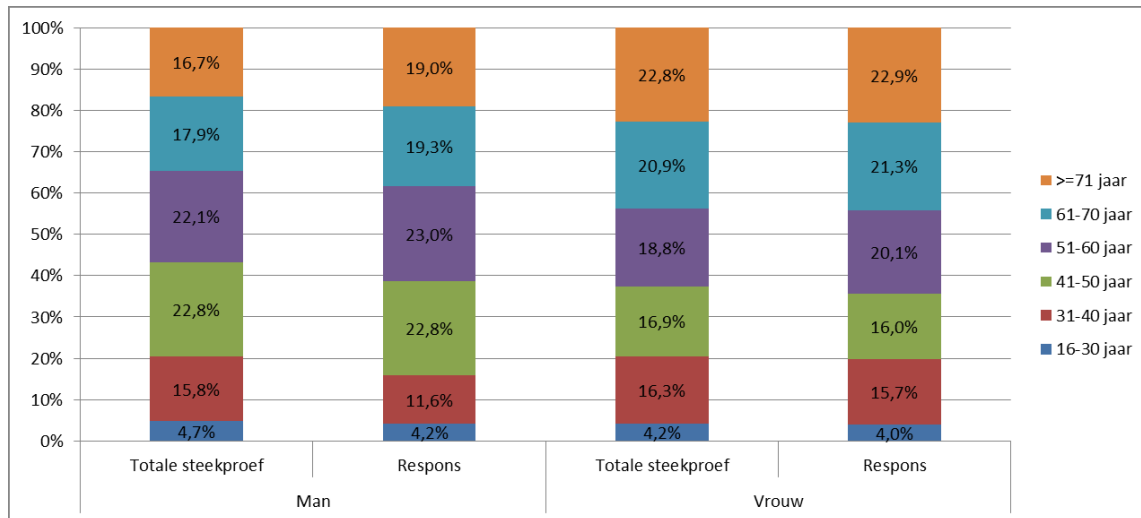
Ondanks dat de responsgraad voor deze bevraging hoog is, biedt dit geen garantie dat de respondenten een accurate weerspiegeling zijn van de totale steekproef. Om dit te kunnen beoordelen gaan we de respondentengroep vergelijken met de totale steekproef van 5000 huurders en dit meer specifiek naar leeftijd en geslacht. Uit Figuur 2 blijkt dat de verdeling naar leeftijd voor de respondentengroep vrij goed aansluit bij de verdeling in de totale steekproef van 5000 huurders. Toch zien we een lichte ondervertegenwoordiging van de jongere bewoners en als keerzijde een lichte oververtegenwoordiging van oudere bewoners. In Figuur 3 zien we dat dit zich voornamelijk voordoet bij mannen.

**Figuur 2: Vergelijking respondenten en totale steekproef naar leeftijd**



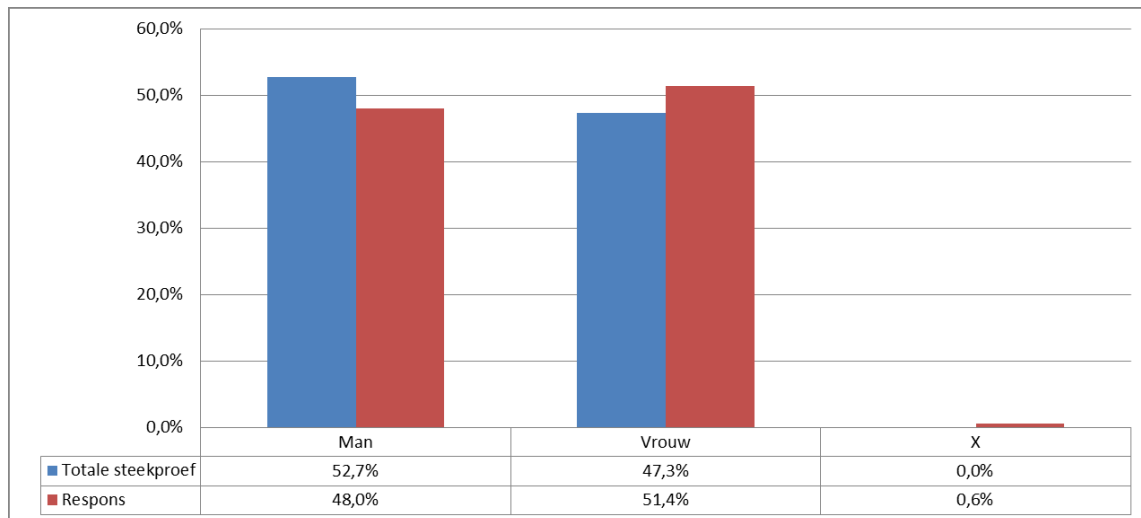


**Figuur 3: Vergelijking respondenten en totale steekproef naar leeftijd per geslacht**



Wat betreft geslacht beschikken we voor de totale steekproef enkel over informatie met de tweedeling man-vrouw terwijl in de vragenlijst ook de optie 'X' was voorzien. Deze optie wordt geselecteerd door 0,6% van de respondenten. Daarnaast zien we in Figuur 4 dat wat meer vrouwen dan mannen de vragenlijst invulden, terwijl in de totale steekproef net iets meer mannen dan vrouwen zitten.

**Figuur 4: Vergelijking respondenten en totale steekproef naar geslacht**



Omwille van de geobserveerde verschillen in samenstelling naar geslacht en leeftijd zullen we in verdere analyses een wegingsfactor voor geslacht en leeftijd invoegen om deze verschillen in rekening te brengen. Zo wordt de verdeling van de respondentengroep op basis van geslacht en leeftijd gelijkgesteld aan deze van de steekproef. In de rest van het rapport wordt deze weging steeds toegepast, tenzij anders vermeld.



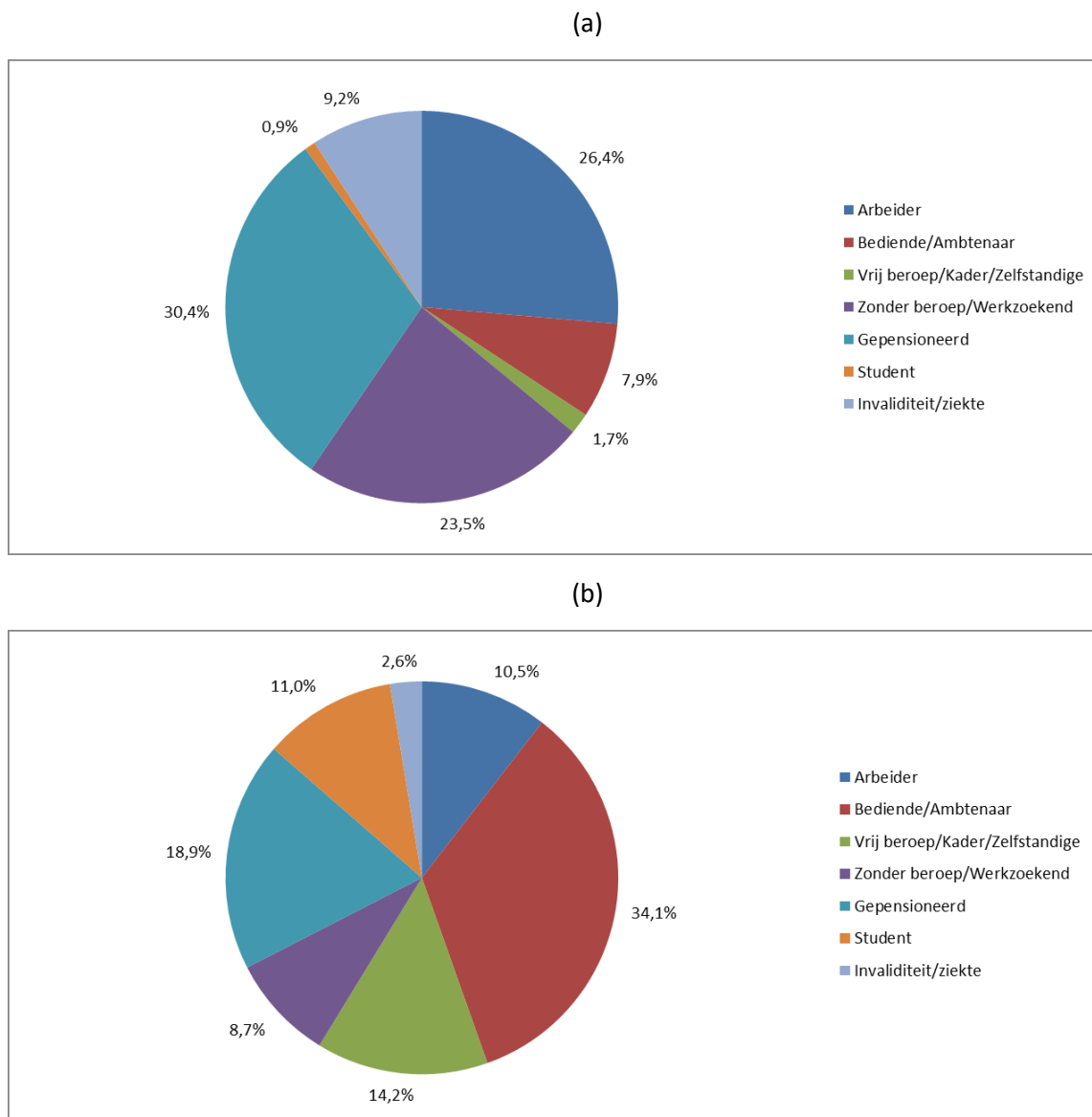
### 3. Profiel van de respondenten

Er werd ook wat achtergrondinformatie over de respondenten bevroegd. De cijfers komen in dit hoofdstuk aan bod. We maken op een aantal plaatsen de vergelijking met cijfers op basis van de Antwerpse Monitor. Dit biedt de mogelijkheid de cijfers voor Woonhaven af te zetten tegenover de cijfers voor Antwerpen in zijn geheel.

#### 3.1. Beroep of dagelijkse activiteit

De verdeling van de bewoners naar beroep of dagelijkse activiteit geven we weer in Figuur 5. De grootste groep zijn de gepensioneerden: bijna een derde van de bewoners geeft aan (brug)gepensioneerd te zijn. Bijna een kwart van de bewoners heeft geen beroep of is werkzoekend. Daarnaast is bijna één op tien langdurig ziek of op invaliditeit. In totaal is bijna twee op drie van de bewoners niet werkzaam. Van degenen die werken is meer dan zeven op tien arbeider.

**Figuur 5: Profiel respondenten – beroep/dagelijkse activiteit: bewoners Woonhaven (a) vergeleken met Antwerpse Monitor 2018 (b)**

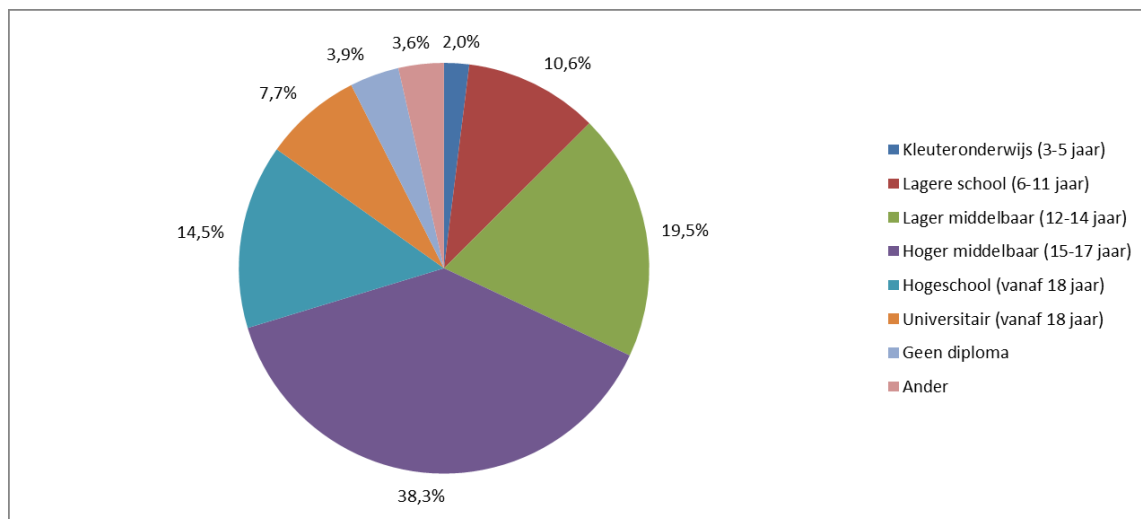


In het tweede deel van Figuur 5 worden de cijfers voor de volledige stad Antwerpen weergegeven op basis van de Antwerpse Monitor. We zien bij deze vergelijking dat de bewonerspopulatie van Woonhaven een heel specifiek profiel heeft wat betreft het beroep of de dagelijkse activiteit. Veel meer bewoners van Woonhaven zijn niet werkzaam en zij die werken zijn veel vaker arbeider.

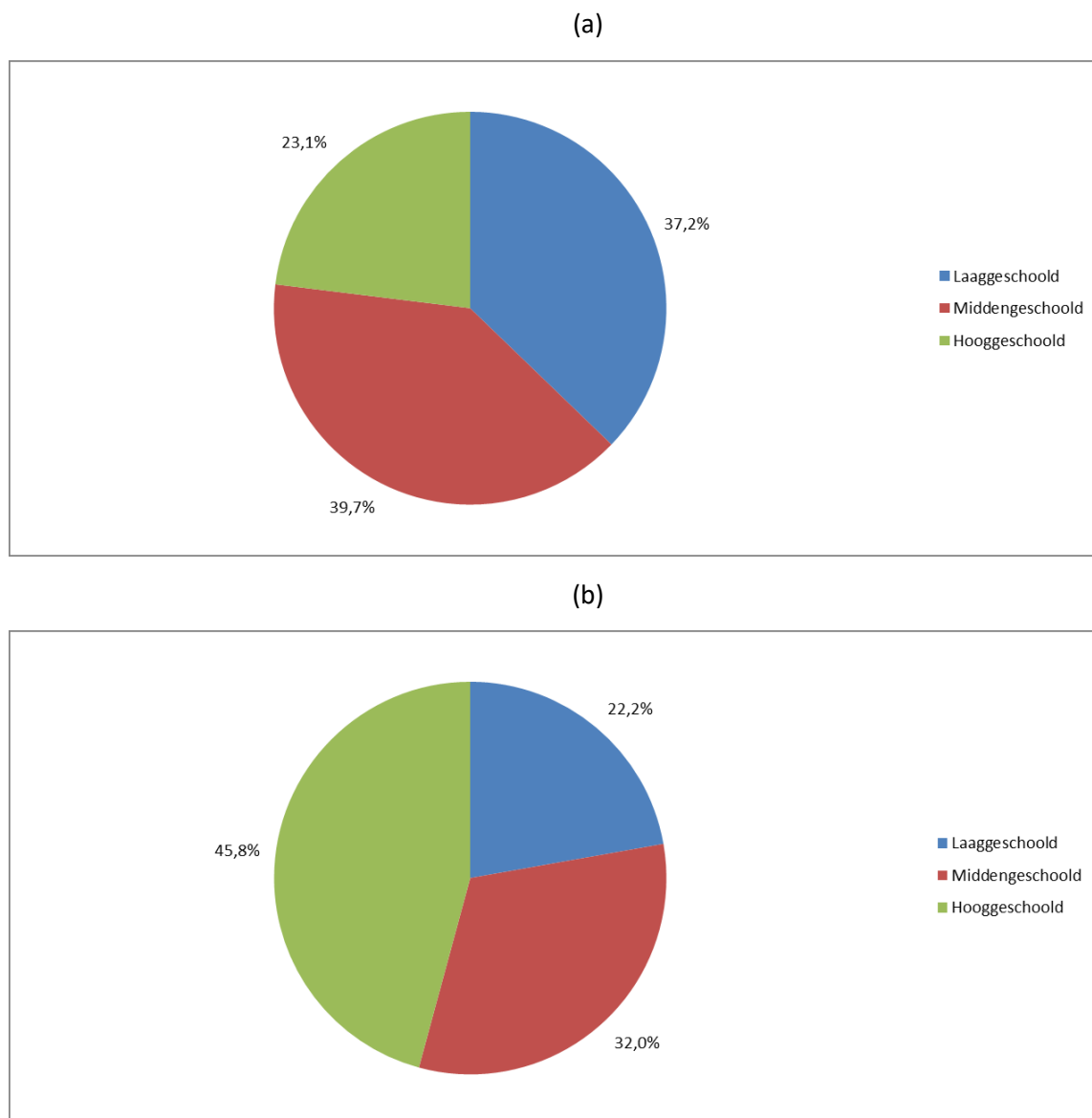
### 3.2. Opleidingsniveau

De informatie over het opleidingsniveau werd gedetailleerd opgevraagd (Figuur 6), maar ook gehercodeerd naar een driedeling laaggeschoold, middengeschoold en hooggeschoold (Figuur 7). Respondenten in de categorie 'ander diploma' werden niet aan één van deze categorieën toegekend. Bijna vier op tien bewoners is laaggeschoold (hoogstens diploma lager middelbaar), een net iets grotere groep is middengeschoold (diploma hoger middelbaar) en iets minder dan één op vier heeft een diploma hoger onderwijs (hogeschool of universiteit). De gedetailleerde indeling qua opleidingsniveau werd niet helemaal hetzelfde bevroegd in de Antwerpse Monitor, maar we kunnen wel de vergelijking maken voor de driedeling. Het aandeel hoogopgeleiden ligt lager bij de bewoners van Woonhaven. De keerzijde is dat de bewoners iets vaker middengeschoold zijn en duidelijk vaker laaggeschoold.

Figuur 6: Profiel respondenten – opleidingsniveau



Figuur 7: Profiel respondentent – opleidingsniveau (driedeling)

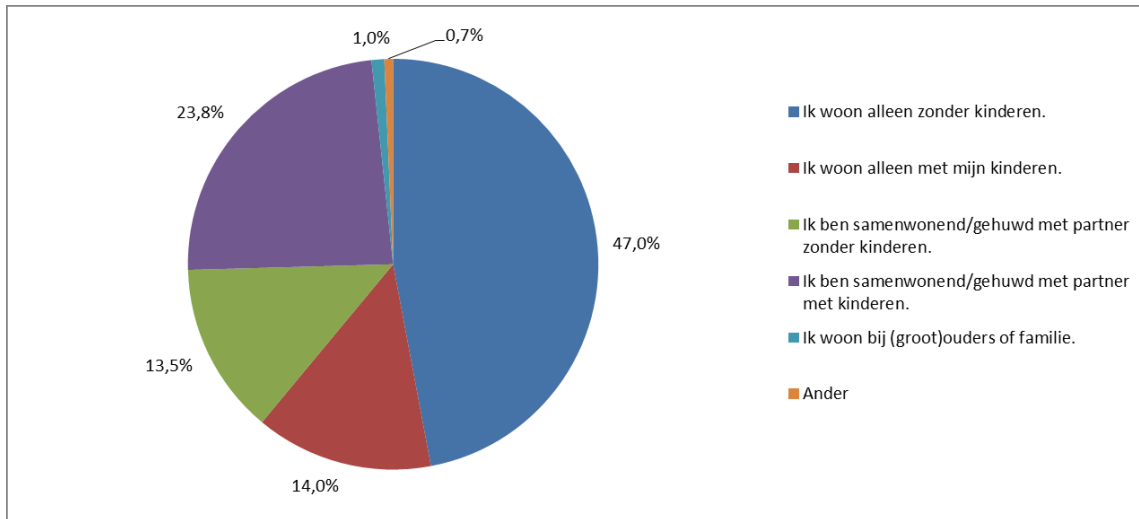


### 3.3. Gezinsituatie

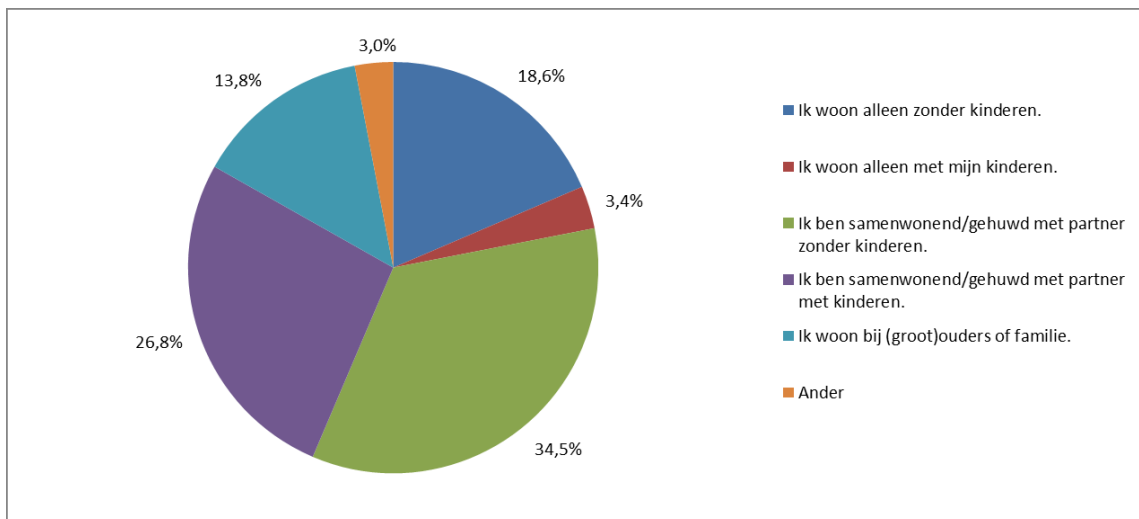
Bijna de helft van de bewoners woont alleen zonder kinderen (Figuur 8). Daarnaast woont iets meer dan één op acht samen met een partner, zonder kinderen. Ongeveer evenveel bewoners wonen alleen met kinderen. Bijna één op vier woont samen met een partner, met kinderen. In vergelijking met alle Antwerpenaars zijn de bewoners van Woonhaven vaker alleenstaand, zowel zonder kinderen als met kinderen. Ze wonen minder vaak samen met een partner zonder kinderen en wonen minder vaak bij (groot)ouders of familie.

Figuur 8: Profiel respondentent – gezinssituatie

(a)



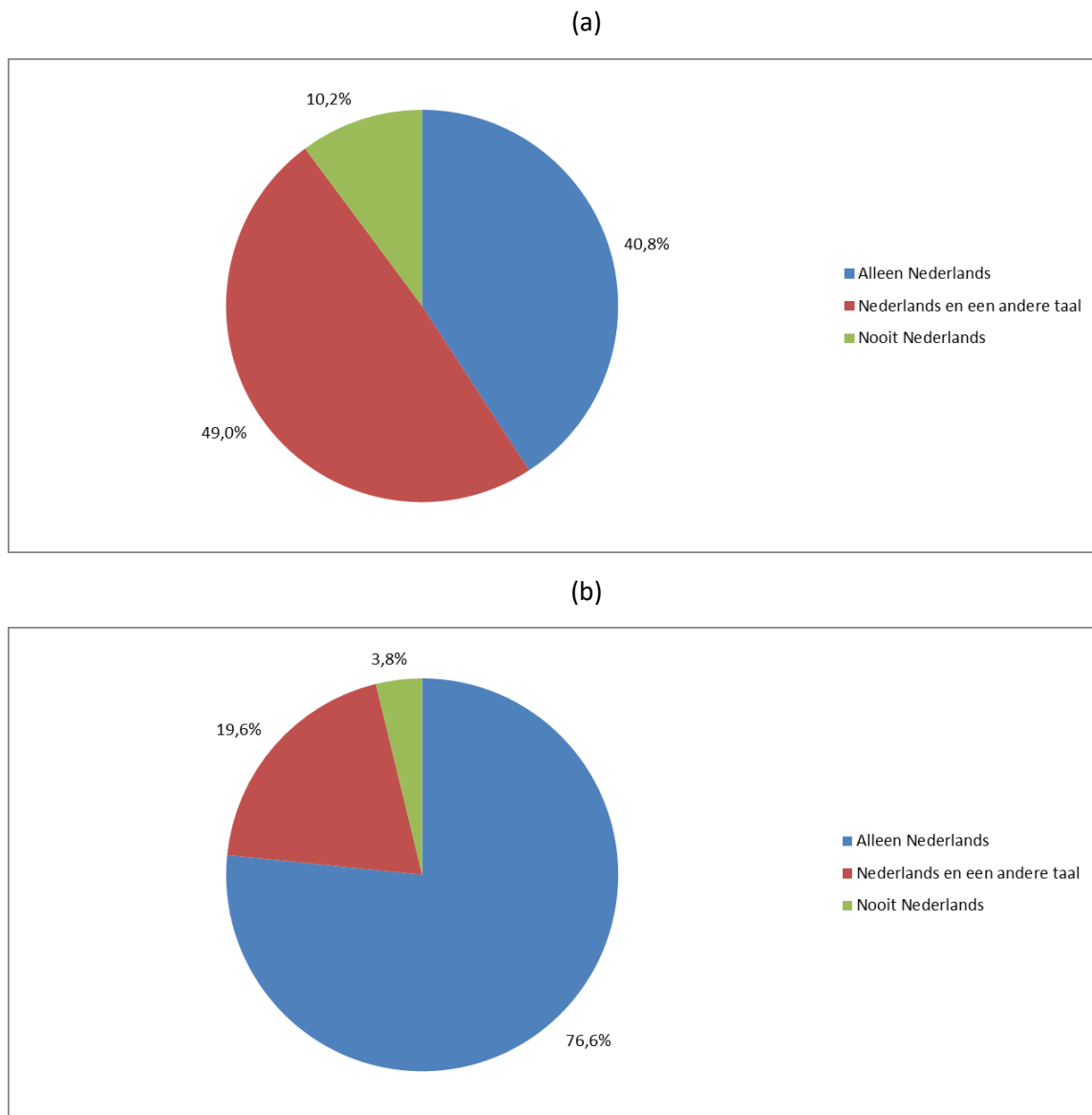
(b)



### 3.4. Thuistaal

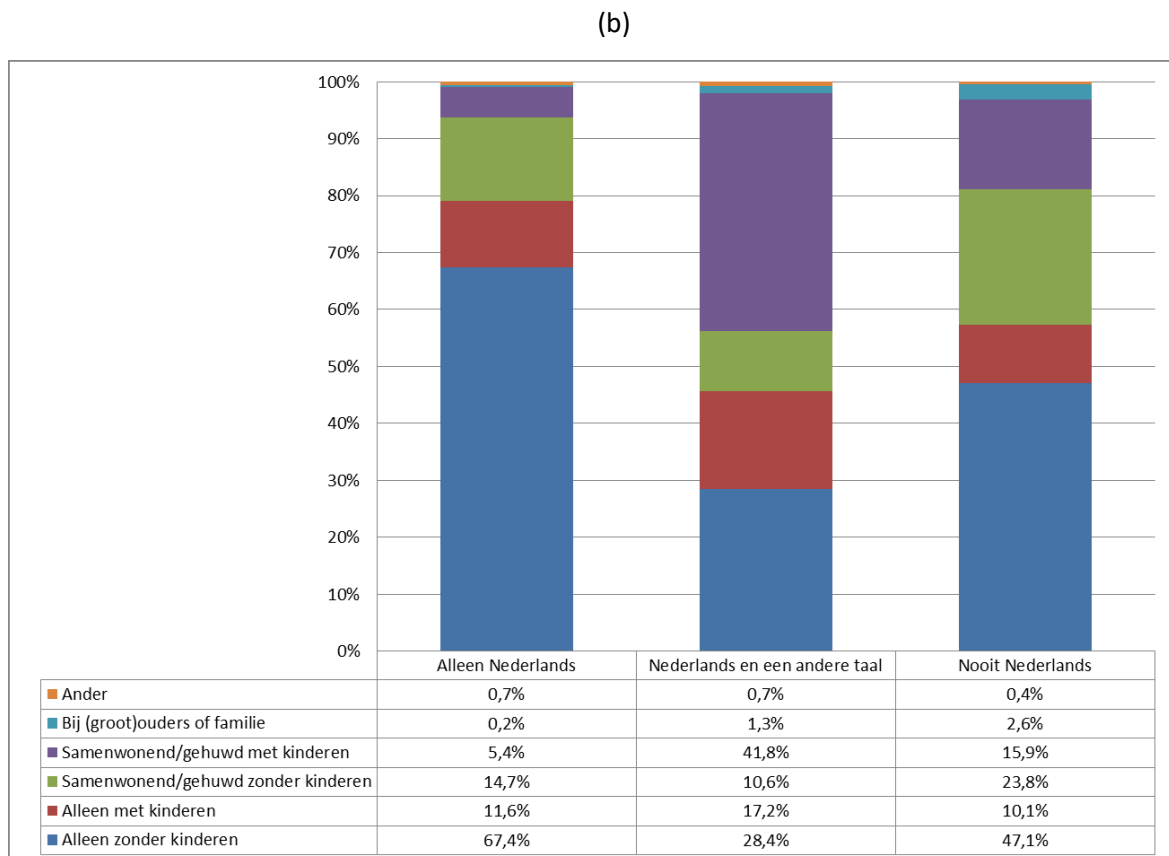
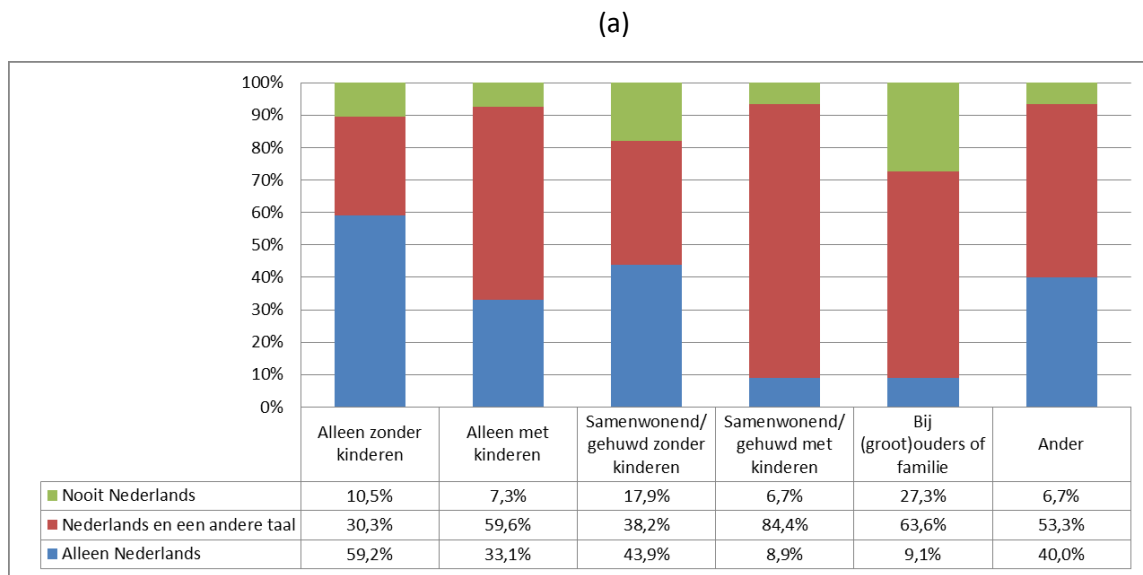
Bij de bewoners van Woonhaven combineert bijna de helft thuis Nederlands met een andere taal (Figuur 9). Iets meer dan vier op tien spreekt thuis enkel Nederlands en de overige bewoners (één op tien) spreken thuis nooit Nederlands. Ook op dit punt verschillen de bewoners van Woonhaven sterk van de totale groep van Antwerpenaars waar meer dan drie op vier thuis enkel Nederlands spreekt.

Figuur 9: Profiel respondententen – thuistaal



Uit de cijfers gepresenteerd in Figuur 10 blijkt dat thuistaal een duidelijk samenhang vertoont met de gezinssituatie. In die figuur presenteren we de cijfers op twee manieren: in deel (a) bekijken we in welke mate de verschillende gezinssituaties verschillen qua thuistaal, in deel (b) zien we hoe de verschillende taalgroepen verschillen qua gezinssituatie. Dit zijn onderliggend dezelfde gegevens, maar gewoon anders gepresenteerd. Er wordt nog het meest Nederlands gesproken bij de bewoners zonder kinderen. Bij de alleenstaanden zonder inwonende kinderen is dit net geen 60%, bij die met kinderen net geen 44%. In de andere gezinssituaties is telkens de groep ‘Nederlands en een andere taal’ de grootste groep, waarbij voor de samenwonenden met kinderen dit zelfs 84,4% van de bewoners is. In het tweede deel van de figuur zien we dezelfde cijfers vanuit de andere hoek, waarbij de bewoners die thuis enkel Nederlands spreken voornamelijk alleenwonenden zonder (inwonende) kinderen zijn en bij zij die thuis Nederlands combineren met een andere taal is de grootste groep ‘samenwonend met kinderen’.

Figuur 10: Profiel respondentent – thuistaal en gezinssituatie



$\chi^2=490.339$ ,  $df=10$ ,  $p=.000$

Het taalgebruik thuis hangt ook duidelijk samen met de leeftijd van de bewoners (Figuur 11). Bij de oudere bewoners is het aandeel dat aangeeft thuis enkel Nederlands te spreken duidelijk groter. De verschuiving zien we voornamelijk naar Nederlands in combinatie met een andere taal. Het aandeel bewoners dat nooit Nederlands spreekt thuis is het grootste bij de 51-60-jarigen en het kleinst bij de 16-30-jarigen. In het tweede deel van Figuur 11 wordt voor elke taalgroep de leeftijdsverdeling

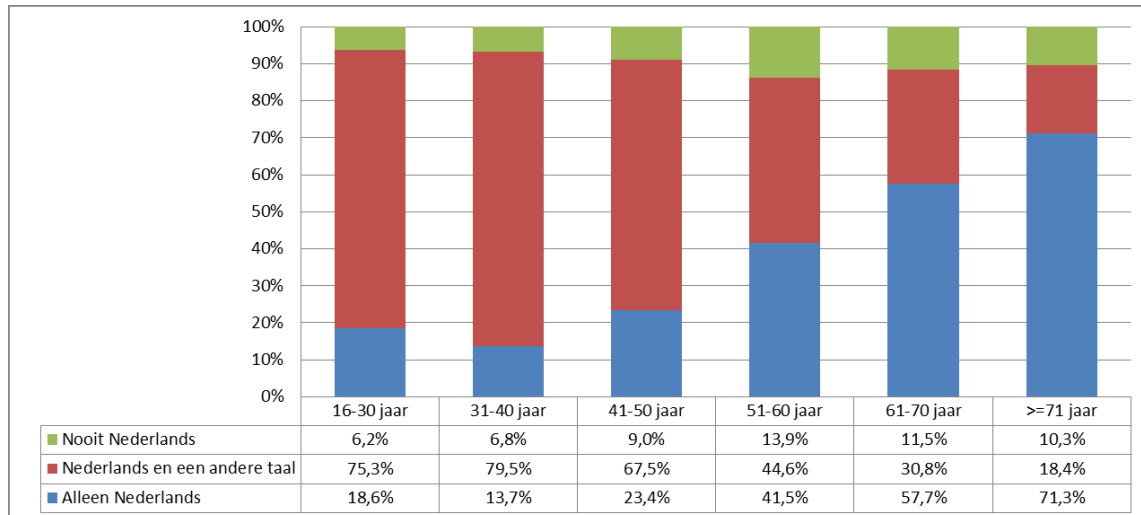


## Bewonersbevraging Woonhaven

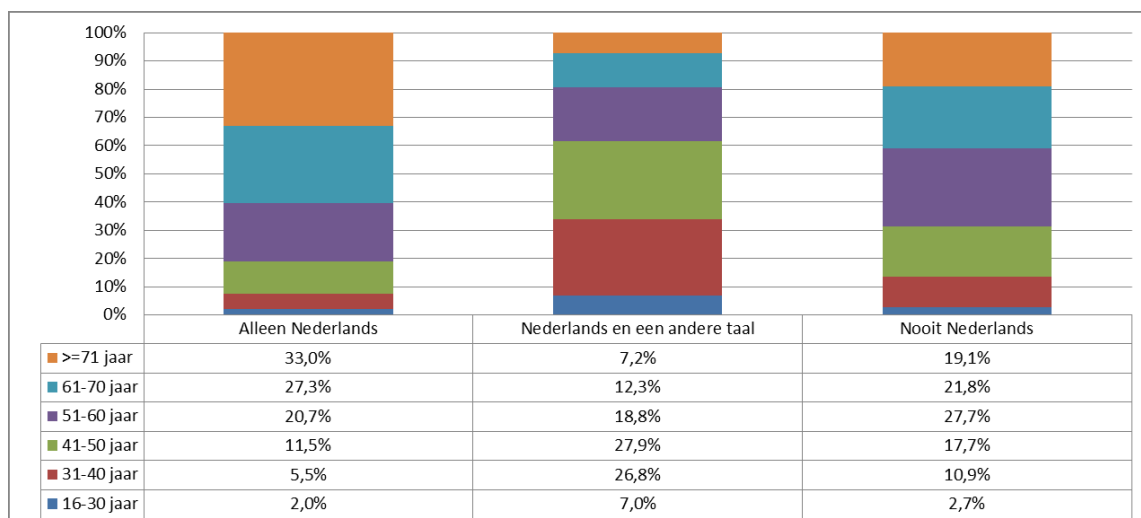
weergegeven. De groep die thuis enkel Nederlands spreekt, is duidelijk ouder dan de groep bewoners die thuis Nederlands combineren met een andere taal.

**Figuur 11: Profiel respondenten – thuistaal en leeftijd**

(a)



(b)



$\chi^2=458.979$ ,  $df=10$ ,  $p=.000$

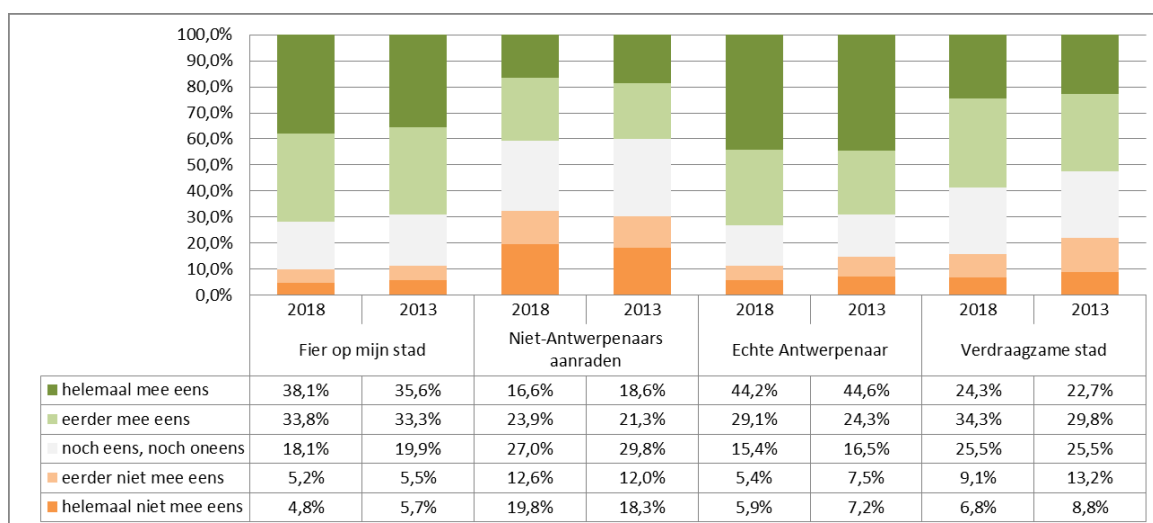


## 4. Wonen in Antwerpen

In dit hoofdstuk bekijken we de resultaten op een aantal stellingen met betrekking tot wonen in Antwerpen. Waar mogelijk maken we de vergelijking met de resultaten uit de vorige bewonersbevraging in 2013. Voor de stellingen die ook opgenomen zijn in de Antwerpse Monitor maken we ook de vergelijking met de cijfers voor alle Antwerpenaren in 2018. In het rapport met de voorbereidende analyses kwamen de cijfers uit de Antwerpse Monitor uitgebreid aan bod, waarbij bewoners van een sociale huurwoning werden afgezet tegenover andere Antwerpenaars.

### 4.1. Wonen in de stad

Figuur 12: Wonen in Antwerpen – Evolutie 2013-2018, stad

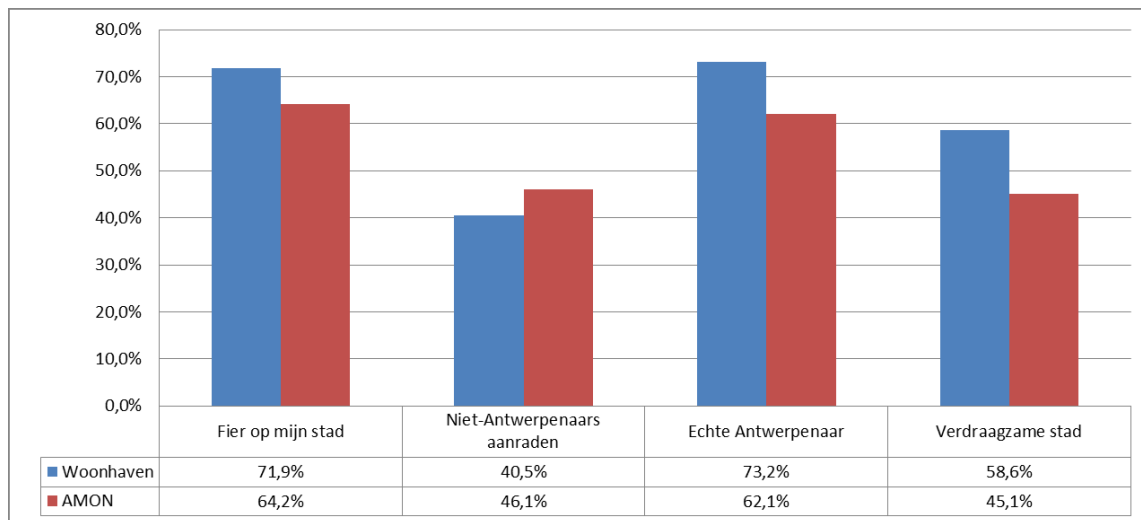


Significantietoetsen:

- Fier op mijn stad:  $\chi^2=4.309$ ,  $df=4$ ,  $p=.366$
- Niet-Antwerpenaars aanraden:  $\chi^2=7.549$ ,  $df=4$ ,  $p=.110$
- Echte Antwerpenaar voelen:  $\chi^2=15.506$ ,  $df=4$ ,  $p=.004$
- Antwerpen verdraagzame stad:  $\chi^2=23.799$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$

In vergelijking met 2013 zijn de resultaten wat positiever wat betreft het zich een echte Antwerpenaar voelen en ook is men het vaker eens met de stelling dat men Antwerpen een verdraagzame stad vindt. Voor de twee andere stellingen zijn de gevonden verschillen niet significant.

Figuur 13: Wonen in Antwerpen – Vergelijking met AMON, stad

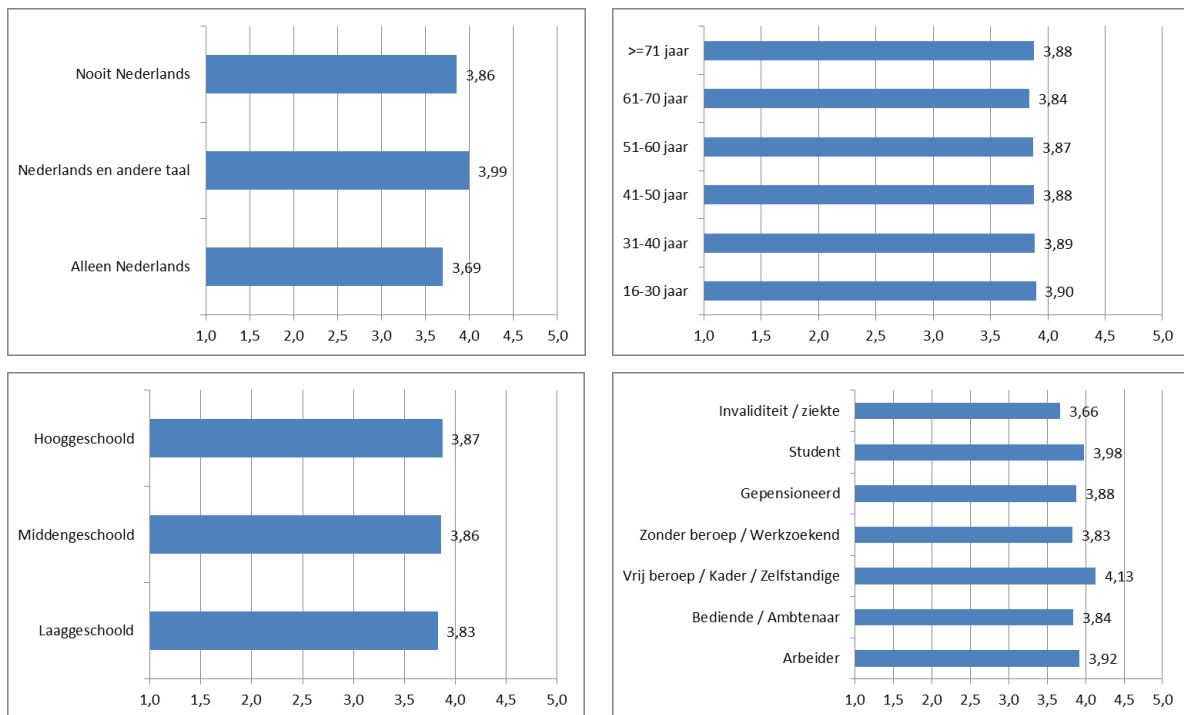


In Figuur 13 worden de resultaten van de bevraging naast de cijfers uit de Antwerpse Monitor gelegd. Om de vergelijking overzichtelijk te houden worden beide antwoordcategorieën die aanduiden dat men het eens is met de stelling samengenomen. Ook bij de voorbereidende analyses op basis van de Antwerpse Monitor werden deze vragen reeds bekeken. In die analyses werd telkens de vergelijking gemaakt tussen eigenaars van de woning waar ze woonden, private huurders en sociale huurders. In die analyses zagen we, net zoals hier, dat sociale huurders vaker aangaven dat ze Antwerpen een verdraagzame stad vinden en dat ze zich echte Antwerpenaars voelen. Sociale huurders zouden daarentegen minder vaak niet-Antwerpenaars aanraden in Antwerpen te gaan wonen. Wat betreft het fier zijn op de stad bleek het verschil niet significant te zijn, maar zagen we net zoals hier dat sociale huurders wat vaker voor de optie ‘helemaal eens’ kozen. De hier vastgesteld resultaten liggen dus in lijn met wat we zagen voor de totale groep van sociale huurders in de Antwerpse Monitor.

Op basis van een factoranalyse werd nagegaan of de vier items met betrekking tot wonen in Antwerpen samengenomen konden worden in één schaal. Uit deze analyse bleek dat drie van de vier items onderliggend hetzelfde concept meten, namelijk een positief oordeel over wonen in Antwerpen. Enkel het item ‘Ik zou niet-Antwerpenaars aanraden in Antwerpen te komen wonen’ blijkt een ander concept te vatten dan de drie andere items. De drie items worden samengenomen in één schaal. De interne consistentie van deze schaal is voldoende hoog (Cronbach’s alpha: .782).

In Figuur 14 tonen we in welke mate bewoners verschillen in hun oordeel over wonen in Antwerpen. De neutrale positie op de gerapporteerde schaal is een score van 3. We maken de vergelijking voor volgende kenmerken: thuistaal, leeftijd, opleidingsniveau en dagelijkse activiteit/beroep. Het oordeel over wonen in Antwerpen is positiever bij bewoners die thuis het Nederlands combineren met een andere taal. Wat betreft leeftijd en opleidingsniveau vinden we geen verschillen. Het oordeel over wonen in Antwerpen ligt wat lager bij mensen met invaliditeit of ziekte. Voor een meer gedetailleerde analyse over de samenhang tussen het oordeel over wonen in Antwerpen en de achtergrondkenmerken verwijzen we naar Bijlage 2: Regressieanalyse schalen.

**Figuur 14: Wonen in Antwerpen – Vergelijking sociodemografische kenmerken**



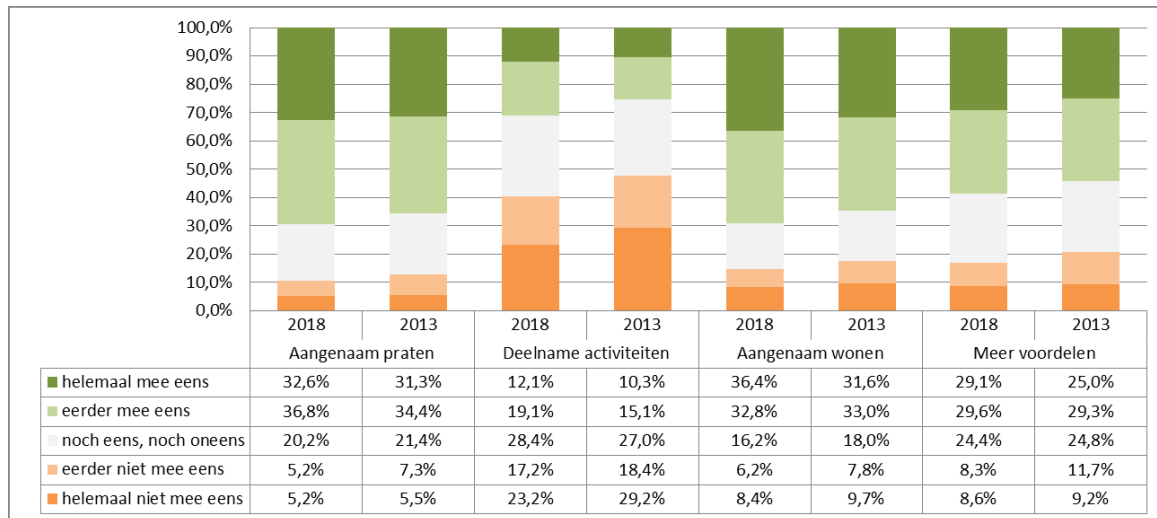
Significantietoetsen:

- Thuistaal:  $F(2,2135) = 24.368$ ,  $p = .000$
- Leeftijd:  $F(5,2101) = .137$ ,  $p = .984$
- Opleidingsniveau:  $F(2,1916) = .372$ ,  $p = .689$
- Dagelijkse activiteit/beroep:  $F(6,2087) = 2.490$ ,  $p = .021$

## 4.2. Wonen in de buurt

In vergelijking met 2013 zijn de resultaten voor drie van de vier stellingen significant positiever in de huidige bevraging (Figuur 15). De deelname aan activiteiten ligt hoger, men is het wat vaker eens met de stelling dat het aangenaam wonen is in de buurt en de stelling dat wonen in de buurt meer voor- dan nadelen heeft. Enkel voor de stelling dat het aangenaam praten is met de mensen in de buurt is het verschil niet significant.

Figuur 15: Wonen in Antwerpen – Evolutie 2013-2018, buurt

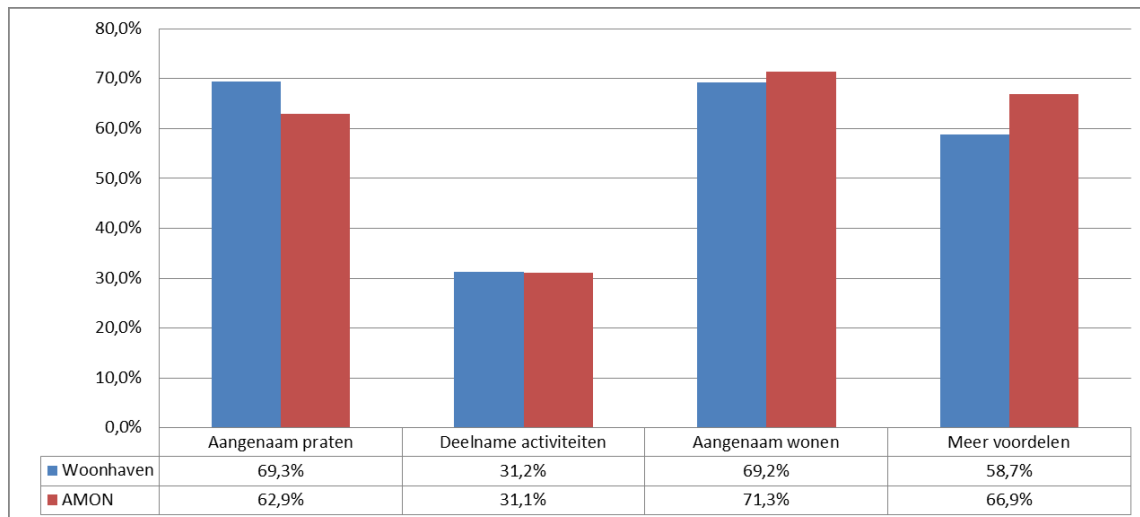


Significantietoetsen:

- Aangenaam praten:  $\chi^2=9.007$ ,  $df=4$ ,  $p=.061$
- Deelname activiteiten:  $\chi^2=22.584$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$
- Aangenaam wonen:  $\chi^2=11.795$ ,  $df=4$ ,  $p=.019$
- Meer voordelen dan nadelen:  $\chi^2=15.743$ ,  $df=4$ ,  $p=.003$

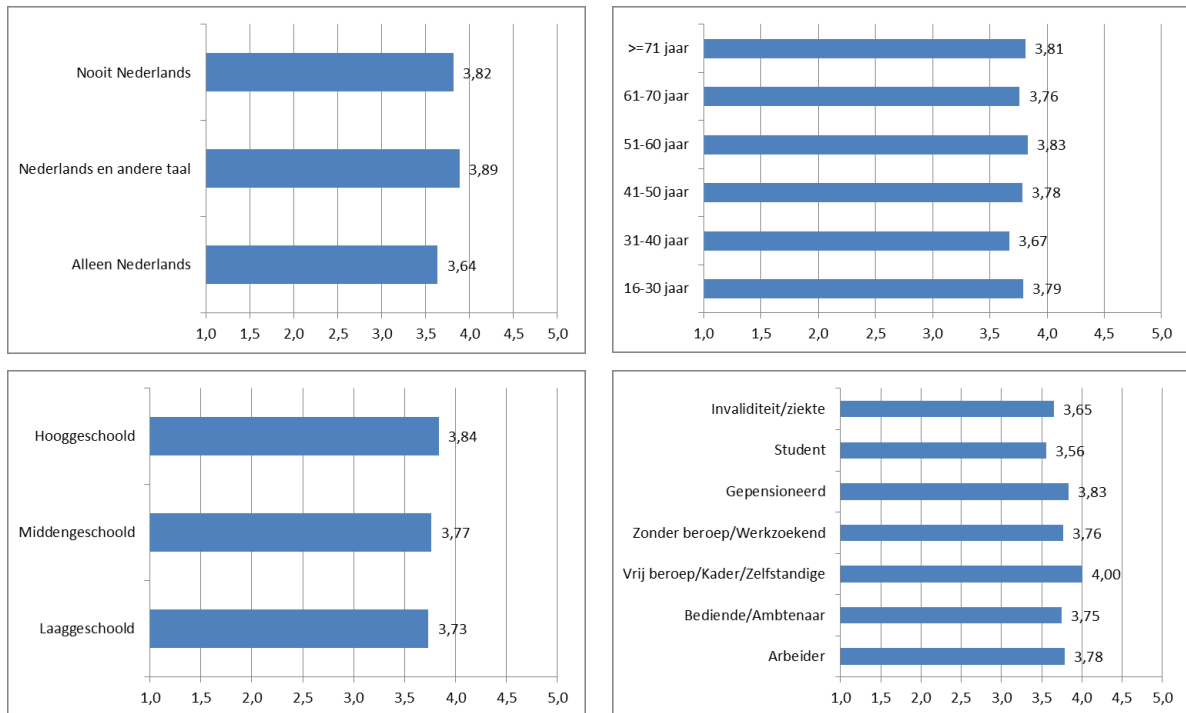
In vergelijking met de cijfers uit de Antwerpse Monitor (Figuur 16) zien we dat de huurders van Woonhaven het wat vaker eens zijn met de stelling dat het aangenaam praten is met de mensen in de buurt, maar wat minder vaak aangeven dat wonen in de buurt meer voor- dan nadelen heeft. Voor de andere twee stellingen zijn de cijfers vergelijkbaar.

Figuur 16: Wonen in Antwerpen – Vergelijking met AMON, buurt



Net zoals bij de items over wonen in Antwerpen, gingen we op basis van een factoranalyse na of de vier items met betrekking tot wonen in de buurt samengenomen konden worden in één schaal. Uit deze analyse bleek dat drie van de vier items onderliggend hetzelfde concept meten, namelijk een positief oordeel over wonen in de buurt. Enkel het item 'Ik neem regelmatig deel aan activiteiten in mijn straat of buurt' vat een ander concept dan de drie andere items. De drie items worden samengenomen in één schaal met voldoende hoge interne consistentie (Cronbach's alpha: .820).

**Figuur 17: Wonen in buurt – Vergelijking sociodemografische kenmerken**



Significantietoetsen:

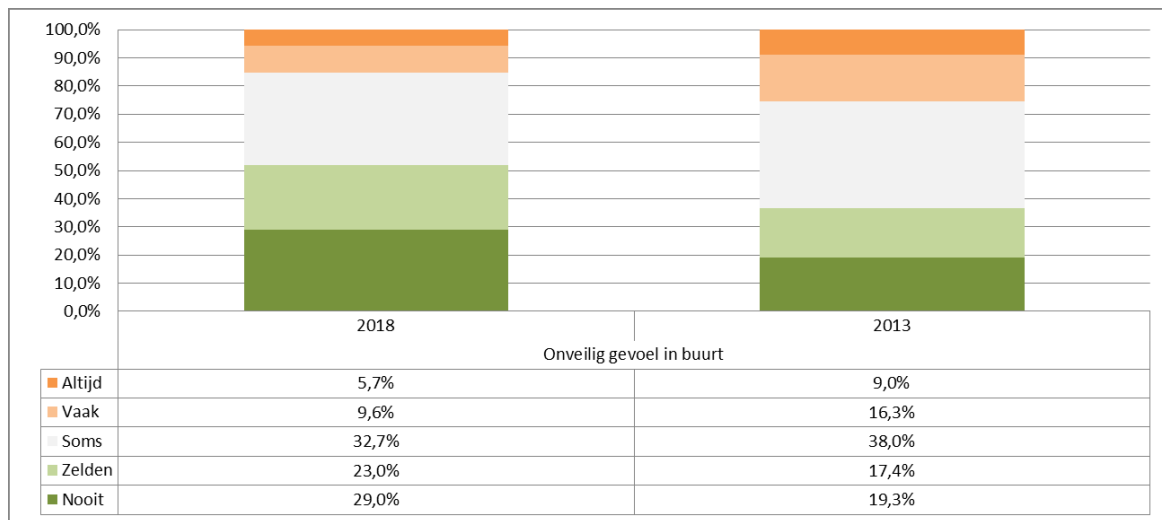
- Thuistaal:  $F(2,2172) = 15.713$ ,  $p = .000$
- Leeftijd:  $F(5,2145) = 1.212$ ,  $p = .301$
- Opleidingsniveau:  $F(2,1960) = 1.435$ ,  $p = .238$
- Dagelijkse activiteit/beroep:  $F(6,2125) = 1.376$ ,  $p = .221$

Bewoners die thuis enkel Nederlands spreken zijn wat minder positief over wonen in de buurt (Figuur 17), maar aangezien het neutrale punt op 3 ligt, zien we dat deze groep gemiddeld genomen nog steeds licht positief is in hun oordeel over wonen in de buurt. We zien geen significante verschillen in oordeel over wonen in de buurt tussen de verschillende leeftijdsgroepen. Ook voor opleiding en dagelijkse activiteit/beroep zien we geen significante verschillen. Voor een meer gedetailleerde analyse over de samenhang met de achtergrondkenmerken verwijzen we naar Bijlage 2: Regressieanalyse schalen.

### 4.3. Onveilig gevoel in de buurt

De cijfers in Figuur 18 tonen dat in vergelijking met 2013 de huurders van Woonhaven duidelijk minder vaak aangeven dat ze zich onveilig voelen in de buurt. In 2013 gaf zo'n 37% aan zich zelf of nooit onveilig te voelen in de buurt. In 2018 gaat dit om meer dan de helft van de bewoners (52%).

Figuur 18: Wonen in Antwerpen – Evolutie 2013-2018, onveilig gevoel in de buurt

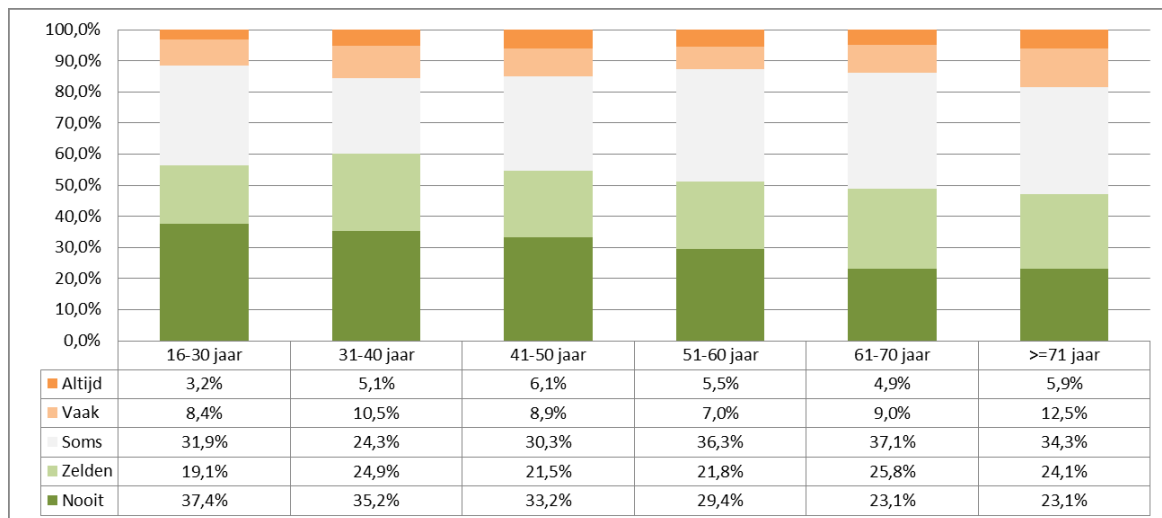


Significantietoets:

- $\chi^2=92.435$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$

Figuur 19 toont dat 60-plussers wat minder vaak aangeven dat ze zich nooit onveilig voelen in de buurt.

Figuur 19: Wonen in Antwerpen – Onveilig gevoel in de buurt naar leeftijd



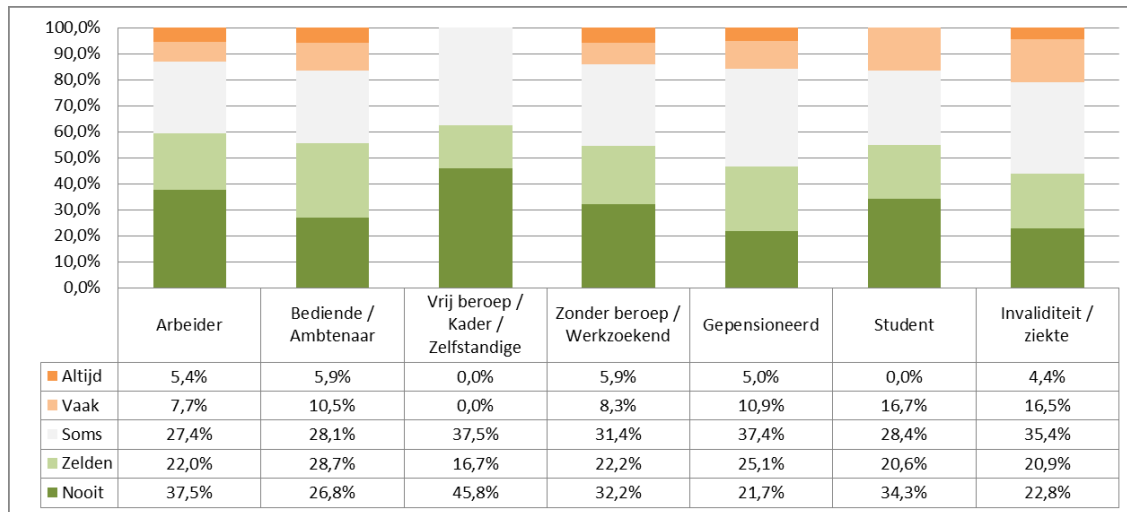
Significantietoets:

- $\chi^2=45.218$ ,  $df=20$ ,  $p=.001$

In Figuur 20 wordt het onveiligheidsgevoel meer specifiek bekeken naar beroepssituatie van de bewoner. De aantallen voor vrij beroep/kader/zelfstandige en voor studenten zijn laag zodat eventueel afwijkende cijfers weinig belang hebben. Gepensioneerden en bewoners met invaliditeit of ziekte geven minder vaak dan de arbeiders aan dat ze zich nooit onveilig voelen in de buurt. De andere verschillen zijn niet significant.



Figuur 20: Wonen in Antwerpen – Onveilig gevoel in de buurt naar beroepssituatie

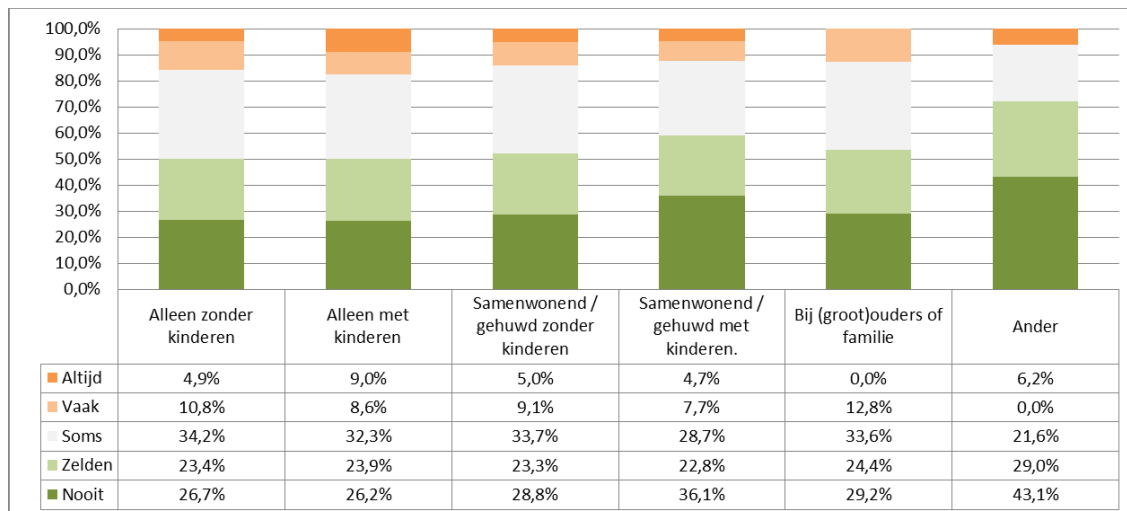


Significantietoets:

- $\chi^2=69.786$ ,  $df=24$ ,  $p=.000$

Wat betreft de gezinssituatie (Figuur 21) blijken bewoners die samenwonen met een partner en kinderen vaker aan te geven dat ze zich nooit onveilig voelen. Andere verschillen zijn niet significant.

Figuur 21: Wonen in Antwerpen – Onveilig gevoel in de buurt naar gezinssamenstelling



Significantietoets:

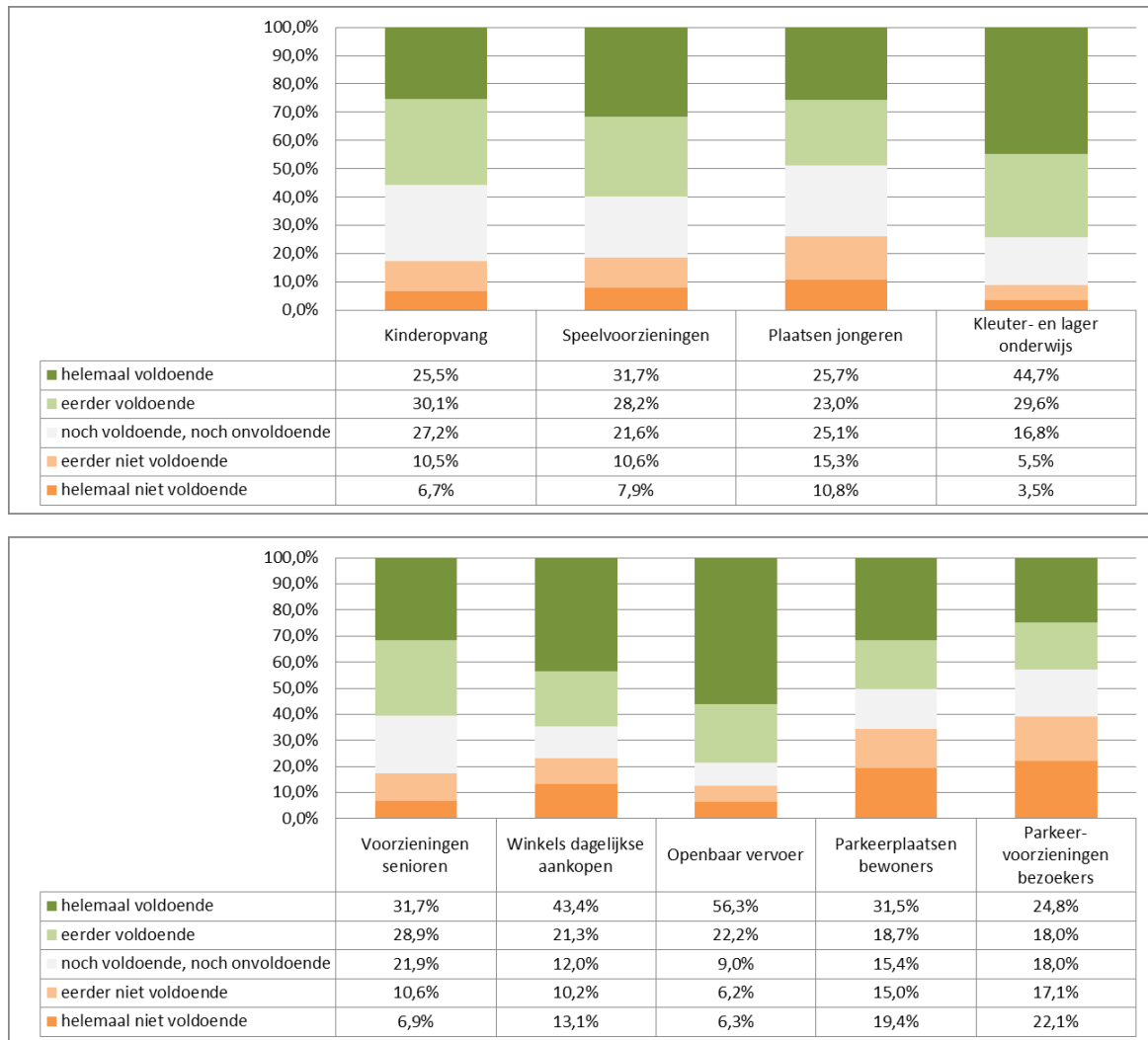
- $\chi^2=69.786$ ,  $df=24$ ,  $p=.000$

Wanneer we de beroepssituatie kruisen met de gezinssamenstelling zijn er geen specifieke combinaties die er significant uitspringen.

#### 4.4. Aanbod voorzieningen

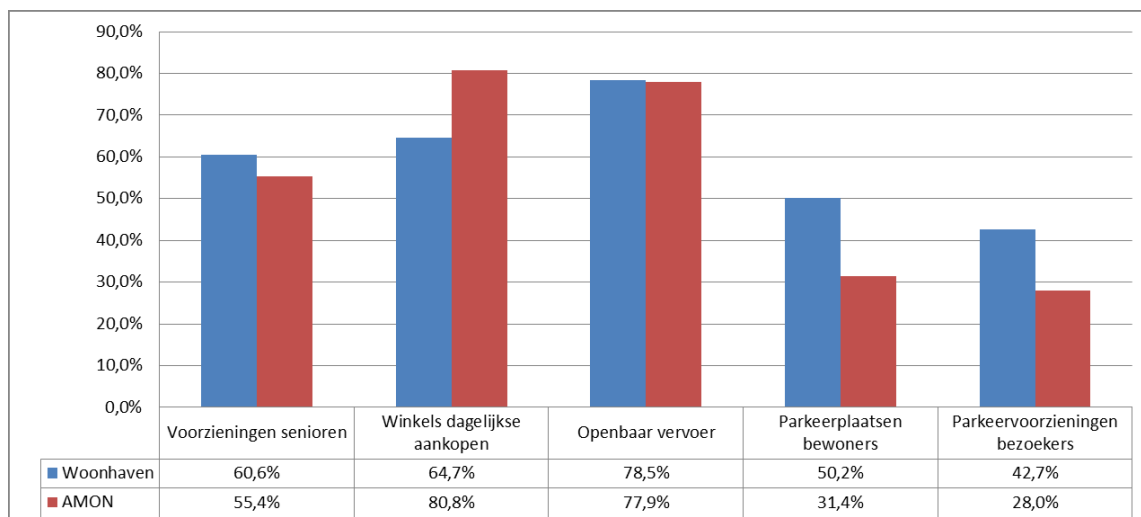
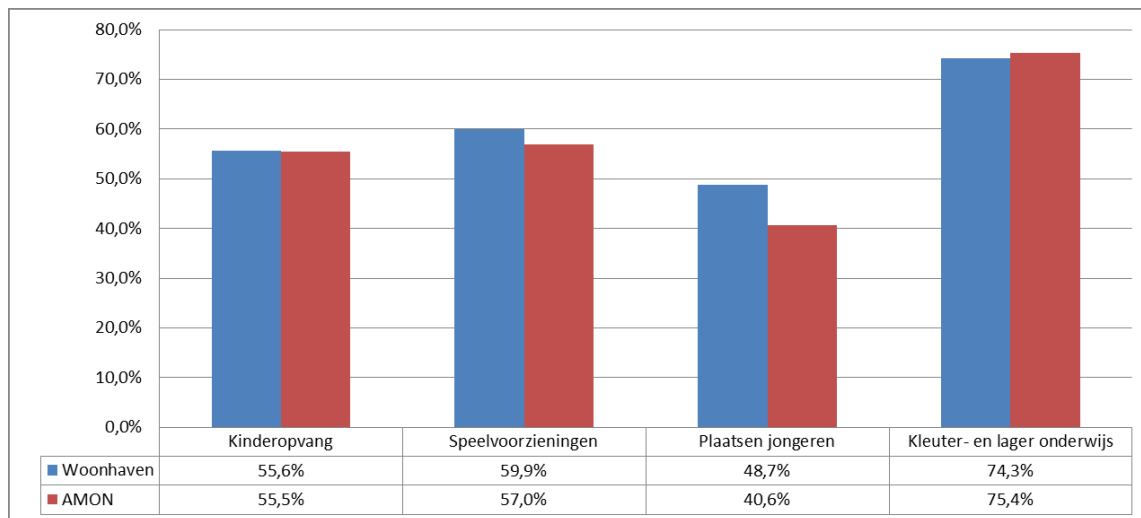
Het vragenblok rond het aanbod qua voorzieningen werd bij de vorige bevraging in 2013 ook gesteld, maar in de papieren versie was toen niet expliciet de optie 'Kan ik niet beoordelen' voorzien waardoor de resultaten van de huidige bevraging niet te vergelijken zijn met de resultaten uit 2013. We kunnen wel de vergelijking maken met de resultaten uit de Antwerpse Monitor.

Figuur 22: Wonen in Antwerpen – Aanbod voorzieningen



Wat betreft de voorzieningen voor jongeren en kinderen lijken de bewoners algemeen genomen vrij tevreden te zijn, al geven ze toch vaker aan dat er onvoldoende voorzieningen zijn voor jongeren vanaf 12 jaar om hun vrije tijd door te brengen. Het meest positieve resultaat zien we voor het aanbod aan kleuter- en lager onderwijs. Voor de andere voorzieningen zien we dat de resultaten wat betreft winkels voor dagelijkse aankopen redelijk verdeeld zijn. Een vrij grote groep geeft aan dat er voldoende aanbod is, maar tegelijkertijd ligt het aandeel dat aangeeft dat er onvoldoende aanbod is hoger dan bij een aantal andere indicatoren. Op vlak van het aanbod qua parkeerplaatsen is het resultaat wat minder positief.

**Figuur 23: Wonen in Antwerpen – Aanbod voorzieningen vergelijking met AMON**



Wat betreft het aanbod van voorzieningen voor kinderen en jongeren zien we in het eerste deel van Figuur 23 dat de resultaten vergelijkbaar zijn met de resultaten voor de AMON. Enkel voor de mogelijkheden voor jongeren vanaf 12 jaar zijn de resultaten voor de bewoners van Woonhaven wat positiever. We zien dus dat ondanks dat de tevredenheid qua aanbod voor die voorzieningen wat lager is dan voor andere voorzieningen voor kinderen en jongeren dat de tevredenheid toch wat hoger is dan bij de Antwerpenaar in het algemeen. Iets gelijkaardigs zien we bij de tevredenheid over het aanbod qua parkeerplaatsen: de bewoners zijn in absolute termen wat minder tevreden, maar in vergelijking met de andere Antwerpenaars toch duidelijk meer tevreden. Voor het aanbod aan winkels voor dagelijkse aankopen zien we duidelijk dat de bewoners van Woonhaven minder tevreden zijn dan de Antwerpenaars in zijn geheel.



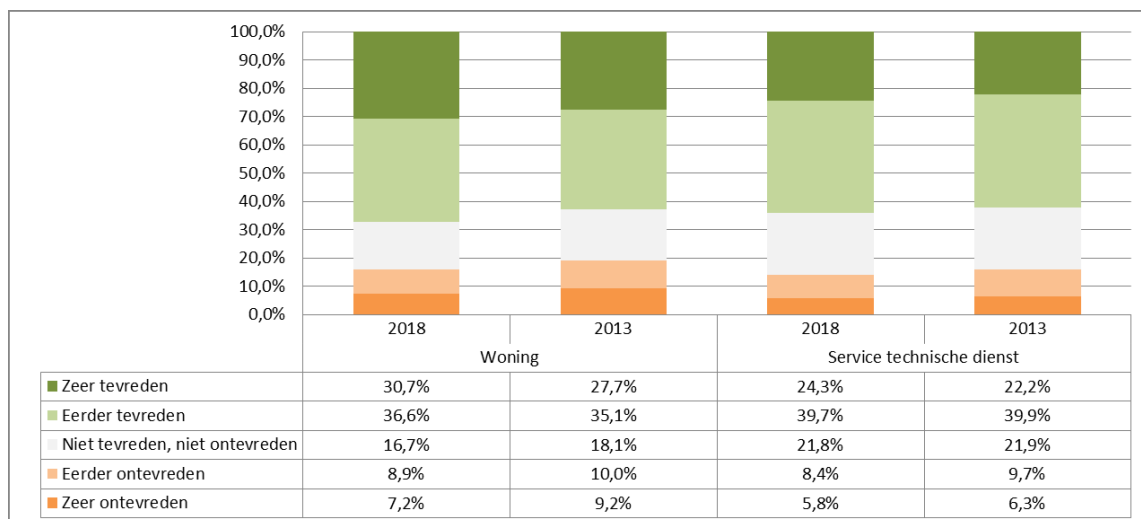
## 5. Wonen bij Woonhaven

In dit hoofdstuk focussen we op de bewoners hun oordeel over wonen bij Woonhaven. Waar mogelijk zetten we de cijfers van de huidige bevraging af ten opzichte van de resultaten bij de vorige bevraging in 2013.

### 5.1. Algemeen

Zo'n twee op drie bewoners is tevreden over de woning waarin men woont (Figuur 24). Ook is de algemene tevredenheid over de woning in vergelijking met 2013 licht gestegen. De tevredenheid over de service van de technische dienst is vergelijkbaar. Net geen twee op drie bewoners geeft aan hierover tevreden te zijn. In vergelijking met 2013 zien we geen significante wijziging in de tevredenheid.

Figuur 24: Wonen bij Woonhaven – Tevredenheid: evolutie 2013-2018

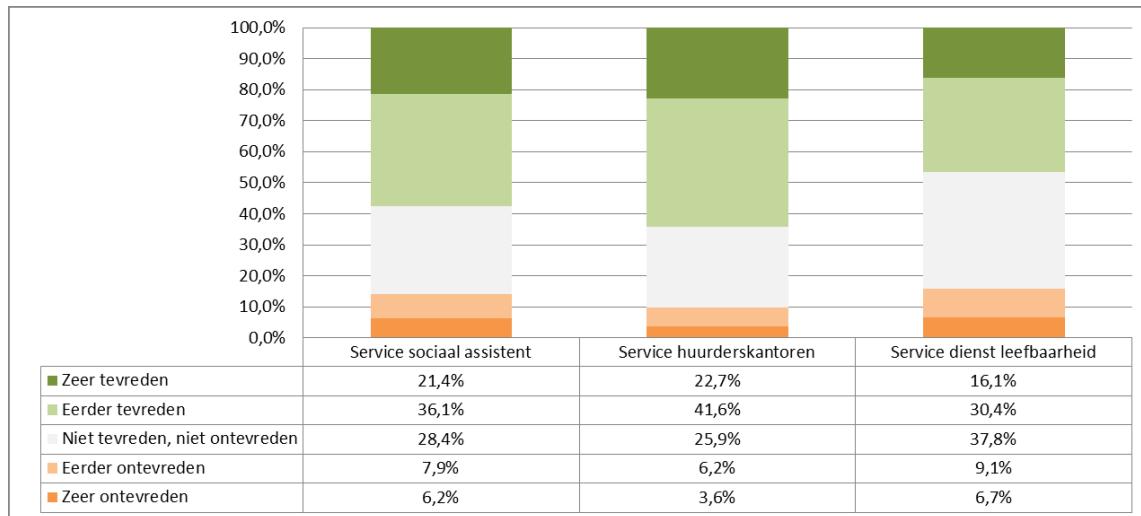


Significantietoetsen:

- Tevredenheid over woning:  $\chi^2=9.957$ ,  $df=4$ ,  $p=.041$
- Tevredenheid over service technische dienst:  $\chi^2=3.922$ ,  $df=4$ ,  $p=.417$

Een aantal aspecten van de algemene tevredenheid werden in 2013 niet met dezelfde terminologie bevraagd. Die resultaten vind je terug in Figuur 25. De tevredenheid is het hoogst over de service in de huurderskantoren, gevolgd door de service van de sociaal assistent. De tevredenheid over de service van de dienst leefbaarheid is wat lager. Heel wat bewoners kiezen hier voor de neutrale optie.

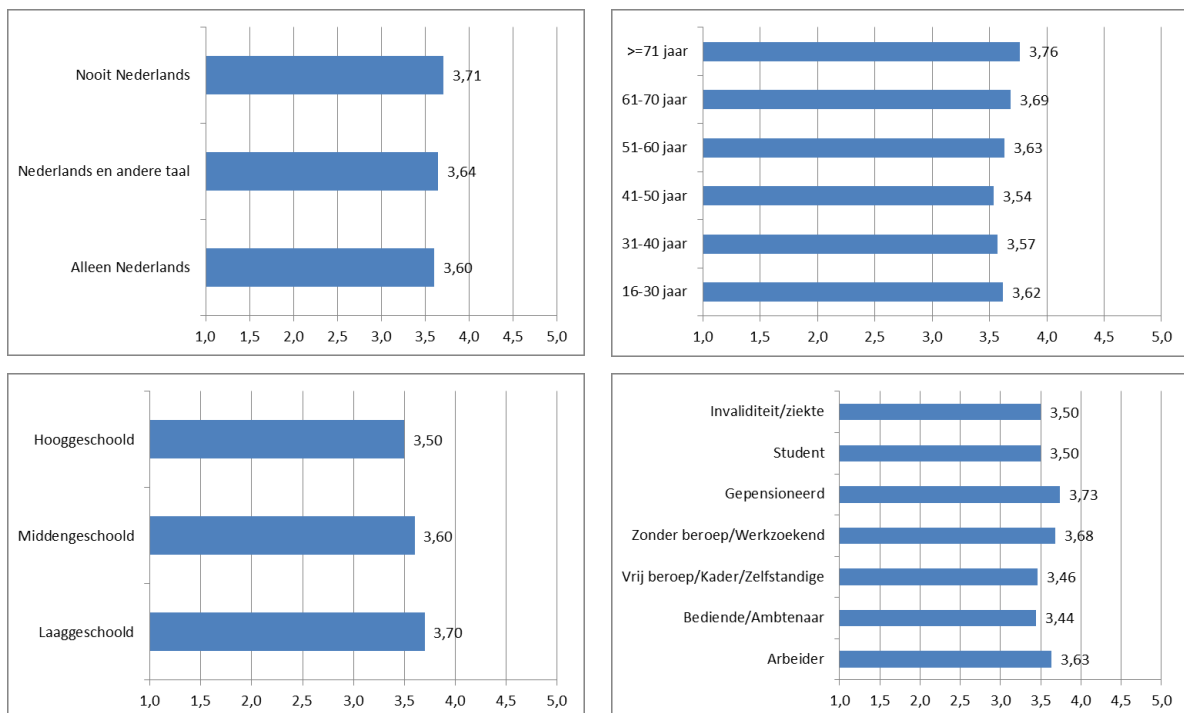
**Figuur 25: Wonen bij Woonhaven – Tevredenheid**



De vijf items met betrekking tot de algemene tevredenheid over wonen bij Woonhaven werden op basis van een factoranalyse samen genomen in één schaal. De interne consistentie van deze schaal was opnieuw voldoende hoog (Cronbach's alpha: .841).

De algemene tevredenheid verschilt niet significant tussen de verschillende taalgroepen (Figuur 26). Op vlak van leeftijd zien we dat de oudere bewoners wat meer tevreden zijn, maar deze verschillen zijn de facto vrij beperkt. Laaggeschoolden zijn wat meer tevreden over wonen bij Woonhaven dan hooggeschoolden. Gepensioneerden en mensen zonder beroep zijn positiever over wonen bij Woonhaven. Een meer gedetailleerde analyse waarbij de verschillende achtergrondkenmerken tegelijkertijd in een model werden opgenomen, vindt u terug in Bijlage 2: Regressieanalyse schalen.

**Figuur 26: Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven – Vergelijking sociodemografische kenmerken**



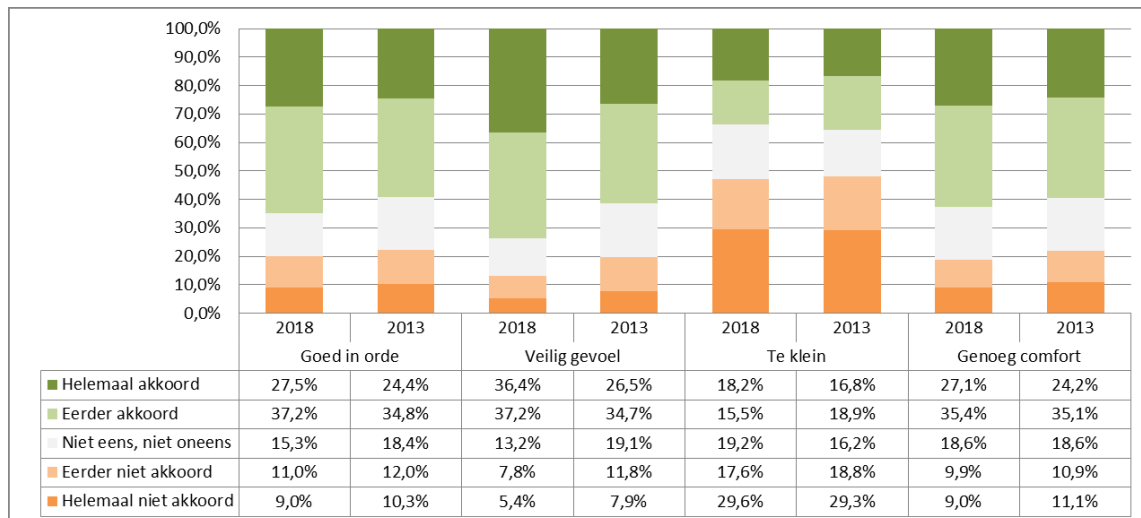
Significantietoetsen:

- Thuistaal:  $F(2,2179) = 1.613$ ,  $p = .200$
- Leeftijd:  $F(5,2151) = 3.753$ ,  $p = .002$
- Opleidingsniveau:  $F(2,1962) = 8.253$ ,  $p = .000$
- Dagelijkse activiteit/beroep:  $F(6,2129) = 4.369$ ,  $p = .000$

## 5.2. Beoordeling woning

In Figuur 27 worden de resultaten weergegeven voor een aantal stellingen over de woning. Twee op drie bewoners gaat akkoord met de stelling dat de woning goed in orde is. Aan de andere kant geeft één op vijf bewoners aan hiermee niet akkoord te gaan. In vergelijking met 2013 blijkt er een lichte verschuiving te zijn naar een meer positief oordeel. Voor de stelling over zich veilig voelen in de woning zien we een duidelijke stijging in vergelijking met 2013. Er geven duidelijk meer bewoners aan dat ze helemaal akkoord gaan met deze stelling. Bijna drie op vier bewoners gaat akkoord met de stelling dat ze zich veilig voelen in de woning. Ongeveer een derde bewoners gaat akkoord met de stelling dat de woning te klein is. In vergelijking met 2013 zien we een lichte verschuiving, maar kunnen we niet stellen dat er duidelijk een positieve of negatieve evolutie is. Voor het oordeel over het comfort van de woning zien we geen significant verschil tussen de resultaten van 2018 en 2013. Iets minder dan twee op drie bewoners gaat akkoord met de stelling dat er genoeg comfort is in de woning. Aan de andere kant geeft bijna één op vijf hiermee niet akkoord te gaan.

Figuur 27: Wonen bij Woonhaven – Beoordeling woning



Significantietoetsen:

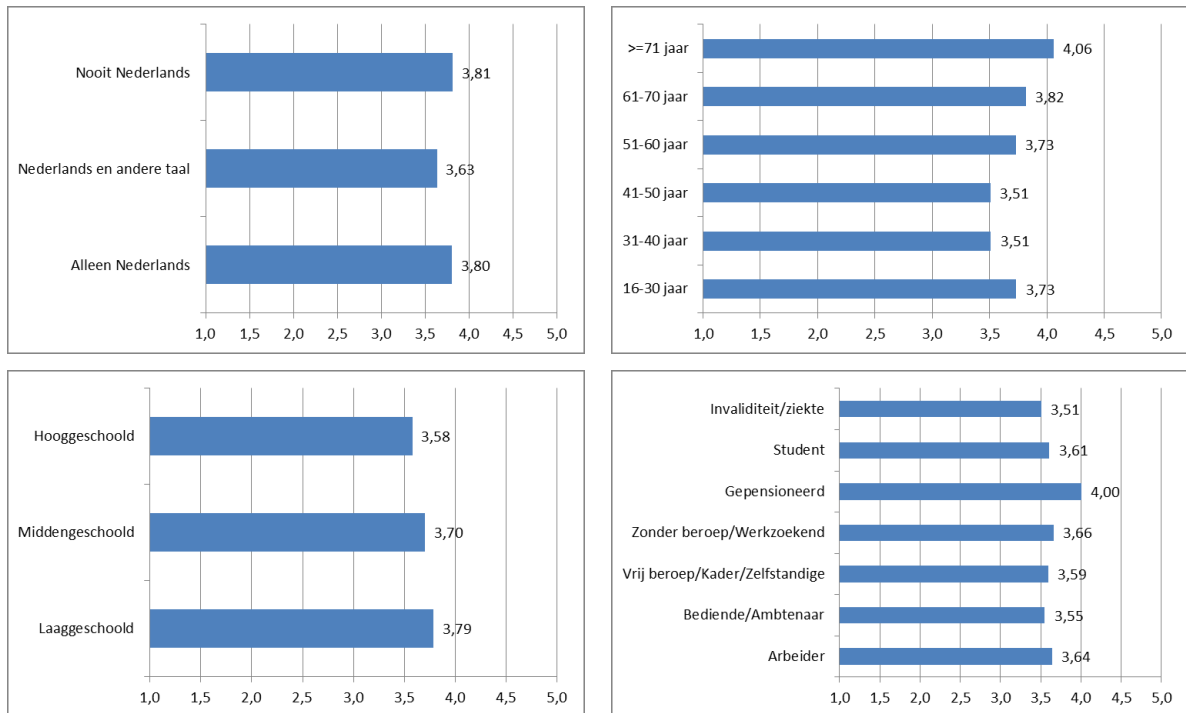
- Goed in orde:  $\chi^2=12.044$ ,  $df=4$ ,  $p=.017$
- Veilig gevoel:  $\chi^2=70.525$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$
- Te klein:  $\chi^2=11.785$ ,  $df=4$ ,  $p=.019$
- Genoeg comfort:  $\chi^2=7.573$ ,  $df=4$ ,  $p=.109$

Drie van de vier items kunnen samengenomen worden in één schaal. Het item over een te kleine woning past niet in deze schaal bleek uit de factoranalyse. De interne consistentie van deze schaal was ook voldoende hoog (Cronbach's alpha: .777).

## Bewonersbevraging Woonhaven

We zien significante verschillen voor alle vier de sociodemografische kenmerken die we hier meenamen in de analyse (Figuur 28). Bewoners die thuis het Nederlands combineren met een andere taal zijn wat minder positief over de woning. Oudere bewoners zijn meer tevreden over de woning. Bewoners met een lagere scholingsgraad zijn ook meer tevreden over de woning. Gepensioneerde bewoners zijn meer tevreden dan de andere bewoners. Een analyse waar de samenhang met de achtergrondkenmerken meer gedetailleerd wordt bekeken is opgenomen in Bijlage 2: Regressieanalyse schalen.

**Figuur 28: Beoordeling woning Woonhaven – Vergelijking sociodemografische kenmerken**



Significantietoetsen:

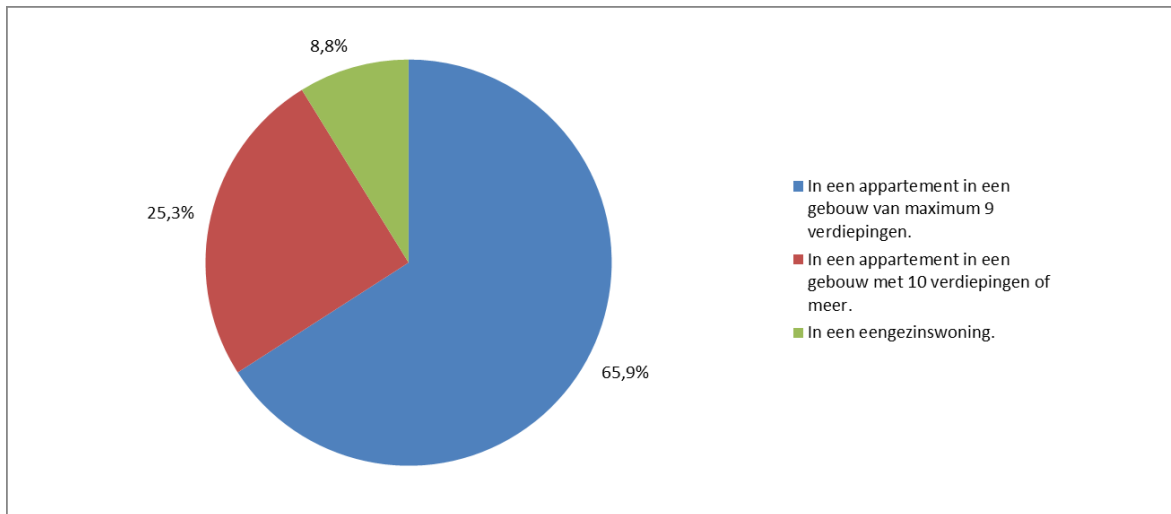
- Thuistaal:  $F(2,2165) = 8.273$ ,  $p = .000$
- Leeftijd:  $F(5,2135) = 17.721$ ,  $p = .000$
- Opleidingsniveau:  $F(2,1951) = 6.153$ ,  $p = .002$
- Dagelijkse activiteit/beroep:  $F(6,2111) = 12.488$ ,  $p = .000$

### 5.3. Gebouw

Van de bewoners die deelnamen aan de enquête geeft iets minder dan één op tien aan dat ze in een eengezinswoning wonen (Figuur 29). Zo'n twee derde van de bewoners woont in een appartementsgebouw met maximaal negen verdiepingen. De rest geeft aan in een appartementsgebouw met minstens 10 verdiepingen te wonen.



Figuur 29: Wonen bij Woonhaven – Gebouw

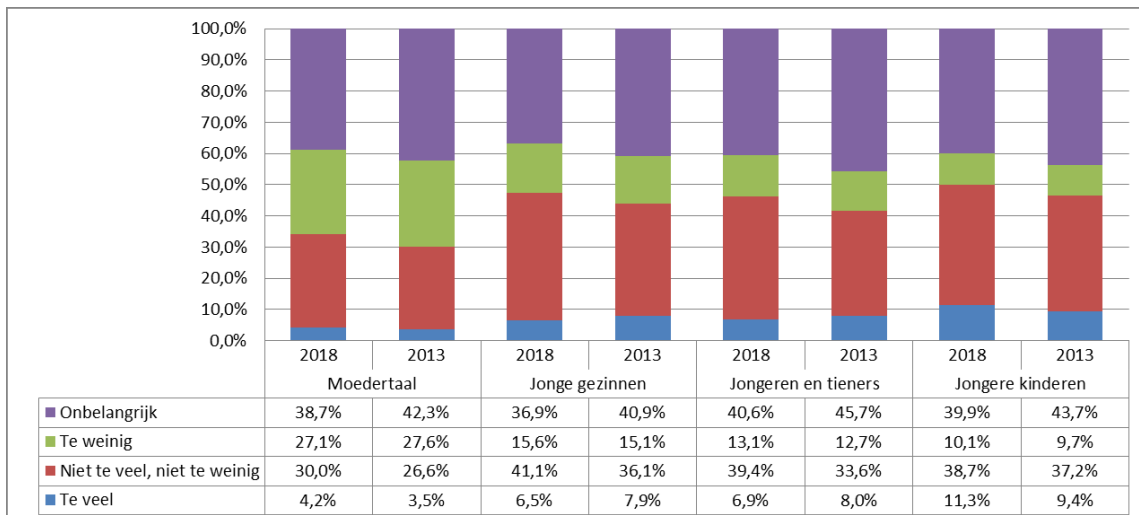


Huurders die niet in een eengezinswoning woonden, kregen een aantal vragen over het wonen in een gebouw van Woonhaven. De cijfers voor deze vragen worden hieronder voorgesteld.

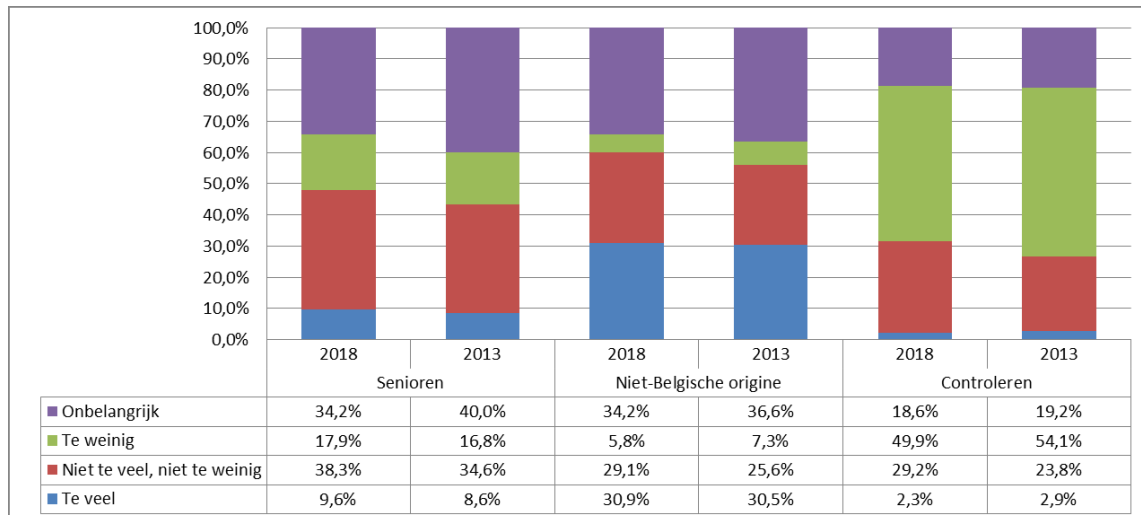
### 5.3.1. Samenstelling bewonersgroep

Het eerste vragenblok ging in op de samenstelling van de bewonersgroep in het gebouw. Dit vragenblok was ook opgenomen in de vorige bevraging in 2013, maar de formulering van de basisvraag werd aangepast om de vraagstelling duidelijker te maken. Dit kan ook een impact gehad hebben op het beantwoorden van de vraag. We merken namelijk dat voor alle aspecten minder vaak voor de antwoordoptie ‘onbelangrijk’ wordt gekozen (Figuur 30). De duidelijkere formulering kan ervoor gezorgd dat mensen die antwoordoptie minder vaak als ‘uitwijkroute’ nemen. We zien voornamelijk een verschuiving van de antwoorden naar de categorie ‘niet te veel, niet te weinig’; voor de rest zijn de verschuivingen beperkt.

Figuur 30: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: samenstelling bewonersgroep



## Bewonersbevraging Woonhaven



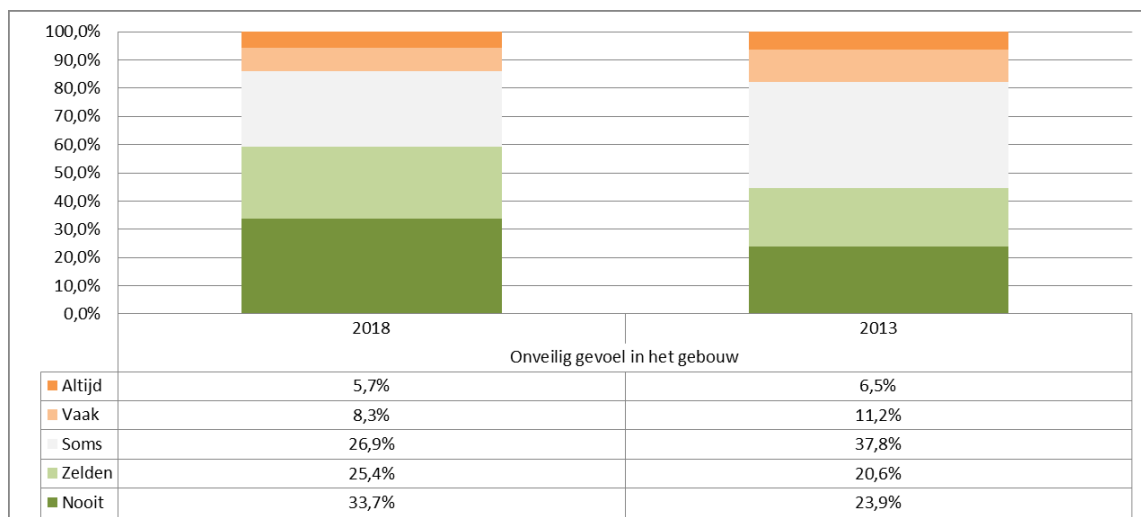
### Significantietoetsen:

- Moedertaal:  $\chi^2=6.364$ ,  $df=3$ ,  $p=.095$
- Jonge gezinnen:  $\chi^2=10.068$ ,  $df=3$ ,  $p=.018$
- Jongeren en tieners:  $\chi^2=12.044$ ,  $df=3$ ,  $p=.007$
- Jongere kinderen:  $\chi^2=5.423$ ,  $df=3$ ,  $p=.143$
- Senioren:  $\chi^2=10.622$ ,  $df=3$ ,  $p=.014$
- Personen van niet-Belgische origine:  $\chi^2=7.049$ ,  $df=3$ ,  $p=.070$
- Personen die controleren of alles goed gaat:  $\chi^2=11.643$ ,  $df=3$ ,  $p=.009$

### 5.3.2. Properheid en veiligheid

De veiligheid in het gebouw van Woonhaven wordt in 2018 duidelijk positiever beoordeeld dan in 2013 (Figuur 31). In 2018 geeft net geen 60% van de bewoners aan zich zelden of nooit onveilig te voelen in het gebouw, terwijl dit in 2013 zo'n 15% lager lag.

Figuur 31: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: onveilig gevoel



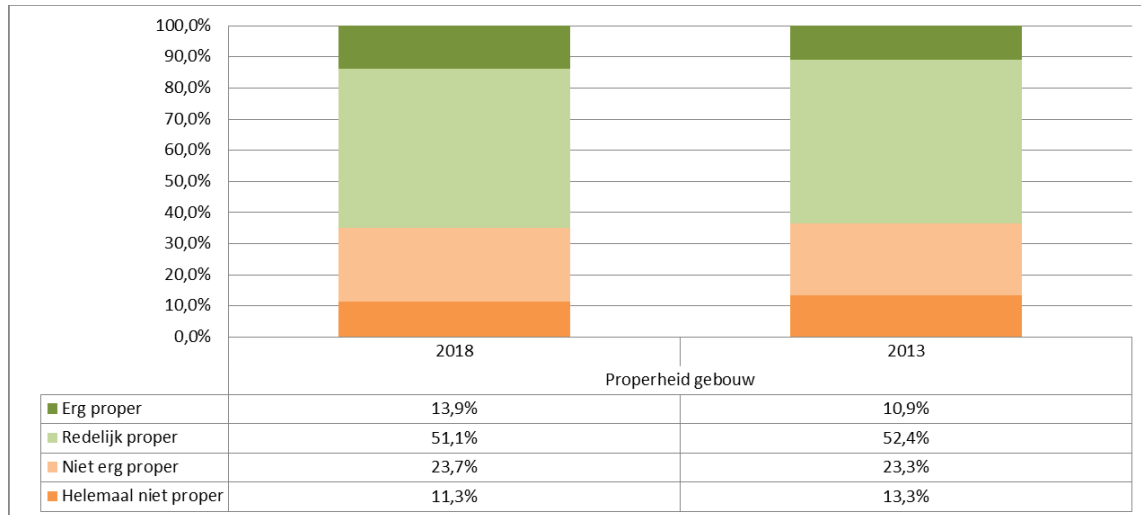
### Significantietoets:

- $\chi^2=69.503$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$

## Bewonersbevraging Woonhaven

Wat betreft het oordeel over de properheid van de woning zien we een lichte verschuiving tussen 2018 en 2013. Er wordt iets vaker voor de optie 'erg proper' gekozen en wat minder vaak voor de optie 'helemaal niet proper'. Dit verschil is significant, maar globaal genomen zijn de resultaten vergelijkbaar. Ongeveer een derde van de bewoners vindt het gebouw niet erg proper of helemaal niet proper.

**Figuur 32: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: properheid**

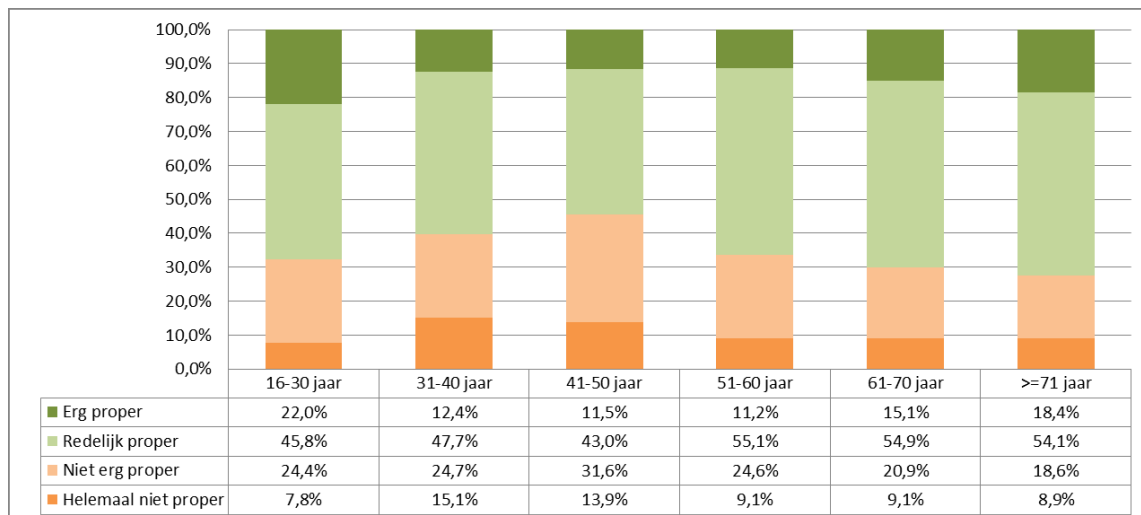


Significantietoets:

- $\chi^2=8.428$ ,  $df=3$ ,  $p=.038$

In Figuur 33 tot en met Figuur 35 wordt een profiel opgemaakt van wie op welke manier oordeelt over de properheid van het gebouw. Qua leeftijd (Figuur 33) blijkt dat vooral de 31-40-jarigen en 41-50-jarigen minder positief oordelen over de properheid van het gebouw. Het meest positief over de properheid van het gebouw zijn de +70-jarigen, maar ook de 16-30-jarigen zijn wat positiever.

**Figuur 33: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: properheid naar leeftijd**



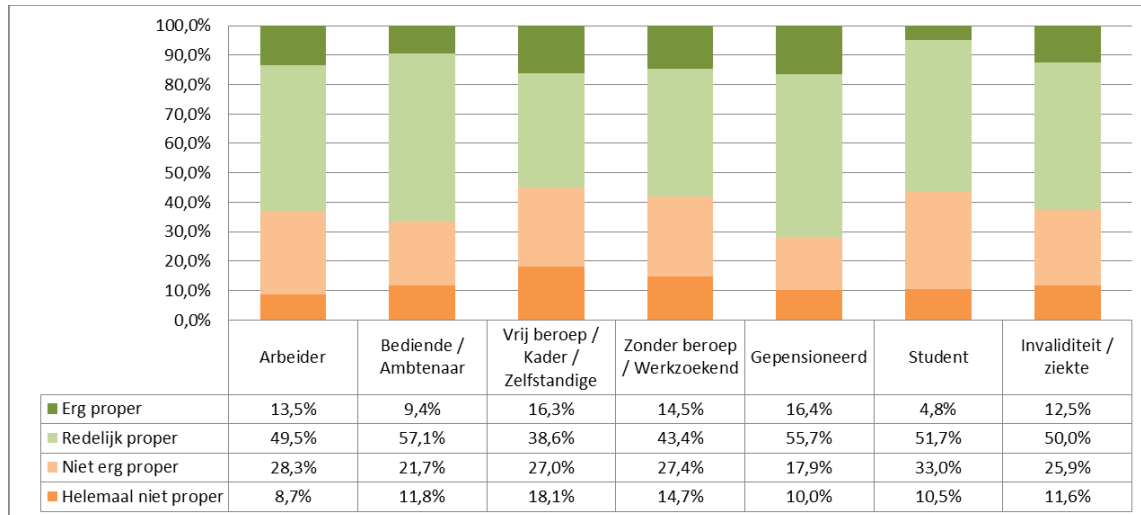
Significantietoets:

- $\chi^2=46.130$ ,  $df=15$ ,  $p=.000$

## Bewonersbevraging Woonhaven

In Figuur 34 zien we dat mensen zonder beroep of werkzoekenden wat meer uitgesproken zijn in hun oordeel over de properheid: ze zijn vaker erg positief, maar ook vaker erg negatief. De mensen met vrij beroep, kaderfunctie of zelfstandige hebben een vergelijkbaar patroon, maar dit gaat slechts om een beperkt aantal respondenten (n=30). Ook het aantal studenten is beperkt (n=20) dus hun patroon is ook niet stabiel. Gepensioneerden zijn positiever in hun oordeel.

**Figuur 34: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: properheid naar beroepssituatie**

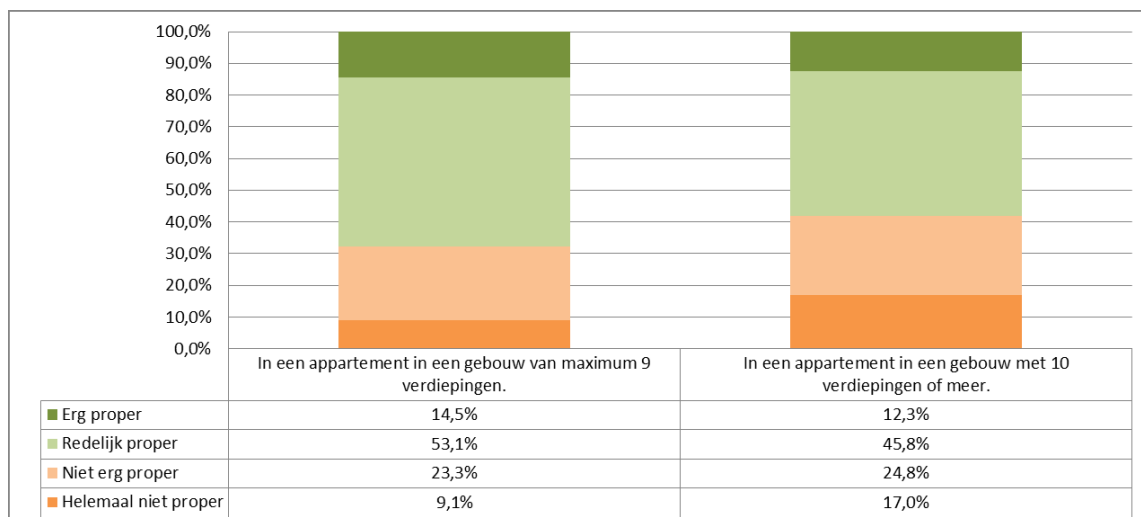


Significantietoets:

- $\chi^2=39.688$ ,  $df=18$ ,  $p=.002$

Het oordeel over de properheid van het gebouw is wat minder positief bij mensen die in een gebouw met 10 verdiepingen of meer wonen (Figuur 35). Deze mensen geven voornamelijk vaker aan dat het gebouw helemaal niet proper is, namelijk 17% tegenover 9,1% bij de mensen die in een gebouw van maximum 9 verdiepingen wonen.

**Figuur 35: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: properheid naar hoogte appartementsgebouw**

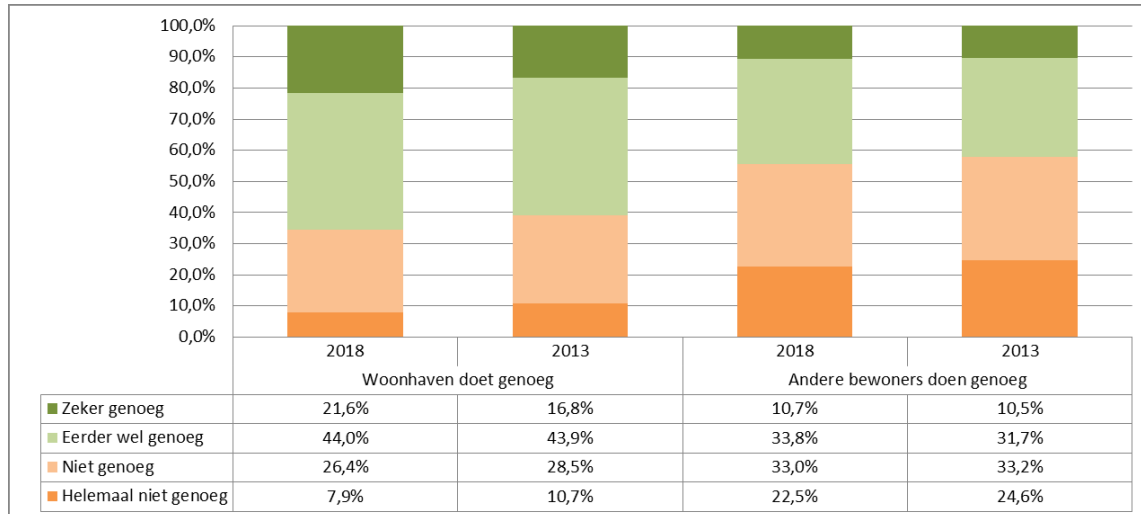


Significantietoets:

- $\chi^2=26.976$ ,  $df=3$ ,  $p=.000$

De bewoners vinden in 2018 vaker dan in 2013 dat Woonhaven genoeg doet voor de properheid van het gebouw (Figuur 36). In totaal vindt twee op drie bewoners dat Woonhaven minstens eerder wel genoeg doet voor de properheid van het gebouw. Dat betekent tegelijkertijd dat één op drie vindt dat Woonhaven niet genoeg doet op dat vlak. Wat betreft het oordeel over de inspanningen van de andere bewoners zien we geen verschuiving in vergelijking met 2013. Nog steeds vindt de meerderheid van de bewoners dat de andere bewoners niet genoeg doen om het gebouw proper te houden.

**Figuur 36: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: inspanningen properheid**



Significantietoetsen:

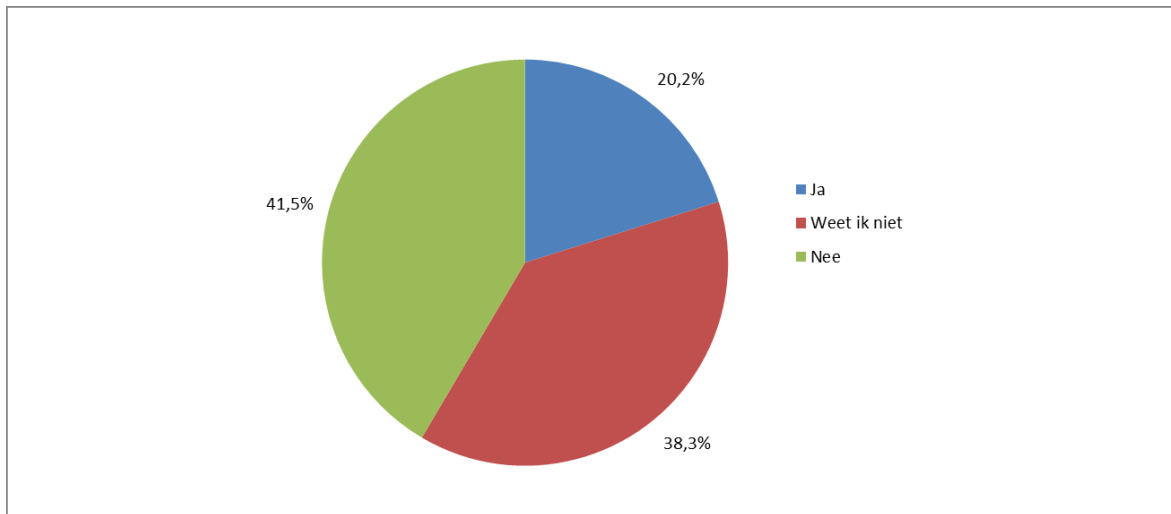
- Woonhaven:  $\chi^2=17.071$ ,  $df=3$ ,  $p=.001$
- Bewoners:  $\chi^2=2.533$ ,  $df=3$ ,  $p=.469$

### 5.3.3. NICO's

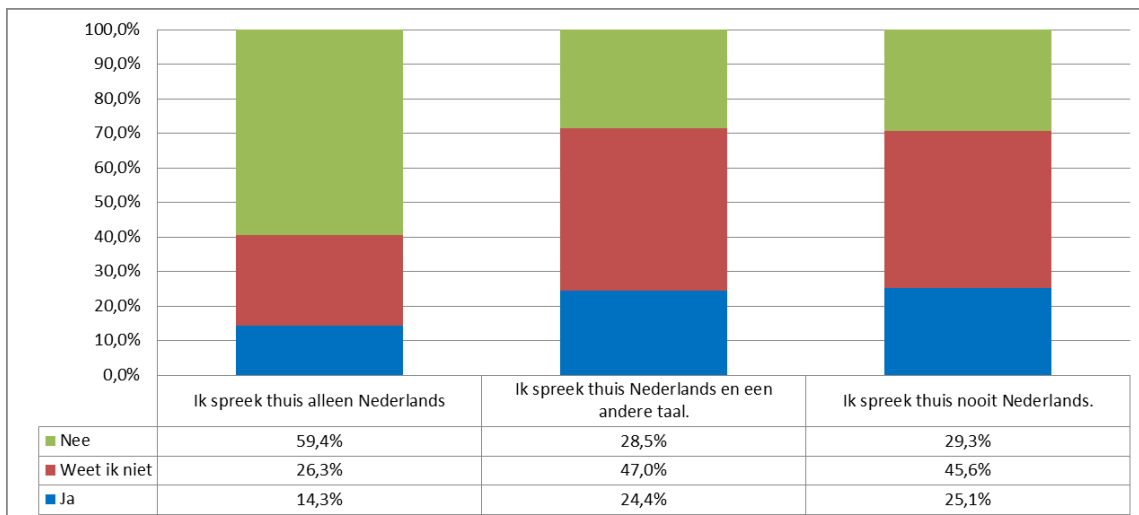
Sinds 2015 werkt Woonhaven ook met conciërges in het gebouw (zogenaamde NICO's). Aan de respondenten werd gevraagd aan te geven of er in hun gebouw een NICO was. Uit Figuur 37 blijkt dat een belangrijk deel van de bewoners niet weet of er in hun gebouw een NICO is. Dit blijkt voornamelijk het geval te zijn bij anderstaligen of zij die het Nederlands thuis combineren met een andere taal (Figuur 38). Als we dit bekijken naar leeftijd zien we dat de oudere bewoners vaker op de hoogte zijn van het al dan niet aanwezig zijn van een NICO in het gebouw (Figuur 39).

## Bewonersbevraging Woonhaven

**Figuur 37: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: aanwezigheid NICO**



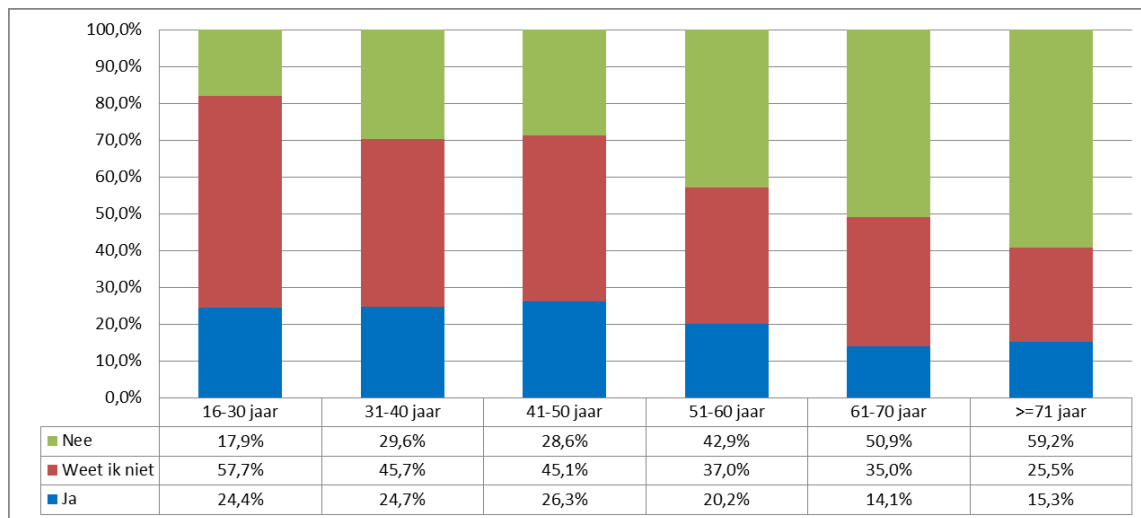
**Figuur 38: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: aanwezigheid NICO naar thuistaal**



Significantietoets:

- $\chi^2=166.720$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$

**Figuur 39: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: aanwezigheid NICO naar leeftijd**

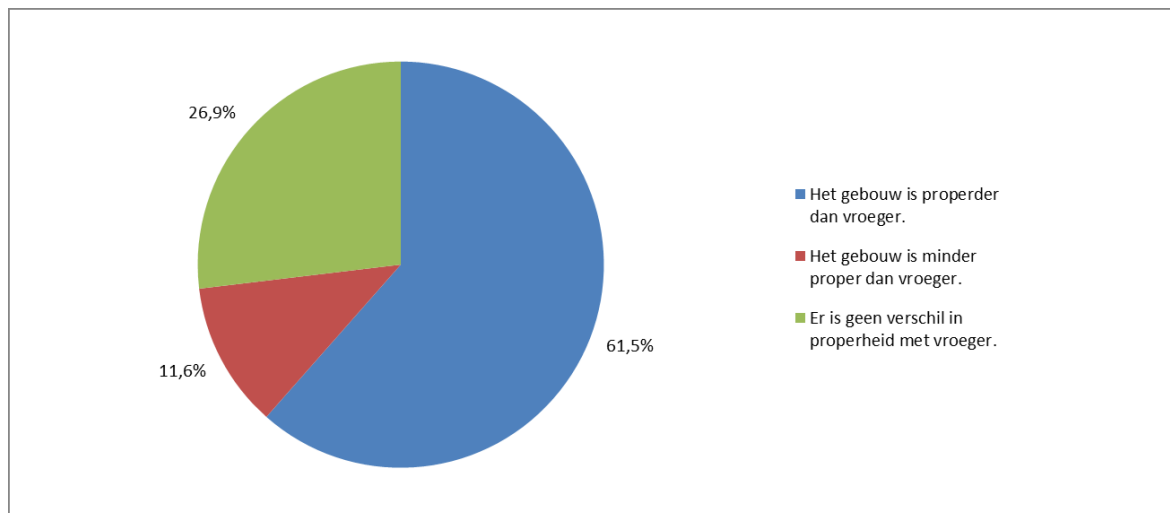


Significantietoets:

- $\chi^2=117.633$ ,  $df=10$ ,  $p=.000$

Aan de bewoners van een gebouw met een NICO en die weten dat er in het gebouw een NICO aanwezig is, werd gevraagd de evolutie van de properheid in het gebouw te evalueren sinds de aanwezigheid van de NICO (Figuur 40). De meerderheid vindt dat het gebouw properder is geworden. Iets meer dan één op tien bewoners vindt net dat het gebouw minder proper is dan vroeger.

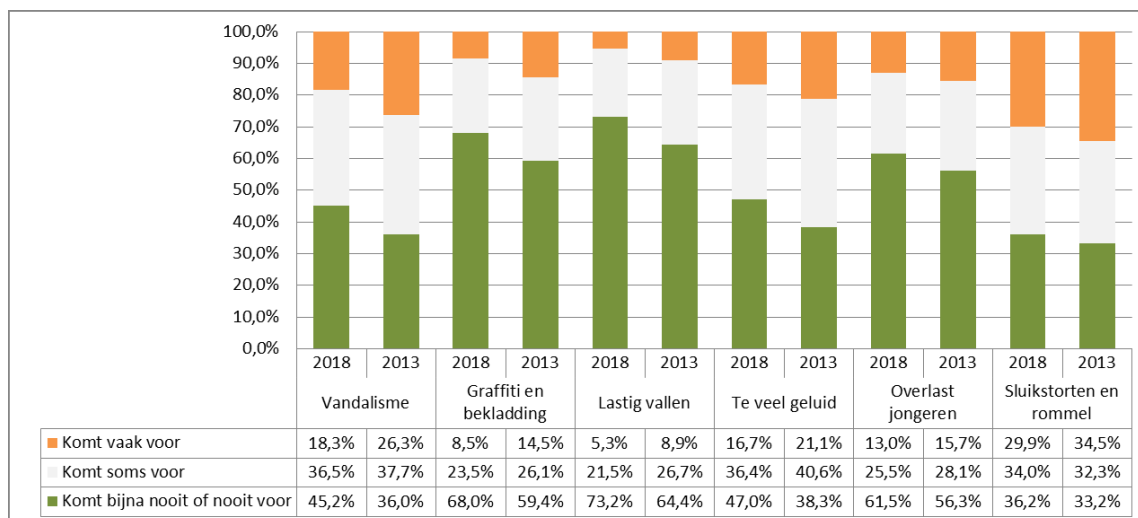
**Figuur 40: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: evolutie properheid sinds aanwezigheid NICO**



### 5.3.4. Overlast

Er werd ook nagegaan hoe frequent bewoners een bepaald type overlast ervaren in hun gebouw. Voor alle types overlast vinden we dat bewoners in vergelijking met 2013 vaker aangeven dat het nooit of bijna nooit voorkomt (Figuur 41). Overlast door sluikeorten en rommel was zowel in 2013 als nu in 2018 de meest gerapporteerde vorm van overlast.

Figuur 41: Wonen bij Woonhaven – Gebouw: evolutie ervaren overlast



Significantietoetsen:

- Vandalisme:  $\chi^2=38.332$ ,  $df=2$ ,  $p=.000$
- Graffiti en bekladding:  $\chi^2=35.174$ ,  $df=2$ ,  $p=.000$
- Lastig vallen personen:  $\chi^2=30.764$ ,  $df=2$ ,  $p=.000$
- Te veel geluid:  $\chi^2=24.194$ ,  $df=2$ ,  $p=.000$
- Overlast jongeren:  $\chi^2=8.689$ ,  $df=2$ ,  $p=.013$
- Sluikstorten en rommel:  $\chi^2=7.540$ ,  $df=2$ ,  $p=.023$



## 6. Technische dienst

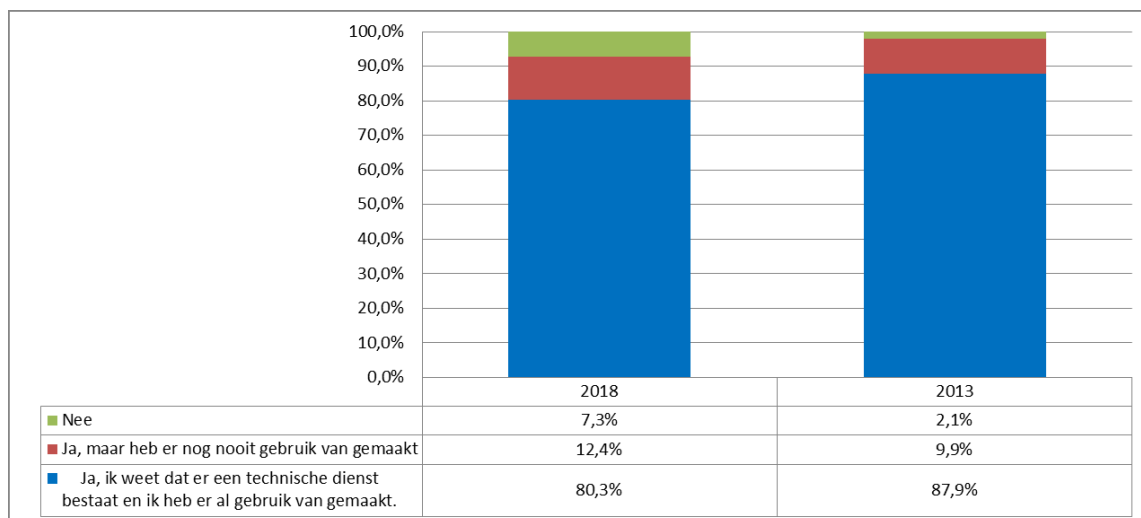
In dit hoofdstuk komen de resultaten met betrekking tot de technische dienst aan bod. We bekijken hier zowel cijfers voor de dienst zelf als voor het callcenter van de technische dienst. Telkens komt de bekendheid van de dienst als de tevredenheid over de dienstverlening aan bod.

### 6.1. Dienstverlening technische dienst

#### 6.1.1. Bekendheid

In Figuur 42 maken we de vergelijking wat betreft de bekendheid van de technische dienst bij de bewoners in 2018 en 2013. Een belangrijke kanttekening hierbij is wel dat de formulering van de vraag werd aangepast. Er werden wel dezelfde antwoordcategorieën gebruikt. In 2013 verwees de vraag breder naar het feit of men wist waarnaar men moest bellen voor een reparatie en werd pas in de antwoordopties gesproken van een technische dienst. In 2018 werd reeds in de vraag zelf verwezen naar de technische dienst en werd rechtstreeks gevraagd of men die kende of al gebruik van gemaakt had. In vergelijking met 2013 geven meer bewoners aan dat ze de technische dienst niet kennen (7,3% tegenover 2,1%).

Figuur 42: Technische dienst: bekendheid

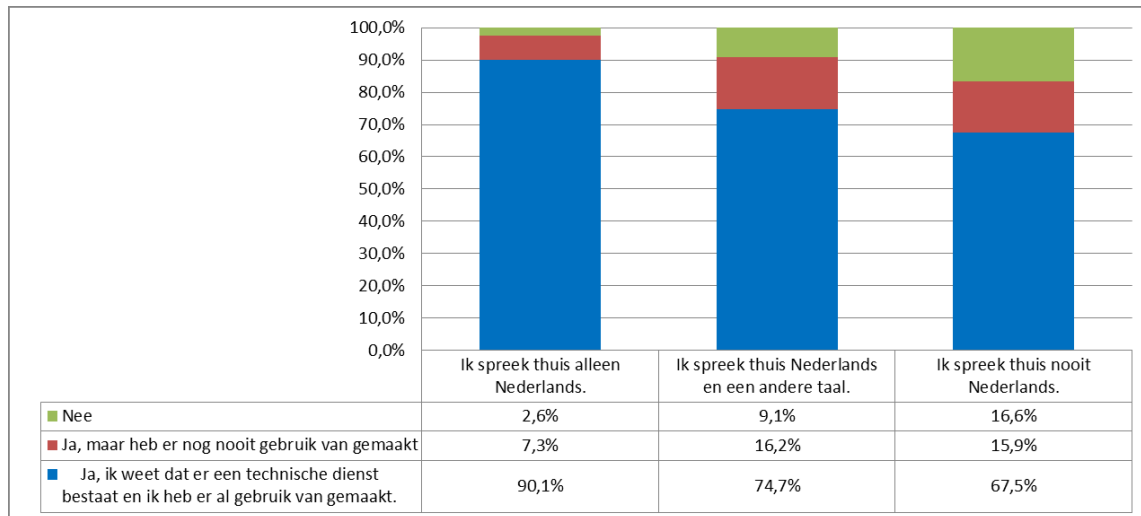


Significantietoets:

- $\chi^2=54.219$ ,  $df=2$ ,  $p=.000$

In Figuur 43 tot en met Figuur 45 maken we een profiel op van de mensen wat betreft de bekendheid van de technische dienst. In Figuur 43 zien we dat voornamelijk bij mensen die thuis nooit Nederlands spreken het vaker voorkomt dat ze de technische dienst niet kennen. Dit aandeel ligt ook hoger bij zij die thuis Nederlands combineren met een andere taal.

**Figuur 43: Technische dienst: bekendheid naar thuistaal**

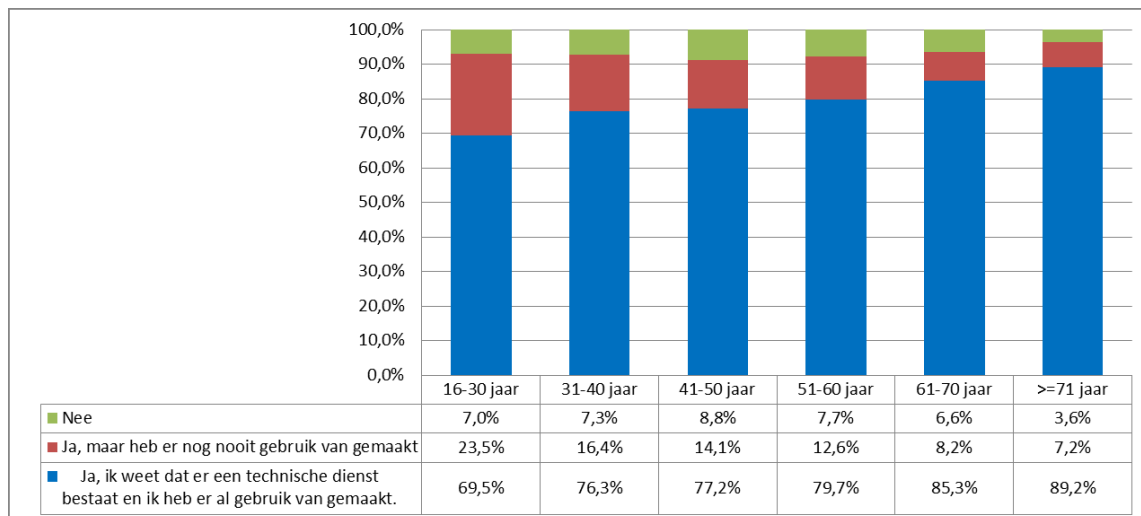


Significantietoets:

- $\chi^2=108.418$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$

Wanneer we focussen op de leeftijd van de bewoners (Figuur 44) blijkt het verschil voornamelijk te zitten in het feit of men al dan niet reeds gebruik heeft gemaakt van de technische dienst eerder dan in de bekendheid van de technische dienst.

**Figuur 44: Technische dienst: bekendheid naar leeftijd**

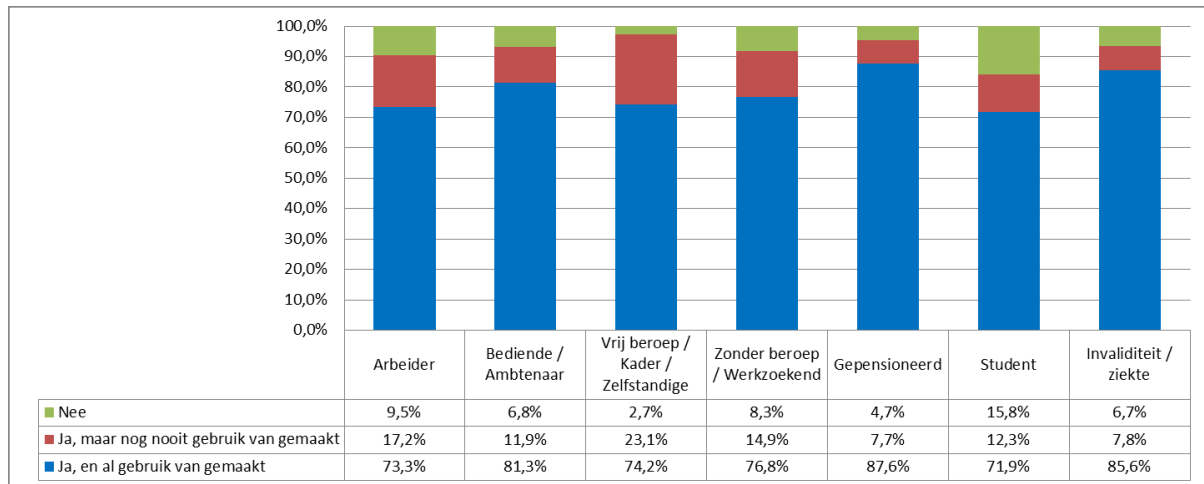


Significantietoets:

- $\chi^2=47.656$ ,  $df=10$ ,  $p=.000$

Ook wat betreft de beroepssituatie zit het verschil voornamelijk in de mate waarin men er al gebruik van gemaakt heeft eerder dan in een verschil in bekendheid. Net zoals in vroegere analyses naar beroepssituatie zijn de aantallen voor vrij beroep/kader/zelfstandige en voor studenten laag zodat eventueel afwijkende cijfers weinig belang hebben. De bekendheid is wat lager bij arbeiders in vergelijking met gepensioneerden: 9,5% van de arbeiders kent de dienst niet, bij de gepensioneerden is dit 4,7%.

Figuur 45: Technische dienst: bekendheid naar beroepssituatie



Significantietoets:

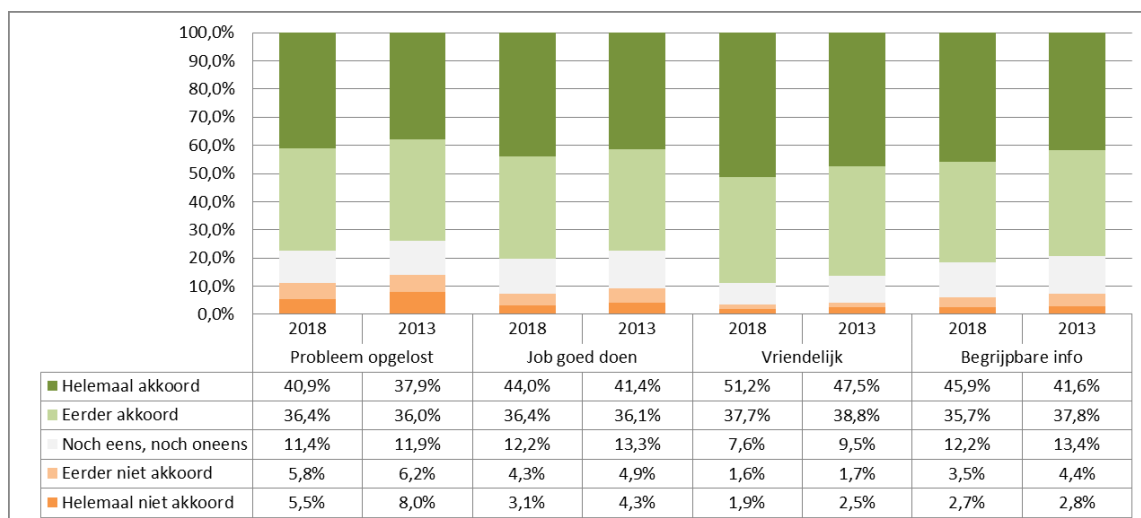
- $\chi^2=54.776$ ,  $df=12$ ,  $p=.000$

De bewoners die de technische dienst niet kennen zullen, blijkt uit deze figuren, wat vaker anderstalig zijn en wat vaker arbeider zijn, maar het gaat zeker niet exclusief over anderstaligen of arbeiders. Voornamelijk bij de anderstalige bewoners, en zeker zij die nooit thuis Nederlands spreken, is de technische dienst wat minder bekend.

### 6.1.2. Tevredenheid

De tevredenheid over de dienstverlening van de technische dienst (Figuur 46) kende geen significante wijzigingen in vergelijking met 2013. Over het algemeen is de tevredenheid vrij hoog. Het hoogste aandeel bewoners dat aangeeft niet akkoord te gaan met de stelling vinden we voor de stelling dat de technische dienst het probleem heeft opgelost. Iets meer dan één op tien bewoners geeft aan hiermee niet akkoord te gaan.

Figuur 46: Technische dienst: tevredenheid dienstverlening



Significantietoetsen:

- Probleem opgelost:  $\chi^2=8.908$ ,  $df=4$ ,  $p=.063$

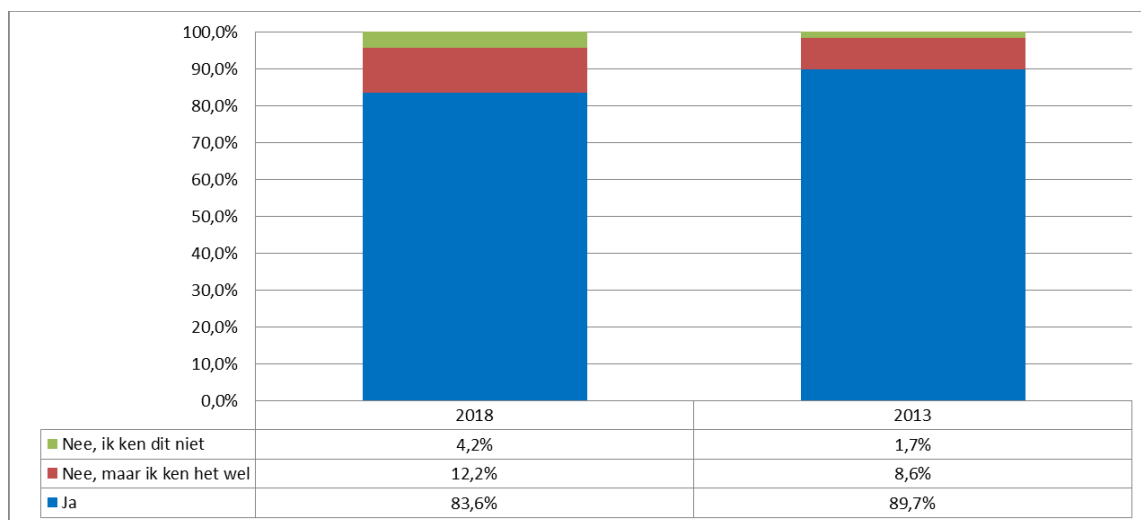
- Job goed doen:  $\chi^2=5.282$ ,  $df=4$ ,  $p=.260$
- Vriendelijk:  $\chi^2=6.832$ ,  $df=4$ ,  $p=.145$
- Begrijpbare info:  $\chi^2=6.187$ ,  $df=4$ ,  $p=.186$

## 6.2. Dienstverlening callcenter technische dienst

### 6.2.1. Contact met callcenter

In vergelijking met 2013 geven in 2018 iets minder bewoners aan dat ze reeds contact hebben gehad met het callcenter van de technische dienst, al zegt nog steeds meer dan vier op vijf bewoners dat ze reeds contact hebben gehad met het callcenter. Een kleine groep van 4,2% geeft aan dat ze het callcenter niet kennen. We maakten ook de vergelijking naar thuistaal en leeftijd, maar vonden in beide gevallen geen verschillen tussen groepen (Figuur 48 en Figuur 49).

Figuur 47: Callcenter: reeds contact gehad

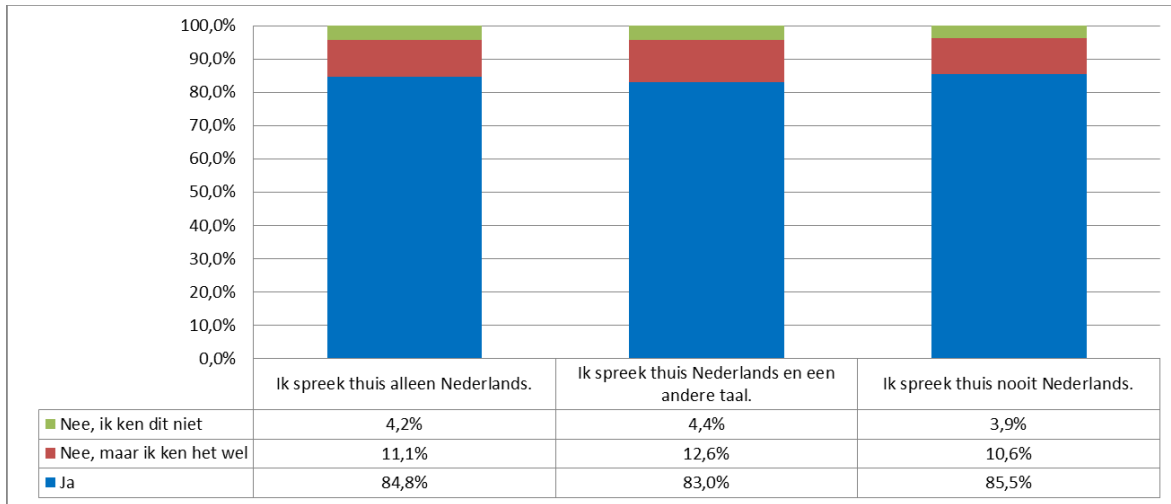


## Bewonersbevraging Woonhaven

Significantietoets:

- $\chi^2=26.427$ ,  $df=2$ ,  $p=.000$

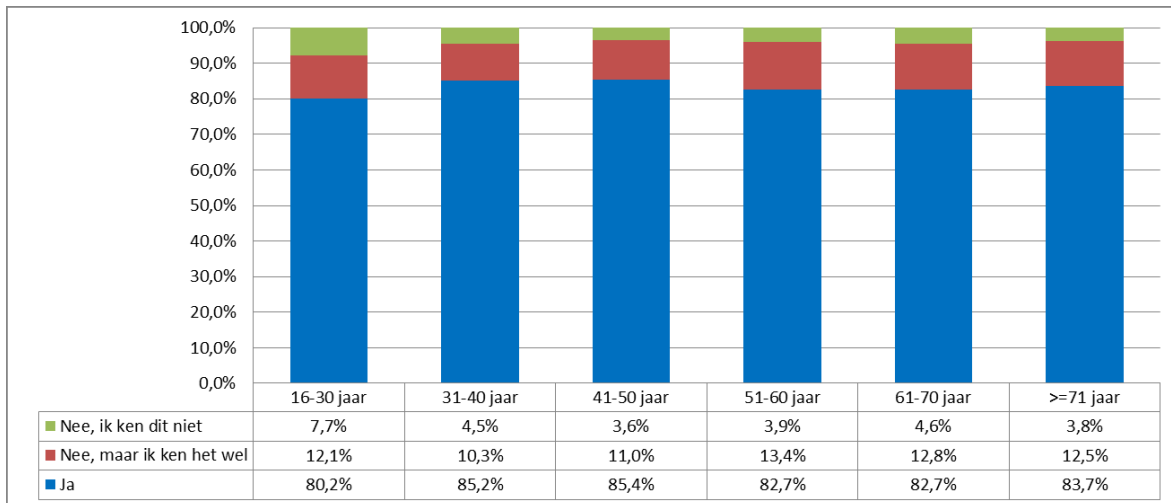
**Figuur 48: Callcenter: reeds contact gehad naar thuistaal**



Significantietoets:

- $\chi^2=1.597$ ,  $df=4$ ,  $p=.809$

**Figuur 49: Callcenter: reeds contact gehad naar leeftijd**

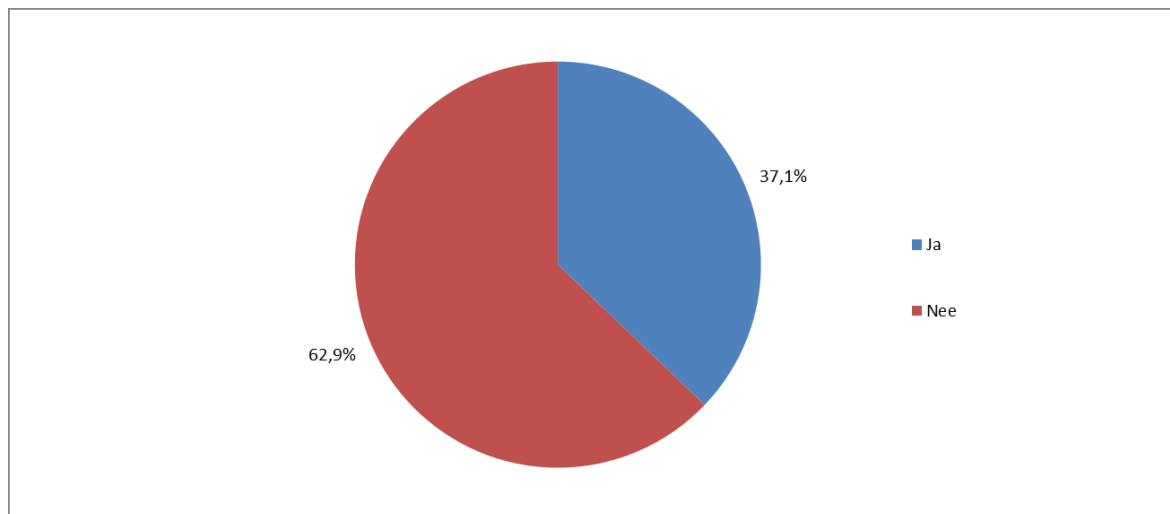


Significantietoets:

- $\chi^2=5.897$ ,  $df=10$ ,  $p=.824$

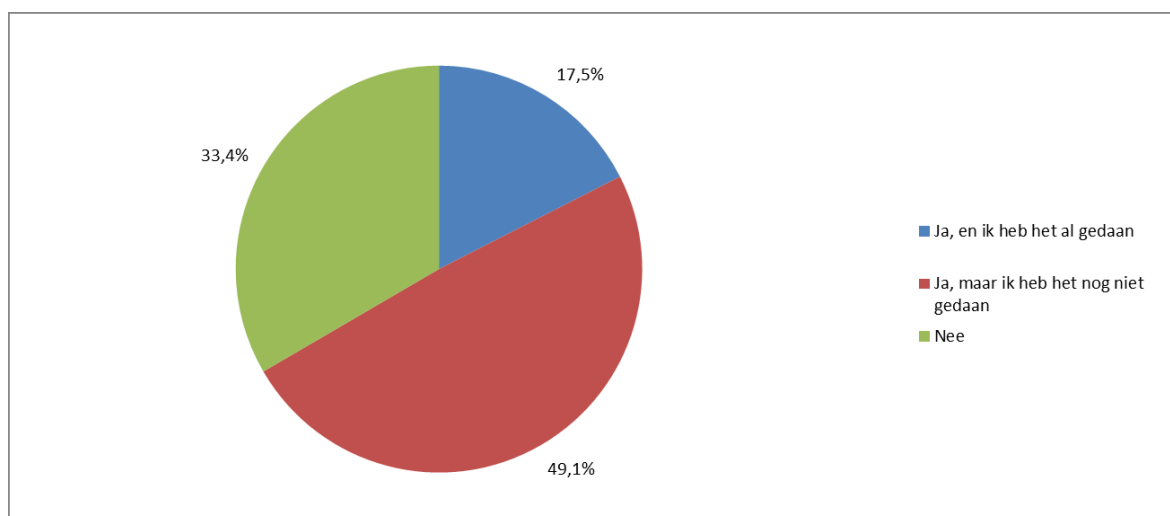
We vroegen ook of mensen reeds contact hadden gehad met het callcenter na de werkuren. Dit was voor iets minder dan twee op vijf van de bewoners het geval (Figuur 50).

Figuur 50: Callcenter: reeds contact gehad na werkuren of in weekend



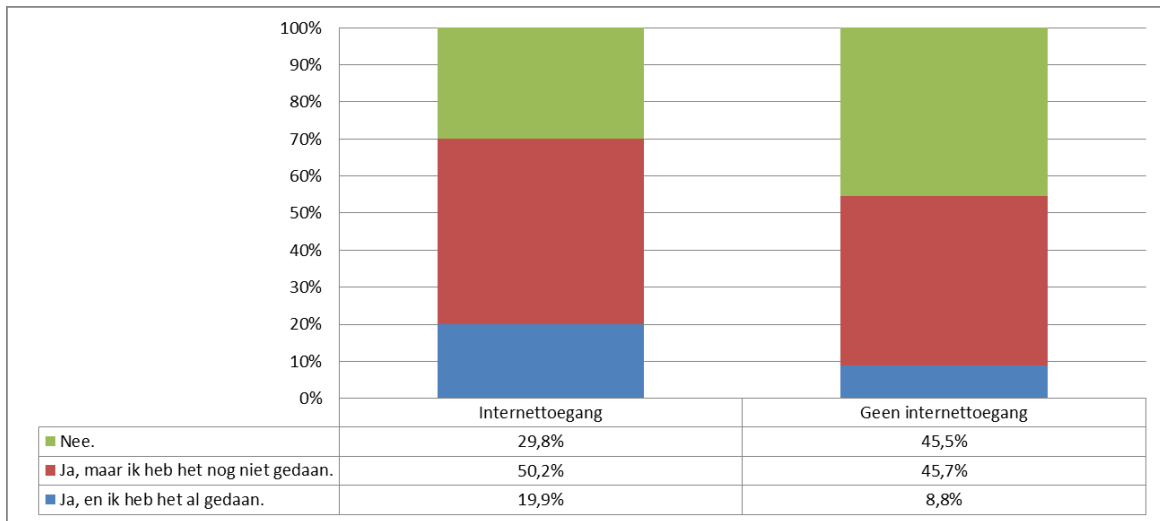
Bijna één op vijf bewoners geeft aan reeds een melding gemaakt te hebben via de website woonhaven.be (Figuur 51). Daarnaast zegt de helft dat ze wel weten dat die mogelijkheid bestaat, maar ze nog niet gebruikt hebben. Een derde van de bewoners geeft aan deze mogelijkheid niet te kennen.

Figuur 51: Callcenter: bekendheid melding via woonhaven.be

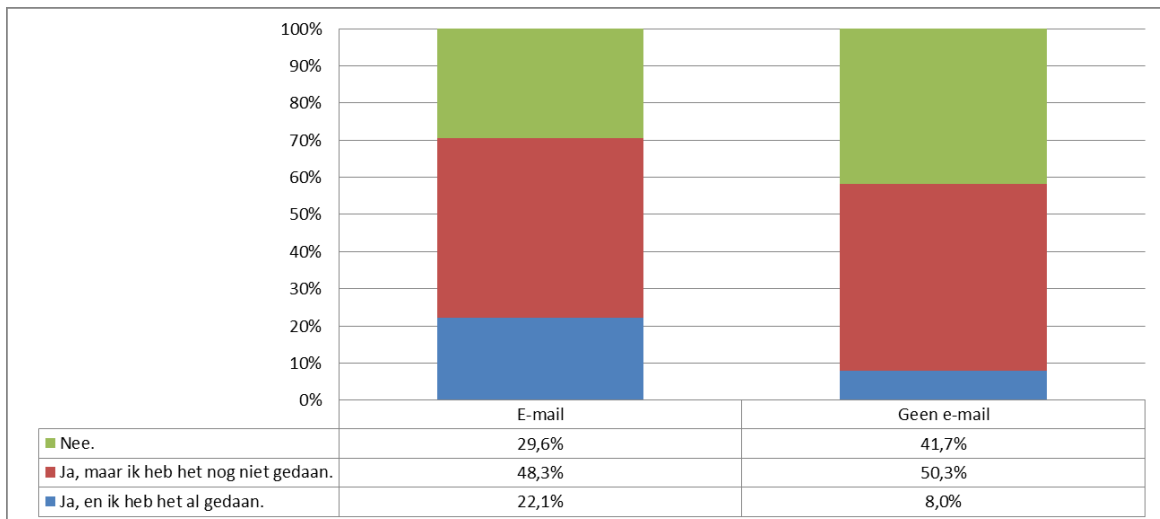


In Figuur 52 en Figuur 53 bekijken we in welke mate de meldingen via woonhaven.be samenhangen met al dan niet toegang hebben tot het internet (21,7% van de bewoners zegt geen toegang tot internet te hebben) en al dan niet beschikken over een e-mailadres (29,9% van de bewoners geeft aan geen e-mailadres te hebben). We zien in beide figuren dat er duidelijk een samenhang is: geen toegang tot het internet en het niet beschikken over een e-mailadres hangt samen met een grotere kans dat men de mogelijkheid niet kent, maar desondanks kent een aanzienlijk deel van de mensen zonder internettoegang en zonder e-mailadres deze mogelijkheid toch en heeft zelfs een deel van hen al van de mogelijkheid gebruik gemaakt. We kunnen zeker niet stellen dat degenen die de mogelijkheid niet kennen exclusief de mensen zijn zonder internettoegang of zonder e-mailadres.

**Figuur 52: Callcenter: bekendheid melding via woonhaven.be naar internettoegang**



**Figuur 53: Callcenter: bekendheid melding via woonhaven.be naar beschikken over e-mail**



### 6.2.2. Tevredenheid

De cijfers qua tevredenheid over de dienstverlening van het callcenter zijn constant gebleven tussen 2013 en 2018 (Figuur 54). Enkel voor vriendelijkheid vinden we een lichte, significante verschuiving waarbij de score voor 2018 wat beter is dan die voor 2013. Algemeen genomen is de tevredenheid op alle punten vrij hoog.

Figuur 54: Callcenter: tevredenheid dienstverlening



Significantietoetsen:

- Probleem opgelost:  $\chi^2=1.426$ ,  $df=4$ ,  $p=.840$
- Genoeg tijd:  $\chi^2=.744$ ,  $df=4$ ,  $p=.946$
- Job goed doen:  $\chi^2=3.274$ ,  $df=4$ ,  $p=.513$
- Vriendelijk:  $\chi^2=10.298$ ,  $df=4$ ,  $p=.036$
- Vraag serieus genomen:  $\chi^2=.994$ ,  $df=4$ ,  $p=.911$
- Begrijpbare info:  $\chi^2=3.766$ ,  $df=4$ ,  $p=.439$
- Respect privacy:  $\chi^2=2.654$ ,  $df=4$ ,  $p=.617$



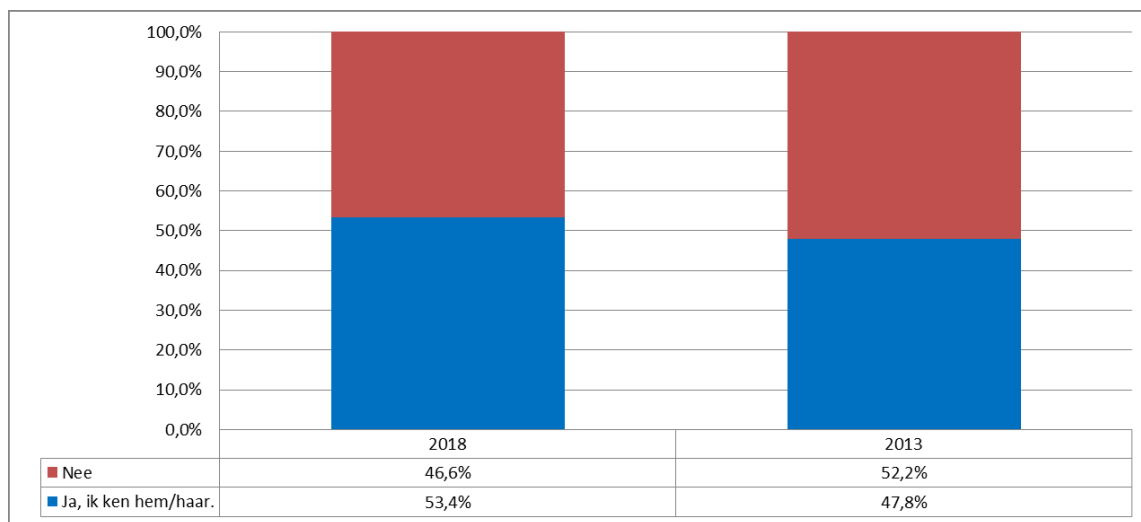
## 7. Sociaal assistent

In de vorige bevraging was er sprake van ‘bewonerswerker’ in plaats van ‘sociaal assistent’. We zetten de resultaten voor 2013 en 2018 toch naast elkaar, maar het is moeilijk in te schatten wat de impact van de andere formulering op de cijfers is dus moeten de gevonden verschillen tussen de twee bevragingen met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

### 7.1. Bekendheid en contact

Iets meer dan de helft van de bewoners geeft aan de sociaal assistent te kennen (Figuur 55). De bekendheid van de sociaal assistent is gelijk voor alle leeftijdsgroepen (Figuur 57), maar we zien wel dat de sociaal assistent minder gekend is bij zij die thuis nooit Nederlands praten (Figuur 56).

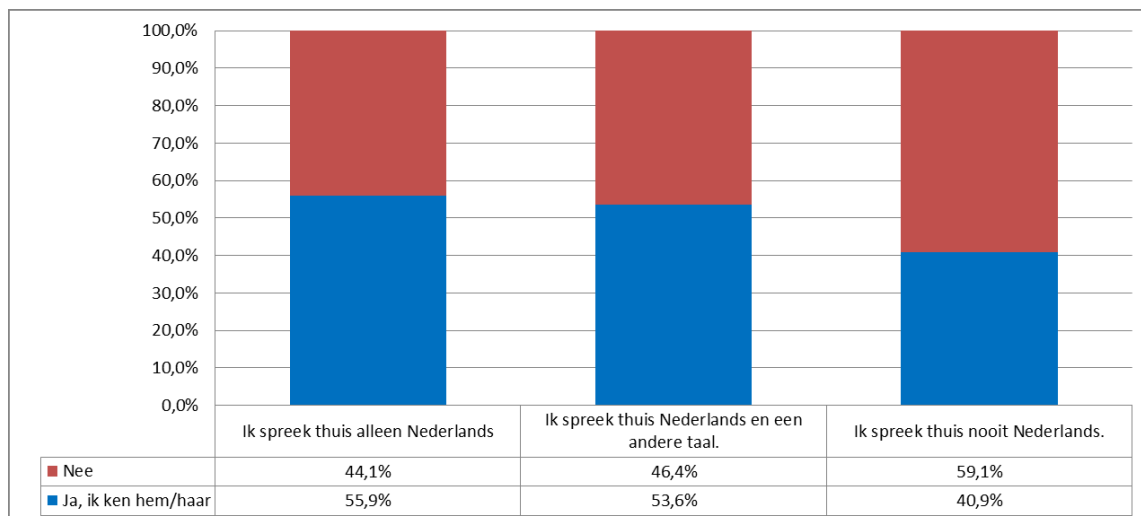
Figuur 55: Sociaal assistent: bekendheid



Significantietoets:

- $\chi^2=10.495$ ,  $df=1$ ,  $p=.001$

Figuur 56: Sociaal assistent: bekendheid naar thuistaal

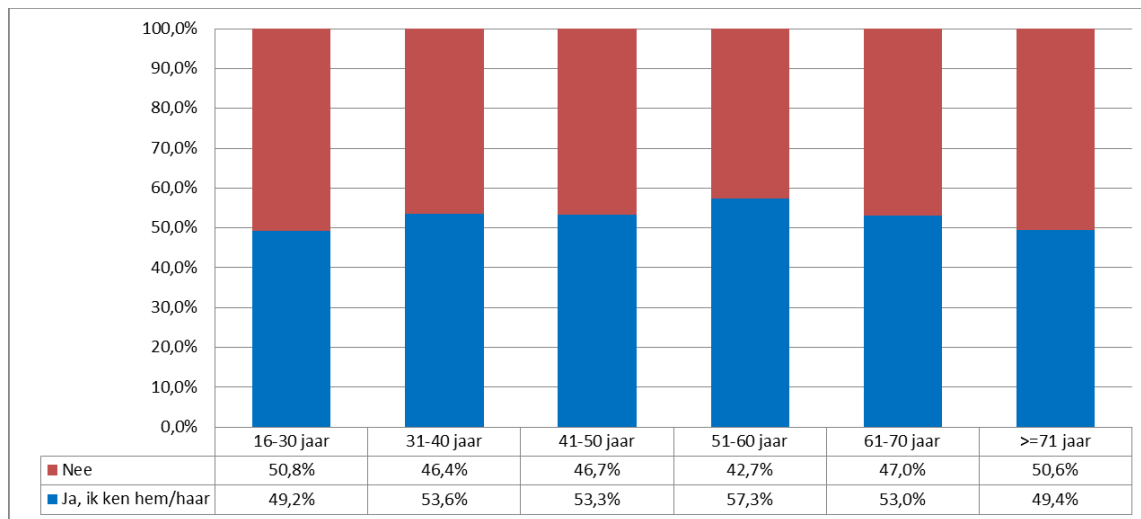


## Bewonersbevraging Woonhaven

Significantietoets:

- $\chi^2=16.409$ ,  $df=2$ ,  $p=.000$

**Figuur 57: Sociaal assistent: bekendheid naar leeftijd**

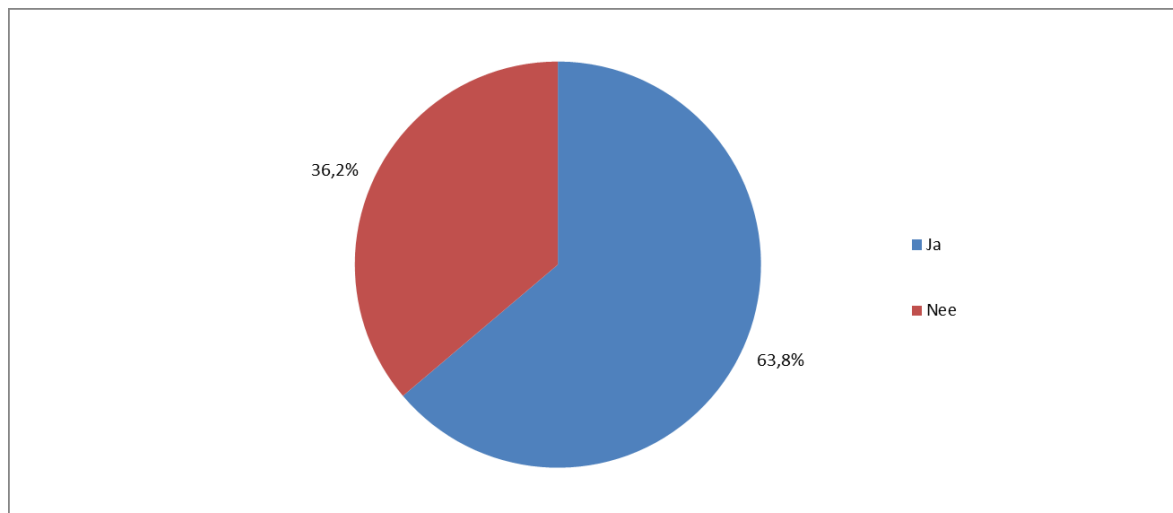


Significantietoets:

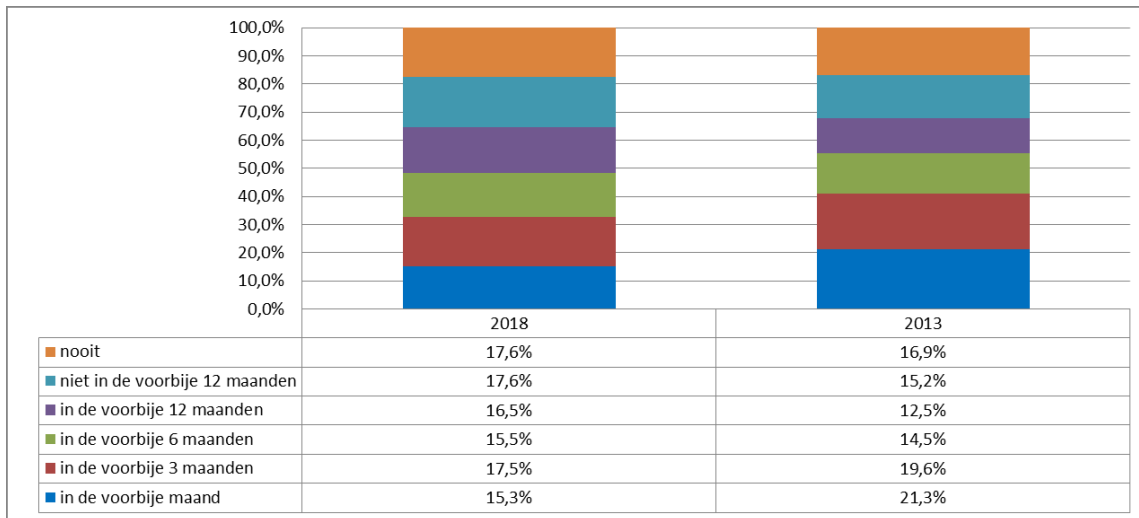
- $\chi^2=6.392$ ,  $df=5$ ,  $p=.270$

Van zij die de sociaal assistent kennen, heeft bijna twee op drie al eens zelf contact opgenomen (Figuur 58). Daarnaast geeft iets minder dan één op vijf aan nog nooit contact gehad te hebben met de sociaal assistent (Figuur 59). De meest aangegeven redenen voor het laatste contact zijn een klacht over het gebouw of de wijk of een klacht over een buur (Figuur 60).

**Figuur 58: Sociaal assistent: al eens zelf contact genomen**



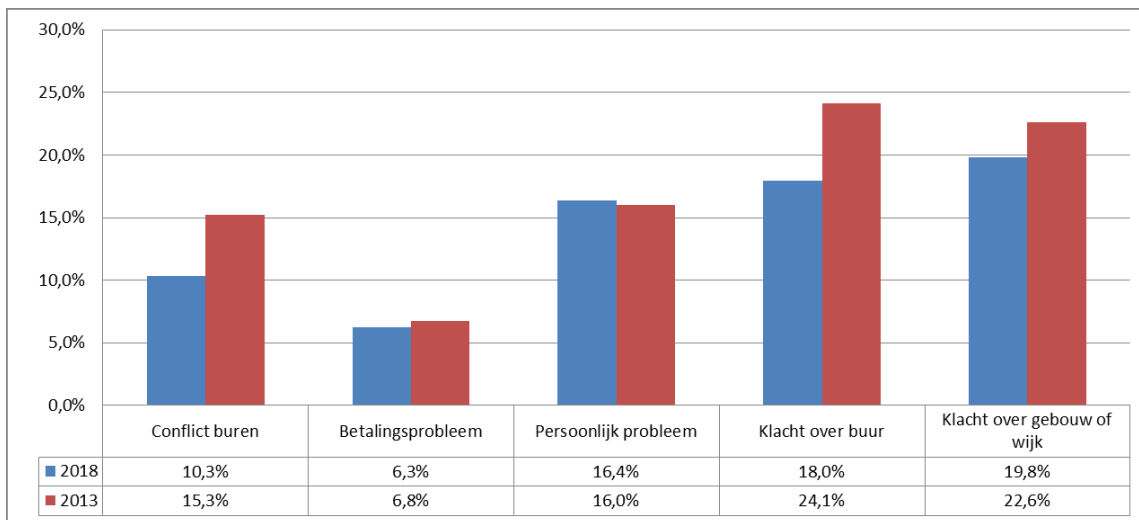
**Figuur 59: Sociaal assistent: laatste contact**



Significantietoets:

- $\chi^2=15.659$ ,  $df=5$ ,  $p=.008$

**Figuur 60: Sociaal assistent: reden laatste contact**



## 7.2. Tevredenheid

Aan al de bewoners die reeds ooit contact hadden met de sociaal assistent werd gevraagd aan de hand van een aantal stellingen de dienstverlening te beoordelen. De cijfers worden samengevat in Figuur 61. De tevredenheid over de dienstverlening van de sociaal assistent is algemeen genomen vrij hoog en vergelijkbaar met de tevredenheid in 2013. Enkel over de begrijpbaarheid van de informatie die men van de sociaal assistent ontvangt, geven nu wat meer mensen aan dat ze niet tevreden zijn.

Figuur 61: Sociaal assistent: tevredenheid dienstverlening



Significantietoetsen:

- Probleem opgelost:  $\chi^2=2.376$ ,  $df=4$ ,  $p=.667$
- Genoeg tijd:  $\chi^2=8.627$ ,  $df=4$ ,  $p=.071$
- Job goed doen:  $\chi^2=8.800$ ,  $df=4$ ,  $p=.066$
- Vriendelijk:  $\chi^2=2.746$ ,  $df=4$ ,  $p=.601$
- Vraag serieus genomen:  $\chi^2=9.887$ ,  $df=4$ ,  $p=.042$
- Begrijpbare info:  $\chi^2=13.132$ ,  $df=4$ ,  $p=.011$
- Respect privacy:  $\chi^2=3.352$ ,  $df=4$ ,  $p=.501$



## 8. Dienstverlening: leefbaarheid

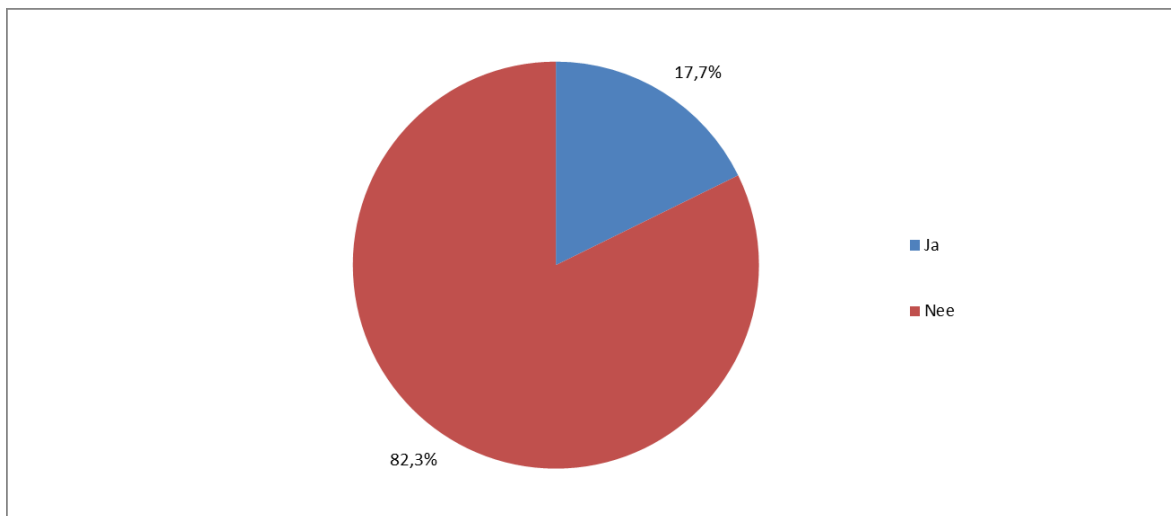
De vragen die in dit hoofdstuk aan bod komen waren nieuw in 2018. Er kan dus geen vergelijking met de resultaten uit 2013 gemaakt worden.

### 8.1. Wijktoezichter

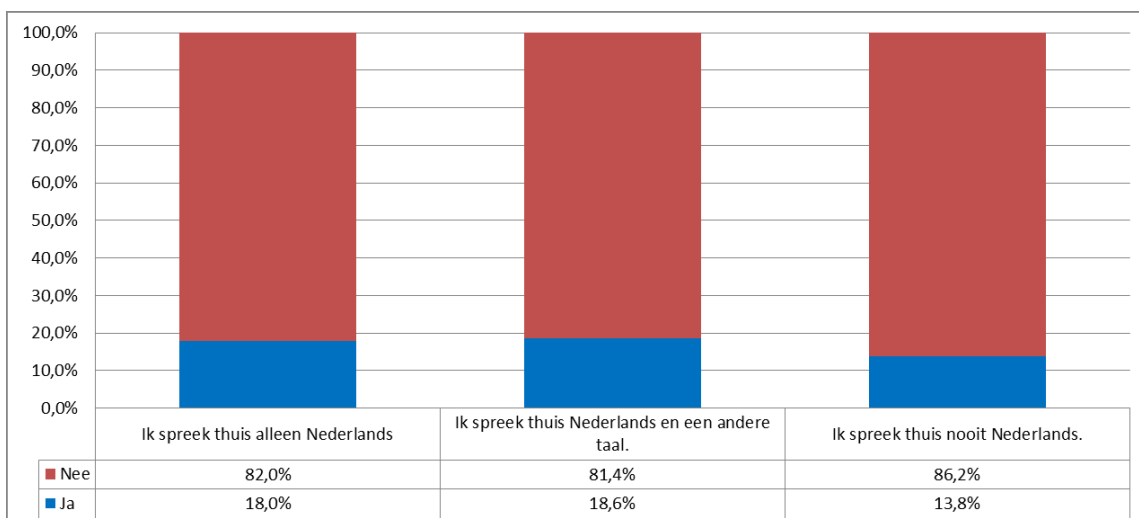
#### 8.1.1. Bekendheid en contact

Slechts een minderheid, iets minder dan één op vijf, van de bewoners kent de wijktoezichter (Figuur 62), ongeacht de thuistaal (Figuur 63) of de leeftijd van de bewoner (Figuur 64).

Figuur 62: Wijktoezichter: bekendheid



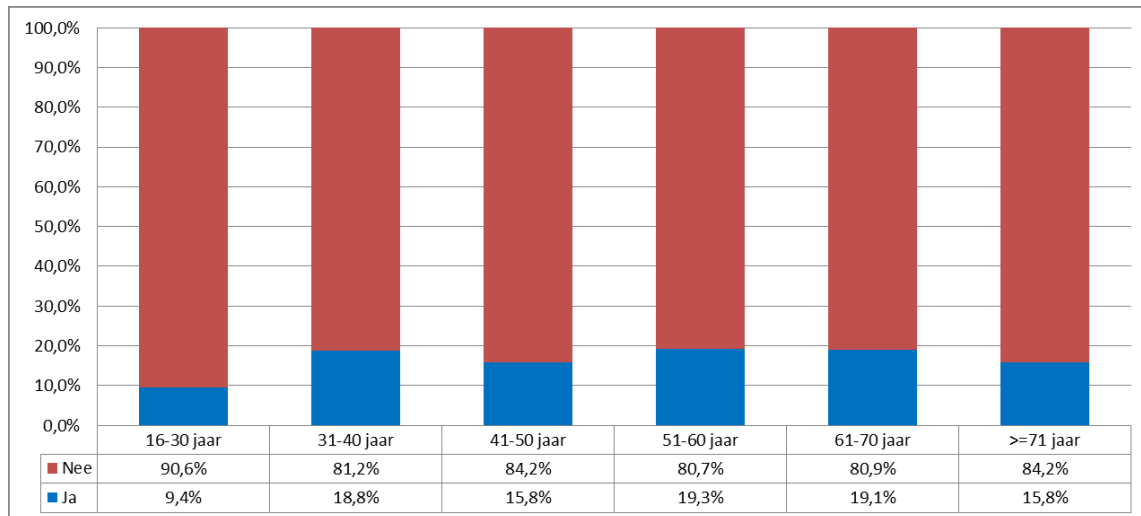
Figuur 63: Wijktoezichter: bekendheid naar thuistaal



Significantietoets:

- $\chi^2=2.649$ ,  $df=2$ ,  $p=.266$

**Figuur 64: Wijktoezichter: bekendheid naar leeftijd**



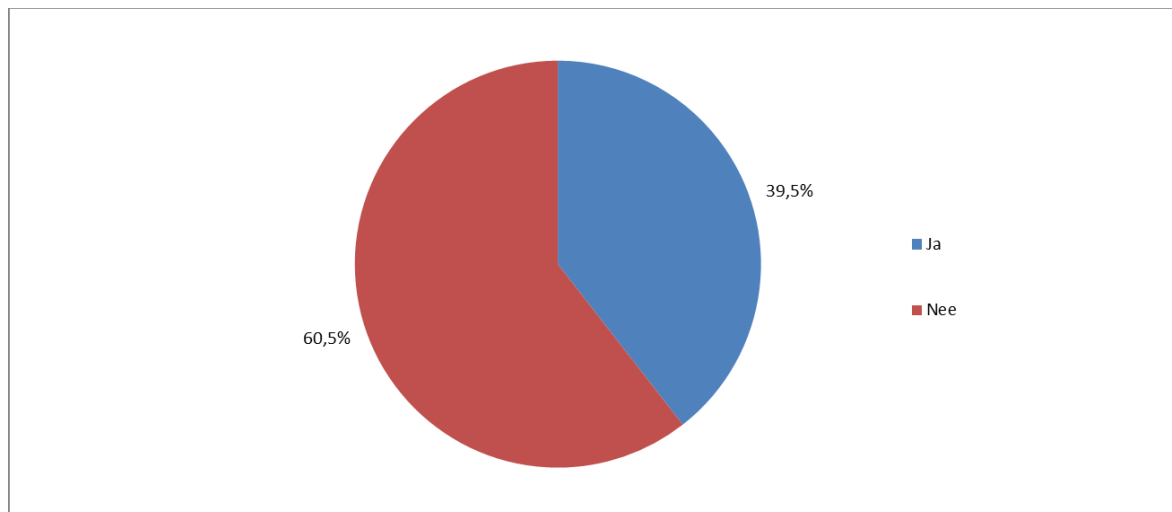
Significantietoets:

- $\chi^2=8.367$ ,  $df=5$ ,  $p=.137$

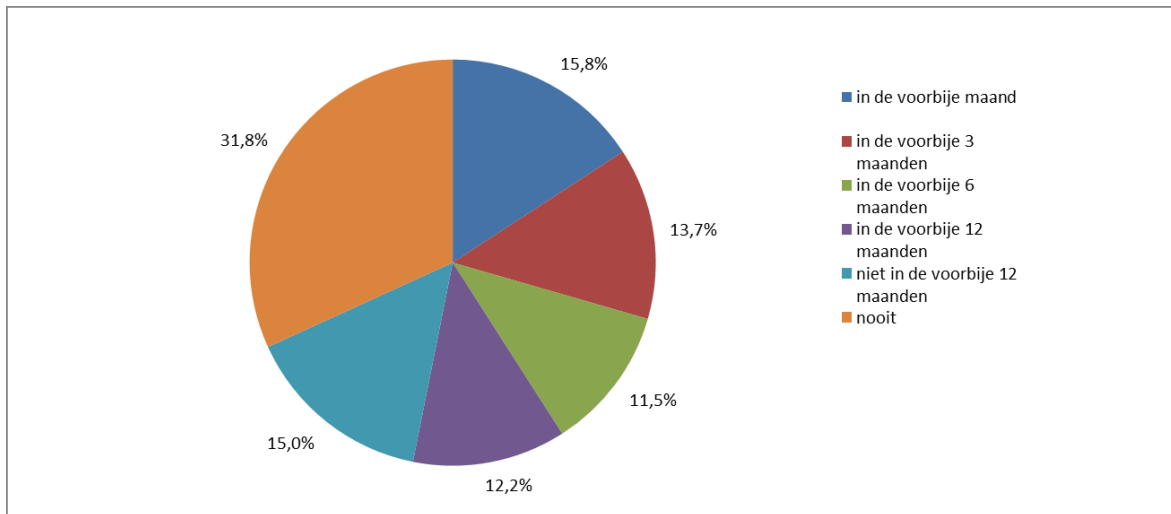
We zien geen samenhang tussen de achtergrondkenmerken en de bekendheid van de wijktoezichter. Mensen die de wijktoezichter niet kennen hebben dus geen specifiek profiel.

Van de bewoners die de wijktoezichter kennen, geeft twee vijfde aan dat ze zelf al eens contact hebben opgenomen met de wijktoezichter (Figuur 65). Bijna één op drie van de bewoners die de wijktoezichter kent, heeft nog nooit contact met hem gehad (Figuur 66), ongeacht of ze zelf contact gezocht hebben of niet.

**Figuur 65: Wijktoezichter: al eens zelf contact genomen**



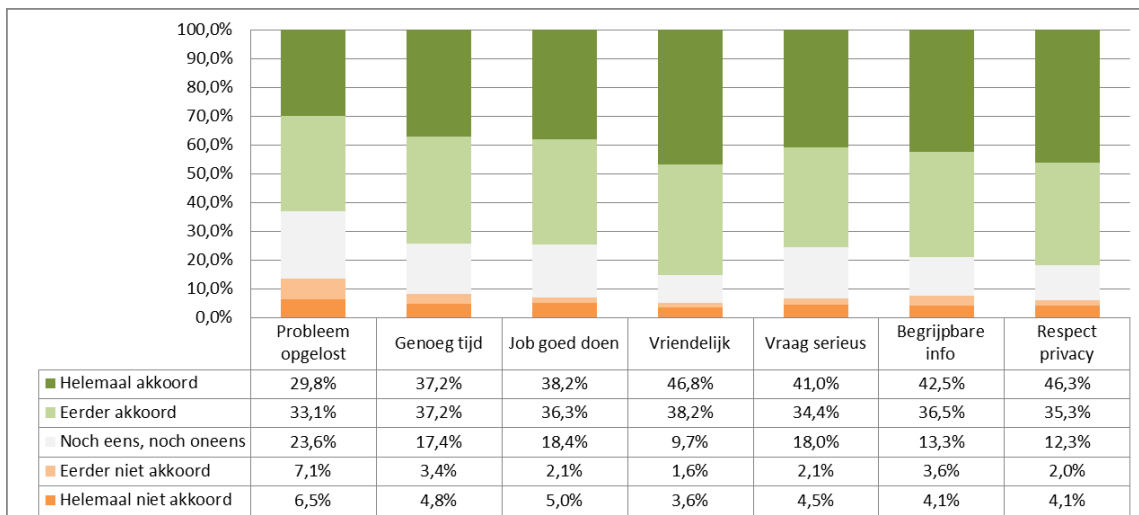
Figuur 66: Wijktoezichter: laatste contact



### 8.1.2. Tevredenheid

De bewoners die de wijktoezichter kennen en reeds contact met hem hebben gehad, beantwoordden een aantal stellingen met betrekking tot hun tevredenheid over de dienstverlening van de wijktoezichter. De resultaten presenteren we in Figuur 67. Ook hier is de tevredenheid vrij hoog, al geven iets meer bewoners aan dat ze niet akkoord gaan met de stelling dat de wijktoezichter het probleem heeft opgelost en geven daarnaast ook wat meer bewoners aan dat ze het eens noch eens zijn met die stelling.

Figuur 67: Wijktoezichter: tevredenheid



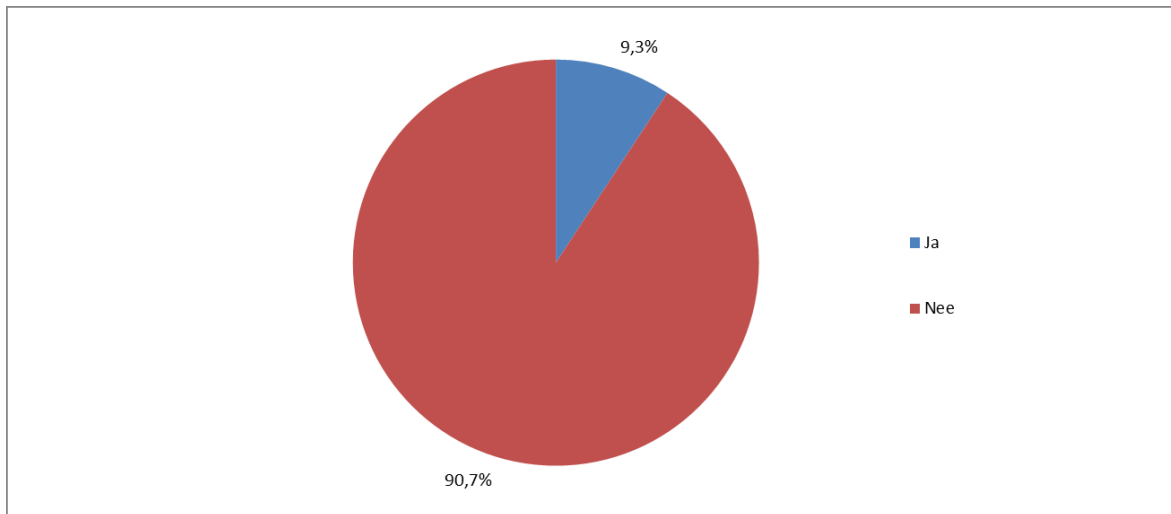
## 8.2. Leefbaarheidsmedewerker

Eén op tien bewoners kent de leefbaarheidsmedewerker (Figuur 68). Net zoals bij de wijktoezichter is de bekendheid onafhankelijk van de thuistaal (Figuur 69) en de leeftijd van de bewoner (Figuur 70). Van de bewoners die de leefbaarheidsmedewerker kennen heeft iets meer dan 40% al eens zelf contact opgenomen met de leefbaarheidsmedewerker (Figuur 71).

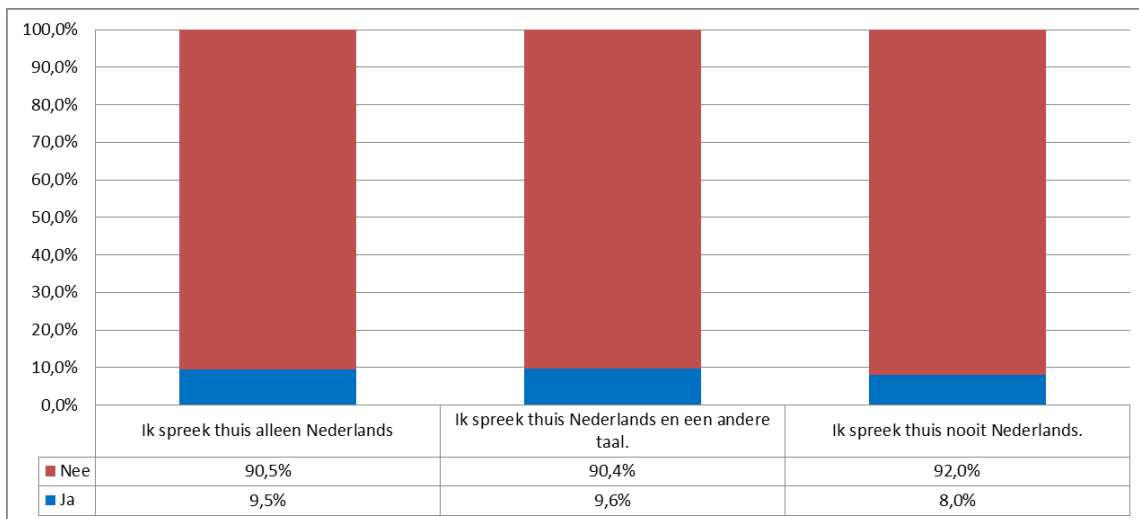


## Bewonersbevraging Woonhaven

**Figuur 68: Leefbaarheidsmedewerker: bekendheid**



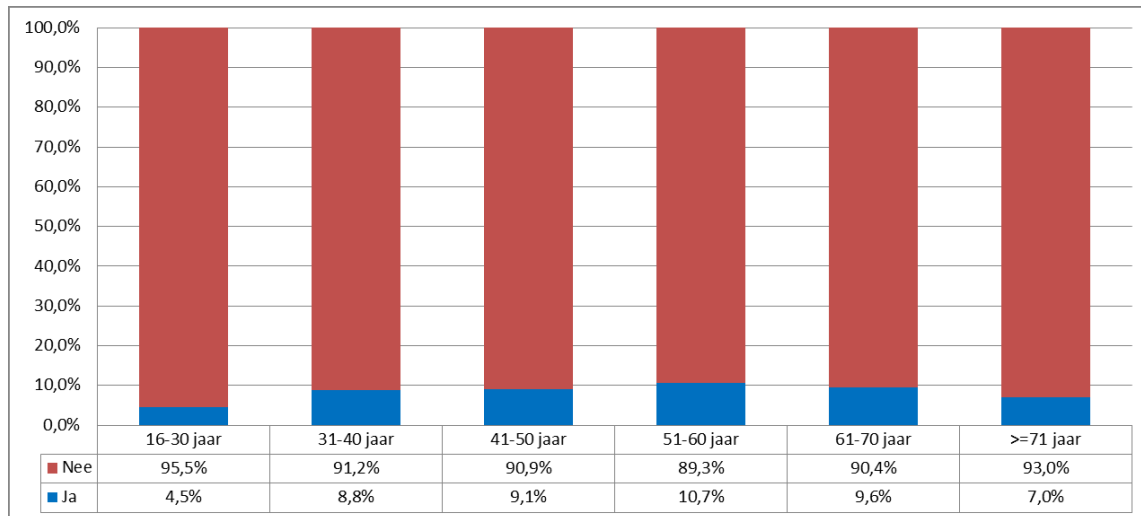
**Figuur 69: Leefbaarheidsmedewerker: bekendheid naar thuistaal**



Significantietoets:

- $\chi^2=.423$ ,  $df=2$ ,  $p=.809$

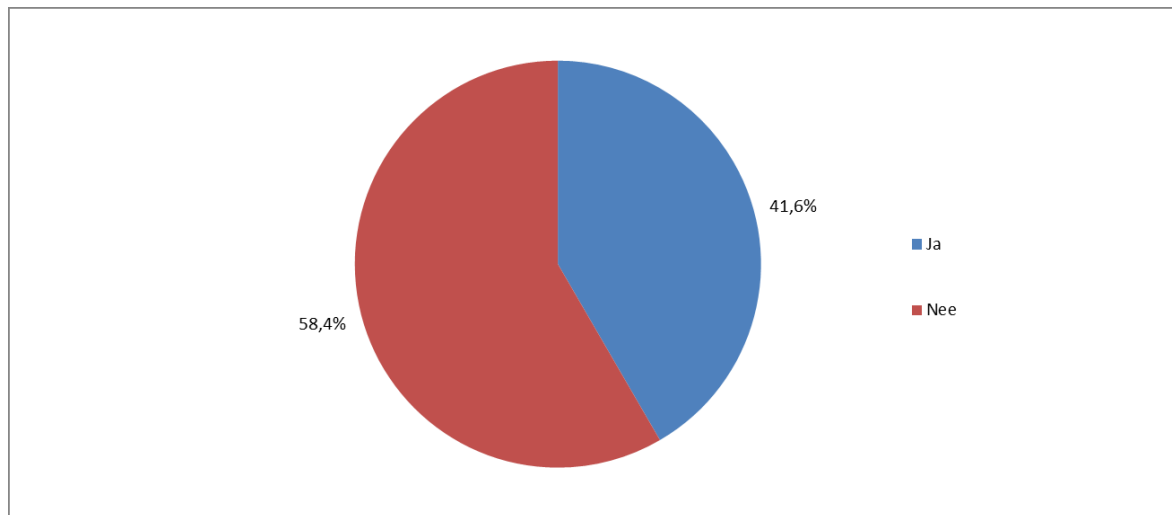
**Figuur 70: Leefbaarheidsmedewerker: bekendheid naar leeftijd**



Significantietoets:

- $\chi^2=6.480$ ,  $df=5$ ,  $p=.262$

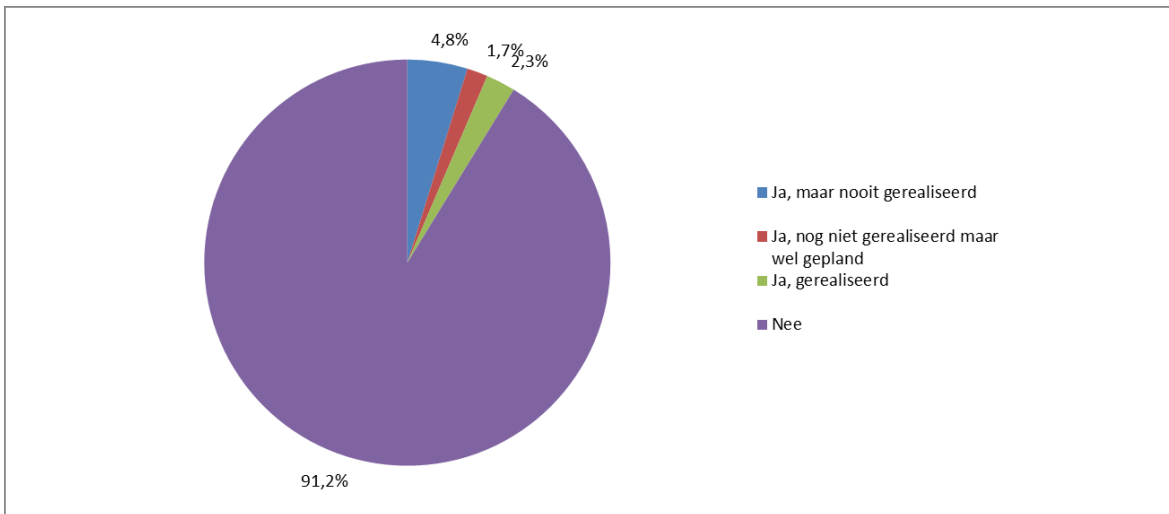
**Figuur 71: Leefbaarheidsmedewerker: al eens zelf contact genomen**



### 8.3. Projectvoorstel

De overgrote meerderheid van de bewoners heeft nog nooit zelf een voorstel ingediend om de leefbaarheid te verbeteren. Van zij die dit al wel deden, geeft iets meer dan de helft aan dat het project nooit gerealiseerd is (Figuur 72).

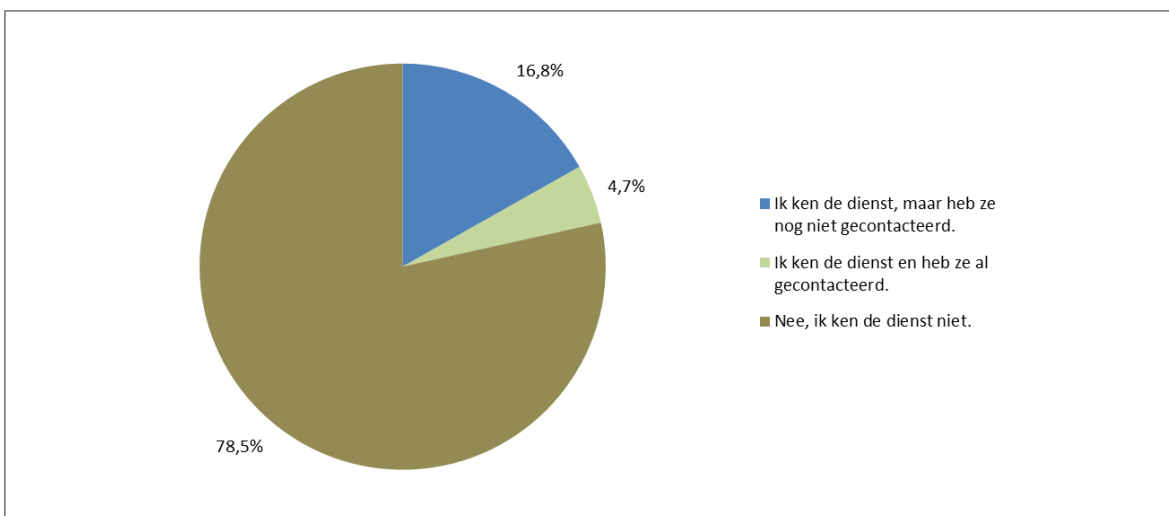
Figuur 72: Projectvoorstel leefbaarheid



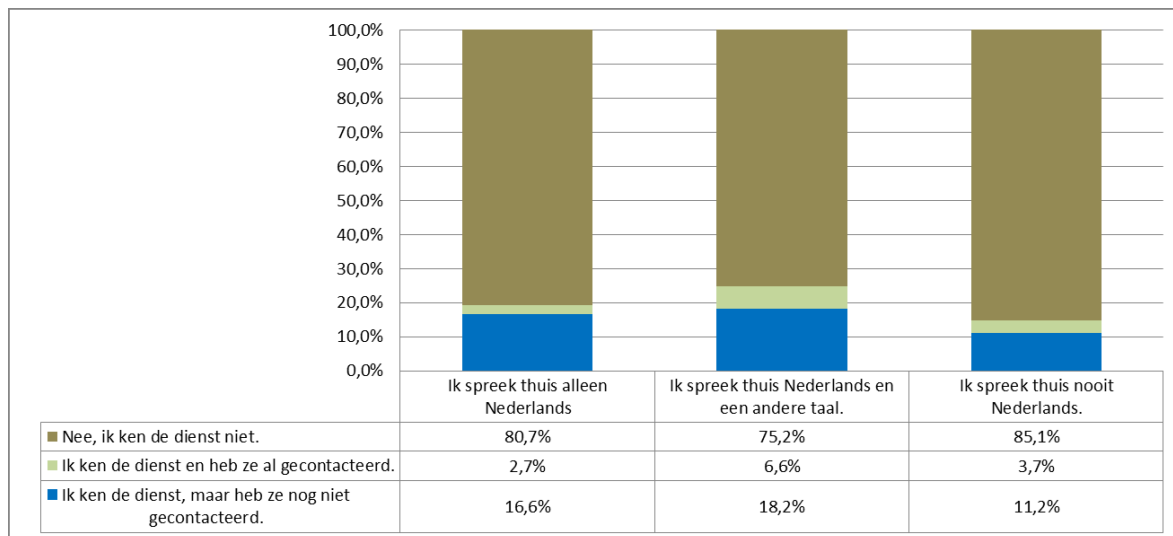
### 8.4. Dienst Toezicht

De meerderheid van de bewoners (78,5%) geeft aan de dienst Toezicht niet te kennen. Bijna 5% van de bewoners heeft de dienst al eens gecontacteerd (Figuur 73). De gevonden verschillen naar thuistaal (Figuur 74) en leeftijd (Figuur 75) zijn wel significant, maar in alle groepen kent een grote meerderheid van de bewoners de dienst niet.

Figuur 73: Dienst Toezicht



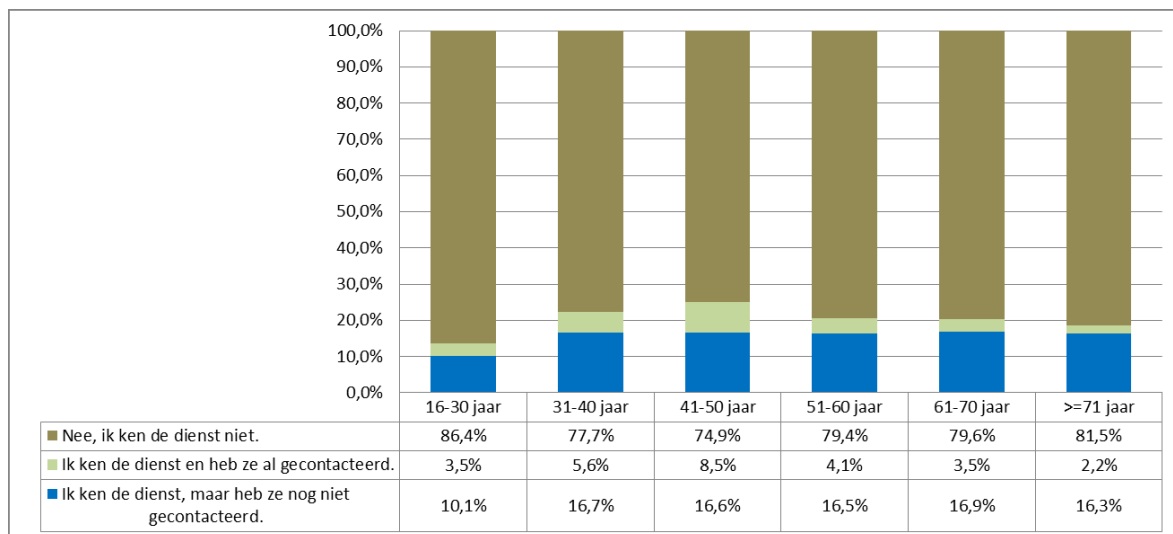
Figuur 74: Dienst Toezicht naar thuistaal



Significantietoets:

- $\chi^2=24.544$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$

Figuur 75: Dienst Toezicht naar leeftijd



Significantietoets:

- $\chi^2=25.309$ ,  $df=10$ ,  $p=.005$



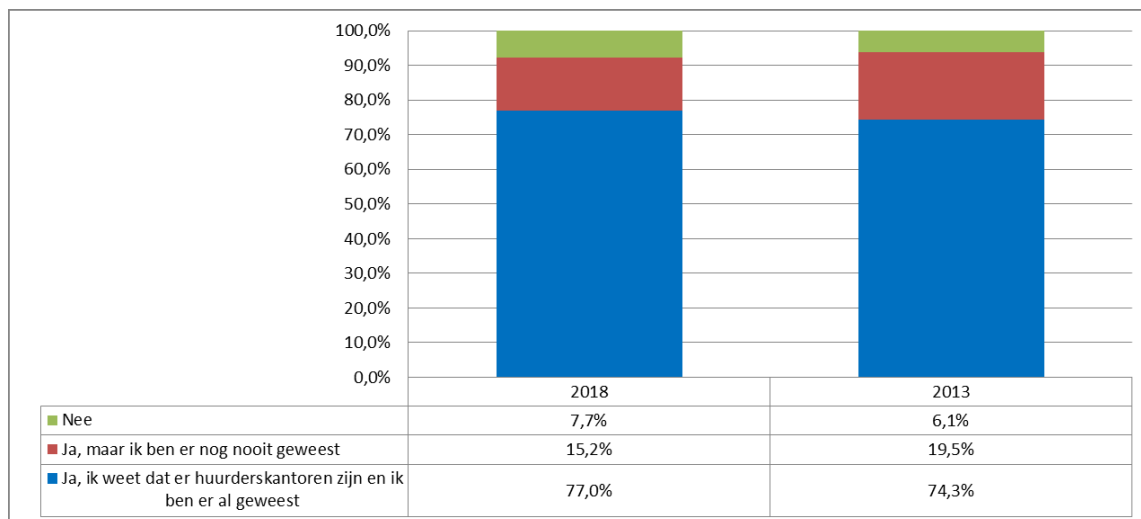
## 9. Huurderskantoren

In dit hoofdstuk geven we de cijfers mee over de vragen met betrekking tot de huurderskantoren. De cijfers worden ook naast de cijfers uit 2013 gelegd. Wel werd in 2013 gesproken over ‘regio-/wijkkantoren’ in plaats van huurderskantoren. Ook werd de formulering van de stamvraag bij het vragenblok over de tevredenheid aangepast omdat bij de vorige bevraging de stamvraag de lading onvoldoende dekte.

### 9.1. Bekendheid

Een kleine groep van bewoners (7,7%) geeft aan dat ze niet weten waar ze terecht kunnen bij vragen over wonen bij Woonhaven. Dit cijfer ligt iets hoger dan in 2013, maar het verschil tussen beide jaren zit voornamelijk in een kleine verschuiving van het aandeel bewoners dat het huurderskantoor wel kent en er nog nooit geweest, naar zij die het kennen en er al geweest zijn. Let wel, in de bevraging in 2013 werd de bewoording ‘gebruikt gemaakt’ gehanteerd in plaats van ‘geweest’.

Figuur 76: Huurderskantoren: bekendheid

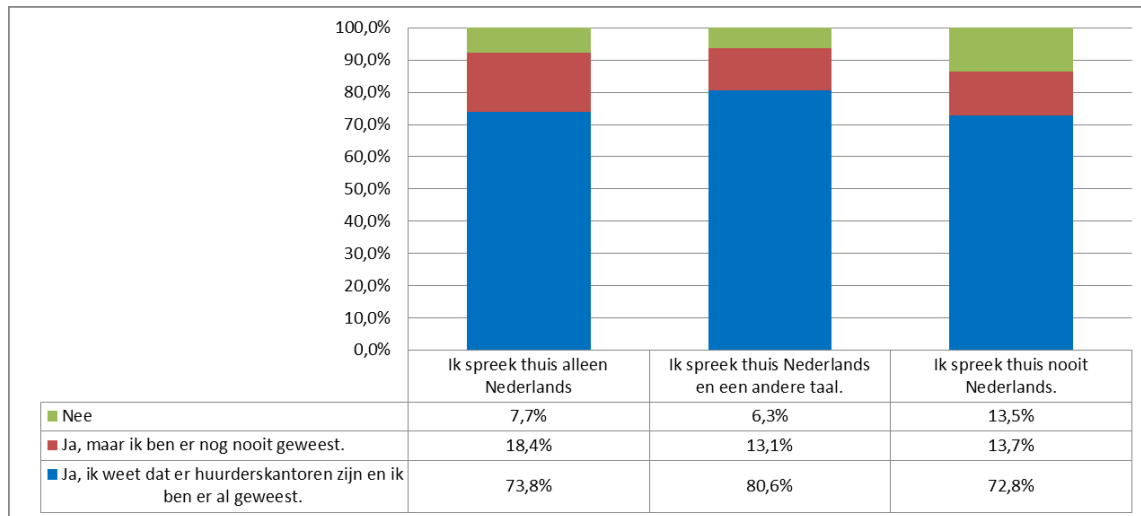


Significantietoets:

- $\chi^2=13.344$ ,  $df=2$ ,  $p=.001$

Bij een vergelijking van de bewoners qua thuistaal (Figuur 77) zien we dat voornamelijk bij de bewoners die thuis nooit Nederlands spreken er wat meer bewoners zijn die niet weten waar ze terecht kunnen bij vragen over wonen bij Woonhaven. Bewoners die thuis Nederlands combineren met een andere taal geven dan weer vaker aan dat ze al in het kantoor geweest zijn.

**Figuur 77: Huurderskantoren: bekendheid naar thuistaal**

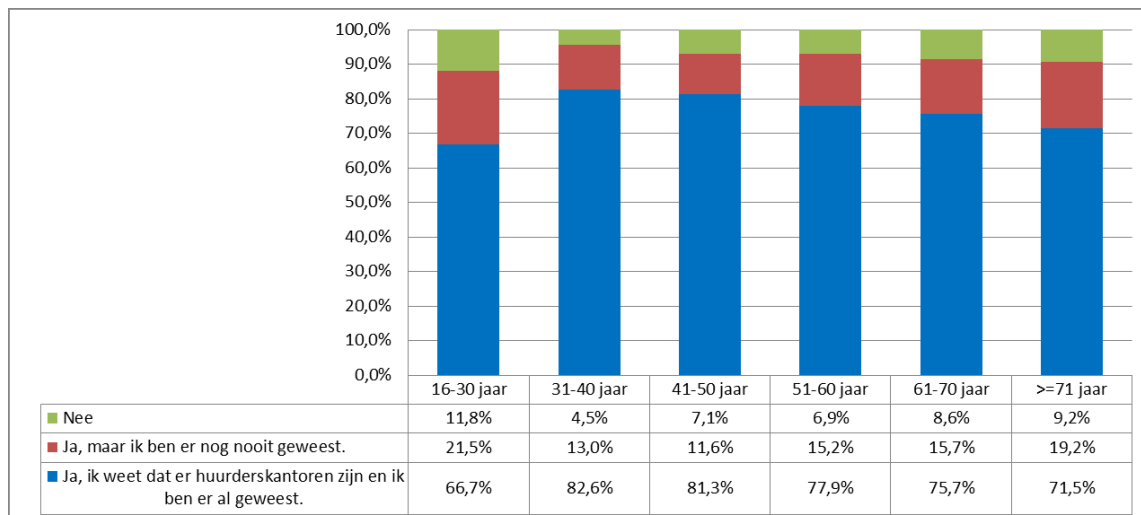


Significantietoets:

- $\chi^2=25.181$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$

Wanneer we de vergelijking maken tussen verschillende leeftijdsgroepen (Figuur 78) zien we voornamelijk dat de jongste bewoners minder vaak al zelf in een huurderskantoor geweest zijn, zeker in vergelijking met de 31-40-jarigen en de 41-50-jarigen. Dit is ook in mindere mate het geval voor de oudste leeftijdsgroep.

**Figuur 78: Huurderskantoren: bekendheid naar leeftijd**



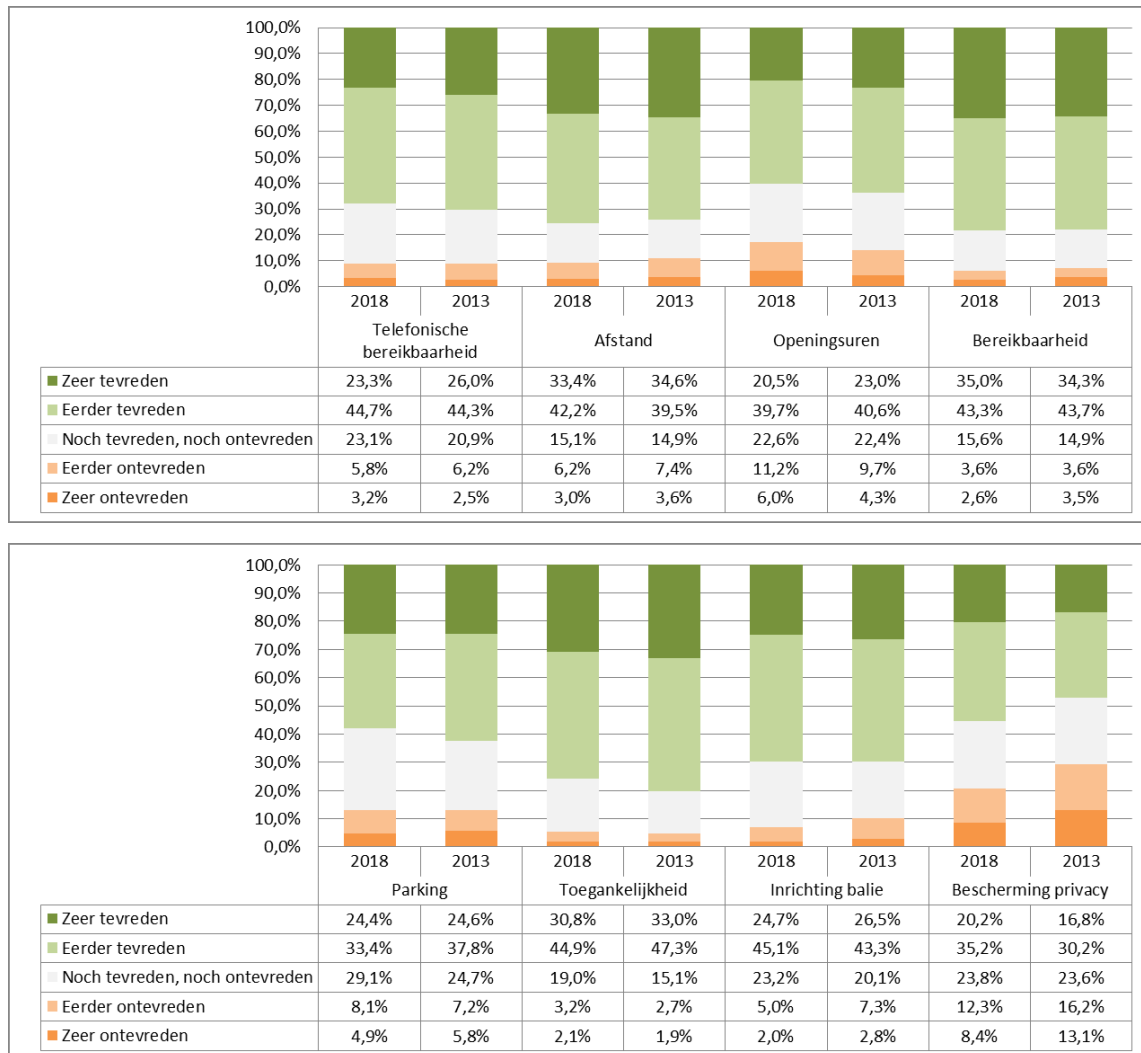
Significantietoets:

- $\chi^2=26.052$ ,  $df=10$ ,  $p=.004$

## 9.2. Tevredenheid

De tevredenheid over verschillende aspecten van de omkadering in de huurderskantoren is in 2018 vergelijkbaar met de tevredenheid in 2013 (Figuur 79). Wat betreft de inrichting van de balie zien we een kleine verschuiving in de resultaten. De tevredenheid over de bescherming van de privacy in de huurderskantoren ligt hoger dan in 2013.

Figuur 79: Huurderskantoren: tevredenheid omkadering



Significantietoetsen:

- Telefonische bereikbaarheid:  $\chi^2=4.747$ ,  $df=4$ ,  $p=.314$
- Afstand:  $\chi^2=3.297$ ,  $df=4$ ,  $p=.509$
- Openingsuren:  $\chi^2=6.492$ ,  $df=4$ ,  $p=.165$
- Bereikbaarheid:  $\chi^2=1.843$ ,  $df=4$ ,  $p=.765$
- Parking:  $\chi^2=8.758$ ,  $df=4$ ,  $p=.065$
- Toegankelijkheid:  $\chi^2=7.375$ ,  $df=4$ ,  $p=.117$
- Inrichting balie:  $\chi^2=10.529$ ,  $df=4$ ,  $p=.032$
- Bescherming privacy:  $\chi^2=28.010$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$

De resultaten voor de tevredenheid over de dienstverlening ligt volledig in lijn met het resultaat in 2013 (Figuur 80). De tevredenheid ligt algemeen genomen vrij hoog.



Figuur 80: Huurderskantoren: tevredenheid dienstverlening



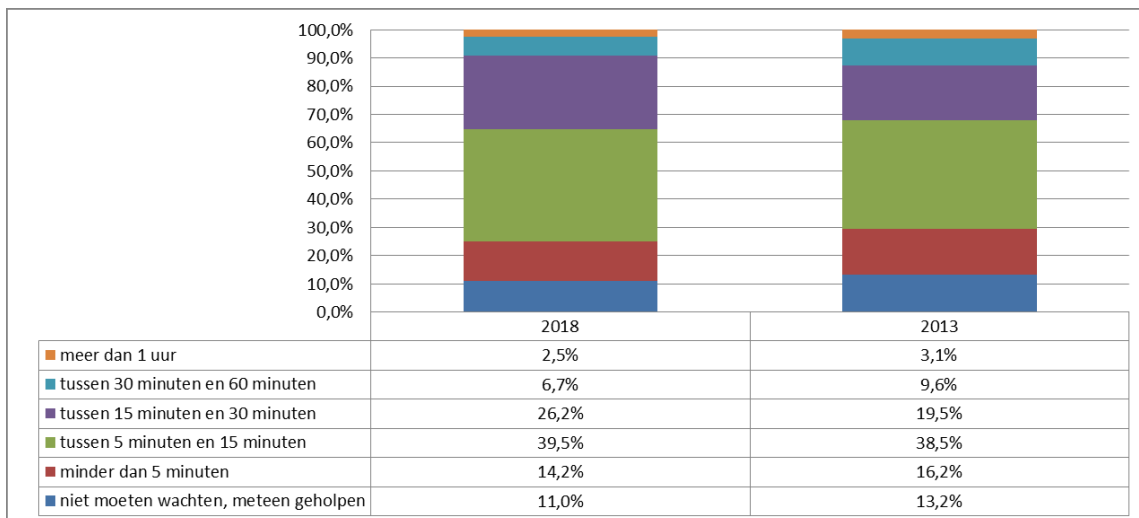
Significantietoetsen:

- Probleem opgelost:  $\chi^2=6.184$ ,  $df=4$ ,  $p=.186$
- Genoeg tijd:  $\chi^2=5.529$ ,  $df=4$ ,  $p=.237$
- Job goed doen:  $\chi^2=4.840$ ,  $df=4$ ,  $p=.304$
- Vriendelijk:  $\chi^2=2.195$ ,  $df=4$ ,  $p=.700$
- Vraag serieus genomen:  $\chi^2=4.357$ ,  $df=4$ ,  $p=.360$
- Begrijpbare info:  $\chi^2=.603$ ,  $df=4$ ,  $p=.963$
- Respect privacy:  $\chi^2=2.288$ ,  $df=4$ ,  $p=.683$

Voor de wachttijden zien we tegelijkertijd een afname van de lange wachttijden (meer dan een half uur) en een afname van de korte wachttijden (minder dan 5 min) (Figuur 81). Bij de huidige bevraging werd ook expliciet gevraagd hoe tevreden men was over de wachttijd (Figuur 82). Iets minder dan één op vijf geeft aan ontevreden of heel ontevreden te zijn over wachttijd. Net zoals in 2013 vinden de bewoners een professionele medewerker en een vriendelijke medewerker het belangrijkste bij een bezoek aan het huurderskantoor (Figuur 83).

## Bewonersbevraging Woonhaven

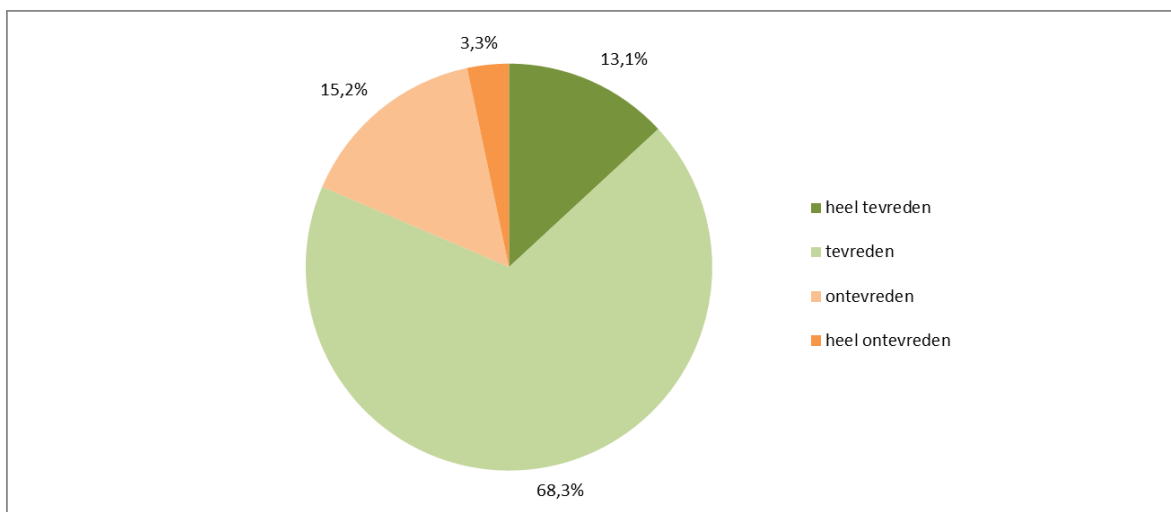
**Figuur 81: Huurderskantoren: wachttijd**



Significantietoets:

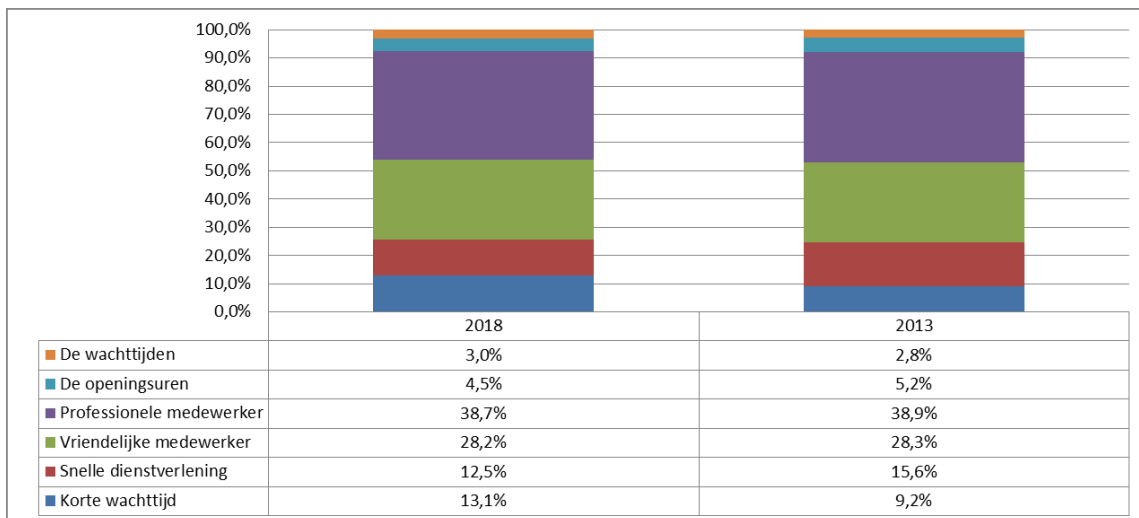
- $\chi^2=23.284$ ,  $df=5$ ,  $p=.000$

**Figuur 82: Huurderskantoren: tevredenheid wachttijd**



## Bewonersbevraging Woonhaven

Figuur 83: Huurderskantoren: belangrijkste bij bezoek



Significantietoets:

- $\chi^2=12.635$ ,  $df=5$ ,  $p=.027$

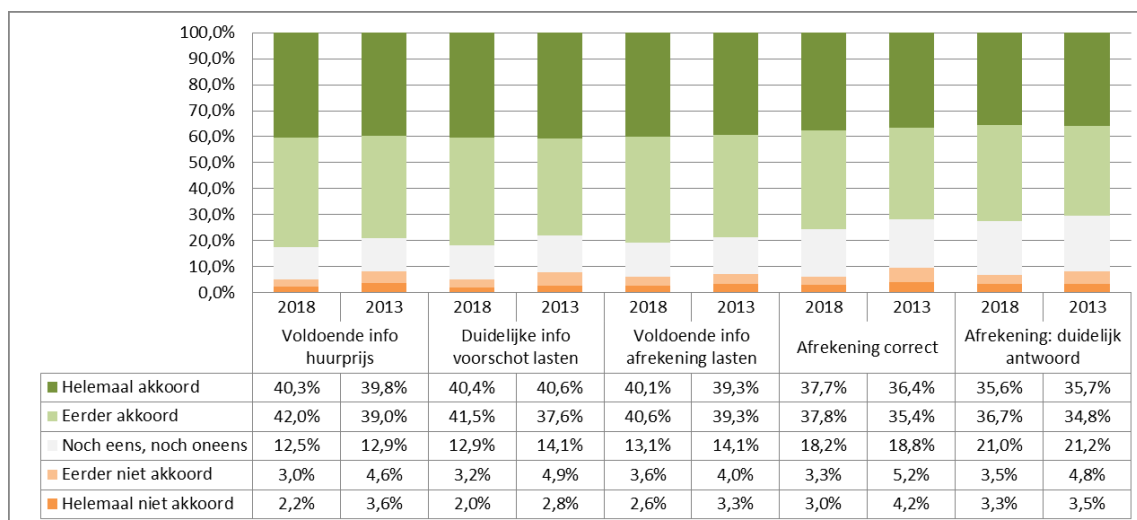
## 10. Facturatie en communicatie

In dit hoofdstuk komt de tevredenheid over de dienstverlening van Woonhaven met betrekking tot de facturatie aan bod. Daarnaast presenteren we ook de tevredenheid over de communicatie door Woonhaven, samen met de bekendheid van een aantal communicatiekanalen.

### 10.1. Facturatie

In vergelijking met 2013 zien we op een aantal punten een vooruitgang wat betreft de tevredenheid over de facturatie (Figuur 84). Iets minder mensen geven aan niet akkoord te gaan met de stelling dat ze voldoende informatie krijgen over de huurprijs. Dit zien we ook voor de stelling dat men duidelijke info krijgt over de voorschotten voor huurlasten en verwarming die men moet betalen en de correctheid van de afrekening huurlasten en verwarming. Over het algemeen ligt de tevredenheid voor alle aspecten vrij hoog.

Figuur 84: Facturatie: tevredenheid dienstverlening



Significantietoetsen:

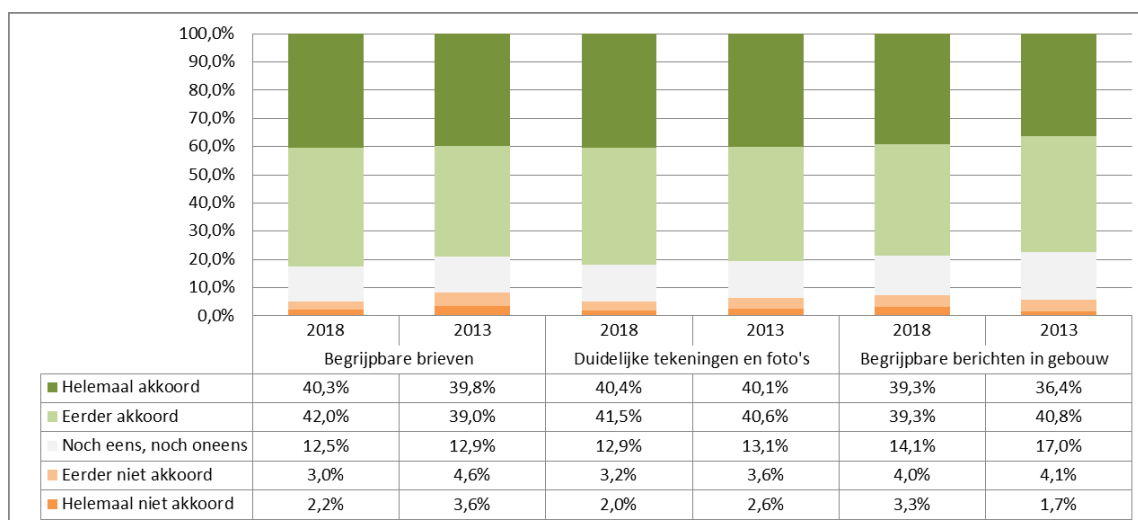
- Voldoende info huurprijs:  $\chi^2=14.311$ ,  $df=4$ ,  $p=.006$
- Duidelijke info voorschot lasten:  $\chi^2=13.517$ ,  $df=4$ ,  $p=.009$
- Voldoende info afrekening lasten:  $\chi^2=2.594$ ,  $df=4$ ,  $p=.628$
- Afrekening correct:  $\chi^2=13.114$ ,  $df=4$ ,  $p=.011$
- Duidelijk antwoord bij vragen afrekening:  $\chi^2=4.391$ ,  $df=4$ ,  $p=.356$

### 10.2. Communicatie

De tevredenheid over de communicatie vanuit Woonhaven op de drie bevroegde aspecten is vrij hoog (Figuur 85). Telkens is zo'n vier op vijf bewoners het eens met de stelling en vindt dus dat de brieven begrijpbaar zijn, dat Woonhaven duidelijke foto's en tekeningen gebruikt in haar documenten en dat de berichten in het gebouw begrijpbaar zijn. Toch zien we duidelijk een verschil wanneer we verschillende taalgroepen vergelijken (Figuur 86). Vooral bewoners die thuis nooit Nederlands spreken geven minder vaak aan eerder akkoord of helemaal akkoord te gaan. Vooral die laatste optie wordt minder vaak gekozen. Dit geldt ook in mindere mate voor bewoners die thuis Nederlands combineren met een andere taal. Het verschil is het grootst wat betreft het al dan niet goed begrijpen van de

inhoud van de brieven, maar vinden we ook voor hun oordeel over de duidelijkheid van tekeningen en foto's in documenten van Woonhaven.

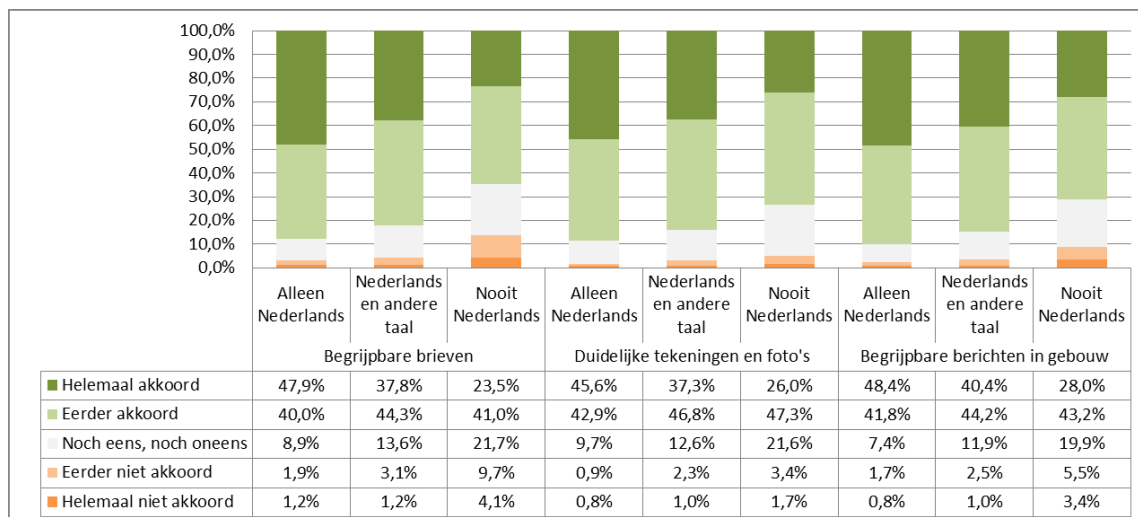
**Figuur 85: Communicatie: tevredenheid**



Significantietoetsen:

- Begrijpbare brieven:  $\chi^2=.404$ ,  $df=4$ ,  $p=.982$
- Duidelijke tekeningen en foto's:  $\chi^2=1.920$ ,  $df=4$ ,  $p=.750$
- Begrijpbare berichten in gebouw:  $\chi^2=.717$ ,  $df=4$ ,  $p=.949$

**Figuur 86: Communicatie: tevredenheid naar thuistaal**



Significantietoetsen:

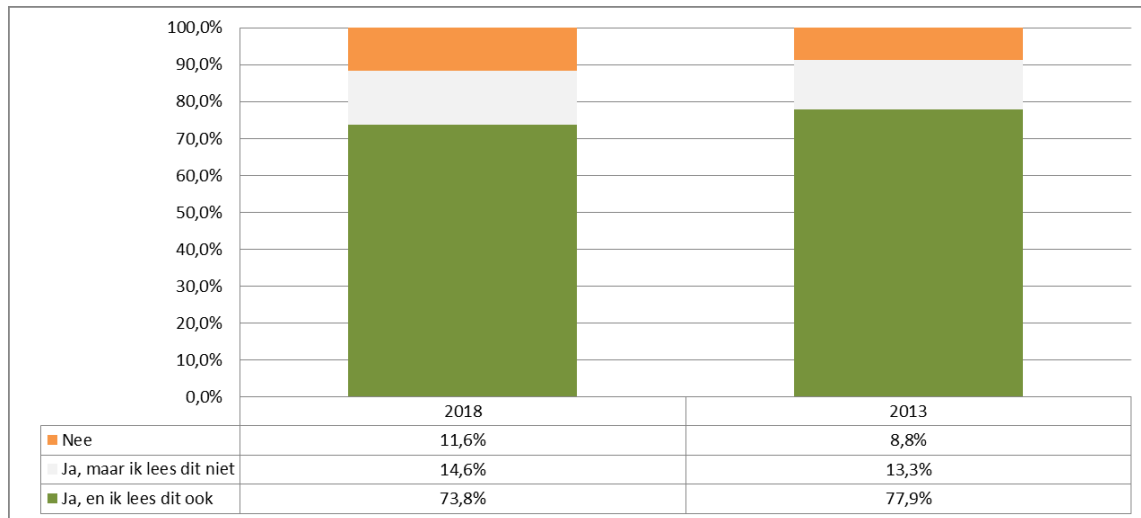
- Begrijpbare brieven:  $\chi^2=102.027$ ,  $df=8$ ,  $p=.000$
- Duidelijke tekeningen en foto's:  $\chi^2=52.091$ ,  $df=8$ ,  $p=.000$
- Begrijpbare berichten in gebouw:  $\chi^2=66.865$ ,  $df=8$ ,  $p=.000$

Bijna drie kwart van de bewoners leest de nieuwsbrief 'Wonen en weten' (Figuur 87). Daarnaast kent zo'n 15% van de bewoners de nieuwsbrief maar leest hem niet. Iets meer dan één op tien bewoners geeft aan de nieuwsbrief niet te kennen. In vergelijking met 2013 zien we dat wat meer bewoners aangeven de nieuwsbrief niet te kennen en wat minder bewoners de nieuwsbrief lezen. Als we ons

## Bewonersbevraging Woonhaven

focussen op de thuistaal van de bewoners (Figuur 88) zien we dat bewoners die thuis nooit Nederlands spreken vaker de nieuwsbrief niet kennen (ongeveer een kwart), maar wanneer men de nieuwsbrief kent, lezen de bewoners hem minder vaak. Dit zien we ook in mindere mate bij de bewoners die thuis Nederlands combineren met een andere taal.

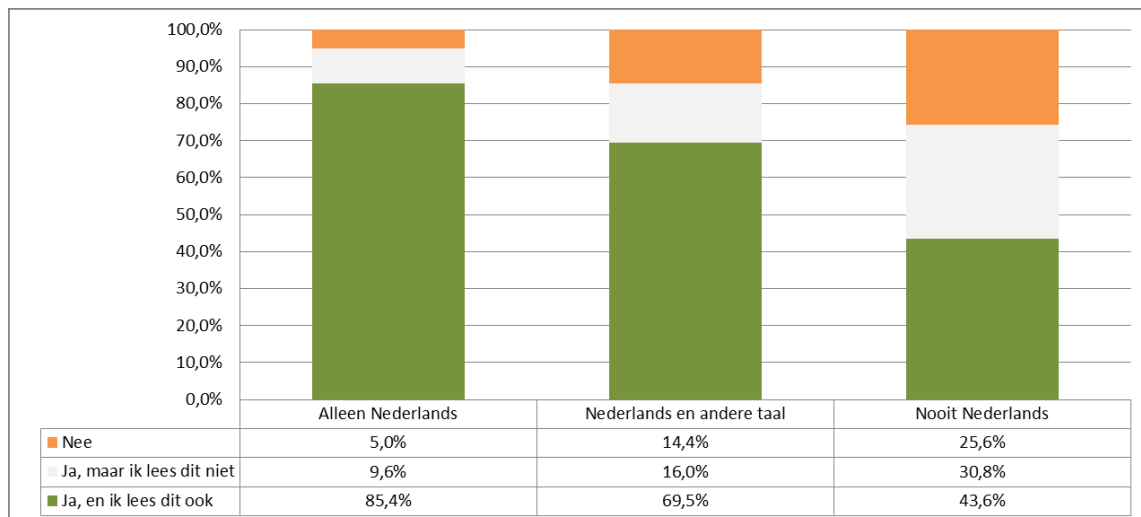
**Figuur 87: Communicatie: Wonen en weten**



Significantietoets:

- $\chi^2=9.244$ ,  $df=2$ ,  $p=.010$

**Figuur 88: Communicatie: Wonen en weten naar thuistaal**



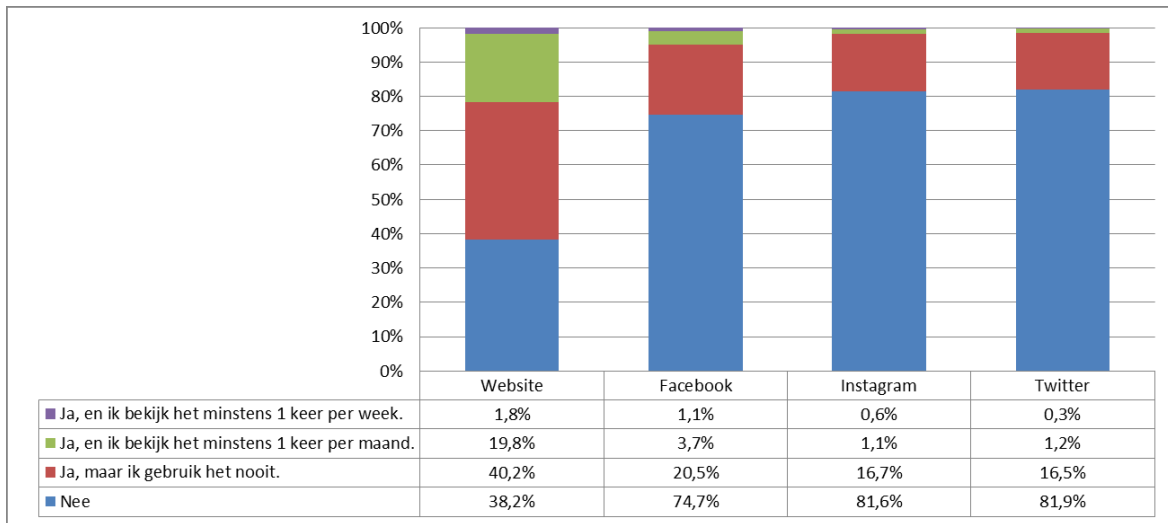
Significantietoets:

- $\chi^2=181.844$ ,  $df=4$ ,  $p=.000$

De sociale media van Woonhaven worden nog niet vaak gebruikt door de bewoners (Figuur 89). De website wordt nog het vaakst gebruikt: één op vijf bewoners gebruikt minstens één keer per maand de website. Voor Facebook is dit één op twintig en voor Instagram en Twitter ligt het gebruik nog lager.

## Bewonersbevraging Woonhaven

**Figuur 89: Communicatie: Sociale media**



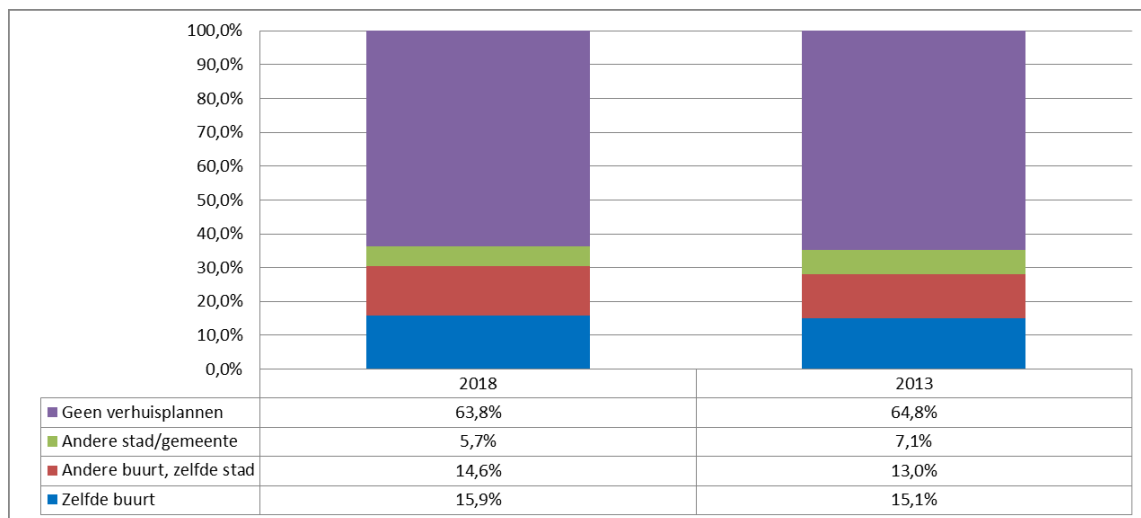
## 11. Verhuisplannen

De bewoners werd ook gevraagd of ze in de komende vijf jaar plannen hebben om te verhuizen en, indien zo, wat de beweegredenen zijn om te verhuizen. De cijfers voor de verhuisintentie worden vergeleken met de cijfers uit 2013, maar worden ook naast cijfers voor Antwerpen in zijn geheel gezet (Antwerpse Monitor).

### 11.1. Verhuisplannen komende vijf jaar

We zien geen verschuiving in het aandeel bewoners dat van plan is te verhuizen tussen 2013 en 2018 (Figuur 90). Bijna twee op drie bewoners heeft geen plannen om te verhuizen. Een kleine groep van zo'n 6% geeft aan van plan te zijn te verhuizen naar een andere stad of gemeente. Zo'n 3 op 10 is van plan binnen Antwerpen te verhuizen waarvan iets meer dan de helft in dezelfde buurt en iets minder dan de helft naar een andere buurt binnen Antwerpen.

Figuur 90: Verhuisplannen



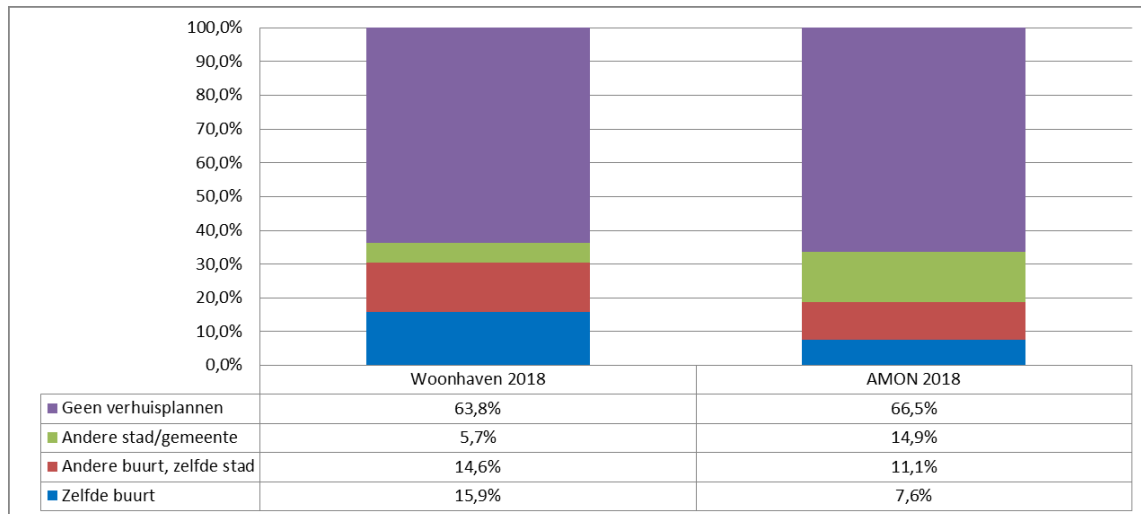
Significantietoets:

- $\chi^2=4.505$ ,  $df=3$ ,  $p=.212$

In vergelijking met cijfers op basis van de Antwerpse Monitor (Figuur 91) zien we dat ongeveer evenveel bewoners van Woonhaven als Antwerpenaars in het algemeen verhuisplannen hebben. Wel zien we verschillen in waarnaar men wil verhuizen indien men plannen heeft. Bewoners van Woonhaven geven duidelijk minder vaak aan dat ze willen verhuizen naar een andere stad of gemeente en willen vaker binnen dezelfde buurt verhuizen.

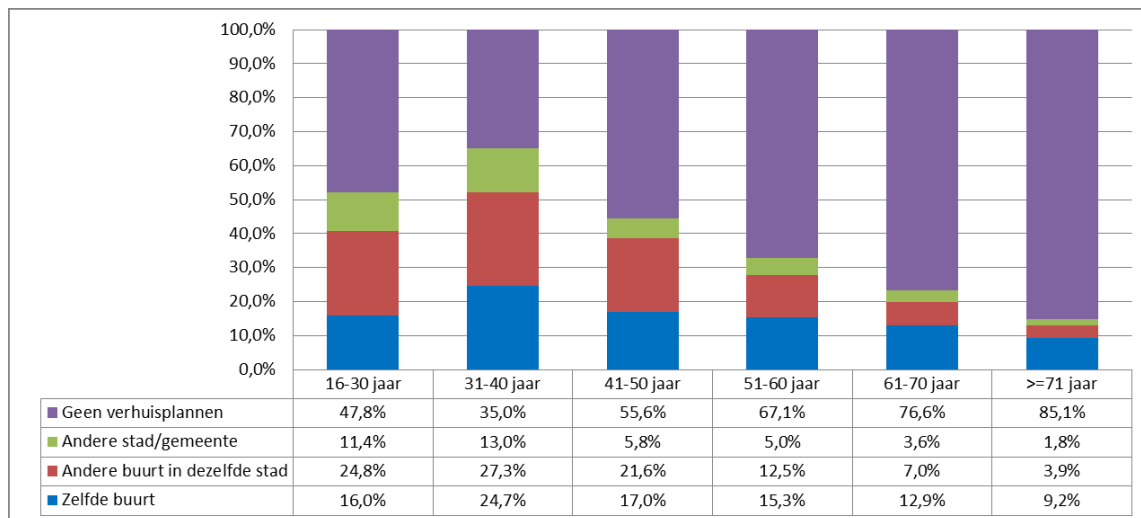


**Figuur 91: Verhuisplannen: vergelijking met Antwerpse Monitor**



Leeftijd blijkt een belangrijke factor te zijn in het al dan niet hebben van verhuisplannen (Figuur 92). Het aandeel bewoners met verhuisplannen is het hoogst voor bewoners van 31 tot en met 40 jaar: bijna twee op drie van hen geeft aan verhuisplannen te hebben. Bij bewoners tussen 16 en 30 is dat iets meer dan één op twee. Voor de hogere leeftijdsgroepen daalt telkens het aandeel bewoners met verhuisplannen tot een kleine 15% voor 70-plussers.

**Figuur 92: Verhuisplannen naar leeftijd**

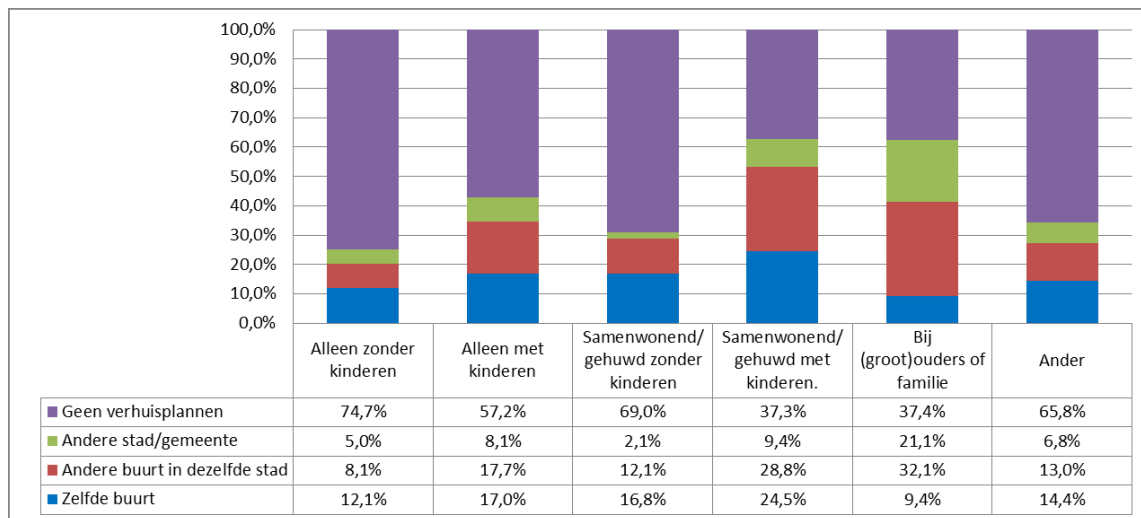


Significantietoets:

- $\chi^2=248.737$ ,  $df=15$ ,  $p=.000$

Het aandeel bewoners met verhuisplannen ligt het hoogst bij bewoners die samenwonen met een partner en kinderen. Bijna twee op drie van hen heeft verhuisplannen. Ook bij de bewoners die inwonen bij grootouders of familie ligt dit hoog, maar deze cijfers zijn slechts gebaseerd op 23 bewoners. Ook alleenstaanden met kinderen hebben wat vaker verhuisplannen dan bewoners zonder kinderen.

Figuur 93: Verhuisplannen naar gezinssituatie



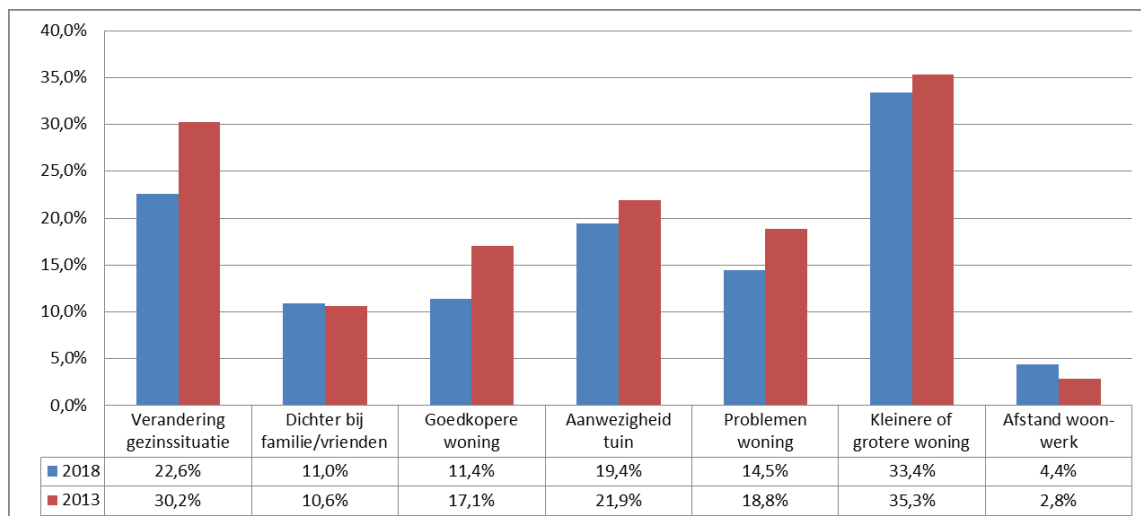
Significantietoets:

- $\chi^2=198.687$ ,  $df=15$ ,  $p=.000$

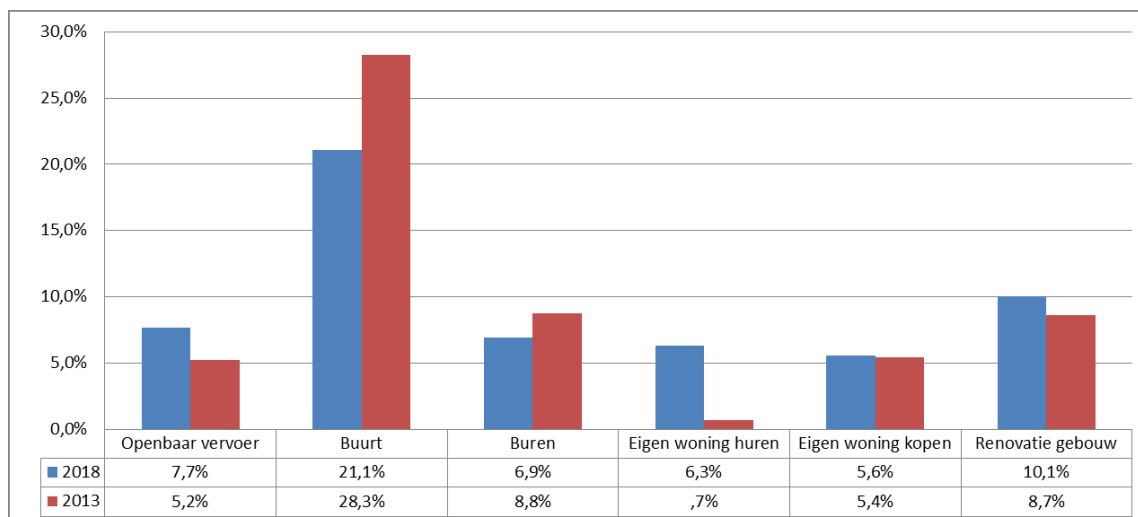
## 11.2. Redenen verhuisplannen

Figuur 94 geeft een overzicht van de aangegeven redenen voor de verhuisplannen. Net zoals in 2013 is in 2018 de meest aangegeven reden voor de verhuisplannen dat men een grotere of kleinere woning wil. Verandering in de gezinssituatie wordt door iets meer dan één op vijf aangegeven als de reden voor de verhuisplannen en dat is duidelijk minder dan in 2013. Ongeveer evenveel bewoners geven aan dat ze verhuisplannen hebben omwille van de buurt. Ook de aanwezigheid van een tuin wordt door ongeveer één op vijf bewoners aangegeven als een reden voor verhuisplannen. In vergelijking met 2013 geven bewoners opvallend vaker aan dat ze plannen hebben om te verhuizen omdat ze een eigen woning willen huren. Bij de bevraging in 2013 was er voorafgaand nog wel een vraag opgenomen waar de bewoners konden aangeven naar welke type woning ze konden verhuizen, waaronder de optie 'private huurwoning'. Mogelijk heeft dat voor een andere antwoordgedrag op de vraag naar de redenen voor verhuis gezorgd.

Figuur 94: Redenen verhuisplannen



## Bewonersbevraging Woonhaven





## 12. Besluit

In dit onderzoek werden de antwoorden op de bewonersbevraging van 2353 huurders bij Woonhaven verwerkt. Dit biedt ons een blik op de huidige stand van zaken, maar doordat het om een tweede bevraging ging, hadden we ook de kans de evolutie voor een aantal thema's in kaart te brengen. Waar het mogelijk was de cijfers van 2018 naast de cijfers uit 2013 te leggen zien we op een aantal punten een vooruitgang en zien we bijna nergens een achteruitgang. De enige uitzondering was de stelling of de sociaal assistent begrijpbare informatie gaf. Hier zagen we een significante, maar de facto kleine daling in het aandeel bewoners dat akkoord ging met die stelling. Nog steeds gaat op acht tien bewoners akkoord met deze stelling. Algemeen genomen blijkt de tevredenheid over de dienstverlening van de verschillende medewerkers en diensten vrij hoog.

Ook het oordeel over de woning is vrij positief en op de meeste punten zien we een vooruitgang in vergelijking met 2013. Een opvallende vooruitgang zien we op vlak van het veiligheidsgevoel in het gebouw, maar ook het veiligheidsgevoel in de buurt. Ook voor specifieke types van overlast zien we over de hele lijn dat in vergelijking met 2013 de bewoners vaker aangeven dat de overlast nooit of bijna nooit voorkomt. Dit neemt niet weg dat voor elk type overlast nog een aanzienlijk deel bewoners aangeeft dat het vaak voorkomt. Vooral voor sluikstorten ligt dit aandeel nog vrij hoog. Bijna één op drie bewoners geeft aan dat dit vaak voorkomt.

Op vlak van bekendheid van een aantal diensten blijkt er soms ook nog wel ruimte voor verbetering. Zo geeft bijna de helft van de bewoners aan de sociaal assistent niet te kennen. Voor de wijktoezichter geeft meer dan vier op vijf van de bewoners die niet te kennen. Een vergelijkbaar cijfer vinden we voor de dienst Toezicht. Bijna vier op vijf geeft aan de dienst niet te kennen. Bij de leefbaarheidsmedewerker is dit negen op tien. Ook weet bijna twee op vijf bewoners niet of er in hun gebouw een NICO aanwezig is. Vaak blijkt de bekendheid nog lager te liggen bij bewoners die thuis nooit Nederlands spreken, ook wanneer de algemene bekendheid vrij hoog is. Zo geeft in de totale groep zo'n 7% aan dat ze de technische dienst niet kennen, maar wanneer we de taalgroepen vergelijken zien we dat dit bij de bewoners die thuis nooit Nederlands spreken oploopt tot 16,6%.

Ook wat betreft de communicatie vanuit Woonhaven zien we dat de cijfers wat minder positief zijn bij de bewoners die thuis nooit Nederlands spreken. Ze zijn wat minder tevreden over de begrijpbaarheid van de informatie in brieven en de begrijpbaarheid van berichten in de gebouwen, maar ze zijn ook minder positief over de duidelijkheid van tekeningen en foto's die Woonhaven gebruiken. Dit laatste resultaat is mogelijk wel ten dele toe te schrijven aan een zogenaamd halo-effect. Het algemeen lager oordeel gaat in dat geval ook het oordeel over specifieke elementen overschaduwden. De nieuwsbrief 'Wonen en weten' bereikt in vergelijking met 2013 iets minder bewoners. In 2018 geeft zo'n 74% van de bewoners aan de nieuwsbrief te kennen en te lezen. In 2013 was dit zo'n 78% van de bewoners. Het blijkt ook moeilijker te zijn bewoners die thuis niet enkel Nederlands spreken te bereiken met 'Wonen en weten'. Van de bewoners die thuis Nederlands combineren met een andere taal kent en leest zo'n 70% de nieuwsbrief. Bij bewoners die thuis nooit Nederlands spreken valt dit terug op zo'n 44%. De website van Woonhaven door iets meer dan één op vijf bewoners minstens één keer per maand bezocht. Voor Facebook is dit ongeveer 5%, terwijl dit voor Instagram en Twitter nog lager ligt op minder dan 2%.

Ongeveer een derde van de bewoners geeft aan verhuisplannen te hebben in de volgende vijf jaar. Dit cijfer is vergelijkbaar met de resultaten uit 2013. Ook is het vergelijkbaar met het cijfer voor de totale

## Bewonersbevraging Woonhaven

groep van Antwerpenaars op basis van de Antwerpse Monitor. Uit bijkomende analyses blijkt dat bewoners die samenwonen met een partner en kinderen een grotere kans hebben van plan te zijn te verhuizen.

## Bijlage 1: Vragenlijst

# Klantentevredenheid: Woonhaven Antwerpen

### **Wat moet je doen met de vragen?**

Lees rustig en goed alle vragen.

Er zijn geen goede of foute antwoorden. Zeg wat je denkt of voelt. Dat is voor ons belangrijk.

Als je deze vragenlijst graag online invult, ga naar **woonhaven.made4it.be**

Je persoonlijke code staat op het blad dat je bij deze enquête kreeg.

Vul je ze op papier in?

Stuur ze dan terug met de post. Gebruik daarvoor de envelop.

Je moet zelf geen postzegel kleven.

Alle opmerkingen die je nog hebt, kan je schrijven bij vraag 57.

Wie is de hoofdhuurder op jouw adres?

- ik  
 een ander gezinslid (man, vrouw, zoon, dochter of andere...) dat op mijn adres woont

## Wonen in Antwerpen

### 1. Wat vind je van Antwerpen als stad om in te wonen?

Lees de zinnen. In welke mate ga je akkoord?

Kruis maximum één antwoord per zin aan. ☒

	Helemaal niet mee eens --	Eerder niet mee eens -	Noch eens, noch oneens +/-	Eerder mee eens +	Helemaal mee eens ++
Ik ben echt fier op mijn stad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik zou niet-Antwerpenaars aanraden om in Antwerpen te komen wonen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik voel me een echte Antwerpenaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind Antwerpen een verdraagzame stad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. Wat vind je van jouw buurt?

Lees de zinnen. In welke mate ga je akkoord?

Kruis maximum één antwoord per zin aan. ☒

	Helemaal niet mee eens --	Eerder niet mee eens -	Noch eens, noch oneens +/-	Eerder mee eens +	Helemaal mee eens ++
Ik vind het aangenaam om in mijn buurt met de mensen te praten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik neem regelmatig deel aan activiteiten in mijn straat of buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Bewonersbevraging Woonhaven

Ik vind het aangenaam om in mijn buurt te wonen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In mijn buurt wonen heeft meer voordelen dan nadelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Gebeurt het dat je jezelf onveilig voelt in jouw buurt?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Nooit       Zelden       Soms       Vaak       Altijd

**4. In hoeverre vind je dat er in jouw buurt voldoende aanbod is voor elk van de volgende voorzieningen?**

*Kruis maximum één antwoord per lijn aan. ☒*

	Helemaal niet voldoende --	Eerder niet voldoende -	Noch voldoende, noch onvoldoende +/-	Eerder voldoende +	Helemaal voldoende ++	Kan ik niet beoordelen
kinderopvang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
plaatsen waar jongeren vanaf 12 jaar hun vrije tijd kunnen doorbrengen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kleuter- en lager onderwijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
voorzieningen voor senioren vanaf 55 jaar (dienstencentra, rust- en verzorgingstehuis, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
winkels voor dagelijkse aankopen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
parkeerplaatsen voor bewoners in mijn buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
parkeervoorzieningen voor bezoekers in mijn buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Wonen bij Woonhaven

### 5. Hoe tevreden ben je in het algemeen over ...

Kruis maximum één antwoord per zin aan.

	Zeer ontevreden --	Eerder ontevreden -	Niet tevreden, niet ontevreden +/-	Eerder tevreden +	Zeer tevreden ++
de woning waarin je nu woont.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de service van de sociaal assistent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de service in de huurderskantoren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de service van de technische dienst (7.30u-16u).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de dienst Leefbaarheid (leefbaarheidsmedewerkers & wijktoezichters).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 6. In welke mate ga je akkoord met deze uitspraken?

Kruis maximum één antwoord per zin aan.

	Helemaal niet akkoord --	Eerder niet akkoord -	Niet eens, niet oneens +/-	Eerder akkoord +	Helemaal akkoord ++
Mijn woning is algemeen goed in orde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik voel mij veilig in mijn woning.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind mijn woning te klein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In mijn woning is genoeg comfort.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Woon je in een appartement of in een eengezinswoning?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- In een appartement in een gebouw van maximum 9 verdiepingen.  
 In een appartement in een gebouw met 10 verdiepingen of meer.  
 In een ééngesinswoning ⇨ ga naar vraag 16.

**8. In jouw appartementsgebouw wonen andere mensen. We willen weten of je vindt dat er van onderstaande categorieën te veel / te weinig mensen wonen. Ook als je dat onbelangrijk vindt, kan je dat aanduiden.**

*Kruis maximum één antwoord per lijn aan. ☒*

	Te veel	Niet te veel, niet te weinig	Te weinig	Onbelangrijk
Mensen die mijn moedertaal spreken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jonge gezinnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jongeren en tieners (ouder dan 12 jaar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jongere kinderen (jonger dan 12 jaar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Senioren (55 jaar of ouder)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personen van niet-Belgische origine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personen die controleren of alles goed gaat in het gebouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. Voel jij je onveilig in het gebouw waarin je woont?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Nooit       Zelden       Soms       Vaak       Altijd

**10. Hoe proper vind je het gebouw waarin je woont?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Helemaal niet proper       Niet erg proper       Redelijk proper       Erg Proper

**11. Doet Woonhaven genoeg om jouw gebouw proper te houden?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Helemaal niet genoeg       Niet genoeg       Eerder wel genoeg       Zeker genoeg

<b>12.</b>	<b>Sinds 2015 werkt Woonhaven met conciërges (ook wel NICO's genoemd). Is in jouw gebouw een conciërge aanwezig?</b>
------------	--

*Kruis maximum één antwoord aan.*

- Ja
- Weet ik niet, ga naar vraag 14
- Nee, ga naar vraag 14

<b>13.</b>	<b>Vind je dat er in je gebouw een verschil is in properheid sinds de conciërge er werkt?</b>
------------	---

*Kruis maximum één antwoord aan.*

- Het gebouw is properder dan vroeger.
- Het gebouw is minder proper dan vroeger.
- Er is geen verschil in properheid met vroeger.

<b>14.</b>	<b>Vind je dat de andere bewoners in jouw gebouw genoeg doen om het gebouw proper te houden?</b>
------------	--

*Kruis maximum één antwoord aan.*

- Helemaal niet genoeg
- Niet genoeg
- Eerder wel genoeg
- Zeker genoeg

<b>15.</b>	<b>Hoe vaak komen onderstaande problemen voor in jouw appartementsgebouw?</b>
------------	---

*Kruis maximum één antwoord per lijn aan.*

	Komt bijna nooit of nooit voor	Komt soms voor	Komt vaak voor
Vernieling/vandalisme in de inkomhal, traphallen, liften en binnenplaats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Graffiti en bekladding van de inkomhal, traphallen, liften en binnenplaats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastig vallen van personen, schelden en intimideren van personen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overlast door te veel geluid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overlast van groepen jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overlast van sluikestorten, rommel of afval in het gebouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Technische dienst

16. **Woonhaven heeft een eigen technische dienst. Ken je die en heb je daar al gebruik van gemaakt?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- Ja, ik weet dat er een technische dienst bestaat en ik heb er al gebruik van gemaakt.  
 Ja, maar heb er nog nooit gebruik van gemaakt ⇨ ga naar vraag 21  
 Nee ⇨ ga naar vraag 21

17. **Hieronder staan een paar uitspraken over jouw laatste contact met onze technici. Zij komen bij je langs om iets te repareren. In welke mate ga je akkoord?**

*Kruis maximum één antwoord per zin aan.* ☒

De technicus van Woonhaven...	Helemaal niet akkoord --	Eerder niet akkoord -	Noch eens, noch oneens +/-	Eerder akkoord +	Helemaal akkoord ++
heeft mijn vraag/probleem opgelost.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
doet zijn/haar job goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
was vriendelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gaf me informatie die ik begrijp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. **Om een technicus te laten komen, moet je ons natuurlijk verwittigen. Heb je al eens tussen 7.30 en 16 uur gebeld naar het callcenter van onze technische dienst om een afspraak te maken?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- Ja  
 Nee, maar ik ken het wel ⇨ ga naar vraag 20.  
 Nee, ik ken dit niet ⇨ ga naar vraag 20.

19. Hieronder staan een paar uitspraken over jouw laatste contact met het callcenter van onze technische dienst. In welke mate ga je akkoord?

Kruis maximum één antwoord per zin aan. ☒

De medewerker aan de telefoon...	Helemaal niet akkoord --	Eerder niet akkoord -	Noch eens, noch oneens +/-	Eerder akkoord +	Helemaal akkoord ++
heeft mijn vraag/probleem opgelost.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nam genoeg tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
doet zijn/haar job goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
was vriendelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nam mijn vraag serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gaf me informatie die ik begrijp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
toonde genoeg respect voor mijn privacy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Heb je al eens gebeld naar het callcenter van onze technische dienst van Woonhaven na de werkuren(16.00-7.30uur) of in het weekend?

Kruis maximum één antwoord per zin aan. ☒

- Ja  
 Nee

21. Weet je dat je technische problemen ook kan melden via [www.woonhaven.be](http://www.woonhaven.be)?

Kruis maximum één antwoord aan. ☒

- Ja, en ik heb het al gedaan.  
 Ja, maar ik heb het nog niet gedaan.  
 Nee.

## Dienstverlening: de sociaal assistent

**22. Weet jij wie jouw sociaal assistent is?**

De sociaal assistent is jouw aanspreekpunt in je wijk. Je kan bij hem/haar vragen stellen over samenlevingsproblemen, problemen in de buurt of een persoonlijk probleem.

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- Ja, ik ken hem/haar.
- Nee ⇨ ga naar vraag 27.

**23. Heb je jouw sociaal assistent al eens zelf gecontacteerd?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- Ja.
- Nee

**24. Wanneer heb je het laatst contact gehad met je sociaal assistent?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- in de voorbije maand
- in de voorbije 3 maanden
- in de voorbije 6 maanden
- in de voorbije 12 maanden
- niet in de voorbije 12 maanden
- nooit ⇨ ga naar vraag 27.

**25. Voor welke vragen, klachten of problemen had je het laatste contact met je sociaal assistent?**

*Je kan hier meerdere antwoorden aankruisen.* ☒

- Een conflict met de burens
- Een betalingsprobleem
- Een persoonlijk probleem
- Een klacht over één buur
- Een klacht over het gebouw of de wijk
- andere: .....

26. Hieronder staan een paar uitspraken over jouw laatste contact met je sociaal assistent. In welke mate ga je ermee akkoord?

*Kruis maximum één antwoord per zin aan. ☒*

Mijn sociaal assistent ...	Helemaal niet akkoord --	Eerder niet akkoord -	Noch eens, noch oneens +/-	Eerder akkoord +	Helemaal akkoord ++
heeft mijn vraag/probleem opgelost.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nam genoeg tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
doet zijn/haar job goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
was vriendelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nam mijn vraag serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gaf me informatie die ik begrijp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
respecteerde mijn privacy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Dienstverlening: leefbaarheid

**27. Ken jij de wijktoezichter van je gebouw?**

De wijktoezichter (Geert, Guy, Hurmatullah, Majid, Thierry, Waheed, Yves en Nouri) is regelmatig in je gebouw aanwezig. Hij controleert of alle bewoners de regels respecteren.

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- Ja, ik ken hem.
- Nee ⇨ ga naar vraag 31.

**28. Heb je jouw wijktoezichter al eens zelf gecontacteerd?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- Ja
- Nee

**29. Wanneer heb je de laatste keer contact gehad met je wijktoezichter?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- in de voorbije maand
- in de voorbije 3 maanden
- in de voorbije 6 maanden
- in de voorbije 12 maanden
- niet in de voorbije 12 maanden
- nooit ⇨ ga naar vraag 31.

**30. Hieronder staan een paar uitspraken over jouw laatste contact met je wijktoezichter. In welke mate ga je ermee akkoord?**

*Kruis maximum één antwoord per zin aan. ☒*

Mijn wijktoezichter ...	Helemaal niet akkoord --	Eerder niet akkoord -	Noch eens, noch oneens +/-	Eerder akkoord +	Helemaal akkoord ++
heeft mijn vraag/probleem opgelost.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nam genoeg tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
doet zijn/haar job goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
was vriendelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nam mijn vraag serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gaf me informatie die ik begrijp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
respecteerde mijn privacy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**31. Ken jij je leefbaarheidsmedewerker?**

**Woonhaven heeft al een paar jaar leefbaarheidsmedewerkers (vandaag zijn dat Rachelle, Ella, Mustafa, Nicholas en Nathalie). Zij doen projecten in onze gebouwen om de leefbaarheid te verbeteren. Daarvoor werken ze veel samen met huurders.**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Ja, ik ken hem/haar.
- Nee ⇨ ga naar vraag 33.

**32. Heb je jouw leefbaarheidsmedewerker al eens zelf gecontacteerd?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Ja
- Nee

**33. Heb je al ooit zelf een projectvoorstel gedaan om de leefbaarheid te verbeteren?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- Ja, maar het project is nooit gerealiseerd.
- Ja, het project is nog niet gerealiseerd maar staat wel gepland.
- Ja, en het project is gerealiseerd.
- Nee

**34. Ken je onze dienst Toezicht?**

Sinds deze zomer kan je onze dienst Toezicht contacteren. Dat doe je als je denkt dat er iets niet correct gebeurt in je gebouw of bij je burelen.

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- Ik ken de dienst, maar heb ze nog niet gecontacteerd.
- Ik ken de dienst en heb ze al gecontacteerd.
- Nee, ik ken de dienst niet.

## Dienstverlening: huurderskantoren

**35. Weet je waar je moet zijn om iets te vragen over wonen bij Woonhaven?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Ja, ik weet dat er huurderskantoren zijn en ik ben er al geweest.  
 Ja, maar ik ben er nog nooit geweest ⇒ ga naar vraag 41.  
 Nee ⇒ ga naar vraag 41.

**36. Hoe tevreden ben je over het huurderskantoor waar je meestal komt?**

*Kruis maximum één antwoord per zin aan. ☒*

Hoe tevreden ben je over...	Ze er ontevreden	E er ontevreden	No ch tevreden, no ch ontevreden	E er der tevreden	Ze er tevreden
	--	-	+/-	+	++
de telefonische bereikbaarheid (elke werkdag tussen 8 en 16 uur)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de afstand van het kantoor tot waar je woont?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de openingsuren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de bereikbaarheid (openbaar vervoer, fiets, auto, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de parking (auto, fiets en motor)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de toegankelijkheid (trappen, deuren, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de inrichting van de balie (staan of zitten, ...)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de bescherming van de privacy tijdens het bezoek (al dan niet meeluisteren van anderen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**37. In welke mate ga je akkoord met onderstaande uitspraken over de dienstverlening aan de balie tijdens jouw laatste bezoek aan een huurderskantoor?**

*Kruis maximum één antwoord per zin aan. ☒*

De medewerker in het huurderskantoor	Helemaal niet akkoord --	Eerder niet akkoord -	Noch eens, noch oneens +/-	Eerder akkoord +	Helemaal akkoord ++
heeft mijn vraag/probleem opgelost.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nam genoeg tijd voor mij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
doet zijn/haar job goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
was vriendelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nam mijn vraag serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gaf me informatie die ik begrijp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
toonde genoeg respect voor mijn privacy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**38. Hoe lang heb je bij jouw laatste bezoek moeten wachten voor de medewerker jou heeft geholpen?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Ik heb niet moeten wachten, ik werd meteen geholpen.
- minder dan 5 minuten
- tussen 5 minuten en 15 minuten
- tussen 15 minuten en 30 minuten
- tussen 30 minuten en 60 minuten
- meer dan 1 uur

**39. Hoe tevreden ben je over de wachttijd in onze huurderskantoren?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- heel tevreden
- tevreden
- ontevreden
- heel ontevreden

40. Wat vind je het belangrijkste bij jouw bezoek aan het huurderskantoor?

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Korte wachttijd
- Snelle dienstverlening
- Vriendelijke medewerker
- Professionele medewerker (die met kennis van zaken mijn vraag behandelt)
- De openingsuren
- De wachttijden
- Andere:

.....  
.....

## Dienstverlening: facturatie

41. In welke mate ga je akkoord met onderstaande uitspraken over de dienstverlening van de dienst facturatie van Woonhaven?

Kruis maximum één antwoord per zin aan.

	Helemaal niet akkoord --	Eerder niet akkoord -	Noch eens, noch oneens +/-	Eerder akkoord +	Helemaal akkoord ++
Ik krijg voldoende informatie over de berekening van mijn huurprijs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Woonhaven geeft duidelijke informatie over de voorschotten die ik moet betalen (huurlasten en verwarming).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik krijg voldoende informatie over de jaarlijkse afrekening van de huurlasten en verwarming.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De afrekening van de huurlasten en de verwarming gebeurt correct.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik vragen heb over de afrekening van de huurlasten en de verwarming, krijg ik een duidelijk antwoord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Communicatie

<b>42.</b>	<b>Wat vind je van de communicatie van Woonhaven? In welke mate ga je akkoord met deze uitspraken?</b>
------------	--

*Kruis maximum één antwoord per zin aan. ☒*

	Helemaal niet akkoord --	Eerder niet akkoord -	Noch eens, noch oneens +/-	Eerder akkoord +	Helemaal akkoord ++
Ik begrijp goed wat er in de brieven staat die ik van Woonhaven krijg.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind de foto's en tekeningen in de documenten van Woonhaven duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik begrijp goed wat er op de berichten in mijn gebouw staat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>43.</b>	<b>Ken je "Wonen en Weten"?</b>
------------	---------------------------------

**Wonen & Weten is de algemene nieuwsbrief van Woonhaven. Elke huurder krijgt hem 4 keer per jaar in zijn brievenbus. Er staan artikels in over wat er gebeurt bij Woonhaven Antwerpen.**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Ja, en ik lees dit ook.
- Ja, maar ik lees dit niet.
- Nee.



44. **Woonhaven heeft een website en sociale media. We willen graag weten of je die kent, volgt en gebruikt.**

Welke media van Woonhaven ken je?

*Kruis maximum één antwoord per regel aan.*

Ken je onze ...	Nee	Ja, maar ik bekijk het nooit	Ja, en ik bekijk het minstens 1x per maand	Ja, en ik bekijk het minstens 1x per week
website (www.woonhaven.be)?				
Facebookpagina?				
Instagram?				
Twitter?				

## Ten slotte nog enkele vragen over jezelf

45. **Ben je**

- man    vrouw    X

46. **Wat is jouw geboortjaar?**

.....

47. **Ben je van plan om de volgende 5 jaar te verhuizen?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- Ja, binnen dezelfde buurt  
 Ja, naar een andere buurt in dezelfde stad  
 Ja, naar een andere stad/gemeente  
 Nee, geen verhuisplannen ⇔ ga naar vraag 49.

48. **Als je van plan bent om te verhuizen, wat zijn daarvoor de belangrijkste argumenten?**

*Kruis maximum drie antwoorden aan.* ☒

- verandering gezinssituatie  
 dichter bij familie/vrienden wonen  
 goedkopere woning  
 aanwezigheid van een tuin  
 problemen met de woning  
 een kleinere of grotere woning  
 afstand woning – werk  
 openbaar vervoer  
 buurt (veiligheid, properheid, rust,...)  
 de buren  
 ik wil een eigen woning huren  
 ik wil een eigen woning kopen  
 renovatie van het gebouw  
 andere: .....

**49. Wat is jouw dagelijkse activiteit of jouw beroep?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- arbeider
- bediende
- ambtenaar
- onderwijzend personeel
- kader/manager
- vrij beroep (advocaat, geneesheer ...)
- zelfstandige
- huisvrouw/huisman
- (brug)gepensioneerd
- werkzoekend
- zonder beroep
- student
- andere: .....

**50. Wat is het hoogste diploma dat je hebt behaald?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- kleuteronderwijs (3-5 jaar)
- lagere school (6-11 jaar)
- lager middelbaar (12-14 jaar)
- hoger middelbaar (15-17 jaar)
- hogeschool (vanaf 18 jaar)
- universiteit (vanaf 18 jaar)
- anders, namelijk: .....

**51. Wat is jouw gezinssituatie?**

*Kruis maximum één antwoord aan.* ☒

- ik woon alleen zonder kinderen
- ik woon alleen met mijn kinderen
- ik ben samenwonend/gehuwd met partner zonder kinderen
- ik ben samenwonend/gehuwd met partner met kinderen
- ik woon bij (groot)ouders of familie
- andere situatie: .....

**52. Hoe oud zijn de kinderen in het gezin?**

*Je mag meerdere antwoorden aankruisen. ☒*

- jonger dan 6 jaar
- tussen 6 en 12 jaar
- tussen 13 en 18 jaar
- ouder dan 18 jaar
- geen (inwonende) kinderen

**53. Welke taal spreek je thuis?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Ik spreek thuis alleen Nederlands.
- Ik spreek thuis Nederlands en een andere taal.
- Ik spreek thuis nooit Nederlands.

**54. Heb je thuis toegang tot internet?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Ja, met een computer/tablet.
- Ja, met een smartphone.
- Ja, zowel met een computer/tablet als een smartphone.
- Nee

**55. Hoe vaak ben je de afgelopen 5 jaar van e-mailadres veranderd?**

*Kruis maximum één antwoord aan. ☒*

- Ik heb geen e-mailadres.
- Mijn e-mailadres is minder dan 5 jaar oud en is nooit gewijzigd.
- Geen enkele keer.
- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer of meer

**56. Datum waarop je deze vragenlijst hebt ingevuld**

.. / ... /.....

**57. Heb je nog opmerkingen of suggesties? Noteer ze dan hier.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**58. De stad Antwerpen doet vaak onderzoeken over verschillende onderwerpen.**

**Wil je graag online vragen beantwoorden voor deze onderzoeken van de stad Antwerpen?**

- neen
- ja ⇨ mijn naam is: .....

e-mailadres:

telefoon of gsm:

Hartelijk dank voor jouw medewerking.

## Bijlage 2: Regressieanalyse schalen

Tests of Between-Subjects Effects

Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	Beoordeling wonen in Antwerpen	67,813	18	3,767	4,562	,000	,043
	Beoordeling wonen in buurt	71,479	18	3,971	4,155	,000	,039
	Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven	44,387	18	2,466	3,681	,000	,035
	Tevredenheid woning	107,401	18	5,967	6,379	,000	,059
Intercept	Beoordeling wonen in Antwerpen	2703,491	1	2703,491	3273,869	0,000	,641
	Beoordeling wonen in buurt	2562,935	1	2562,935	2681,661	0,000	,593
	Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven	2309,796	1	2309,796	3447,610	0,000	,652
	Tevredenheid woning	2390,080	1	2390,080	2555,302	0,000	,582
Leeftijd	Beoordeling wonen in Antwerpen	6,527	5	1,305	1,581	,162	,004
	Beoordeling wonen in buurt	15,346	5	3,069	3,211	,007	,009
	Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven	6,262	5	1,252	1,869	,097	,005
	Tevredenheid woning	10,860	5	2,172	2,322	,041	,006
Thuistaal	Beoordeling wonen in Antwerpen	43,084	2	21,542	26,087	,000	,028
	Beoordeling wonen in buurt	50,918	2	25,459	26,638	,000	,028
	Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven	14,332	2	7,166	10,696	,000	,012
	Tevredenheid woning	4,979	2	2,489	2,662	,070	,003
Activiteit /beroep	Beoordeling wonen in Antwerpen	12,442	6	2,074	2,511	,020	,008
	Beoordeling wonen in buurt	12,157	6	2,026	2,120	,048	,007
	Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven	8,402	6	1,400	2,090	,051	,007
	Tevredenheid woning	16,013	6	2,669	2,853	,009	,009

Bewonersbevraging Woonhaven

Gezinssituatie	Beoordeling wonen in Antwerpen	3,725	5	,745	,902	,479	,002
	Beoordeling wonen in buurt	3,844	5	,769	,804	,546	,002
	Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven	9,968	5	1,994	2,976	,011	,008
	Tevredenheid woning	21,316	5	4,263	4,558	,000	,012
Error	Beoordeling wonen in Antwerpen	1516,955	1837	,826			
	Beoordeling wonen in buurt	1755,670	1837	,956			
	Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven	1230,736	1837	,670			
	Tevredenheid woning	1718,222	1837	,935			
Total	Beoordeling wonen in Antwerpen	29389,222	1856				
	Beoordeling wonen in buurt	28406,833	1856				
	Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven	25988,666	1856				
	Tevredenheid woning	27676,222	1856				
Corrected Total	Beoordeling wonen in Antwerpen	1584,768	1855				
	Beoordeling wonen in buurt	1827,149	1855				
	Algemene tevredenheid wonen bij Woonhaven	1275,123	1855				
	Tevredenheid woning	1825,624	1855				