



# **Analyse**

# **Klantentevredenheidsbevraging:**

# **Woonhaven**

**Studiedienst Stad Antwerpen**

i.o.v. Woonhaven en Samen Leven, stad Antwerpen

Reinhard Stoop

Stephanie Peeters

Datum: 30/08/2013

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	5
1. Onderzoeksdesign .....	6
1.1. Probleemstelling en onderwerp van onderzoek .....	6
1.2. Voorafgaande verkennende analyse .....	7
1.3. Opdracht algemeen .....	8
1.4. Onderzoekspopulatie en steekproef .....	8
1.4.1. onderzoekspopulatie .....	8
1.4.2. Steekproef en steekproeftrekking .....	9
1.5. Vragenlijst .....	10
1.5.1. Algemeen .....	10
1.6. Opstellen en toelevering .....	10
1.7. Veldwerk .....	10
1.7.1. Optimale onderzoeksmethode? .....	10
1.7.2. Introductie in ‘Wonen en Weten’ .....	11
1.7.3. Postale enquête en vermijden van non-respons .....	11
1.7.4. Controle van het veldwerk .....	11
1.7.5. Timing .....	12
1.8. Verwerking en oplevering .....	12
1.8.1. Input en codering .....	12
1.8.2. Overzicht oplevering .....	13
2. Responsanalyse .....	15
2.1. Geslacht en leeftijd .....	15
2.2. Burgerlijke status en aantal gezinsleden .....	16
2.3. Gezinsinkomen .....	17
2.4. Regio .....	18
3. Profiel Respons .....	20
3.1. Profiel van de respondenten .....	20
3.1.1. Geslacht en leeftijd .....	20
3.1.2. Gezinsituatie .....	21
3.1.3. Beroepstatus, opleidingsniveau en gezinsinkomen .....	22
3.1.1. Anciënniteit van de huurder, verhuisintentie en planning en status van de woning ...	25

3.1.2.	Taal thuis gesproken.....	32
4.	Algemene Tevredenheid .....	37
4.1.	Schaal ‘Algemene tevredenheid’ .....	37
4.1.1.	Geslacht en leeftijd.....	38
4.1.2.	Beroepstatus, opleidingsniveau en taal thuis gesproken.....	38
4.1.3.	Gezinssamenstelling .....	40
4.1.4.	Regio en zone waarin de respondent woont .....	41
4.1.5.	Verhuisintentie, anciënniteit van de huurder planning en status van het gebouw/de woning .....	42
4.1.6.	Regressie – analyse ‘Algemene tevredenheid’ .....	45
4.2.	Tevredenheid over de algemene woonkenmerken .....	47
4.2.1.	Leeftijd en proportionele anciënniteit .....	48
4.2.2.	Gezinssamenstelling .....	50
4.2.3.	Verhuisintentie en planning van de woning.....	52
4.2.4.	Regressie – analyse ‘Woontevredenheid’ .....	54
4.2.5.	Regressie – analyse ‘Tevredenheid grootte woning’ .....	55
4.3.	Tevredenheid over ‘Wonen in de stad en in de buurt’ .....	57
4.3.1.	Leeftijd.....	59
4.3.2.	Gezinssamenstelling .....	60
4.3.3.	Taal thuis gesproken.....	61
4.3.4.	Verhuisintentie en regio .....	62
4.3.1.	Regressie – analyse “Wonen in de stad” .....	64
4.3.2.	Regressie – analyse “Wonen in mijn buurt” .....	65
4.3.3.	Tevredenheid met de voorzieningen in de buurt.....	66
4.3.4.	Benchmark met Antwerpse Monitor .....	68
5.	Deelaspecten van de service van Woonhaven.....	73
5.1.	Tevredenheid van de service: technische dienstverlening .....	73
5.1.1.	Tevredenheid van de service van de technici .....	73
5.1.2.	Tevredenheid technische dienst – callcenter tijdens de werkuren .....	79
5.1.3.	Tevredenheid technische dienst – callcenter na de werkuren .....	85
5.2.	Tevredenheid van de service: bewonerswerker .....	92
5.2.1.	Verhuisintentie .....	95
5.3.	Tevredenheid van de service: regio- en/of wijkkantoren .....	96
5.4.	Tevredenheid van de service: facturatie .....	101

5.5.	Tevredenheid omtrent de communicatie .....	103
5.5.1.	Leeftijd en proportionele anciënniteit .....	104
5.5.2.	Taal thuis gesproken.....	105
5.5.3.	Regressie – analyse ‘Tevredenheid communicatie’ .....	106
5.5.4.	“Wonen en Weten” en de website van Woonhaven .....	107
6.	Deelaspecten van tevredenheid en hun verband met de algemene tevredenheid en verhuisintentie .....	109
6.1.	Regressieanalyse van deelaspecten van tevredenheid en hun verband met de algemene tevredenheid .....	109
6.2.	Regressieanalyse van deelaspecten van tevredenheid en hun verband met de verhuisintentie .....	112
7.	Extra analyse: profiel appartementsbewoners .....	114
7.1.	Sociale mix in het gebouw.....	115
7.2.	Veiligheid en properheid in het appartementsgebouw .....	116
7.3.	Overlast in het appartementsgebouwgebouw .....	119
	Besluit.....	120

## Inleiding

Vijf jaar geleden ontstond Woonhaven Antwerpen uit een fusie van vier sociale huisvestingsmaatschappijen. Vanaf dag één stelt de hele personeelsploeg van Woonhaven Antwerpen een betrouwbare, toegankelijke, correcte en respectvolle dienstverlening voorop naar haar klanten. Daar wordt sterk op ingezet, onder meer door gepaste opleidingen te organiseren voor al het personeel. Al vijf jaar lang streven we er elke dag naar om onze ambitie van een goede dienstverlening waar te maken. Maar dat is hoe wij het zien. We vinden het ook belangrijk om te weten hoe onze klanten hierover denken.

Daarom hebben we een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. Omdat we alle aspecten van onze organisatie wilden doorlichten, hebben we de doelgroep van dit onderzoek laten afbakenen tot onze sociale huurders. Zij komen namelijk als enige met alle diensten binnen Woonhaven Antwerpen in aanraking en zijn dus het best geplaatst om een geloofwaardige analyse te doen van onze volledige organisatie. Want alleen zo konden we te weten komen hoe al onze inspanningen ervaren worden. Alleen zo kregen we een duidelijker inzicht in wat onze klanten over ons denken. Maar we zijn ook verdergegaan in dit onderzoek. Naast onze dienstverlening hebben we onderzocht hoe onze huurders denken over hun woning en over de buurt waarin ze wonen. Die laatste cijfers hebben we vergeleken met eerdere onderzoeken op Antwerps niveau.

Voor u ligt het resultaat van dit grootschalig onderzoek, uitgevoerd in het voorjaar van 2013 door de studiedienst van de stad Antwerpen. Liefst 1.469 huurders hebben hun mening gegeven over alle aspecten van onze organisatie. Het onderzoek geeft dan ook een duidelijk en betrouwbaar inzicht in wat onze huurders onze sterke, maar ook onze werkpunten vinden. U vindt de resultaten verspreid over 7 hoofdstukken met achteraan een samenvatting van de belangrijkste vaststellingen. Algemeen genomen stellen we vast dat de meeste van onze huurders gematigd positief staan ten opzichte van onze organisatie en wat we voor hen doen. Maar de resultaten geven ook aan dat er nog heel wat verbeterpunten zijn. We gaan dan ook met het bestuur bekijken waar de nodige aanpassingen mogelijk zijn om deze verbeterpunten weg te werken.

Het zijn uitdagingen die we met plezier aangaan zodat onze klanten tevreden zijn en blijven over hun Woonhaven.

Veel leesplezier

Bennie Forier  
Algemeen directeur

## 1. Onderzoeksdesign

De Studiedienst en Marketing en Communicatie (MC) begeleiden voor Samen Leven (SL) en Woonhaven een onderzoek naar de tevredenheid van de klanten van Woonhaven, sociale huurders, in Antwerpen. Woonhaven en SL wensen de beleving van de materiële en sociale aspecten van het wonen bij de sociale huisvestingsmaatschappij (Woonhaven), de tevredenheid van de dienstverlening die Woonhaven voorziet en de beleving van het wonen in hun buurt te onderzoeken. Op basis van cijfergegevens van SL betreffende het aantal sociale wooneenheden in Antwerpen zien wij dat Woonhaven 75,4% van het totaal aantal woonheden in Antwerpen voorziet. De resultaten van dergelijk onderzoek zijn nuttig voor het ondersteunen van het te voeren woonbeleid op gebied van sociale huisvesting in Antwerpen.

Tabel 1: verdeling van de wooneenheden per sociale huisvestingsmaatschappij in Antwerpen, 2011

	Frequentie	Percentage
ABC	1.723	7,2
ARRO	237	1,0
ASVK	137	0,6
DIW	3.274	13,7
Huurdersunie	120	0,5
SVKA	49	0,2
Vlaams Woningfonds	244	1,0
<i>Woonhaven</i>	<i>18.073</i>	<i>75,4</i>
Woonunie	124	0,5
<b>Total</b>	<b>23.981</b>	<b>100,0</b>

Bron: Stad Antwerpen, Samen Leven 2011

De Studiedienst geeft in dit onderzoek advies over het onderzoeksdesign en de optimale uitvoering van het veldwerk en levert de uiteindelijke statistische analyses en rapportering.

### 1.1. Probleemstelling en onderwerp van onderzoek

SL en Woonhaven vragen de Studiedienst en Marketing en Communicatie dit onderzoek te begeleiden. Dit onderzoek valt uiteen in twee luiken:

- Samen Leven is geïnteresseerd in een sociale bevraging van de sociale huurders ter ondersteuning van het woonbeleid in Antwerpen.
- Woonhaven is geïnteresseerd in de klanttevredenheid van zijn sociale huurders

De respondenten worden naar hun subjectieve beleving gevraagd omtrent aspecten van wonen bij Woonhaven. Meer concreet worden de sociale huurders gevraagd hoe tevreden ze zijn over de dienstverlening en het wonen bij Woonhaven. Eveneens worden ze gevraagd naar de beleving van het wonen in hun buurt.

De probleemstelling in dit onderzoek kunnen we dus uitsplitsen naar twee delen en vatten wij als volgt samen:

Samen Leven (SL):

- Nagaan wat de beleving is van de sociale huurder omtrent het wonen in de stad en zijn buurt en hierbij een benchmark leggen met gegevens vanuit de Antwerpse Monitor waar mogelijk;
- peilen naar het gevoel van veiligheid bij de huurders en of zij al dan niet problemen ervaren in hun woningcomplex;
- bij bovenstaande aspecten nagaan of er verschillen zijn naargelang bewonersgroepen aan de hand van socio-demografische en economische achtergrondkenmerken van de respondenten.

Woonhaven:

- Nagaan wat de algemene beleving is van de sociale huurder omtrent het wonen bij Woonhaven (zowel de materiële als sociale aspecten);
- dieper ingaan op de tevredenheid van de specifieke dienstverlening die Woonhaven voorziet aan zijn sociale huurders;
- bij bovenstaande aspecten nagaan of er verschillen zijn naargelang categorieën van bewonersgroepen aan de hand van socio-demografische en economische achtergrondkenmerken van de respondenten.

## 1.2. Voorafgaande verkennende analyse

Naar aanleiding van deze onderzoeksvraag van Woonhaven en SL, voeren wij een voorafgaande verkennende analyse uit op basis van de gegevens vanuit de Antwerpse Monitor. Hieruit komt een socio-economisch profiel van de sociale huurders, private huurders en eigenaars naar voor. Eveneens wordt hier een beknopte bivariate analyse uitgevoerd omtrent de beleving van de stad Antwerpen en de buurt.

We zien hierbij dat de mannen en vrouwen ongeveer gelijk verdeeld zijn en dat de respondenten vanaf 46 jaar zijn het sterkst vertegenwoordigd bij de eigenaars en de sociale huurders. Het aandeel nieuwe Belgen is het grootst bij de sociale huurders. Hierbij zien we dat het aandeel afkomstig van buiten de EU het grootst is bij de sociale huurders en het aandeel afkomstig van binnen de EU bij de private huurders. Bij de sociale huurders is het aandeel arbeiders en respondenten zonder beroep of werkzoekend het grootst. Het aandeel hooggeschoolden zijn het sterkst vertegenwoordigd bij de eigenaars en de private huurders en het minst vertegenwoordigd bij de sociale huurders. Hier zijn de kort geschoolden het sterkst vertegenwoordigd.

Voor de uitgebreide verslaggeving van deze analyse verwijzen wij naar het extra rapport: "Verkennende analyse omtrent buurtbeleving: participatie en mening van sociale huurders in vergelijking met de eigenaars en private huurders in de stad Antwerpen.", dat als vooronderzoek kan opgevat worden.

### 1.3. Opdracht algemeen

Dit *onderzoek* handelt over klantentevredenheid. Woonhaven tracht hier na te gaan wat de mate van tevredenheid is bij zijn klanten, sociale huurders. Dit op verschillende deelaspecten van de dienstverlening. Eveneens wordt in dit onderzoek bij de sociale huurders gepeild naar de beleving van het wonen in hun buurt.

De *onderzoekspopulatie* van dit onderzoek zijn alle effectief zittende sociale huurders bij Woonhaven, dus niet de kandidaat huurders, in het gebied van de stad Antwerpen. Het gaat hier om 16.013 sociale huurders in 2011<sup>1</sup>.

Omwille van budgettaire en praktische redenen wordt er geopteerd voor het bevragen van een *steekproef*. De respondenten worden geselecteerd aan de hand van een a-selecte steekproef. De minimum te realiseren steekproef bedraagt N=1.000.

In deze studie wordt uitgegaan van een *onderzoeksmethode*: bevraging van de respondenten aan de hand van een postale enquête met gesloten vragen. De duurtijd voor het invullen van deze vragenlijst is getest alvorens deze uit te sturen naar de respondenten en wordt geschat op 30 minuten.

### 1.4. Onderzoekspopulatie en steekproef

#### 1.4.1. onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie in dit onderzoek zijn alle sociale hoofdhuurders van Woonhaven in Antwerpen. De methodologische afbakening gebeurt op basis van inhoudelijke en methodologische redenen zoals hieronder toegelicht.

#### *Leeftijd en gezinspositie*

Er is geen leeftijdsbeperking nodig in deze onderzoekspopulatie aangezien het in alle gevallen gaat over hoofdhuurder. De hoofdhuurder is minimum 16 jaar oud en is eveneens in de meeste gevallen het gezinshoofd.

#### *Geografisch*

Het onderzoeksgebied is gelijk aan de stad Antwerpen. Alle sociale huurwoningen eigendom van de Woonhaven binnen de stad Antwerpen behoren hiertoe. Woonhaven deelt zijn sociale wooneenheden op volgens drie regio's: noordoost, centrum en zuid. Er zijn enkel vergelijkingen tussen deze drie deelgebieden nodig en niet op een meer specifiek geografisch gebied.

#### *Type sociale huisvestiging*

In de onderzoekspopulatie behoren zowel sociale huurders van wooneenheden in een woningcomplex als deze in een alleenstaande woning.

---

<sup>1</sup> Jaarverslag Woonhaven Antwerpen 2011



### *Verblijfsduur in het de sociale wooneenheid*

Er wordt een ondergrens opgelegd betreffende het minimum aantal jaren huren van een sociale woning bij Woonhaven alvorens deel te kunnen nemen aan het onderzoek. Deze minimumgrens ligt op één jaar. De huurders van Woonhaven die minstens een jaar een sociale woning huren bij deze sociale huisvestingsmaatschappij, komen allemaal in de onderzoekspopulatie terecht. De huurders die het afgelopen jaar verhuisden binnen de wooneenheden van Woonhaven, komen dus eveneens in aanmerking.

#### **1.4.2. Steekproef en steekproeftrekking**

Bij het opstellen van de steekproef is het belangrijk dat deze aselekt gebeurt en elke sociale huurder evenveel kans heeft in de steekproef opgenomen te worden. De verdeling van de sociale huurders in de steekproef naar geslacht, leeftijd en andere sociaal demografische factoren moet een weerspiegeling zijn van deze verdeling in de populatie. De steekproef kan getrokken worden op basis van het adressenbestand van Woonhaven.

### *Bruto en netto steekproef*

Gezien de context van dit onderzoek, een postale enquête bij een doelgroep waarbij ouderen, anderstaligen en laag geschoolden sterker vertegenwoordigd zijn, is het niet onbelangrijk rekening te houden met een mogelijk lagere responsgraad. De ervaring met de Antwerpse monitor leert ons dat het vooropstellen van een responsgraad van 20% haalbaar is. Als de netto-steekproef geschat wordt op 1/5<sup>de</sup> van de bruto-steekproef, moeten we een bruto-steekproef trekken van N=5.000 om tot een netto-steekproef van minimum N=1.000 te halen.

Indien er een steekproef getrokken wordt op basis van het databestand van Woonhaven kunnen we de bruto-steekproefgegevens uit het betreffende bestand halen:

- geslacht,
- geboortedatum,
- postcode en gemeente,
- regio en wijk,
- begin en einde van verhuring,
- burgerlijke status,
- aantal gezinsleden,
- aard van de bewoning,
- aanvraag andere woonst,
- gezinsinkomen,
- ...

## 1.5. Vragenlijst

### 1.5.1. Algemeen

De vragenlijst wordt postaal verstuurd en betreft een gesloten vragenlijst. In de vragenlijst wordt gepeild naar de kennis, ervaringen en de houding van de respondent. Ten eerste wordt er gepeild naar de beleving van de sociale huurder met betrekking tot het wonen in zijn of haar buurt. Aansluitend wordt er gepeild naar de objectieve en subjectieve beleving van het wonen bij Woonhaven. Hierna wordt de kennis en tevredenheid van de dienstverlening van Woonhaven bevraagd. Hierbij komt de dienstverlening van de bewonerswerker, de dienstverlening in de regio- en/of wijkkantoren, de dienstverlening facturatie en de technische dienstverlening aan bod. Tot slot worden de sociale huurders ook bevraagd over enkele persoonskenmerken.

## 1.6. Opstellen en toelevering

Modelvragenlijsten zoals de 'Antwerpse Monitor', 'Stadsmonitor' en 'Leefbaarheid in Sociale Huisvesting' zijn gebruikt om deze nieuwe vragenlijst te finaliseren. Bij de redactie van deze vragenlijst is Woonhaven en SL nauw betrokken geweest om er voor te zorgen dat alle items van toepassing zijn op de vooropgestelde doelgroep en de vooropgestelde onderzoeksvragen.

## 1.7. Veldwerk

### 1.7.1. Optimale onderzoeksmethode?

Zoals reeds hierboven vermeld hebben we in dit onderzoek te maken met een doelgroep die getypeerd wordt door de aanwezigheid van ouderen, anderstaligen en lager opgeleiden. Het telefonisch bereiken van respondenten is vandaag de dag moeilijker aangezien de vaste telefonie niet meer standaard aanwezig is in elke woonst en een mobiel nummer snel kan veranderen, verdwijnen of niet automatisch wordt opgenomen in een telefoonboek. Eveneens laat de lengte van de vragenlijst niet toe dit telefonisch te doen. Eveneens is geweten vanuit de voorafgaande analyse dat er kleiner aandeel van de personen in Antwerpse sociale huurwoningen minder vaak internet gebruiken dan de doorsnee Antwerpenaar (zie bijlage: Verkennende analyse omtrent buurtbeleving). De vragenlijst standaard online plaatsen voor alle respondenten, lijkt ons daarom geen goed idee maar bij het versturen van de enquête wordt er wel een verwijzing naar een online bevraging voorzien. Hiernaast is het zo dat er door Woonhaven niet geopteerd wordt voor het aanbieden van de vragenlijst in een andere taal dan het Nederlands. Dit past niet binnen de filosofie van Woonhaven aangezien een kandidaat-huurder een minimale kennis<sup>2</sup> van het Nederlands moet hebben om in aanmerking te komen voor het huren van een sociale woning.

---

<sup>2</sup>Woonhaven geeft aan zelf te communiceren in het Nederlands. Momenteel is wettelijk vastgelegd dat de huurder minimum taalniveau 1.1. voor spreken moet halen. Hij moet bewijzen dat hij Nederlands spreekt of dat hij deze taal wil leren. Iedereen die bij de huurder komt wonen en ouder is dan 18 jaar, moet voldoende Nederlands spreken.

### 1.7.2. Introductie in 'Wonen en Weten'

Woonhaven voorziet ongeveer 4 weken voor het uitsturen van de postale enquête naar de respondenten voor een aankondiging van de bevraging in hun magazine 'Wonen en Weten'. Dit is een driemaandelijks magazine van Woonhaven aan al zijn huurders. In deze aankondiging zal staan wanneer de sociale huurders een enquête in de brievenbus kunnen verwachten. Eveneens worden de doelstelling van het onderzoek toegelicht.

### 1.7.3. Postale enquête en vermijden van non-respons

Om ervoor te zorgen dat de doelgroep zo optimaal mogelijk wordt bereikt, maken wij gebruik van een postale enquête. Dit heeft als voordeel dat de bevraging van de vooropgestelde populatie/steekproef binnen het voorziene budget realiseerbaar is.

Bij het uitzenden van een postale enquête moeten we aandacht hebben voor onze doelgroep. We merken op dat deze bestaat uit respondenten met een diversiteit aan herkomst. Eveneens is het belangrijk rekening te houden met het gegeven dat de doelgroep korter geschoold is in vergelijking met de doorsnee Antwerpenaar (zie bijlage: Verkennende analyse omtrent buurtbeleving). Om dit probleem tegen te gaan, wordt de vragenlijst nagekeken op de vlotte leesbaarheid door het Huis van Nederlands. Er wordt geopteerd voor het voorzien van een begeleidende brief bij het uitsturen van de postale enquête.

We opteren om de in de begeleidende brief bij de postale enquête een verwijzing te voorzien naar een online versie van de vragenlijst. De respondent kan inloggen met een persoonlijke code en de vragenlijst invullen in een webapplicatie in plaats van op papier.

Indien de responsgraad lager ligt dan 20%, kan er na twee weken een eerste herinneringsbrief uitgestuurd worden naar de personen uit de bruto steekproef die nog niet hebben geantwoord. Indien de nettosteekproef van N=1.000 twee weken na deze oproep nog steeds niet bereikt is, kan er een tweede herinneringsbrief verstuurd worden met een vragenlijst. Eveneens kan er dan worden opgevolgd of de verdeling van de nettosteekproef deze van de brutosteekproef volgt. Indien dit niet het geval is en blijkt dat de moeilijk bereikbare groep ondervertegenwoordigd is, kan er steeds geopteerd worden voor een steekproeftrekking uit de non-respons om deze face-to-face te gaan bevragen via interviews.

### 1.7.4. Controle van het veldwerk

We doen een controle van het veldwerk op basis van de opvolging van de responsgraad. Na anderhalve week is het zo dat de grens van N=1.000 reeds overschreden is en dus reeds een responsgraad van 20% is behaald. Voor de analyse doelstellingen van voldoende aantallen kunnen we stellen dat een verdere investering in het verhogen van de respons niet nodig zou zijn.

Gezien de diverse samenstelling van de onderzoekspopulatie is het mogelijk dat voornamelijk een bepaald segment van de populatie in eerste instantie deelnam aan het onderzoek. Uit de non-respons analyse tot nu toe blijkt dat de ouderen en autochtonen sterker vertegenwoordigd zijn. Omwille van de taalbarrière was dit laatste te verwachten en was dit reeds ingebouwd in de verwachtingen over de representativiteit van deze studie. We stellen echter ook vast dat de mindere

aanwezigheid van de jongere leeftijdscategorieën niet enkel te maken heeft met het feit dat allochtonen, die over het algemeen een jongere populatie zijn een lagere respons hebben. We zien immers ook dat binnen de autochtone populatie er een mindere aanwezigheid is van respondenten in de leeftijdscategorie onder de 40 jaar. Dit laatste wijst er mogelijk op dat de eerste golf van respons voornamelijk zou kunnen bestaan uit 'meer plichtbewuste' (allochtone en autochtone) ouderen die daardoor een snellere bereidbaarheid hebben tot deelname. Het is belangrijk met dit gegeven rekening te houden in de analyse van de data.

Op basis van de behaalde responsgraad beslist het Directiecomité van Woonhaven geen herinneringen uit te sturen en de bevragsperiode af te klokken op zes weken.

#### **1.7.5. Timing**

De postale enquête wordt op 21/01/2013 verzonden en we voorzien een maximale veldwerktijd van zes weken. Al de ingevulde enquêtes die later dan 01/03/2013 nog binnen komen, worden niet opgenomen in de analyse aangezien het data bestand dan reeds is afgesloten en klaar voor analyse.

### **1.8. Verwerking en oplevering**

#### **1.8.1. Input en codering**

De input en codering wordt uitbesteed aan het Mas research bureau. Zij krijgen de postale enquêtes toe gestuurd en doen de input. Zij leveren een databestand aan de Studiedienst van de stad Antwerpen. De input van de online ingevulde enquêtes gebeurt automatisch en wordt gemonitord door MC. Er gebeurt eerst nog een laatste cleaning van de data door de Studiedienst alvorens aan de slag kan worden gegaan met de effectieve data-analyse.

Tijdens de cleaning van de data worden er zeven respondenten die geen enkele vraag hebben beantwoord uit het databestand verwijderd. Er waren negen respondenten die de enquêtes postaal hebben teruggestuurd maar eveneens online de survey hadden bekeken. Soms was er een deel online ingevuld maar nooit de volledige vragenlijst dus hebben wij logischerwijs de gegevens van de postale enquête gebruikt om de analyse te doen. Eveneens waren er zeven respondenten die de online survey meer dan één keer hadden ingevuld. Bij deze gevallen is telkens geopteerd voor de meest volledige versie te behouden in de analyse.

We kunnen eveneens nagaan in welke mate er respondenten zijn die onvoldoende antwoorden hebben gegeven om als valide te beschouwen. We doen een controle door te kijken naar de responsgraad van de respondent op alle te beantwoorde vragen. Deze check wijst uit dat alle overblijvende respondenten in het bestand kunnen worden opgenomen in de analyse.

### 1.8.2. Overzicht oplevering

De Studiedienst zorgt voor een oplevering van de data aan SL en Woonhaven in het formaat van een standaard onderzoeksrapport. Dit rapport houdt een analyse in op uni-, bivariaat en multivariaat niveau in.

#### *Univariaat en bivariaat*

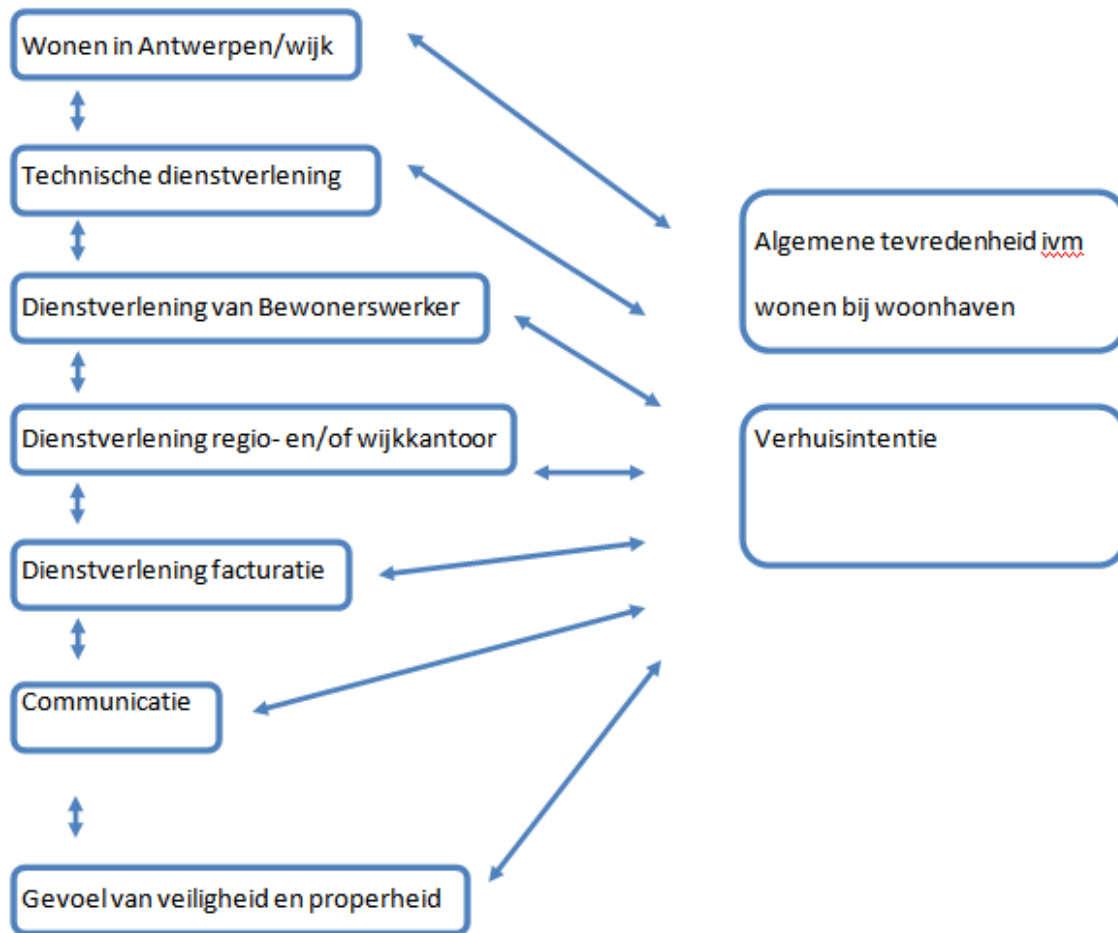
We geven een overzicht in de vorm van frequentietabellen en grafieken per thema van de vragenlijst om globaal beeld te vormen. We geven deze weer aan de hand van enkele variabelen zoals:

- leeftijd,
- geslacht,
- beroepsstatus,
- opleidingsniveau,
- taal,
- gezinssamenstelling,
- type woning,
- verhuisintentie,
- regio/postcode,
- status van de woning,
- planning van de woning,
- geïndexeerd gezinsinkomen, ...

#### *Multivariaat*

In het multivariate deel van de analyse gaan we na wat de algemene tevredenheid is en hoe deze samenhangt met de tevredenheid over de verschillende bevroegde aspecten. En hoe deze deelaspecten al dan niet onderling samenhangen.

Figuur 1: Schema multivariate analyse



Hierbij kan over de verschillende deelaspecten van de dienstverlening een overzicht gemaakt worden van de tevredenheidsgraad van de diensten en kan er eveneens op basis van deze tevredenheidsscore een profiel worden gemaakt van de 'tevreden' en 'niet-tevreden' respondent.

## 2. Responsanalyse

Voor we aan de effectieve analyse van de data beginnen is het belangrijk een analyse te doen van de respons. Hoe is de groep respondenten verdeeld ten opzichte van de steekproefpopulatie? Zijn hier verschillen op te merken of is deze gelijk verdeeld zoals de populatie? Er is een responsgraad van 29,4% behaald (N=1.469) op een steekproefpopulatie van 4.999. Hieronder geven we een overzicht van de responsanalyse volgens een aantal kenmerken.

### 2.1. Geslacht en leeftijd

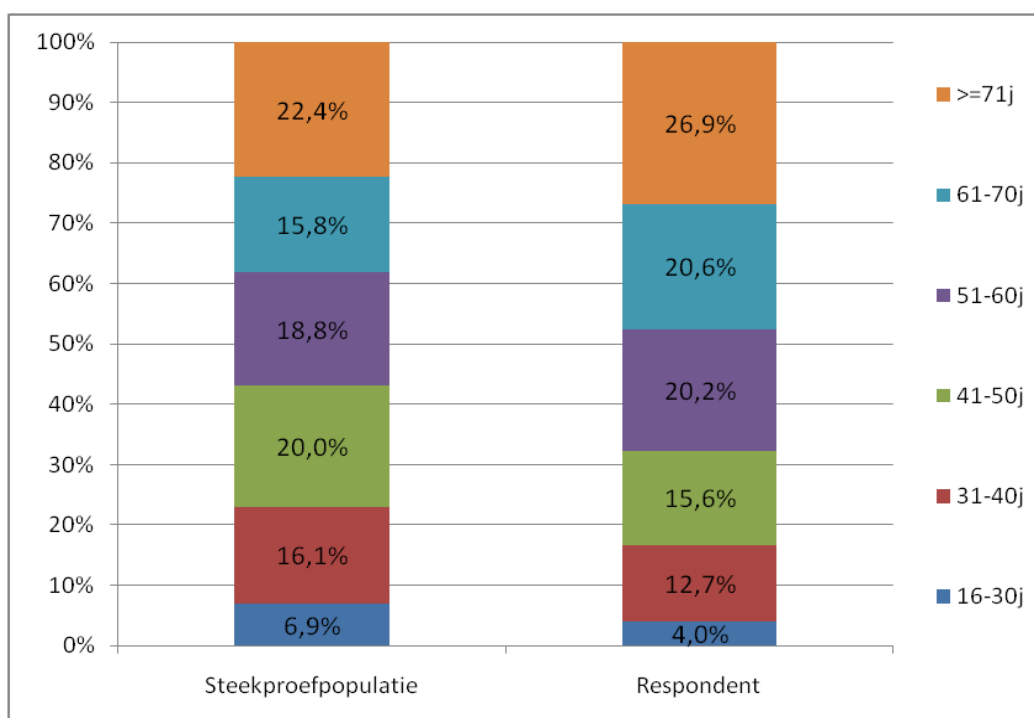
We zien dat de verdeling van de respondenten gelijklopend is met deze van de steekproefpopulatie. De verdeling van de respondenten naar geslacht is gelijk en verschilt niet statistisch significant van de steekproefpopulatie. Bij de verdeling naar leeftijd merken we wel statistisch significante verschillen op tussen de groep respondenten en de steekproefpopulatie. We zien dat de jongere groep bij de respondenten relatief kleiner is en dat de oudere groep groter is.

Tabel 2: Verdeling volgens geslacht

	Steekproefpopulatie		Respondent	
	N	%	N	%
Man	2.616	52,3%	743	50,6%
Vrouw	2.383	47,7%	726	49,4%
<b>Totaal</b>	<b>4.999</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.469</b>	<b>100,0%</b>

\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,24$ )

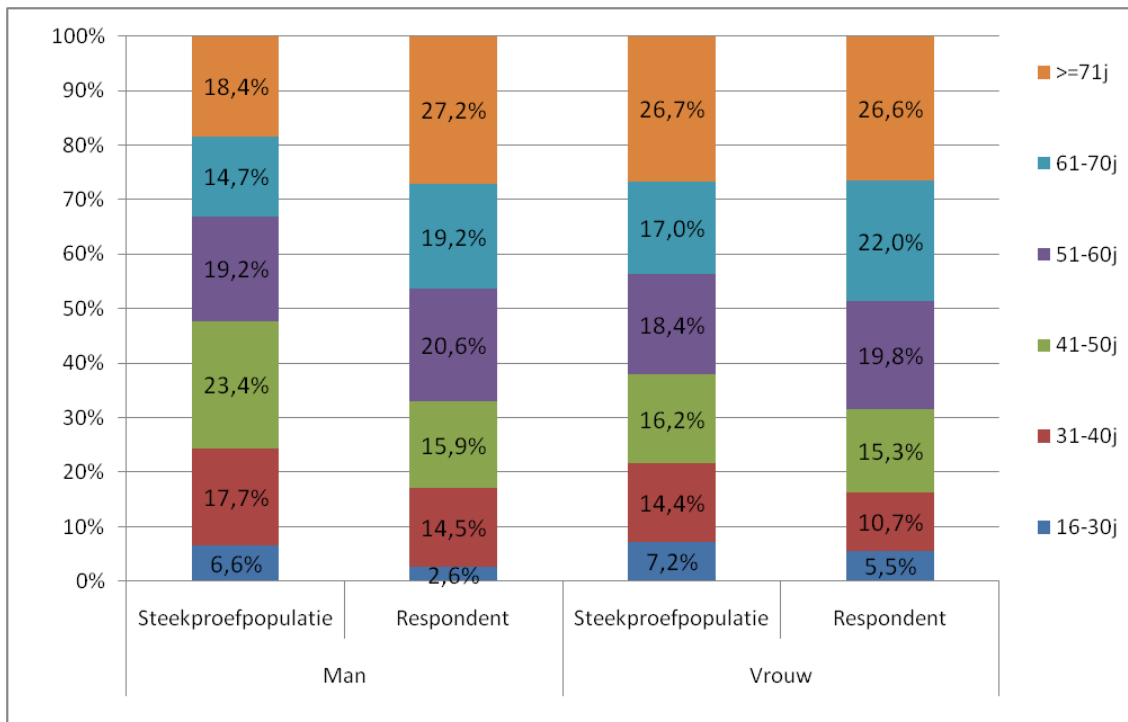
Grafiek 1: verdeling naar leeftijd



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Wanneer we in onderstaande grafiek bekijken hoe de leeftijdsverdeling voor mannen en vrouwen verloopt, valt het op dat de vertekening vooral te wijten is aan de verdeling van de mannelijke respondenten. In de verdere analyse zullen we er dan ook voor opteren om een wegingsfactor voor geslacht en leeftijd in te voegen om deze vertekening onder controle te houden. Zo wordt de verdeling van de respondentengroep op basis van geslacht en leeftijd gelijkgesteld aan deze van de steekproef.

Grafiek 2: verdeling naar geslacht en leeftijd



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

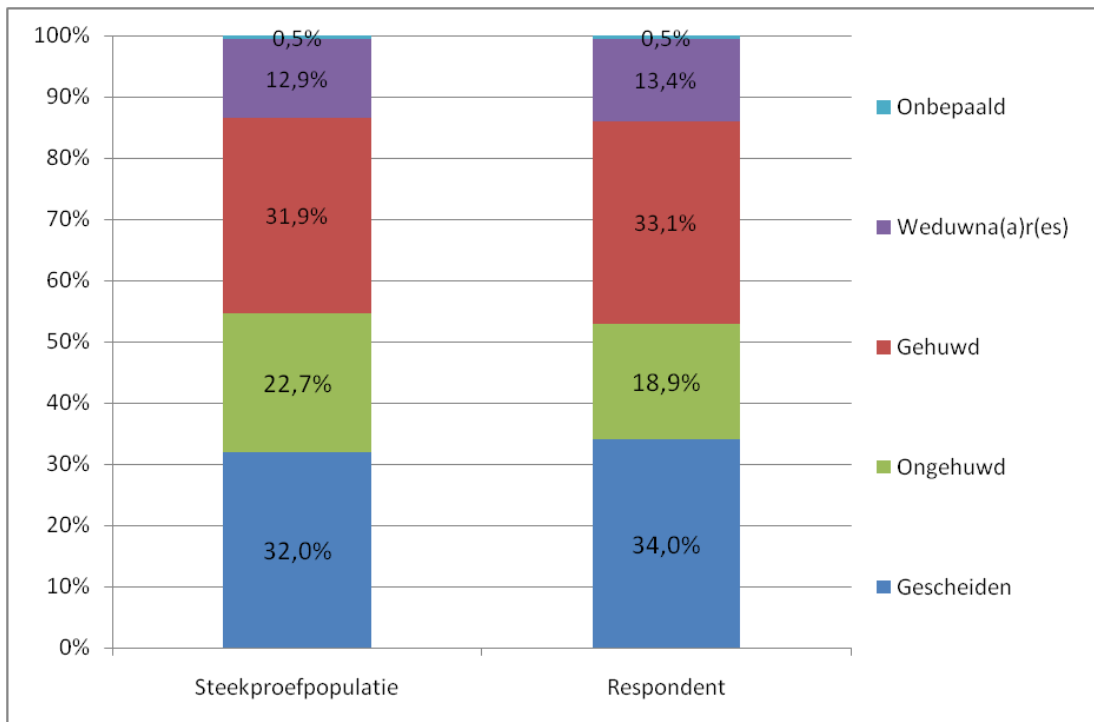
## 2.2. Burgerlijke status en aantal gezinsleden

We zien dat de verdeling van de respondenten naar burgerlijke staat gelijklopend is aan deze van de steekproefpopulatie. De verschillen die we opmerken zijn dan ook niet statistisch significant en te verwaarlozen.

Wel is het aantal gezinsleden significant verschillend van elkaar verdeeld. Ook hier zijn deze verschillen miniem en worden ze niet in rekening gebracht in een wegingsfactor voor verdere analyse.



Grafiek 3: verdeling volgens Burgerlijke status



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Tabel 3: Verdeling volgens aantal gezinsleden

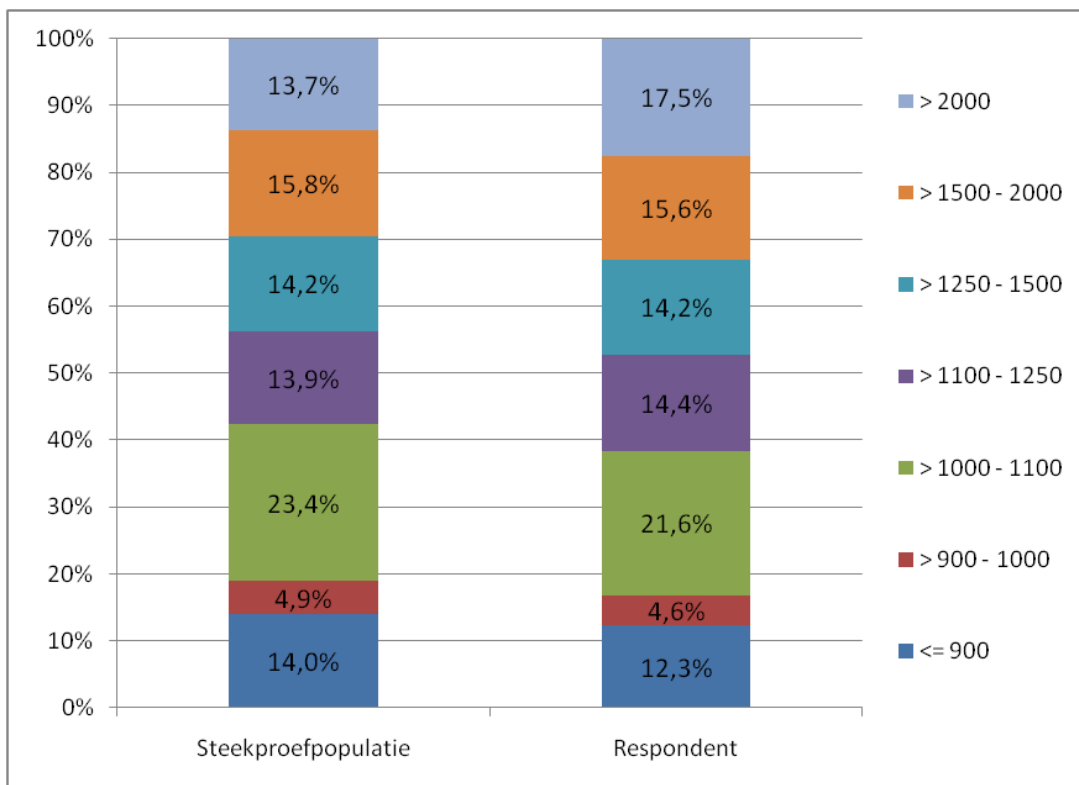
		Steekproefpopulatie		Respondent	
		N	%	N	%
<b>Aantal gezinsleden</b>	1	2.490	49,8%	758	51,6%
	2	1.125	22,5%	378	25,7%
	3	508	10,2%	122	8,3%
	4	383	7,7%	88	6,0%
	5	296	5,9%	79	5,4%
	6 of meer	197	3,9%	44	3,0%
	<b>Totaal</b>	<b>4.999</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.469</b>	<b>100,0%</b>

\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### 2.3. Gezinsinkomen

De verschillen die wij vinden in de verdeling naar het bruto belastbaar gezinsinkomen zijn niet groot, echter wel statistisch significant. Het verschil dat opvalt, is dat de hoogste categorie sterker vertegenwoordigd is bij de respondenten. Aangezien dat over het algemeen de verschillen niet groot zijn, wordt met deze factor verder geen rekening gehouden voor het berekenen van de weging in de verdere analyse.

Grafiek 4: Verdeling volgens gezinsinkomen



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

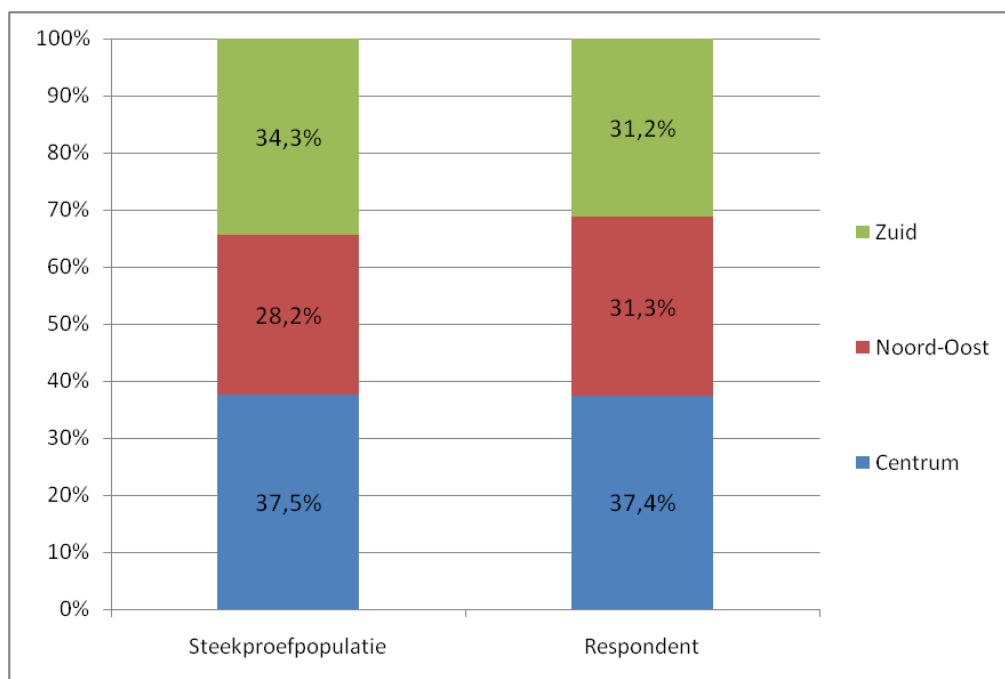
## 2.4. Regio

We zien dat het aandeel respondenten dat in de regio noordoost woont net iets meer vertegenwoordigd is en het aandeel dat in de regio zuid woont net iets minder. Deze verschillen zijn miniem, doch statistisch significant.

Wanneer we kijken naar de verdeling van de respondenten per postcode, zien wij dat deze niet statistisch significant afwijkt van deze van de steekproefpopulatie. We zien dat zowel in Antwerpen Kiel als in Antwerpen Haven een vijfde van de respondenten woont.

We opteren ervoor, op basis van dit resultaat, dat de regio of postcode waarin iemand woont niet wordt opgenomen in een wegingsfactor voor verdere analyse.

Grafiek 5: Verdeling volgens Regio (Woonhaven)



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Tabel 4: Verdeling naar postcode

	Populatie		Respondent	
	N	%	N	%
Antwerpen Kiel (2020)	1.214	24,3%	304	20,7%
Haven Antwerpen (2030)	917	18,3%	292	19,9%
Antwerpen Linkeroever (2050)	663	13,3%	184	12,5%
Antwerpen Centrum (2000)	496	9,9%	160	10,9%
Antwerpen Noord (2060)	484	9,7%	138	9,4%
Hoboken (2660)	434	8,7%	127	8,6%
Deurne (2100)	376	7,5%	138	9,4%
Antwerpen (2018)	117	2,3%	31	2,1%
Borgerhout (2140)	116	2,3%	37	2,5%
Bezali (2040)	111	2,2%	29	2,0%
Wilrijk (2610)	61	1,2%	26	1,8%
Restcategorie <sup>3</sup>	10	0,2%	3	0,2%
<b>Totaal</b>	<b>4.999</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.469</b>	<b>100,0%</b>

\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,2$ )

<sup>3</sup> De postcodes Berchem, Merksem, Edegem en Mortsels zijn samengenomen in deze restcategorie aangezien de aantallen zeer laag zijn. De sociale huurders van Edegem en Mortsels worden in de verdere analyse ook uit de resultaten weerhouden omdat deze niet behoren tot de stad Antwerpen.

### 3. Profiel Respons

In dit hoofdstuk geven we een profielschets van de respondenten aan de hand van enkele socio-demografische kenmerken.

Vanaf hier wordt er in het rapport gebruik gemaakt van een weging voor geslacht en leeftijd zoals hierboven vermeld. Vaak is het zo dat de steekproef geen volledig correcte afspiegeling is van de populatie waaruit deze is getrokken. De belangrijkste oorzaak is het optreden van non-respons. We opteren daarom voor het gebruik van een weging om de uitkomsten te corrigeren. Daarbij wordt aan elke persoon die mee heeft gedaan aan het onderzoek een gewicht toegekend. Personen in groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de steekproef, krijgen een gewicht groter dan één. En personen in oververtegenwoordigde groepen krijgen een gewicht kleiner dan één.

#### 3.1. Profiel van de respondenten

##### 3.1.1. Geslacht en leeftijd

De groep respondenten is bijna gelijk verdeeld naar geslacht in het voordeel van de mannen (52,4%).

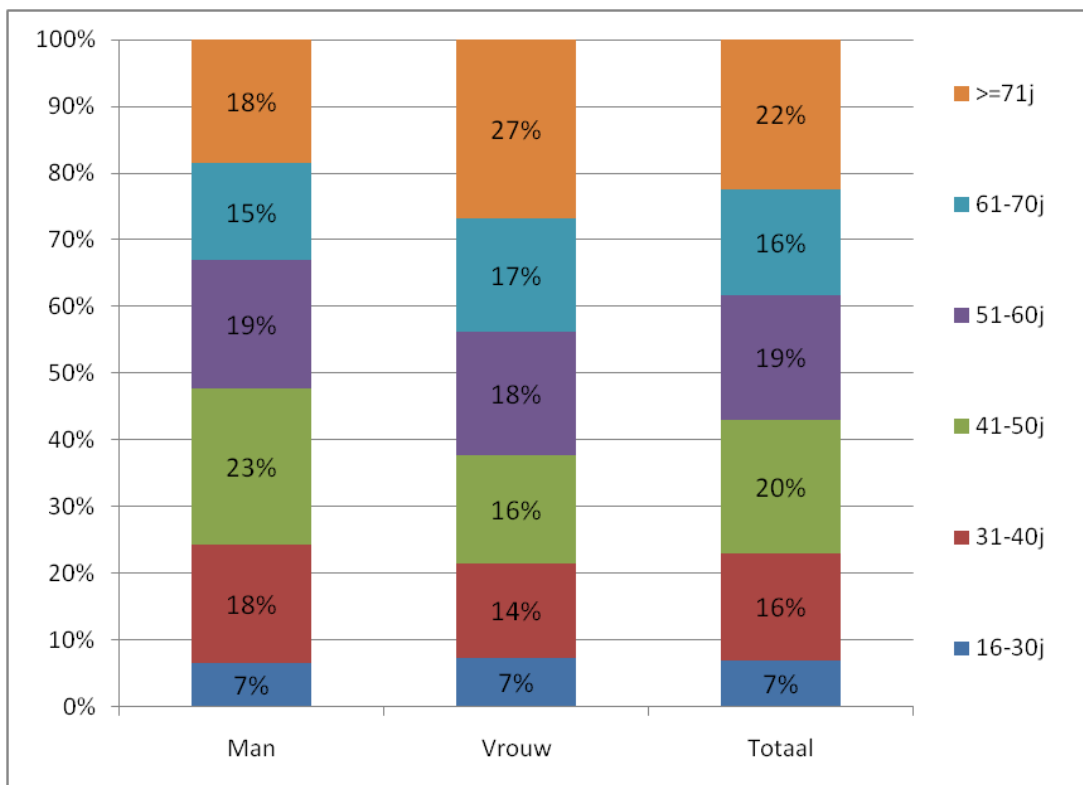
Tabel 5: verdeling naar geslacht

	N	%
Man	769	52,4%
Vrouw	698	47,6%
<b>Totaal</b>	<b>1.467</b>	<b>100,0%</b>

We zien dat de respondenten redelijk gelijk zijn verdeeld over de verschillende leeftijdscategorieën. Enkel in de jongste en oudste leeftijdscategorie is dit niet zo. We zien namelijk dat 7% van de respondenten 16 tot 30 jaar oud is en 22% ouder dan 70 jaar. Het aandeel van zowel de 31- tot en met 40-jarigen en de 61- tot en met 70-jarigen bedraagt beide 16%. De twee middelste leeftijdscategorieën bedragen beide een vijfde van de totale respondentengroep.

We zien dat de mannen zich, in vergelijking met de vrouwen, net iets meer vertegenwoordigd zijn in de leeftijdscategorieën van 31-40j en 41-50j (respectievelijk 18% en 23%). De vrouwen zijn sterker vertegenwoordigd in de oudste leeftijdscategorie (27%).

Grafiek 6: Verdeling naar leeftijd per geslacht



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### 3.1.2. Gezinssituatie<sup>4</sup>

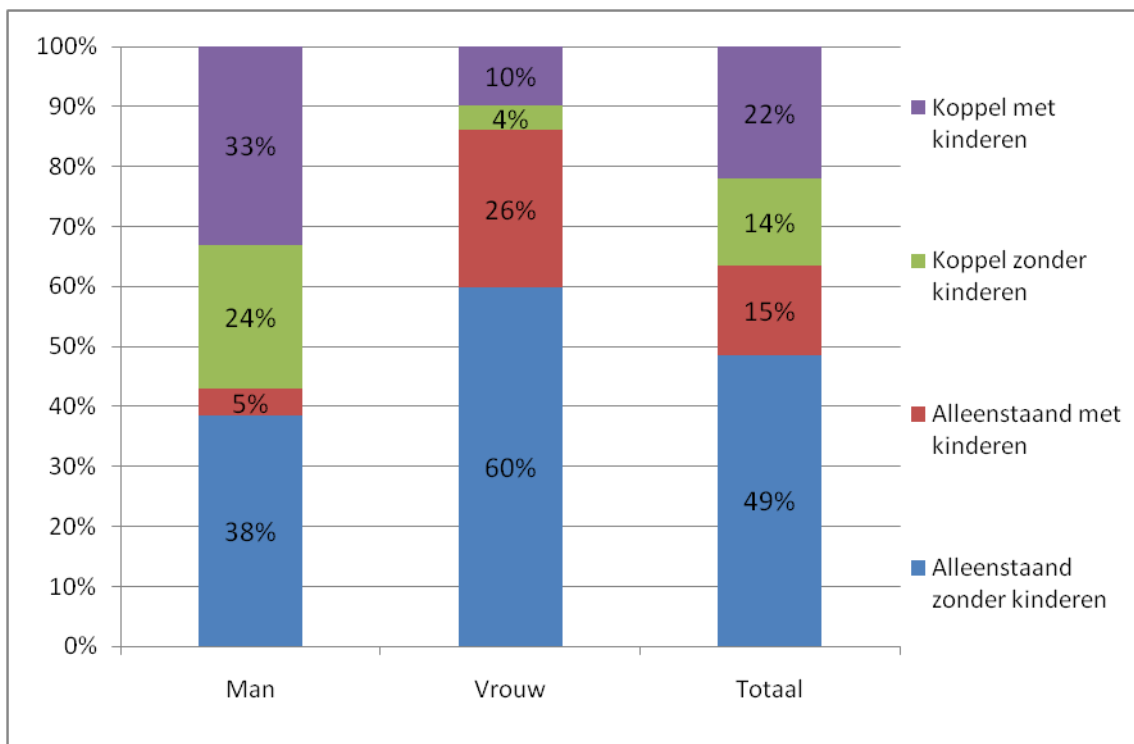
De helft van de respondenten geven aan alleenstaand te zijn zonder kinderen. Van de totale groep van de respondenten geeft 15% aan alleenstaand te zijn met kinderen en 14% een koppel zonder kinderen. Ongeveer een vijfde (22%) geeft aan een koppel te zijn met kinderen.

Wanneer we kijken naar deze verdeling volgens geslacht zien wij dat bij de vrouwen 60% van de vrouwen alleenstaand is zonder kinderen ten opzichte van 38% bij de mannen. Bij de vrouwen zijn de alleenstaanden met kinderen met een vierde (26%) vertegenwoordigd ten opzichte van slechts 5% bij de mannen. Slechts 4% van de vrouwen geeft aan samen te wonen met een partner zonder kinderen ten opzichte van een vierde (24%) bij de mannen. Het aandeel mannen dat aangeeft samen te wonen met zijn partner en kinderen is groter (33%) dan bij de vrouwen (10%).

Deze sterk verschillende verdeling van het gezinstype naar geslacht is deels verklaarbaar door het gegeven dat de hoofdhuurder werd aangeschreven. We kunnen ons afvragen of bij een koppel (met of zonder kinderen) de hoofdhuurder vaker een man is dan een vrouw. Voor de effectieve verdeling van het type gezinnen is het daarom nodig naar de totale verdeling te kijken en niet naar deze van mannen of vrouwen afzonderlijk. Dit neemt niet weg dat we kunnen besluiten dat het gezinstype alleenstaande (met of zonder kinderen) vaker voorkomt bij vrouwen dan mannen.

<sup>4</sup> De categorie 'Ik woon bij (groot)ouders of familie' is buiten beschouwing gelaten omdat deze minder dan vijf items bevat.

Grafiek 7: Verdeling naar gezinssituatie per geslacht



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### 3.1.3. Beroepstatus, opleidingsniveau en gezinsinkomen

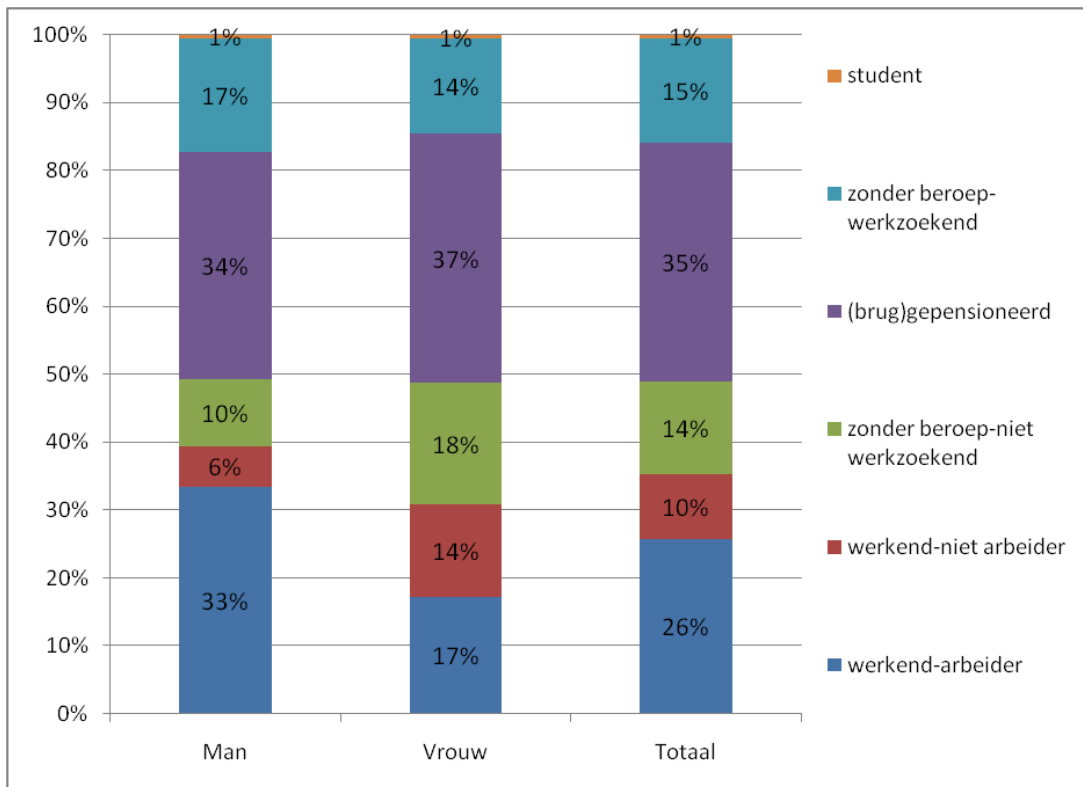
Het grootste aandeel van de respondenten is (brug)gepensioneerd (35%). Een vierde (26%) van de respondenten is werkend met het statuut arbeider. Het aandeel dat werkzoekend (zonder beroep) is, bedraagt 15% en 14% is niet werkzoekend (zonder beroep). Een tiende van de respondenten is werkend - niet arbeider en 1% is student.

We zien dat de categorie van de werkende met het statuut arbeider sterker is vertegenwoordigd bij de mannen (33%) en minder sterk bij de vrouwen (17%). De werkende met een ander statuut dan arbeider zijn dan weer sterker vertegenwoordigd bij de vrouwen (14%) dan bij de mannen (6%). De vrouwelijke respondenten niet werkzoekend (zonder beroep) zijn sterker vertegenwoordigd (18%) dan de mannen (10%).

De verdeling van de respondenten naar opleidingsniveau vertoont geen verschillen voor geslacht. Ongeveer een tiende geeft aan een (hoogst behaald) diploma basisonderwijs te bezitten. Bijna een derde geeft aan een diploma lager middelbaar te bezitten en 44% een diploma hoger middelbaar. Bijna een vijfde geeft aan een diploma hoger onderwijs op zak te hebben.

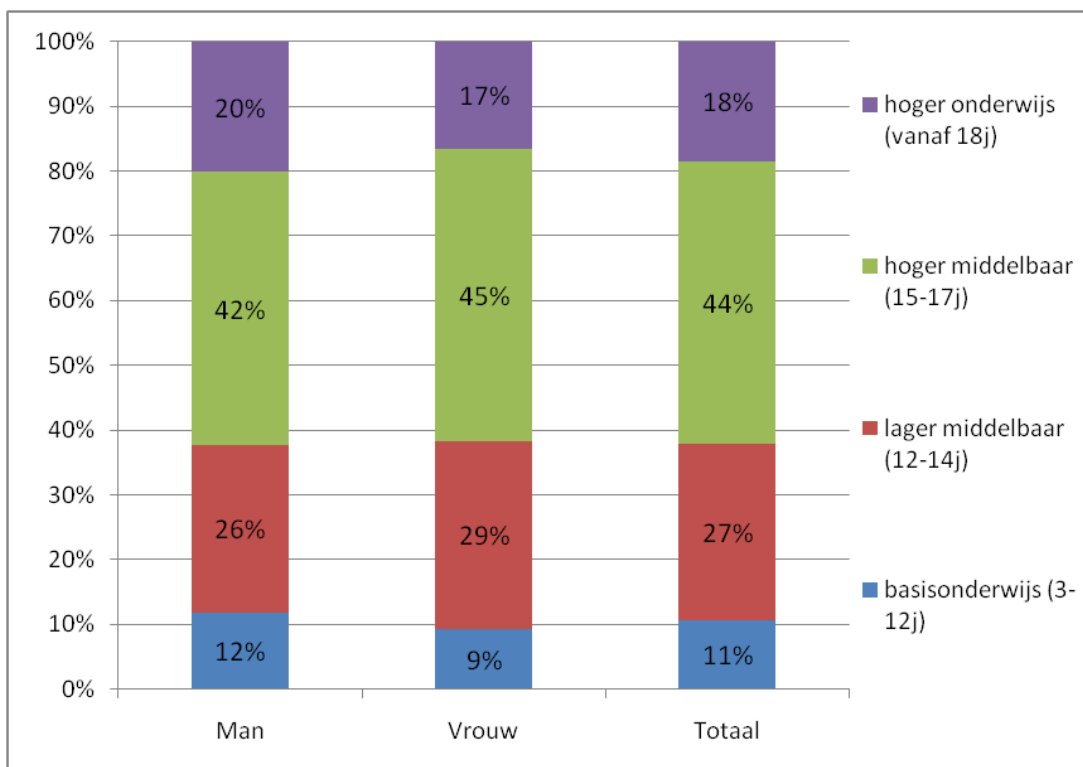
# Klantentevredenheidsbevraging Woonhaven

Grafiek 8: Verdeling naar beroepsstatus per geslacht



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 9: Verdeling naar opleidingsniveau per geslacht



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,15$ )

Wanneer we kijken naar de totale groep van respondenten dan zien wij dat 17% onder de grens van € 1.000 zit. Dit aandeel ligt hoger voor de vrouwen (20%) dan voor de mannen (14%). Net meer dan een vijfde verdient tussen de € 1.000 en € 1.100, eveneens ligt het aandeel bij de vrouwen hier hoger (28%) in vergelijking met het aandeel bij mannen (17%). We zien dat de mannen met een groter aandeel vertegenwoordigd zijn bij in de twee hoogste categorieën (respectievelijk met 17% en 24%). Bij de vrouwen ligt dit aandeel beduidend lager (respectievelijk 13% en 9%). De gevonden verschillen tussen mannen en vrouwen zijn statistisch significant. Wat ten dele kan toegeschreven worden aan het gegeven dat mannen vaker hoofdhuurder zijn in gezinnen met 2 partners (zie boven).

Wanneer we deze verdeling bekijken naar de gezinssituatie van de respondenten, zien wij dat 52% van de alleenstaanden zonder kind(eren) tot € 1.100 verdient. Hoewel het aandeel alleenstaanden met kind(eren) bijna niet is vertegenwoordigd in de twee onderste categorieën, zien wij wel dat zij met 43% vertegenwoordigd zijn in de categorie van < € 1.000 tot € 1.100. Zowel de koppels zonder als met kind(eren) zijn in vergelijking tot de andere gezinstypes sterker vertegenwoordigd in de hoogste categorie (respectievelijk 42% en 31%) en in de tweede hoogste categorie (respectievelijk 23% en 17%).

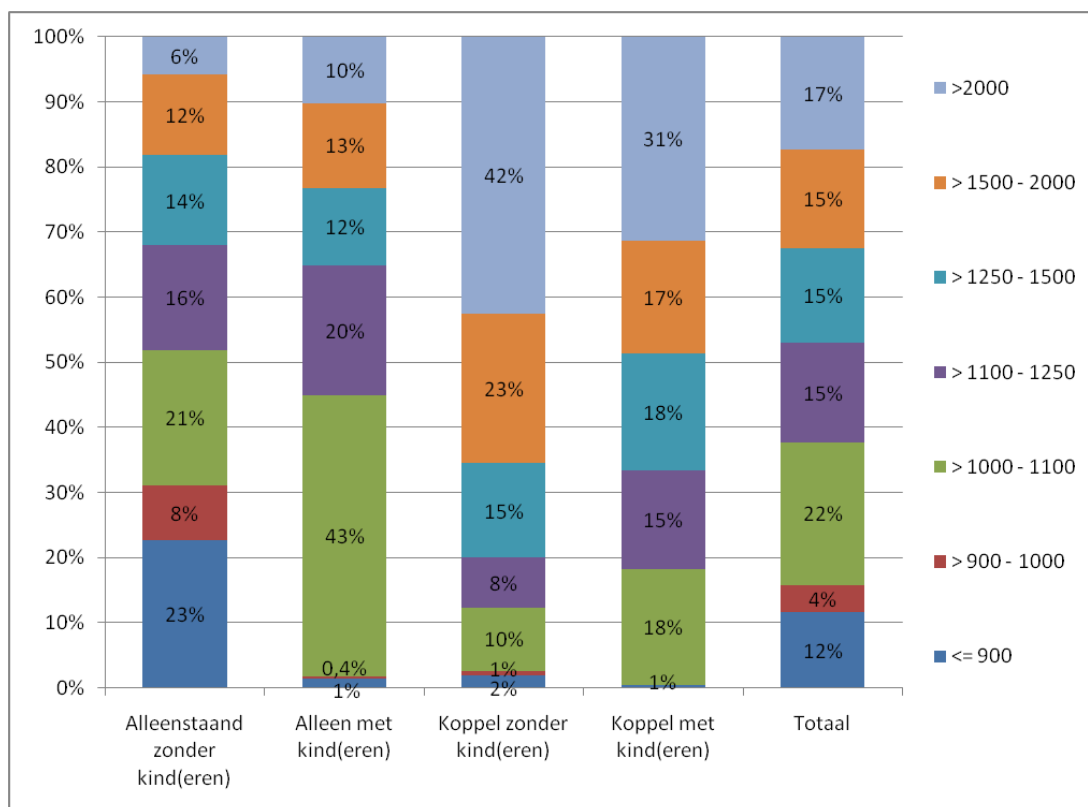
Grafiek 10: Verdeling naar gezinsinkomen (in €) per geslacht



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )



Grafiek 11: Verdeling naar gezinsinkomen (in €) per gezinssituatie



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### 3.1.1. Anciënniteit van de huurder, verhuisintentie en planning en status van de woning

In onderstaande tabel zien wij dat 19% van de respondenten hun eerste tot tweede jaar huurt bij Woonhaven. Hiernaast zien we dat in groepen met 3-5 jaar en 6-10 jaar anciënniteit telkens 22% van de respondenten bevindt. Ongeveer een vierde bevindt zich in de groep die 11-20 jaar huren bij Woonhaven. De groep die meer dan twintig jaar huurt bij Woonhaven is het kleinst (13,5%). Als we kijken naar het aandeel respondenten volgens leeftijd en het aantal jaar dat ze reeds huren bij Woonhaven, zien wij dat het aandeel jonge huurders het grootst is bij deze met minder anciënniteit en afneemt naarmate ze langer huren bij Woonhaven. We zien een omgekeerde trend bij de oudere huurders.

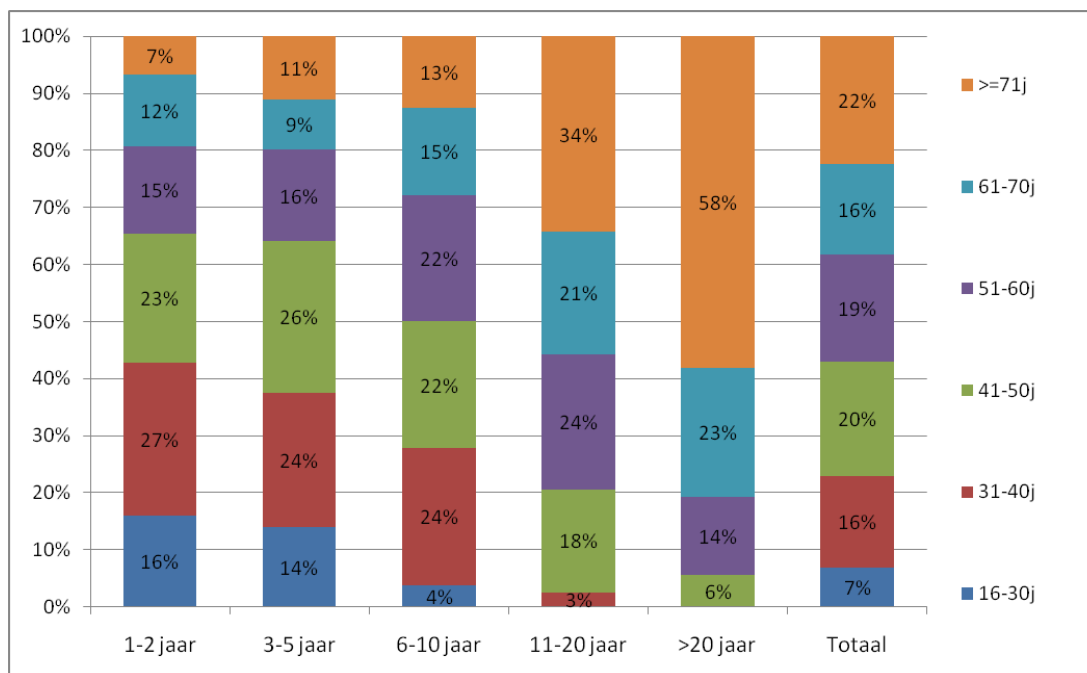
Tabel 6: Verdeling volgens anciënniteit van de huurder

	N	%
1-2 jaar	281	19,2%
3-5 jaar	318	21,7%
6-10 jaar	320	21,8%
11-20 jaar	350	23,9%
>20 jaar	198	13,5%
<b>Totaal</b>	<b>1.467</b>	<b>100,0%</b>

## Klantentevredenheidsbevraging Woonhaven

We zien in onderstaande grafiek geïllustreerd (en zoals hierboven reeds vermeld) dat er een correlatie ( $r = 0,527$ ) is tussen de leeftijd en de anciënniteit van de huurder. Dit zorgt ervoor dat tijdens het bespreken van de multivariate (UNIANOVA) analyses voor de tevredenheid van de respondenten beide variabelen niet worden opgenomen in hetzelfde model. Dit zou namelijk vertekende resultaten geven. We opteren hier om anciënniteit proportioneel te bekijken ten opzichte van de leeftijd. We bekijken dus eigenlijk het percentage levensjaren dat de respondent huurt bij Woonhaven.

Grafiek 12: Verdeling naar de anciënniteit van de huurder per leeftijdscategorie



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Als we kijken naar de verhuisintentie zien wij dat de meerderheid (65%) aangeeft geen verhuisintentie te hebben in de komende vijf jaar. Zowel bij de mannen en de vrouwen is deze groep respondenten ook het sterkst vertegenwoordigd, doch zijn de gevonden verschillen naar geslacht statistisch significant.

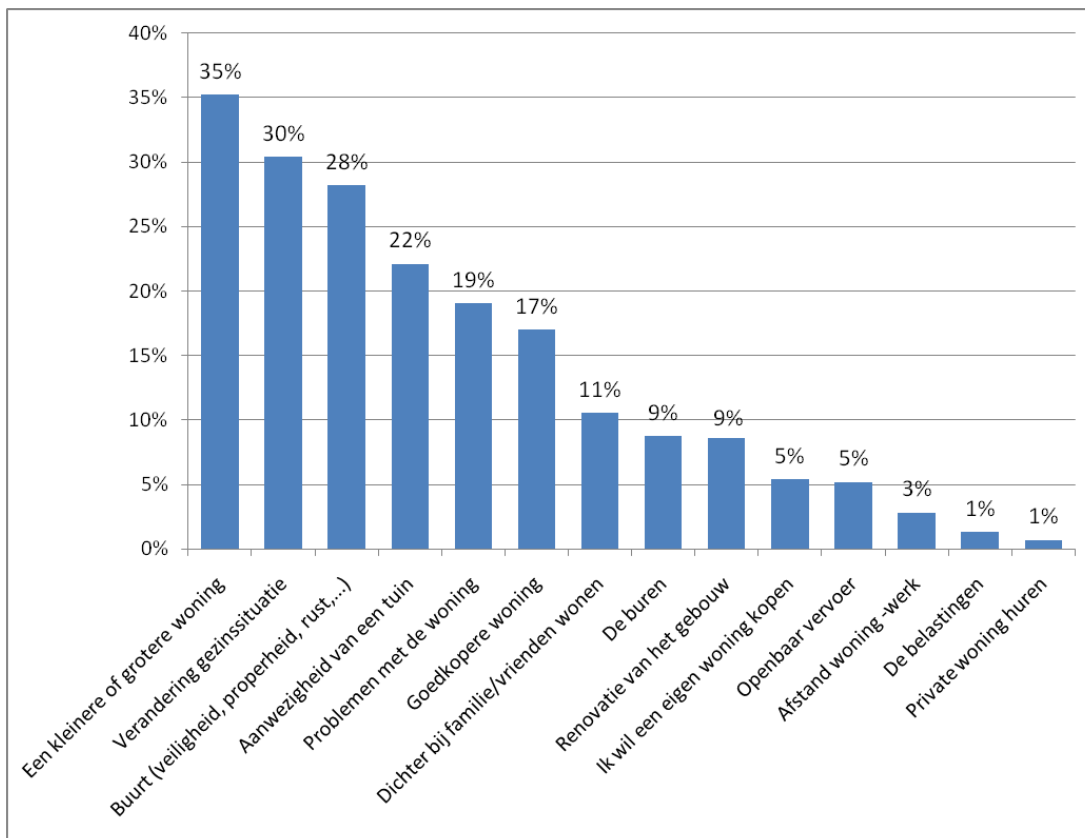
Tabel 7: Verdeling naar verhuisintentie per geslacht

	Man		Vrouw		Total	
	N	%	N	%	N	%
Ja, binnen dezelfde buurt	127	17%	81	12%	208	15%
Ja, naar een andere buurt in dezelfde stad	112	15%	67	10%	179	13%
Ja, naar een andere stad/gemeente	53	7%	44	7%	98	7%
Neen, geen verhuisplannen	437	60%	456	70%	892	65%
<b>Totaal</b>	<b>729</b>	<b>100%</b>	<b>648</b>	<b>100%</b>	<b>1.377</b>	<b>100%</b>

\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Bij de respondenten die aangeven te willen verhuizen kunnen we nagaan wat voor hen de belangrijkste redenen hiertoe zijn. De respondenten mogen tot drie redenen aanduiden, dus de percentages zijn niet cumulatief tot 100%. We zien dat 35% van de respondenten die een verhuisintentie hebben aangeven dit te doen omwille van de grootte van hun woning. Hierna volgen de redenen ‘verandering van gezinssituatie’ (30%) en ‘de buurt’ (28%). Zowel de aanwezigheid van een tuin als problemen met de woning wordt door een vijfde van de respondenten aangegeven als reden.

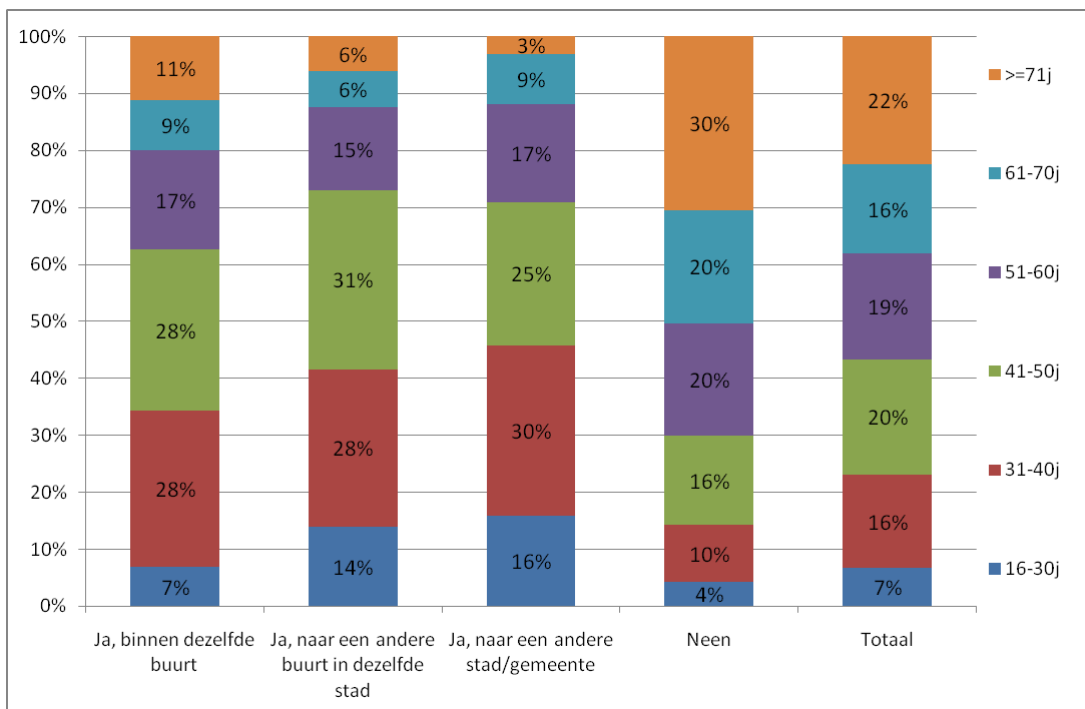
Grafiek 13: Aandeel respondenten dat aangeeft van plan te zijn verhuizen naar de verschillende motieven



De verdeling van de personen die een verhuisintentie hebben, is gelijklopend over de leeftijdscategorieën heen. Deze stijgt van de eerste leeftijdscategorie naar de tweede om dan stilaan af te nemen vanaf de leeftijd van 41 tot 50 jaar. We zien hierbij wel een verschil voor de oudste categorie. Zo blijft het aandeel respondenten dat naar een andere gemeente/stad wil verhuizen dalen terwijl dit voor de andere twee categorieën eerder stagneert. Enkel de respondenten die aangeven geen verhuisintentie te hebben vertonen een andere, namelijk stijgende, trend naarmate ze ouder worden.

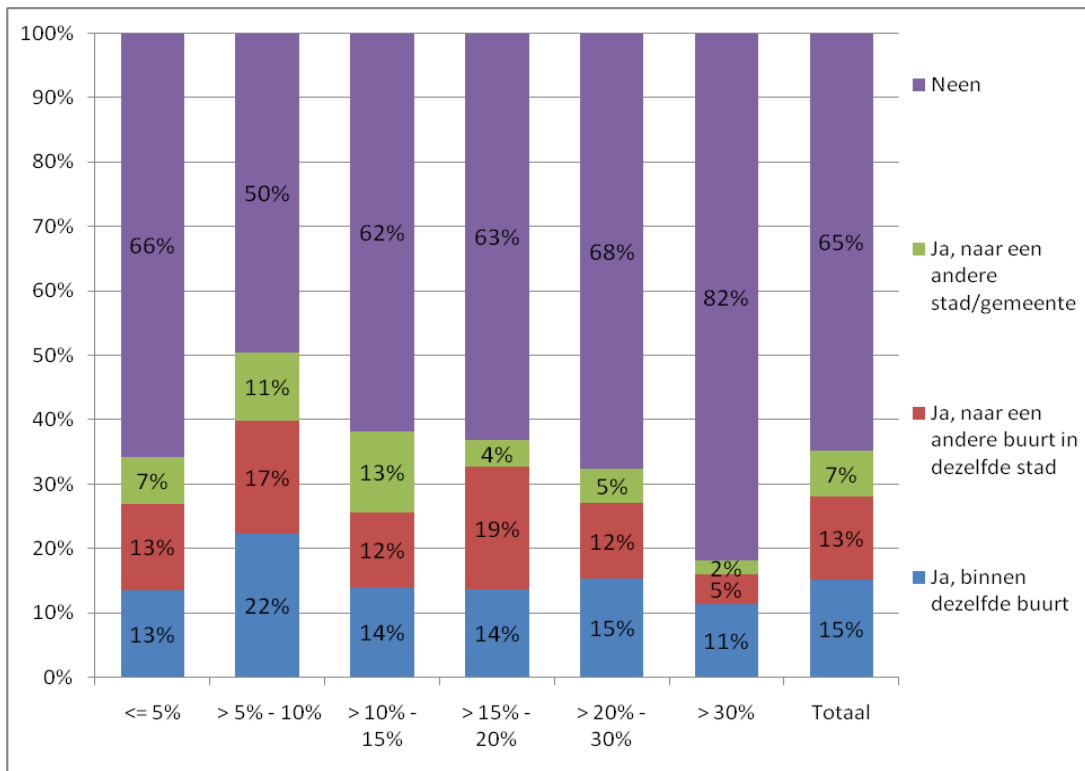
We zien dat de verhuisintentie het sterkst aanwezig is bij de huurders die tussen de vijf en tien jaar van hun leven huren bij Woonhaven (50%) dan bij degene die er langer huren. De overgrote meerderheid van de huurders (82%) die meer dan dertig percent van hun levensjaren huren bij Woonhaven, geeft aan geen verhuisplannen te hebben.

Grafiek 14: Verdeling naar verhuisintentie per leeftijdscategorie



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 15: Verdeling naar de proportionele anciënniteit van de huurder per verhuisintentie



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

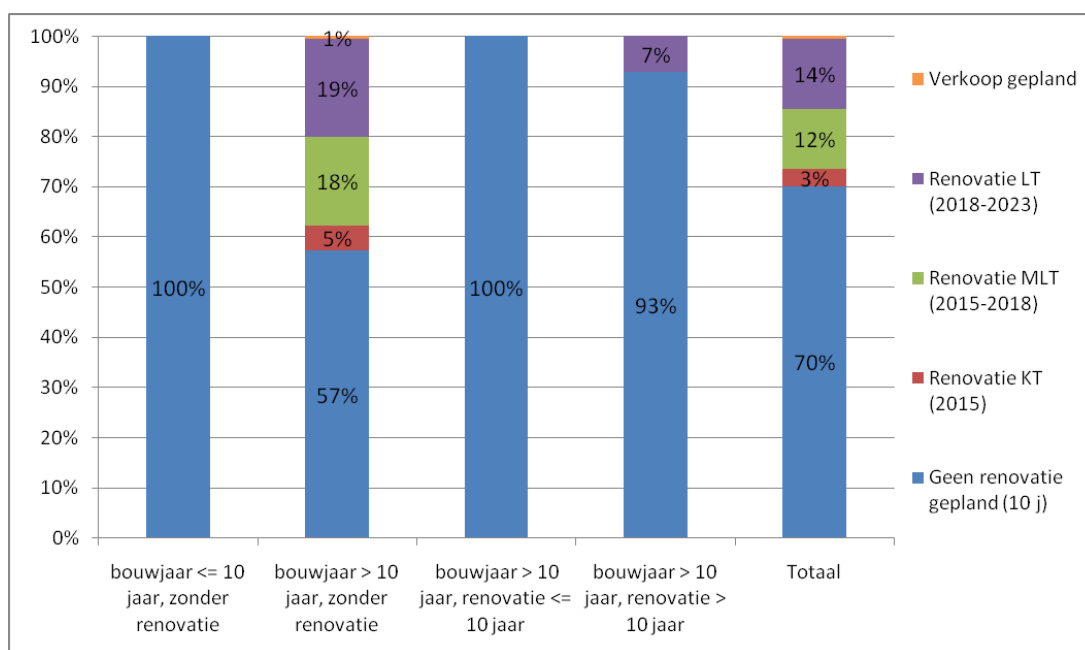
Om een zicht te krijgen op de status en de planning van de woningen bij Woonhaven kunnen we gebruik maken van onderstaande tabel en grafiek als overzicht. Voor alle respondenten die een woonst huren die tien jaar of jonger is, zien we dat er geen renovatie(of verkoop) gepland is. Dit is eveneens zo voor de respondenten in een woning die gerenoveerd is in de laatste tien jaar. Voor bijna alle respondenten die (93%) die verblijven in een woning ouder dan tien jaar met een renovatie ouder dan tien jaar is er eveneens geen renovatie gepland. Hierbij is voor 7% op langere termijn wel een renovatie gepland.

Voor de respondenten die een woonst ouder hebben dan tien jaar zonder reeds gebeurde renovatie zien wij dat er renovaties op korte termijn (5%), middellange termijn (18%) en lange termijn (19%) zijn gepland.

Tabel 8: Verdeling van de respondenten naar de planning en de status van hun woning

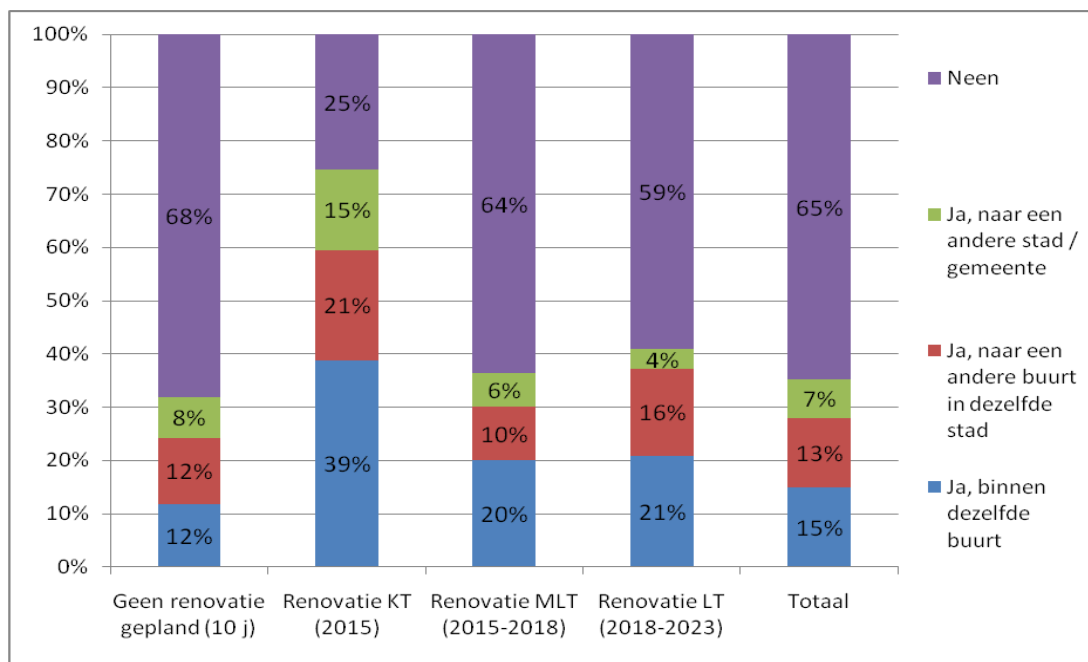
	Gn renovatie gepland (10j)		Renovatie KT (2015)		Renovatie MLT (2015-2018)		Renovatie LT (2018-2023)		Verkoop gepland		Totaal
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
bouwjaar <= 10 jaar, zonder renovatie	39	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	39
bouwjaar > 10 jaar, zonder renovatie	572	57%	50	5%	177	18%	194	19%	6	1%	999
bouwjaar > 10 jaar, renovatie <= 10 jaar	268	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	268
bouwjaar > 10 jaar, renovatie > 10 jaar	150	93%	0	0%	0	0%	11	7%	0	0%	161
<b>Totaal</b>	<b>1.028</b>	<b>70%</b>	<b>50</b>	<b>3%</b>	<b>177</b>	<b>12%</b>	<b>205</b>	<b>14%</b>	<b>6</b>	<b>0%</b>	<b>1.467</b>

Grafiek 16: Verdeling van de respondenten naar de planning en de status van hun woning



In volgende grafiek laten we de categorie ‘verkoop gepland’ buiten beschouwing aangezien de aantallen voor deze categorie erg laag zijn (N=6). Wanneer we kijken naar de verdeling van de verhuisintentie naar de planning van de woning valt het op dat de meerderheid (68%) van de respondenten waar geen renovatie in de komende tien jaar is gepland aangeeft niet te willen verhuizen. Dit aandeel is eveneens groot bij de respondenten waarbij een renovatie is gepland op middellange en lange termijn (respectievelijk 64% en 59%). Bij de respondenten waarvan de woning op korte termijn wordt gerenoveerd geeft 39% aan te willen verhuizen binnen dezelfde buurt dit is beduidend hoger in vergelijking met de andere respondentengroepen. Eveneens is de groep die hier aangeeft te willen verhuizen naar een andere stad of gemeente beduidend groter (15%) in vergelijking met de anderen. Zowel bij de respondenten waar op korte als op lange termijn renovatieplannen zijn, geven met een groter aandeel (respectievelijk 21% en 16%) dan de anderen aan te willen verhuizen naar een andere buurt in de stad. Dit lijkt ons evident aangezien deze bewoners vaak weten dat er een renovatie gaat gebeuren en dus genoodzaakt zijn te verhuizen. De verschillen gevonden in verhuisintentie naar de planning van de woonst, buiten de respondenten die weten dat ze moeten verhuizen, zijn niet uitgesproken aanwezig.

Grafiek 17: Verdeling van de verhuisintentie naar planning van de woning



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

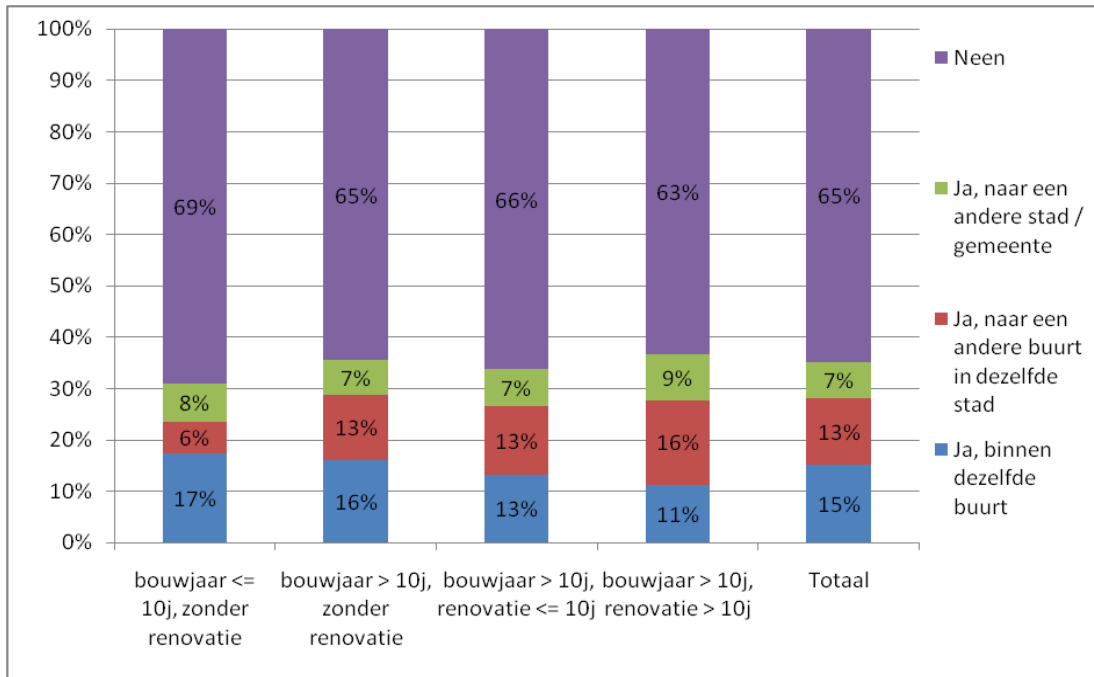
De volgende grafiek geeft aan dat er weinig verschillen zijn op te merken in de verhuisintentie verdeeld naar de status van de woning. De gevonden verschillen zijn dan ook niet statistisch significant. De meerderheid van de respondenten geeft ongeacht de status van hun gebouw aan niet te willen verhuizen.

Naast kijken naar de verhuisintentie volgens de status van de woning, kunnen we ook kijken naar de proportionele anciënniteit van de huurder. We zien hierbij dat de respondenten met minder proportionele anciënniteit logischerwijze sterker vertegenwoordigd (47%) zijn in de recente woningen in vergelijking met de andere respondenten. De respondenten met meer dan dertig

## Klantentevredenheidsbevraging Woonhaven

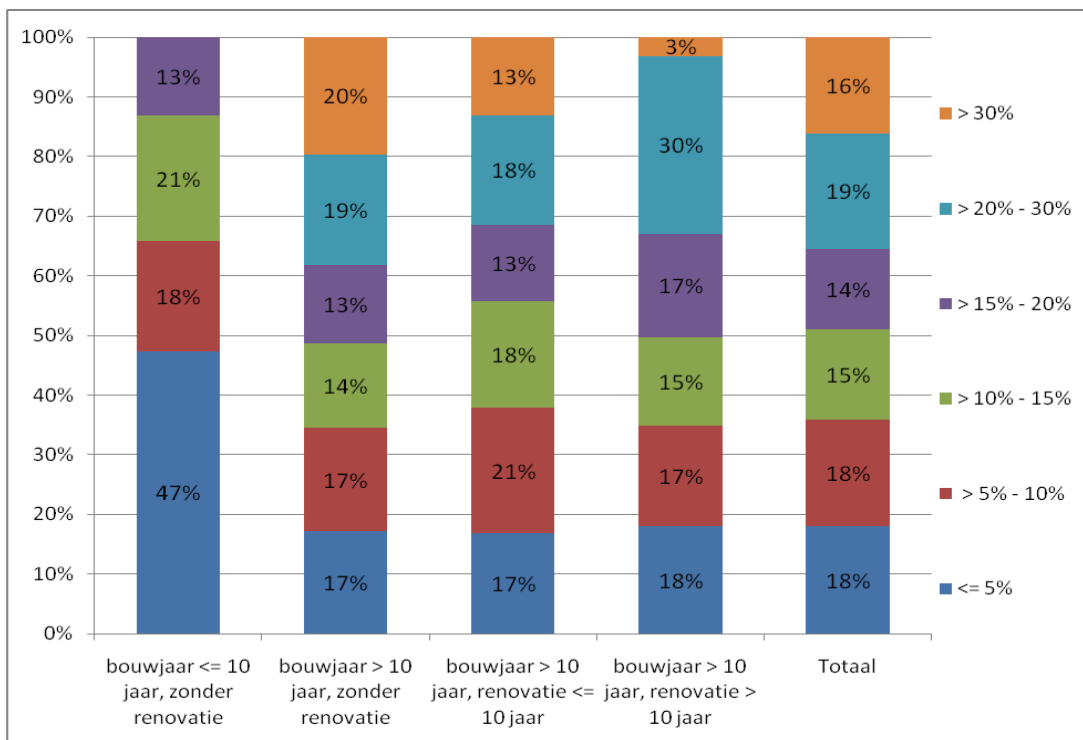
percent proportionele anciënniteit bij Woonhaven bevinden zich in vergelijking met de andere huurders meer in de oude woningen zonder renovatie (20%), en deze met tussen in de categorie >20-30% bevinden zich meer (30%) in de categorie in de oudere woning met een renovatie ouder dan tien jaar.

Grafiek 18: Verdeling van de verhuisintentie naar de status van de woning



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,63$ )

Grafiek 19: Verdeling van de proportionele anciënniteit van de huurder volgens status van de woning



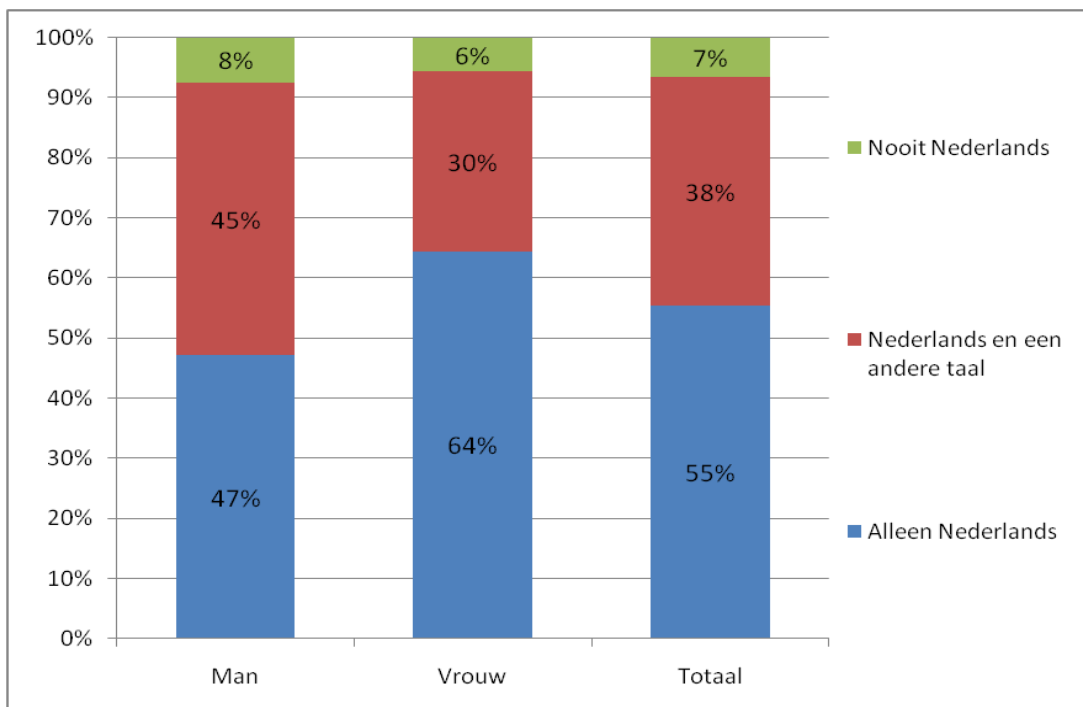
\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,63$ )

### 3.1.2. Taal thuis gesproken

In de survey zijn de respondenten ook bevraagd naar welke taal ze thuis hoofdzakelijk spreken. Dit is geen onbelangrijk profielgegeven voor Woonhaven. Eén van de zes voorwaarden bij Woonhaven om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning is het spreken, of willen leren spreken van het Nederlands. Daarom hieronder een uiteenzetting van het profiel van de huurder aan de hand van dit kenmerk.

De meerderheid (55%) van de respondenten spreekt thuis alleen Nederlands. We zien dat dit aandeel bij de vrouwen hoger ligt (64%) dan bij de mannen (47%). Meer dan een derde (38%) van de respondenten geeft aan thuis Nederlands en een andere taal te spreken. Hier zijn de mannen sterker vertegenwoordigd (45%) dan de vrouwen (30%). Nog geen tiende (7%) van de respondenten geeft aan nooit Nederlands te spreken thuis.

Grafiek 20: Verdeling taal thuis gesproken

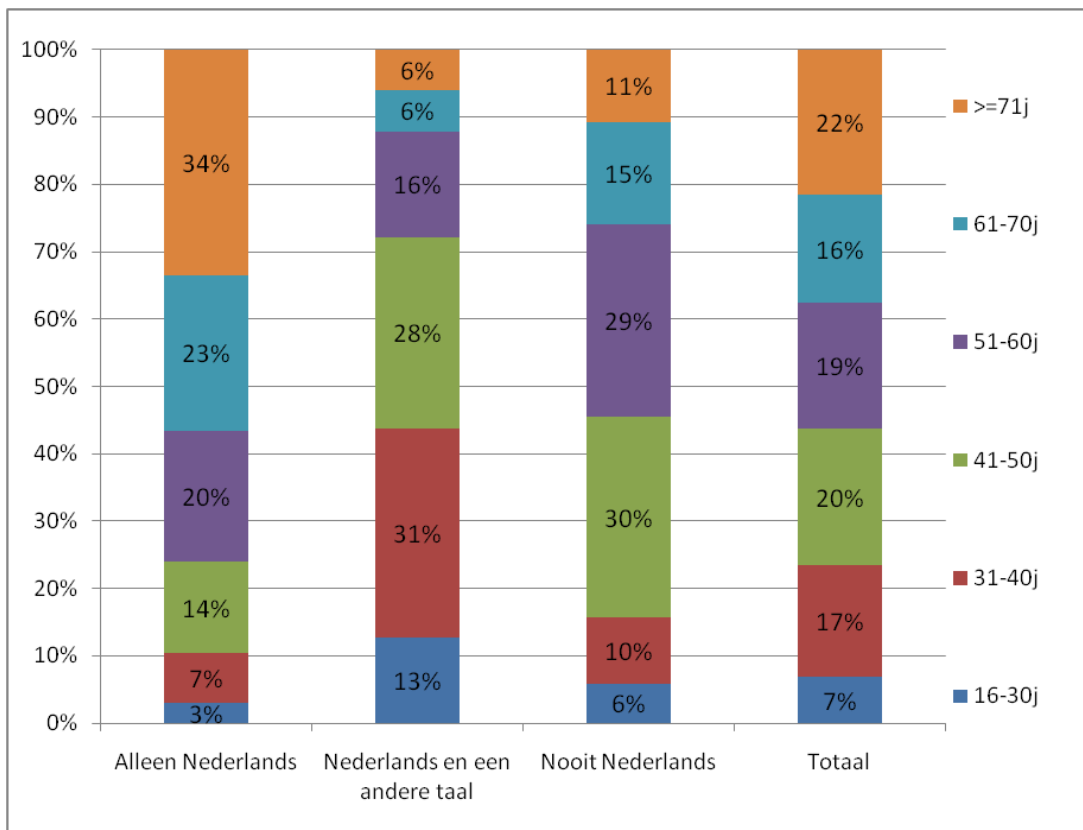


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

De respondenten die thuis alleen Nederlands spreken zijn ouder in vergelijking met de totale groep respondenten. De meerderheid (57%) is 61 jaar of ouder. Bij de respondenten die Nederlands en een andere taal spreken zien we dat deze beduidend jonger zijn. Meer dan twee vijfde (44%) is tussen de 16 en 41 jaar oud. Dit is voornamelijk te verklaren door de jonge groep vrouwen (16-30j), die sterker vertegenwoordigd zijn dan de mannen. Respondenten die aangeven thuis nooit Nederlands te spreken zijn in vergelijking tot de totale groep respondenten sterker vertegenwoordigd in de twee middelste leeftijdscategorieën (59%). De jonge respondenten (16-30j) die nooit Nederlands spreken zijn vertegenwoordigd met 6%. Het gaat hier enkel over mannen.



Grafiek 21: Verdeling taal thuis gesproken naar leeftijd

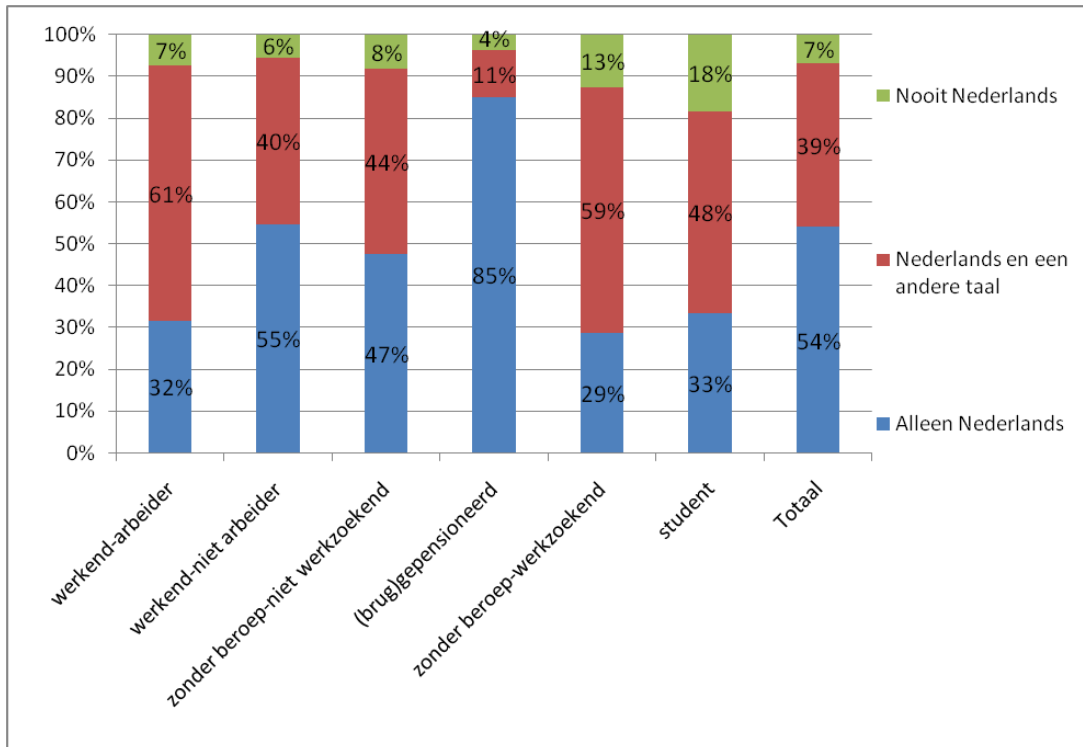


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

In vergelijking tot de totale groep van respondenten zien wij dat bij de (brug)gepensioneerde de respondenten die enkel Nederlands spreken het sterkst vertegenwoordigd zijn (85%). De respondenten die werken op basis van een arbeiderstatuut, zijn met 61% tweetalig en met 32% enkel Nederlands spreken. Het aandeel, dat nooit Nederlands spreken bij de werkzoekende (zonder beroep) ligt op 29% en deze die meerdere talen spreekt thuis ligt op 59%.

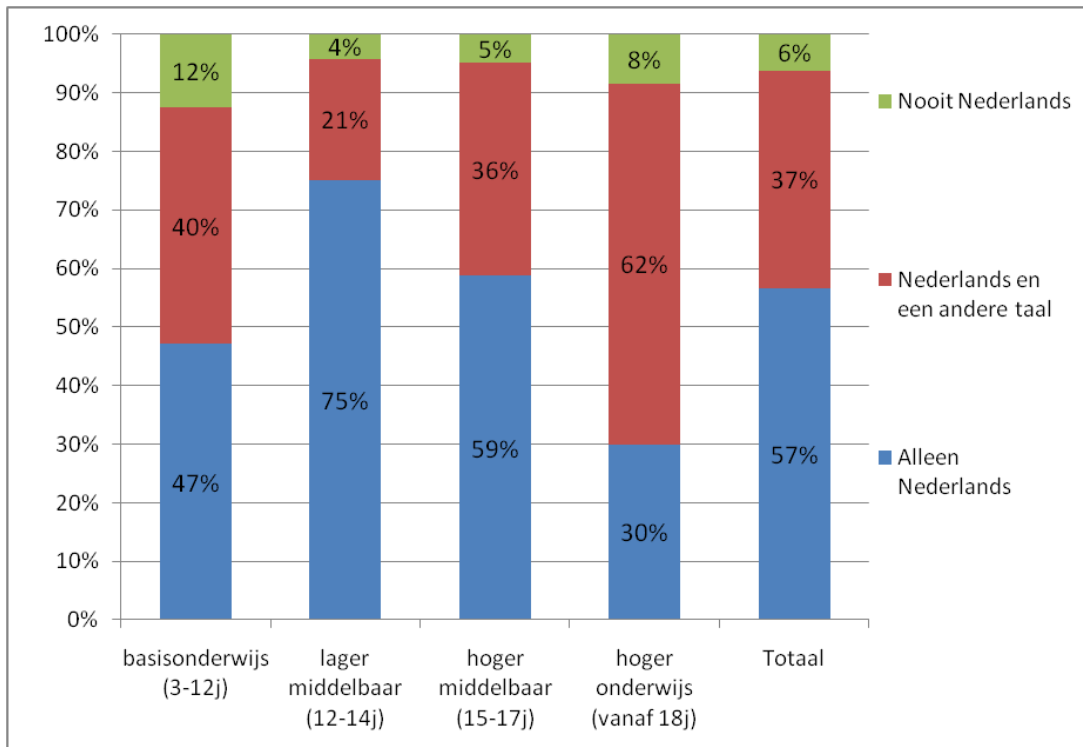
Wanneer we kijken naar de verdeling volgens opleidingsniveau zien wij dat de respondenten met een diploma lager middelbaar bijna met grote meerderheid (75%) enkel Nederlands spreken thuis in vergelijking met de andere respondenten. Dit kan deels verklaard worden door het gegeven dat in deze categorie vooral mensen van oudere leeftijd aanwezig zijn en dus vaker enkel een diploma lagere of secundaire school hebben behaald. De respondenten die een diploma hoger onderwijs hebben, zijn voornamelijk personen die zowel Nederlands als een andere taal thuis spreken (62%). Dit kan deels verklaard worden door het gegeven dat deze respondenten vaak koppels of alleenstaanden zijn met kinderen, die onder de leerplicht vallen en dus in het Nederlands onderwijs volgen. Van de respondenten die thuis nooit Nederlands spreken is er, in vergelijking met de andere respondenten, een groter aandeel dat een diploma basisonderwijs heeft (12%). Ondanks dit grotere aandeel zijn ze ook met 8% vertegenwoordigd bij de respondenten met een opleiding in het hoger onderwijs.

Grafiek 22: Verdeling taal thuis gesproken naar beroepsstatus



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

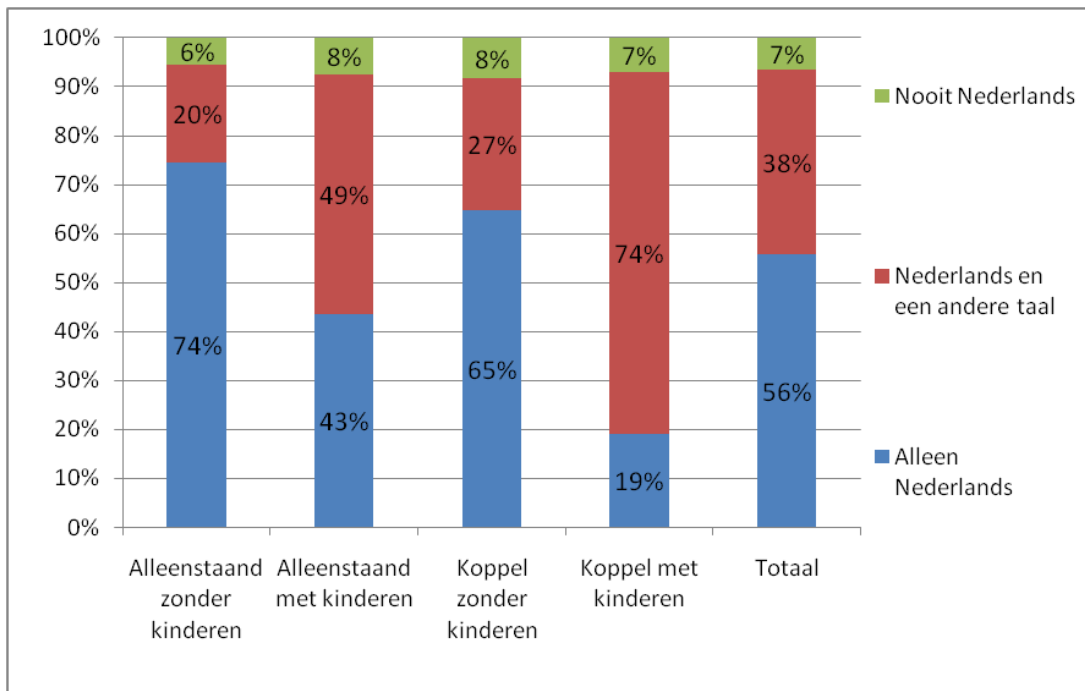
Grafiek 23: Verdeling naar opleidingsniveau



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

De twee groepen respondenten die het grootste verschil vertonen met de totale groep respondenten zijn de alleenstaanden zonder kinderen en de koppels met kinderen. Bij alleenstaanden zonder kinderen zien wij dat maar liefst 74% enkel Nederlands spreekt thuis. Bij de koppels met kinderen is de meerderheid (74%) twee- of meertalig. Bij de koppels zonder kinderen zien we dat 65% enkel Nederlands spreekt. De respondenten die thuis nooit Nederlands spreken volgt de verdeling van de totale groep.

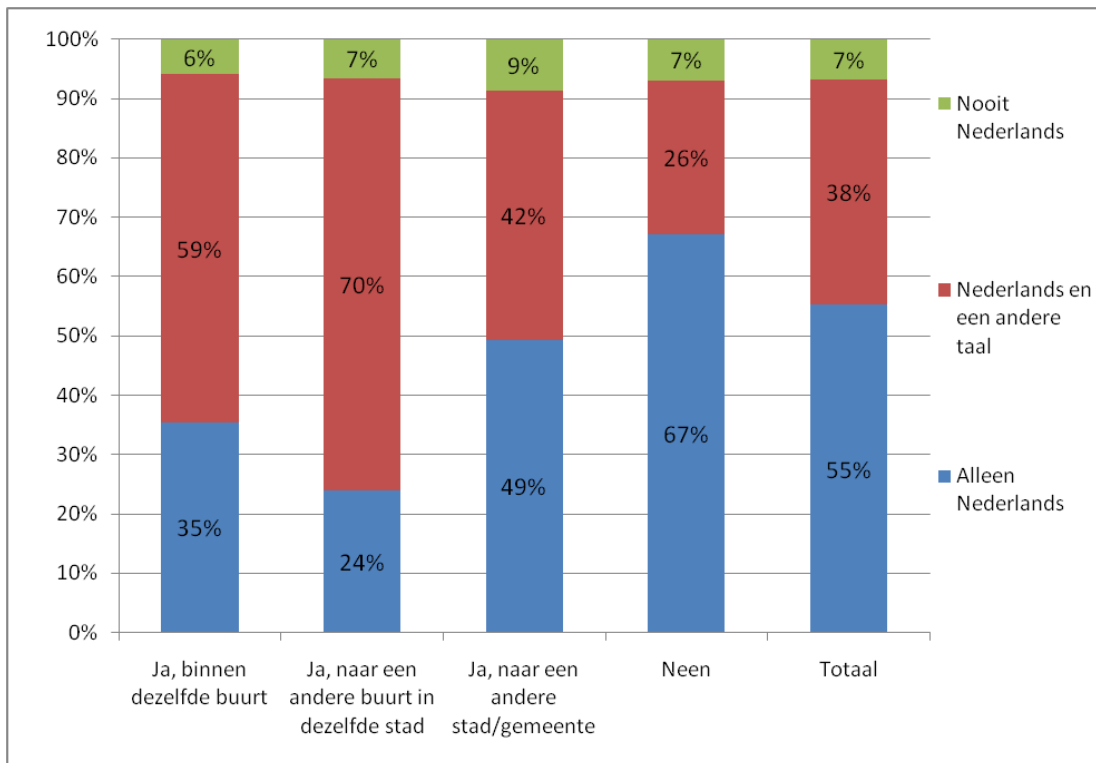
Grafiek 24: Verdeling naar gezinssituatie



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Een duidelijk verschil dat naar voor komt vanuit onderstaande grafiek is dat de twee- of meertalige respondenten een grotere verhuisingintentie binnen de stad en hun buurt dan de andere twee respondentengroepen. Het aandeel, dat thuis enkel Nederlands spreekt, is het grootst bij degene die geen verhuisingintentie hebben (67%). We moeten hier rekening houden met het gegeven dat de enkel Nederlandssprekende respondenten vaker ouder zijn. Dit is ook de groep die vaker aangeeft niet van plan te zijn te verhuizen.

Grafiek 25: Verdeling naar verhuisintentie



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

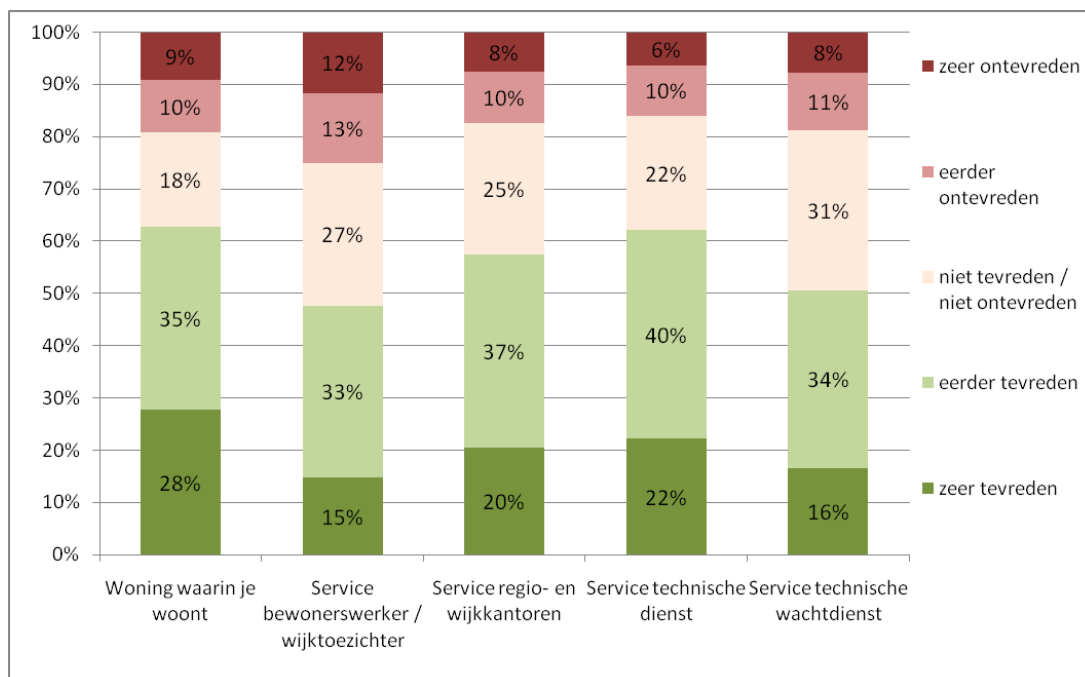
## 4. Algemene Tevredenheid

### 4.1. Schaal 'Algemene tevredenheid'

Hieronder bespreken we de 'algemene tevredenheid' aan de hand van de gemiddelde schaalscore op vraag vijf in de vragenlijst.

De items van vraag vijf peilen naar de algemene tevredenheid over de woning waarin de respondent woont, de service van de bewonerswerker, de service in de regio- en wijkkantoren en de service van de technische dienst tijdens en na de werkuren. Over de vijf items heen zien wij dat de helft tot 60% van de respondenten aangeeft zeer tot eerder tevreden te zijn. Het grootste aandeel tevreden respondenten vinden wij terug bij de vragen of ze tevreden zijn over hun huidige woning (63%) en over de service van de technische dienst tijdens de werkuren (62%). Het grootste aandeel zeer tot eerder ontevreden respondenten vinden we terug bij de vraag die peilt naar de tevredenheid van de bewonerswerker/wijktoezichter (25%).

Grafiek 26: Verdeling van de respondenten per item van de schaal 'algemene tevredenheid'



Aan de hand van een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyse gaan we na of de variabelen een achterliggende component meten en intern consistent zijn. Hieruit komt naar voor dat de deze vijf bovenstaande vragen onderling sterk een achterliggende component meten en intern consistent zijn. Op basis hiervan bekijken we deze items dan ook in de vorm van een schaalscore.

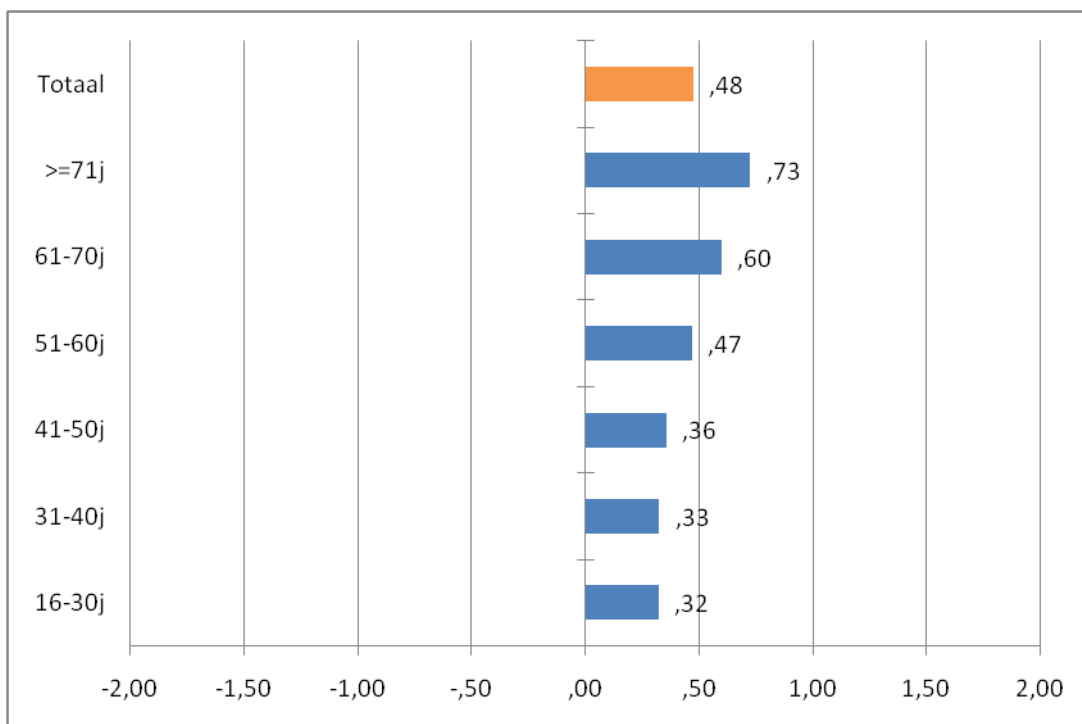
Om tot de schaalscore te komen, berekenen we voor de respondent een gemiddelde score. Hierbij moet de respondent alle items van de schaal beantwoord hebben, zo niet wordt er geen score berekend. Om dit visueel weer te geven zetten we de scores uit van -2 tot +2. Als we kijken naar de gemiddelde schaalscore van de respondenten zien we dat deze ligt op +0,48. Dit is neutraal positief.

#### 4.1.1. Geslacht en leeftijd

Wanneer we het verschil in de gemiddelde schaalscore tussen man en vrouw bekijken bij de respondenten, merken we geen statistisch significant verband op. Voor de mannen ligt het gemiddelde op +0,49 en voor vrouwen op +0,46.

Wanneer we kijken naar de verschillen in leeftijd merken we wel statistisch significante verschillen op. In onderstaande tabel zien we dat naarmate de respondent ouder is, de gemiddelde schaalscore hoger ligt. De groep jongste respondenten zijn minder neutraal positief (+0,32) dan de oudste respondentengroep (+0,73).

Grafiek 27: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar leeftijd

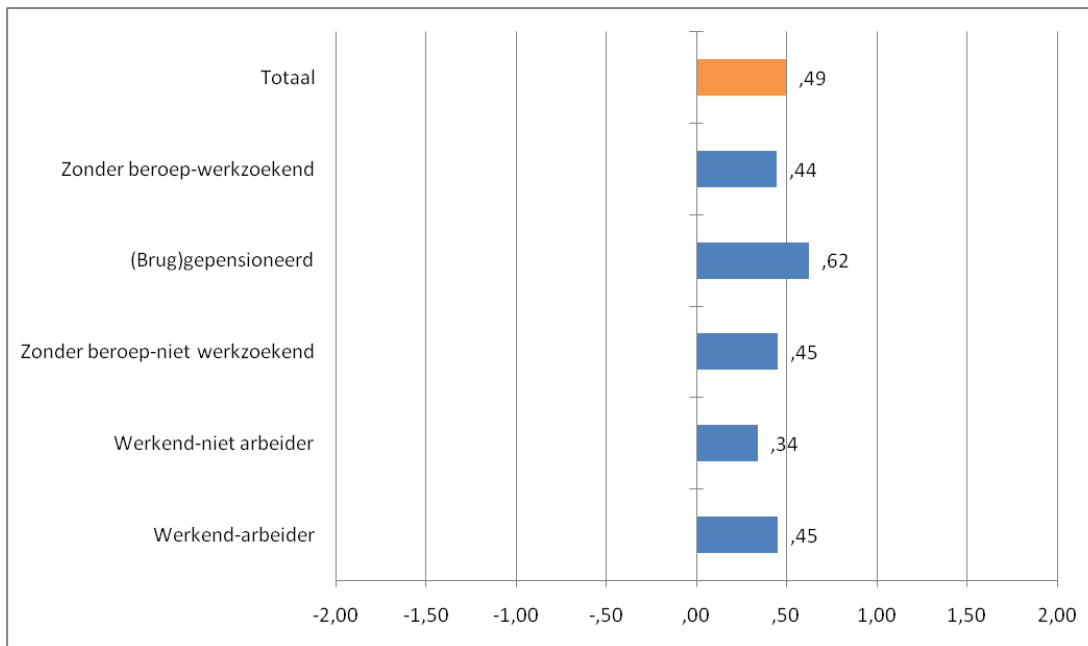


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

#### 4.1.2. Beroepsstatus, opleidingsniveau en taal thuis gesproken

Wanneer we de gemiddelde schaalscore voor tevredenheid bekijken volgens de verdeling van beroepsstatus, zien we duidelijke verschillen. De respondenten die werkend zijn in een ander statuut dan dat van arbeider hebben een lagere score (+0,34) op deze schaal in vergelijking met de totale respondentengroep. De (brug)gepensioneerde respondenten zijn hebben een hogere score (+0,62) op deze dan de totale respondentengroep. We merken hierbij op dat deze beroepsstatus erg leeftijdsgebonden is en dus we kunnen ons afvragen of hier nu het leeftijdseffect of de beroepsstatus speelt.

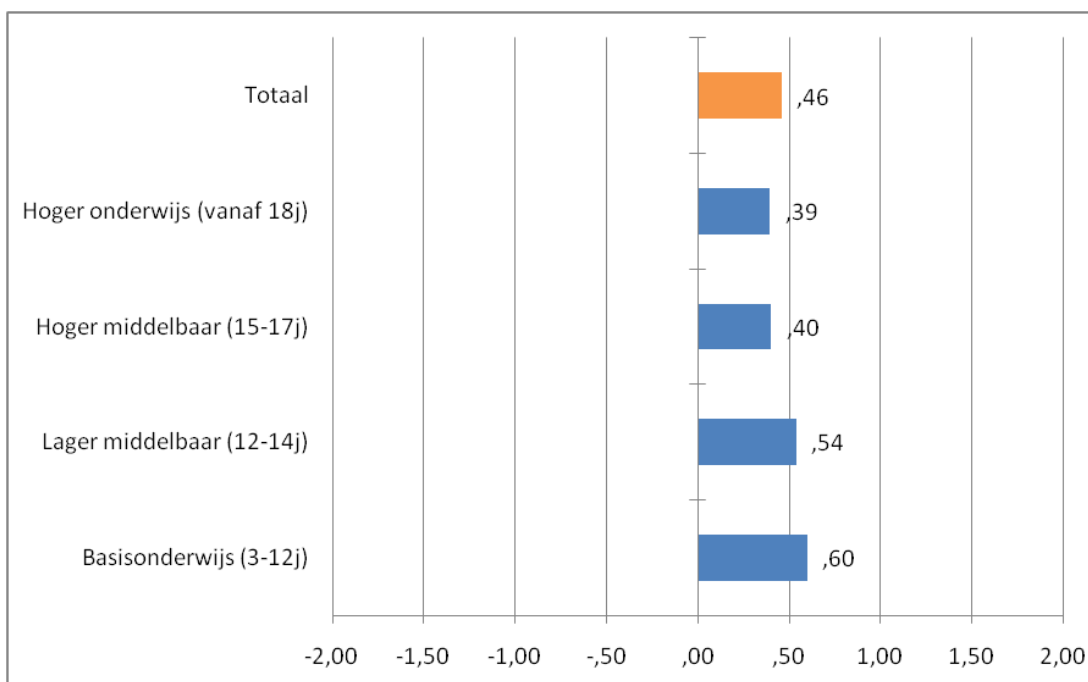
Grafiek 28: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar beroepsstatus



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

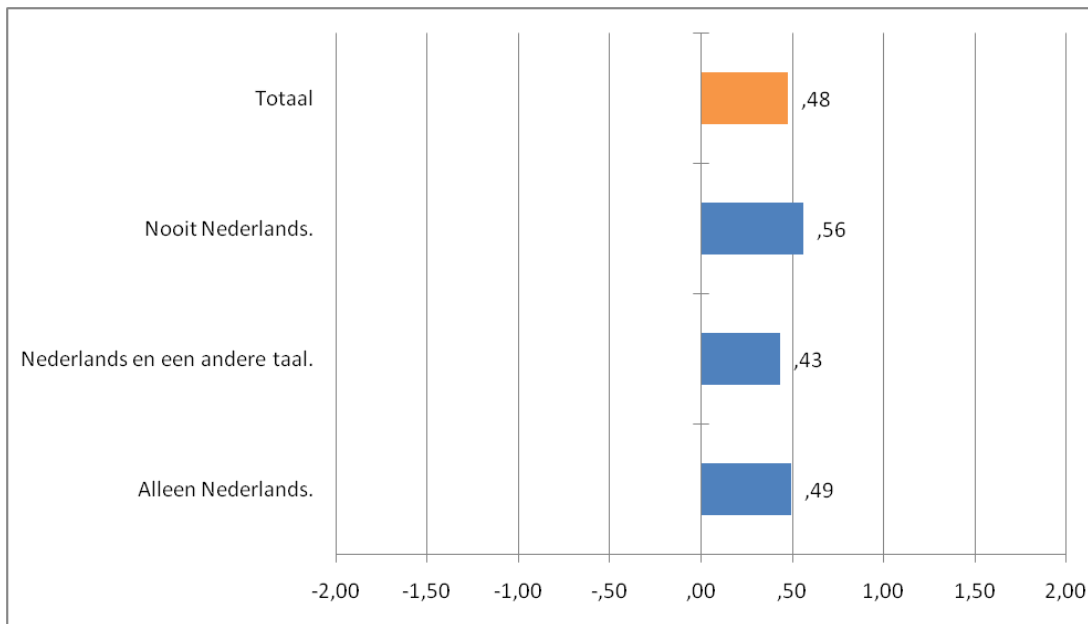
Wanneer we kijken naar het hoogste opleidingsniveau van de respondenten zien we dat naarmate het opleidingsniveau toeneemt de gemiddelde schaalscore afneemt. We moeten hierbij opmerken dat het hier niet gaat om statistisch significante verschillen in de verdeling. Eveneens voor de verdeling van de gemiddelde schaalscore naar 'taal thuis gesproken' is er geen statistisch significant verschil bevonden.

Grafiek 29: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar opleidingsniveau



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,06$ )

Grafiek 30: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar taal thuis gesproken

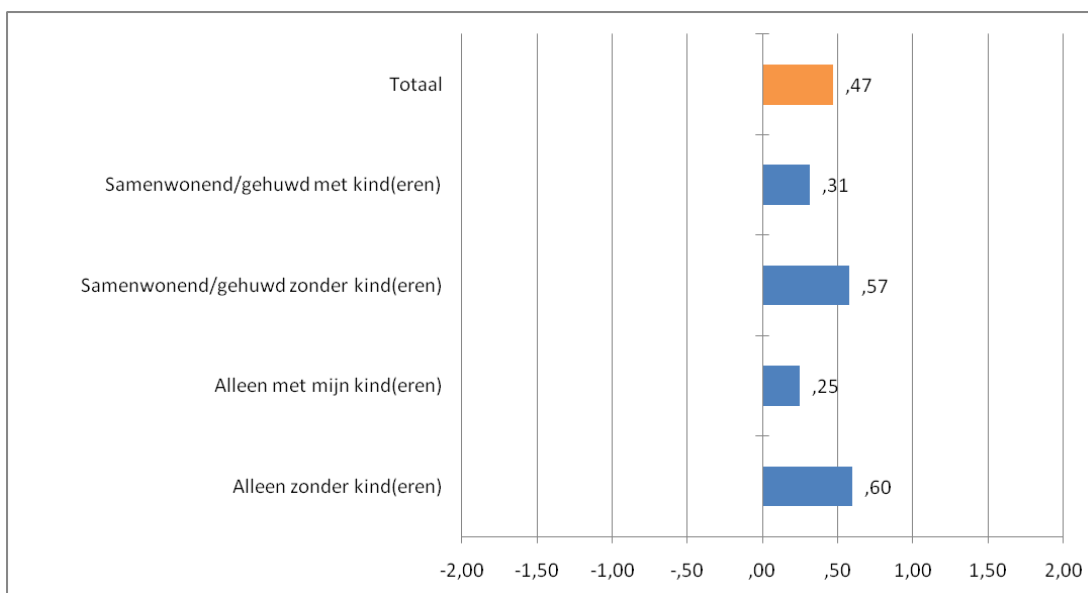


\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,38$ )

#### 4.1.3. Gezinsamenstelling

In dit deel kijken naar de gezinssituatie van de respondenten. Wat hierbij opvalt, is dat de alleenstaanden en koppels zonder kinderen duidelijk meer positief/neutral scoren op hun algemene tevredenheid (respectievelijk +0,60 en +0,57) dan de alleenstaanden en koppels met kinderen (respectievelijk +0,25 en +0,31).

Grafiek 31: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar gezinssituatie<sup>5</sup>



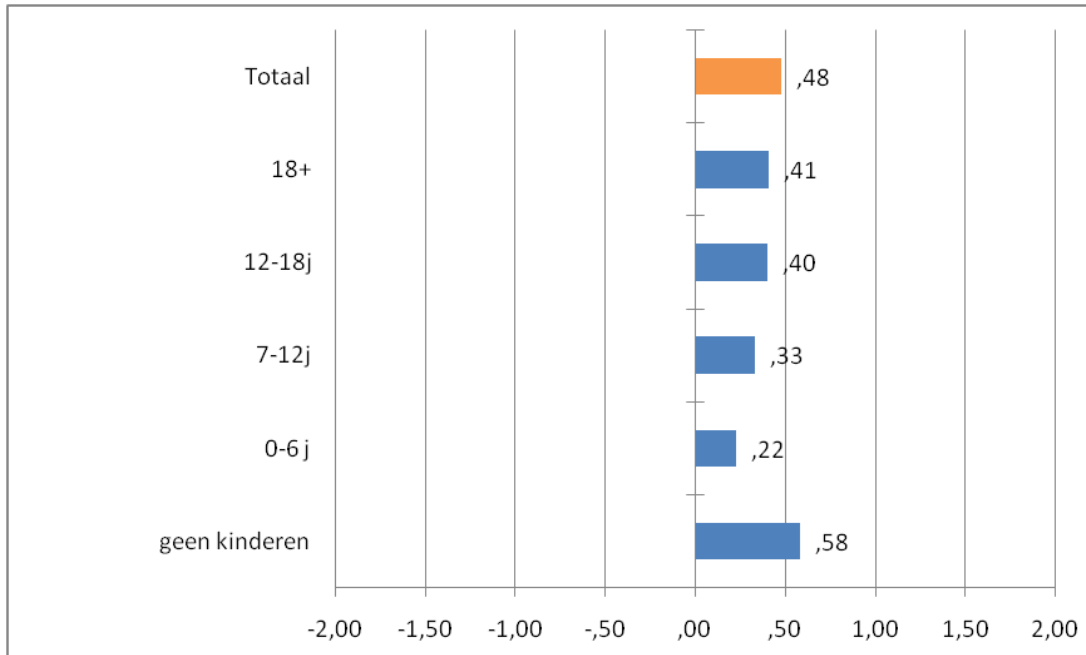
\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

<sup>5</sup> De respondenten die aangeven bij hun (groot)ouders te wonen worden vanaf hier buiten beschouwing gelaten aangezien in de analyse ( $N < 5$ ).



Het is dan ook interessant een meer diepgaande kijk te nemen op de koppels naargelang de leeftijd van hun jongste kind. We zien daarbij dat wanneer de leeftijd van het jongste kind jonger is dan 12 jaar de score op de schaal 'algemene tevredenheid' lager ligt dan wanneer het jongste kind ouder is dan 12 jaar. Deze score ligt het meest neutraal positief (+0,58) wanneer de respondent geen kinderen heeft.

Grafiek 32: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar leeftijd van het jongste kind

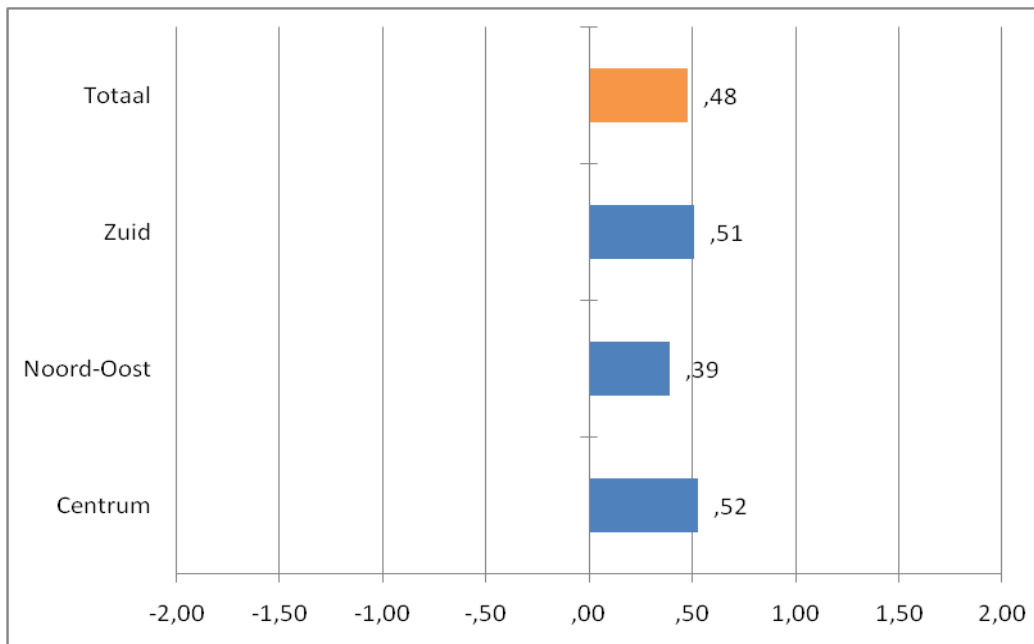


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

#### 4.1.4. Regio en zone waarin de respondent woont

Woonhaven hanteert drie regio's om hun huurwoningen te lokaliseren. Wanneer we kijken naar het verschil in de gemiddelde schaalscore 'algemene tevredenheid' volgens deze indeling merken we geen significante verschillen op.

Grafiek 33: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar regio (indeling Woonhaven)



Verskil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,08$ )

#### 4.1.5. Verhuisintentie, anciënniteit van de huurder planning en status van het gebouw/de woning

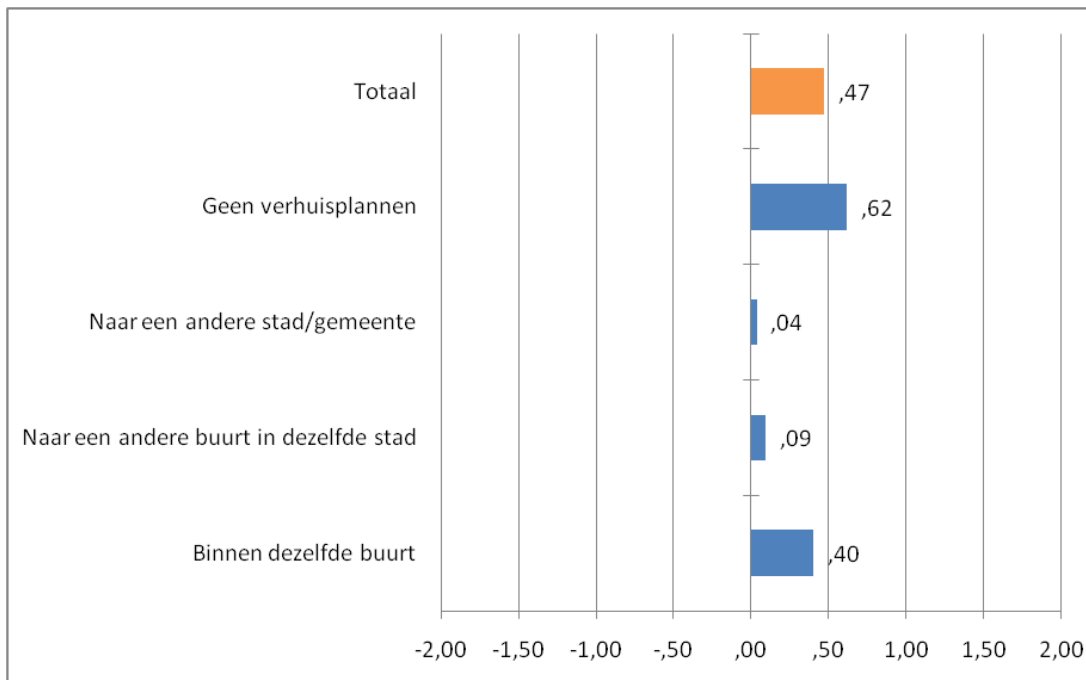
Hieronder wordt de verdeling van de gemiddelde schaalscore 'algemene tevredenheid' weergegeven volgens de verhuisintentie van de respondenten. De verdeling naar de verhuisintentie vertoont statistisch significante verschillen. De groep respondenten die aangeven te willen verhuizen naar een andere stad/gemeente zijn meer neutraal (+0,04) in vergelijking met de anderen, zo ook degene die willen verhuizen naar een andere buurt in deze stad (+0,09). Degene die de intentie hebben te verhuizen binnen dezelfde buurt zijn ongeveer even neutraal positief (+0,40) als de totale respondentengroep. Degene die gaan verhuisplannen binnen vijf jaar scoren net hoger in vergelijking met de anderen (+0,62).

We zien dat er geen significant verschil is in tevredenheid van de respondenten naargelang hun anciënniteit als huurder bij Woonhaven.

Wanneer we kijken naar de algemene tevredenheid van de respondenten naargelang de planning van de woning valt er één verschil duidelijk op. De respondenten waarbij op korte termijn (binnen dit en drie jaar) een renovatie van het gebouw/de woning staat gepland, scoren lager op de schaal 'algemene tevredenheid' in vergelijking met alle andere respondentengroepen. De gevonden verschillen in deze verdeling zijn statistisch significant.

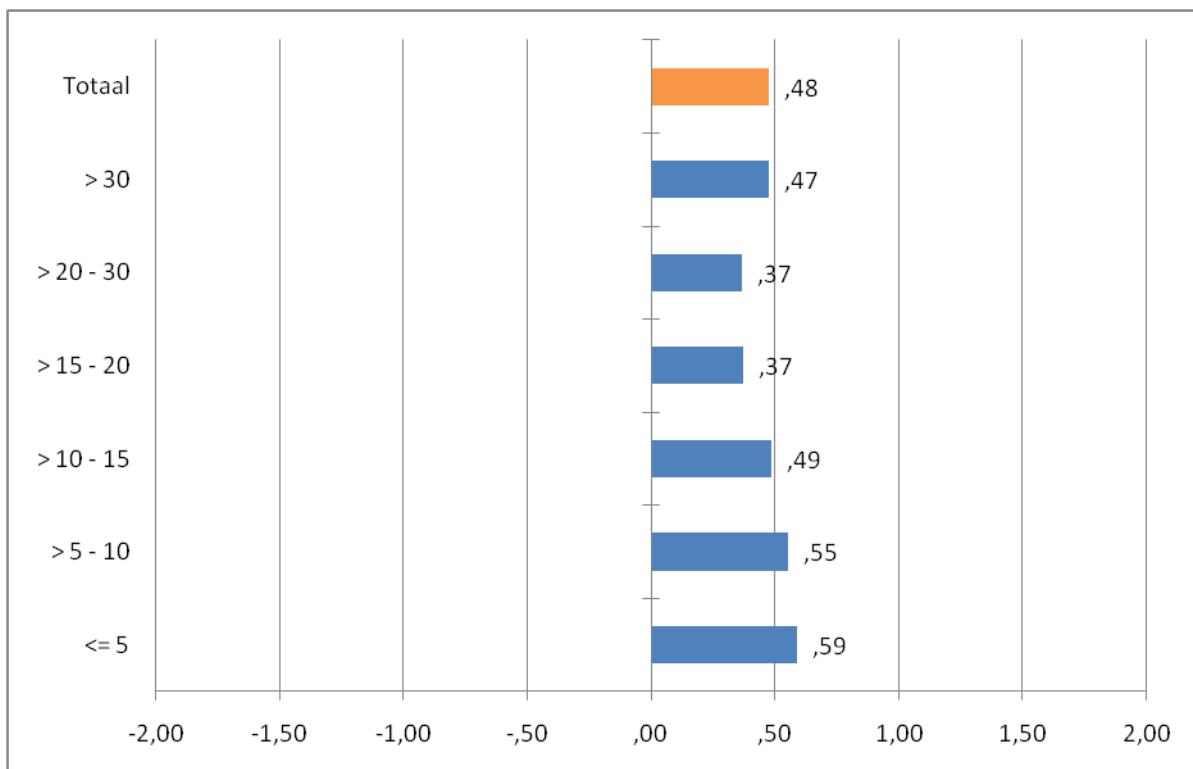
De verdeling van de status van de woning en de anciënniteit van de huurder vertonen geen statistisch significante verschillen in algemene tevredenheid.

Grafiek 34: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar verhuisintentie binnen de vijf jaar



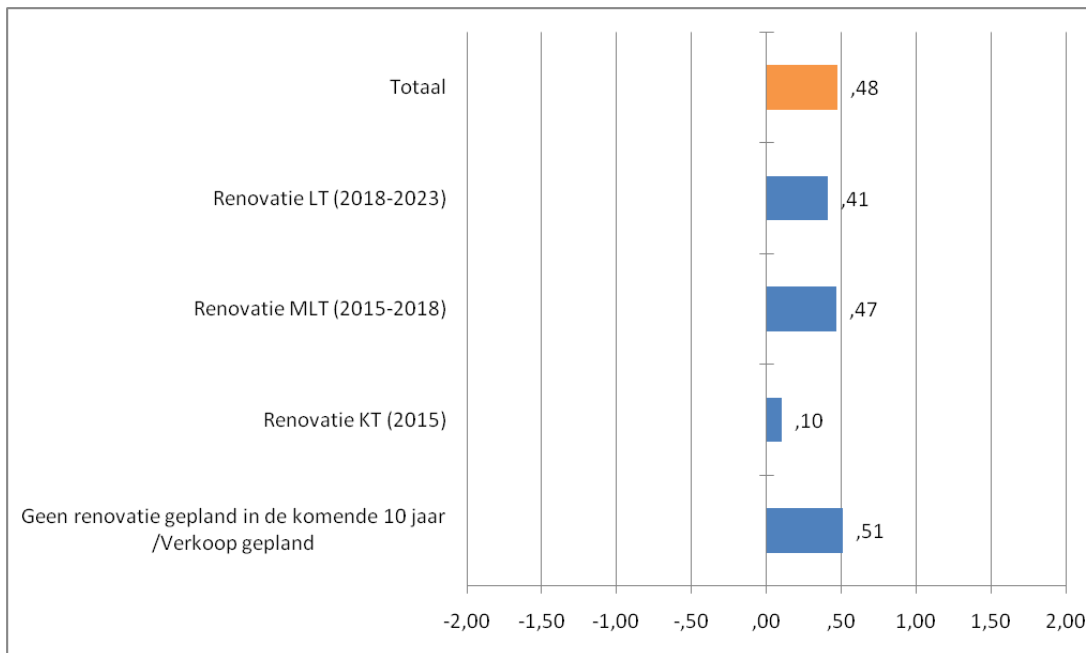
\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 35: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar proportionele anciënniteit van de huurder



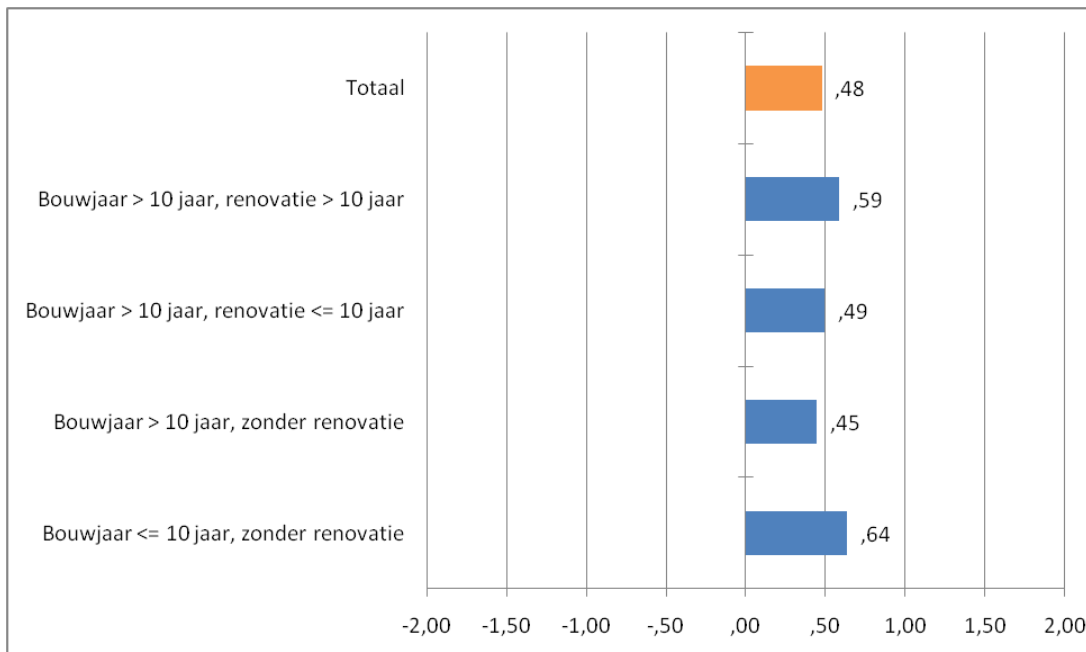
\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,07$ )

Grafiek 36: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar planning woning



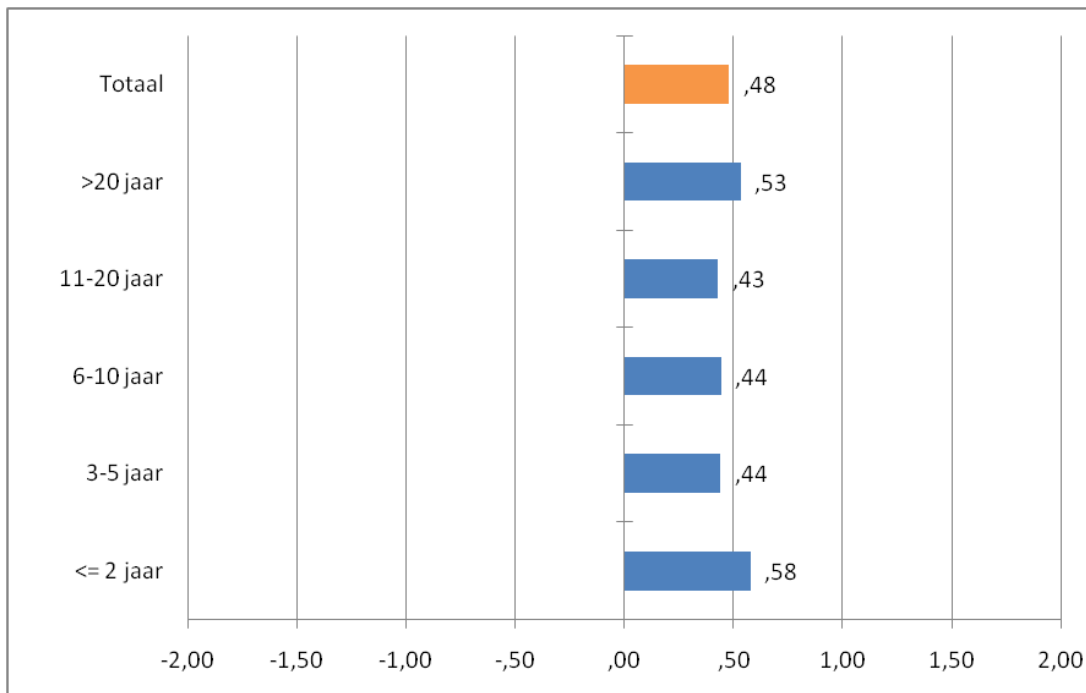
\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 37: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar status van woning



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,28$ )

Grafiek 38: Gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar anciënniteit huurder



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,29$ )

#### 4.1.6. Regressie – analyse 'Algemene tevredenheid'

Hieronder bekijken we bovenstaande profielkenmerken van de respondenten in een model om zo het effect van deze kenmerken, onder controle voor elkaar, op de algemene tevredenheid na te gaan. We doen dit aan de hand van een General Linear Model (GLM), waarbinnen de analysetechniek van de zogenaamde UNIANOVA gebruikt wordt. Deze variatieanalyse gebruiken we omdat we trachten na te gaan of de gemiddelde score van de schaal 'Algemene tevredenheid' verschilt voor verschillende onafhankelijke variabelen, onder controle voor elkaar.

Op basis van de bovenstaande resultaten werd geopteerd om onderstaande variabelen in het model op te nemen. We lezen in onderstaande tabel dat onder controle voor de variabelen opgenomen in het model, leeftijd, de taal thuis gesproken en verhuisintentie een significant verband vertonen met de algemene tevredenheid. Deze worden dan ook weergegeven in de grafiek eronder. De andere opgenomen variabelen (beroepsstatus, opleidingsniveau, gezinssituatie en planning van de woning) vertonen geen significant verband met de algemene tevredenheid.

Onderstaande grafiek toont aan dat het verschil in de algemene tevredenheid naar leeftijd zoals hierboven geïllustreerd (zie 4.1.1), wordt bevestigd. Hoewel de algemene tevredenheid over de verschillende categorieën is afgenomen, zien wij dat het verschil tussen de jongste en de oudste leeftijdscategorieën groter is. Het verschil in de gemiddelde schaalscore 'Algemene tevredenheid' naar taal thuis gesproken is veranderd. We zien dat onder controle voor alle variabelen in het model de middencategorie meer tevreden is dan de andere twee categorieën en dat degene die enkel Nederlands spreken het meest neutraal zijn. De 'algemene tevredenheid' naar verhuisintentie blijft hoger bij degene die aangeven geen verhuisintentie te hebben. Maar we zien wel dat onder controle

voor alle variabelen in het model dat de personen die naar een andere buurt (in dezelfde stad) willen verhuizen meer neutraal zijn en de personen die naar een andere stad/gemeente willen verhuizen meer tevreden zijn dan hierboven geïllustreerd (zie 4.1.5).

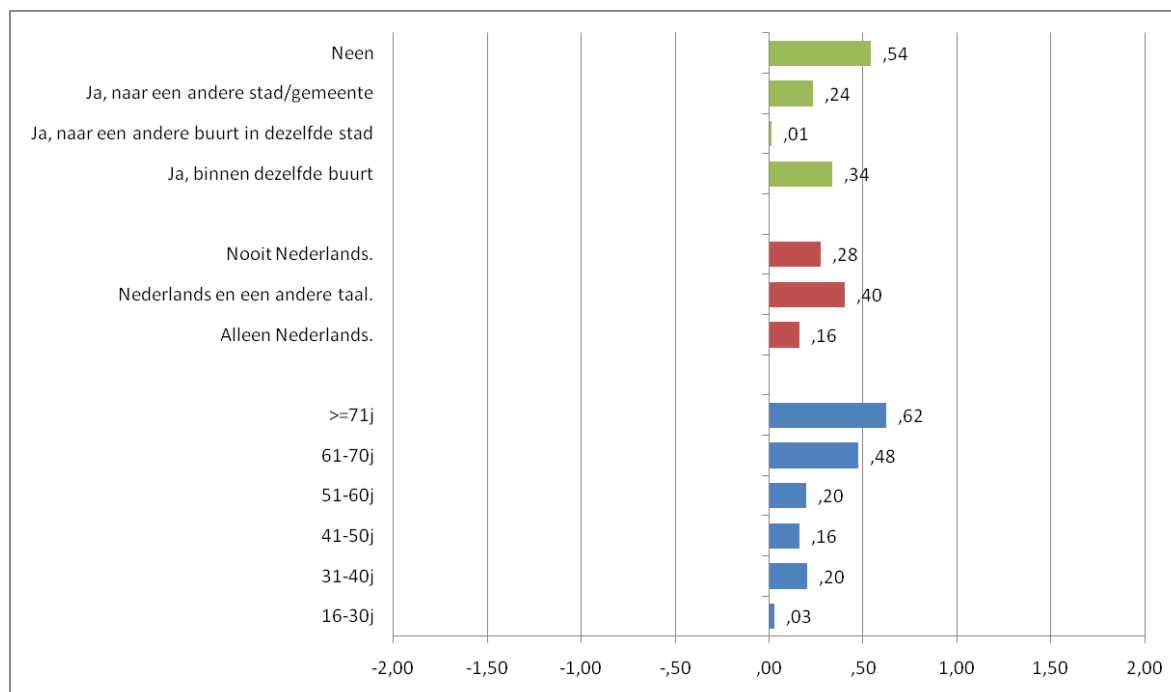
Tabel 9: Univariate Analysis of Variance op 'Algemene tevredenheid'

<b>'Algemene tevredenheid' Woonhaven</b>						
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	67,221 <sup>b</sup>	23	2,923	4,046	,000	,113
Intercept	11,877	1	11,877	16,444	,000	,022
<b>Leeftijd (categorieën)</b>	<b>8,338</b>	<b>5</b>	<b>1,668</b>	<b>2,309</b>	<b>,043</b>	<b>,015</b>
<b>Taal thuis gesproken</b>	<b>5,495</b>	<b>2</b>	<b>2,748</b>	<b>3,804</b>	<b>,023</b>	<b>,010</b>
Beroepsstatus	4,944	3	1,648	2,282	,078	,009
Opleidingsniveau	4,862	4	1,215	1,683	,152	,009
Gezinssituatie	4,182	3	1,394	1,930	,123	,008
<b>Verhuisintentie</b>	<b>20,154</b>	<b>3</b>	<b>6,718</b>	<b>9,300</b>	<b>,000</b>	<b>,037</b>
Planning woning	3,282	3	1,094	1,514	,209	,006
Error	530,180	734	,722			
Total	758,122	758				
Corrected Total	597,401	757				

\* Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

\* R Squared = ,113 (Adjusted R Squared = ,085)

Grafiek 39: Visuele voorstelling van de variabelen met significant verband met 'Algemene tevredenheid' in bovenstaand UNIANOVA-model



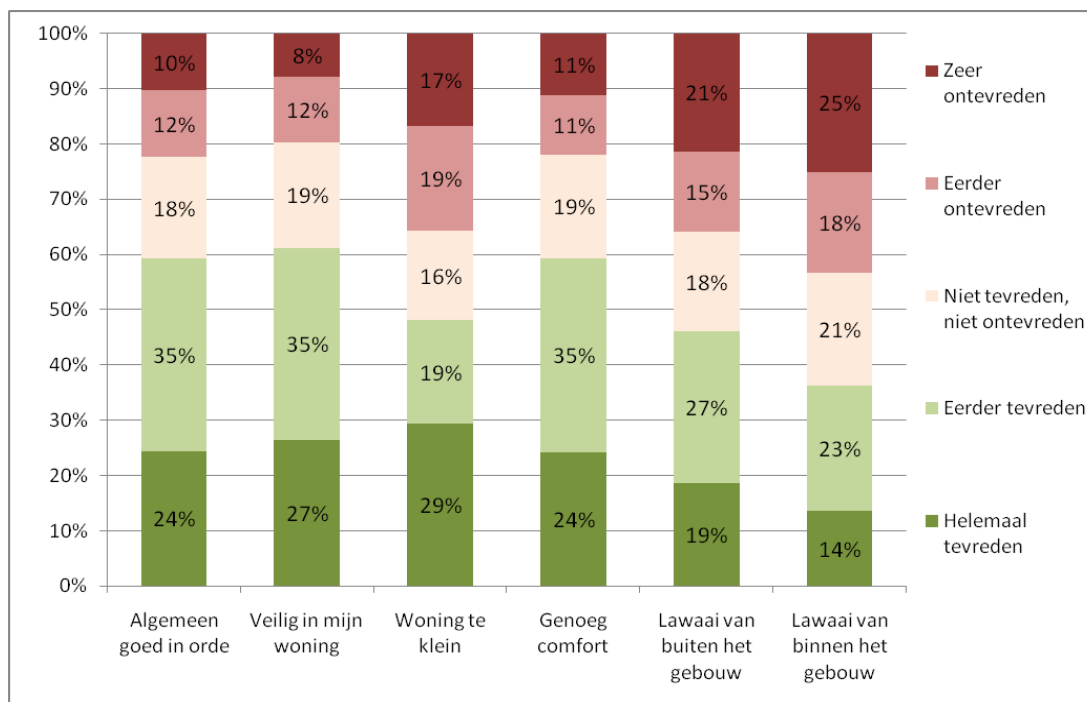
## 4.2. Tevredenheid over de algemene woonkenmerken

Hieronder bespreken we de tevredenheid met de woonkenmerken aan de hand van de gemiddelde schaalscore op vraag zes in de vragenlijst. De items van vraag zes peilen naar de tevredenheid over de kenmerken van de woonst van de respondent. De inhoud van deze vragen worden hieronder in de grafiek aangegeven. We zien dat voor de items omtrent ‘algemeen in orde’, ‘veilig voelen in mijn woning’ en ‘genoeg comfort’ ongeveer 60% van de respondenten helemaal tot eerder tevreden is. Voor de items ‘woning te klein’, ‘lawaai van binnen’ en ‘lawaai van buiten het gebouw’ ligt dit aandeel lager.

Aan de hand van een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyse gaan we na of de variabelen een achterliggende component meten en intern consistent zijn. Hieruit komt naar voor dat vijf van de zes bovenstaande vragen onderling sterk een achterliggende component meten en intern consistent zijn. Op basis hiervan bekijken we deze items dan ook in de vorm van een schaalscore. Enkel het item van ‘woning te klein’ correleert niet met de anderen tot één schaal. Inhoudelijk is dit aanneembaar aangezien dit item dan ook iets meet, dat losstaat van de andere items. Bijvoorbeeld het gegeven of een woning te klein is, hangt niet samen met het al dan niet beleven van een veiligheidsgevoel in eigen woonst. Dit item bespreken we dan ook telkens apart aan de hand van de gemiddelde schaalscore.

Om tot de schaalscore te komen, berekenen we net zoals hierboven voor elke respondent een gemiddelde score. Als we kijken naar de gemiddelde schaalscore ‘Tevredenheid woonkenmerken’ van de respondenten zien we dat deze ligt op +0,30. Dit is neutraal positief. De gemiddelde schaalscore voor ‘Grootte van woning’ is neutraal (+0,06).

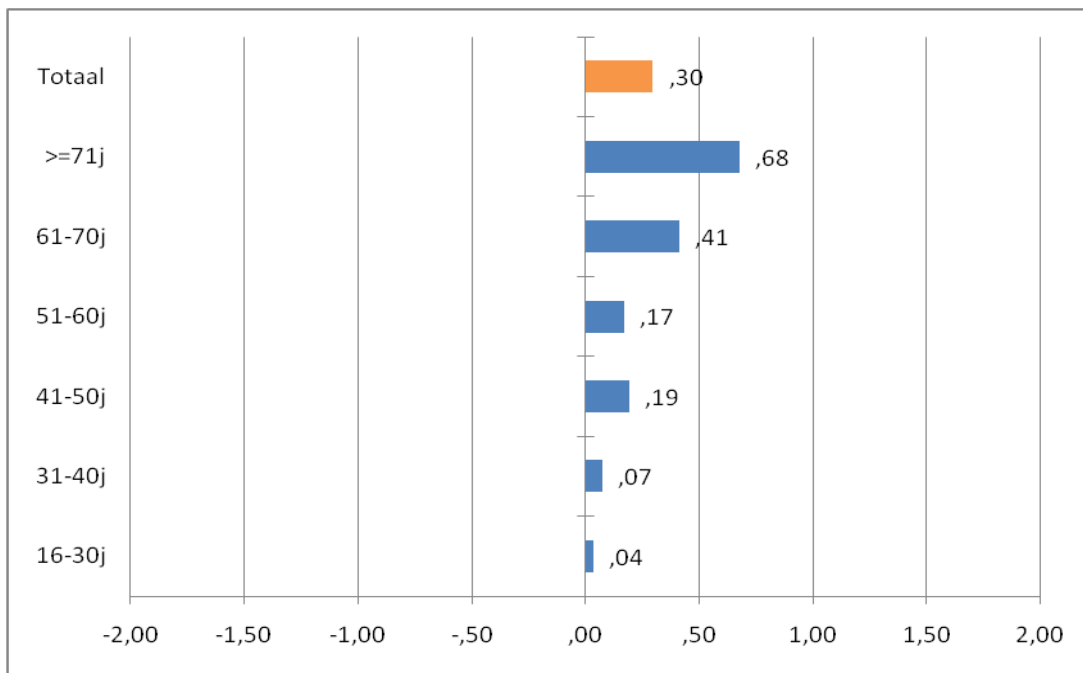
Grafiek 40: Verdeling respondenten items tevredenheid woonkenmerken



#### 4.2.1. Leeftijd en proportionele anciënniteit

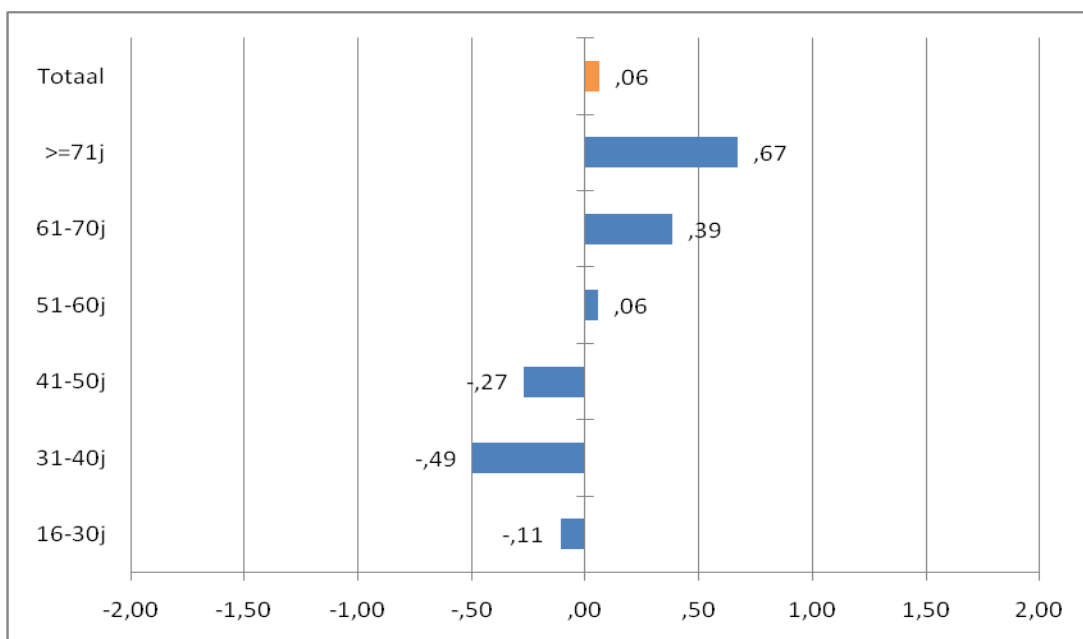
Wanneer we het verschil in de gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid woonkenmerken' voor de verschillende leeftijdscategorieën bekijken, merken we een statistisch significant verband op. We zien dat de tevredenheid evenredig toeneemt met het ouder zijn. Wanneer we naar de 'Tevredenheid grootte van woning' kijken, zien wij dat deze het meest negatief is voor de eerste leeftijdscategorie van 31-40jaar. Vanaf deze leeftijd neemt de tevredenheid toe tot +0,67 voor de oudste leeftijdsgroep.

Grafiek 41: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid woonkenmerken' naar leeftijd



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 42: Gemiddelde score 'Tevredenheid grootte van woning' naar leeftijd



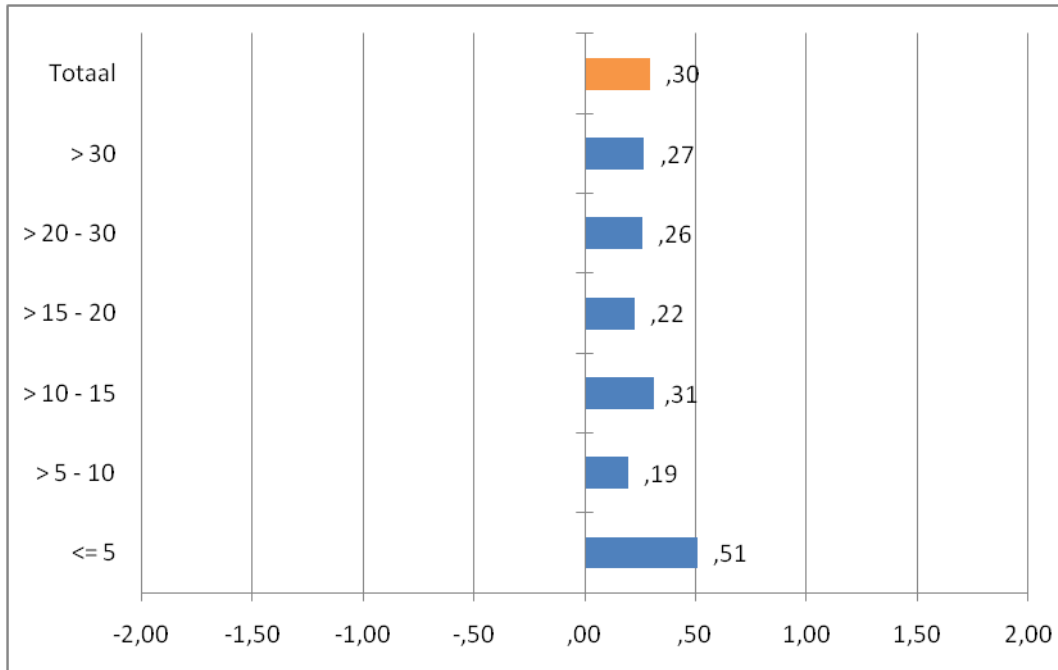
\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )



## Klantentevredenheidsbevraging Woonhaven

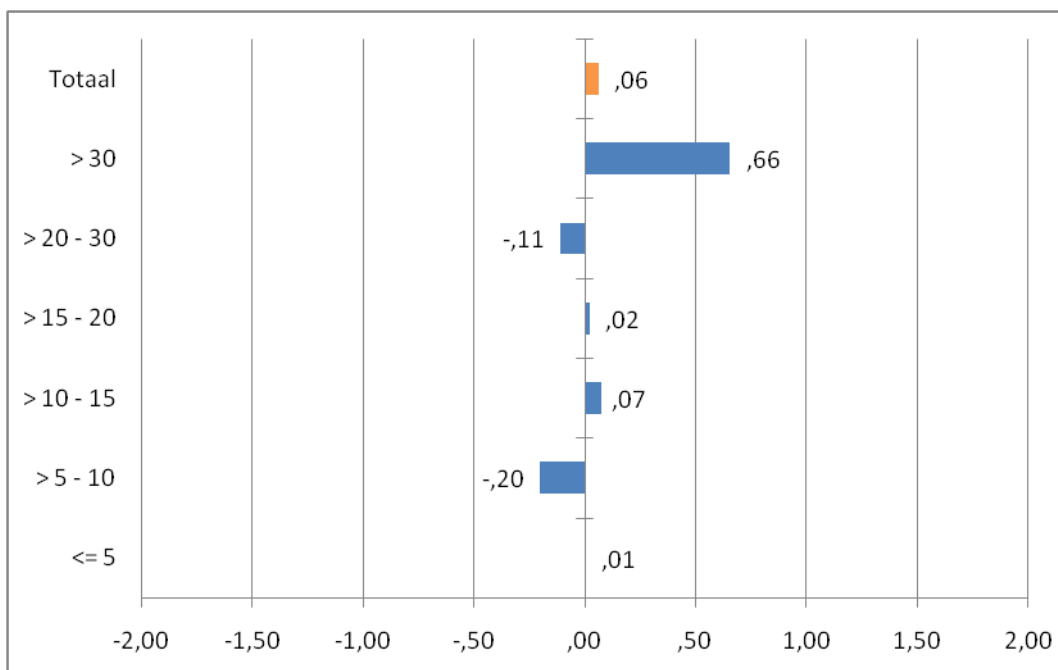
Als we kijken naar hoe deze gemiddelde scores zich verhouden ten opzichte van de proportionele anciënniteit van de huurder bij Woonhaven zien wij dat de groep die het minst aandeel van zijn/haar levensjaren bij Woonhaven huurt, meer tevreden is over de woonkenmerken in vergelijking met de andere respondenten. De tevredenheid over de grootte van de woning ligt echter hoger bij de groep die het meest aantal van hun levensjaren huurt bij Woonhaven.

Grafiek 43: Gemiddelde score 'Tevredenheid woonkenmerken' naar proportionele anciënniteit



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 44: Gemiddelde score 'Tevredenheid grootte van woning' naar proportionele anciënniteit

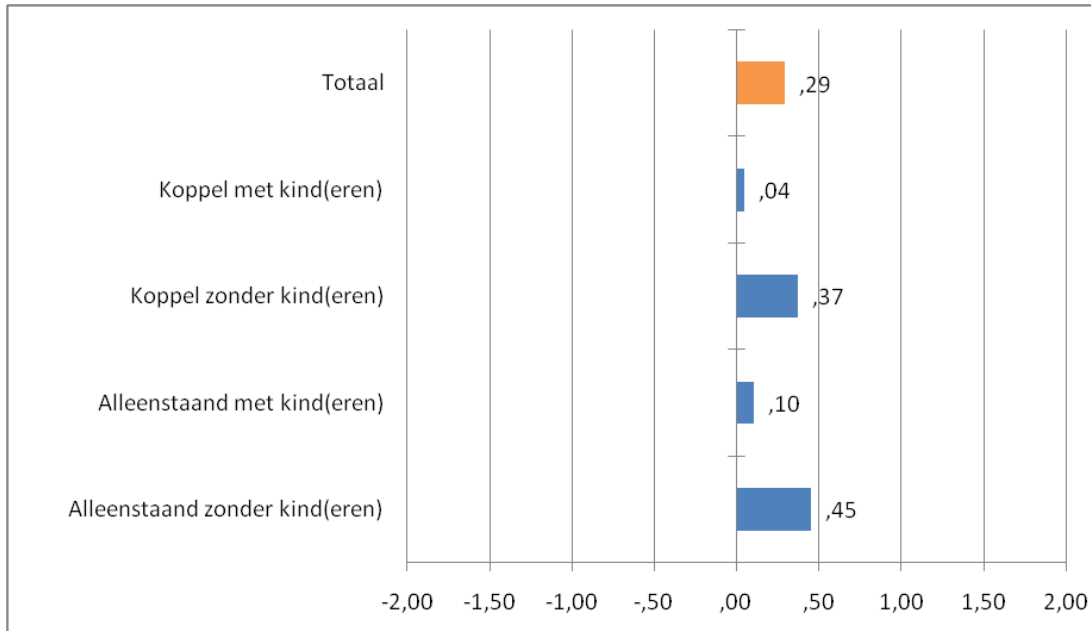


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

#### 4.2.2. Gezinsamenstelling

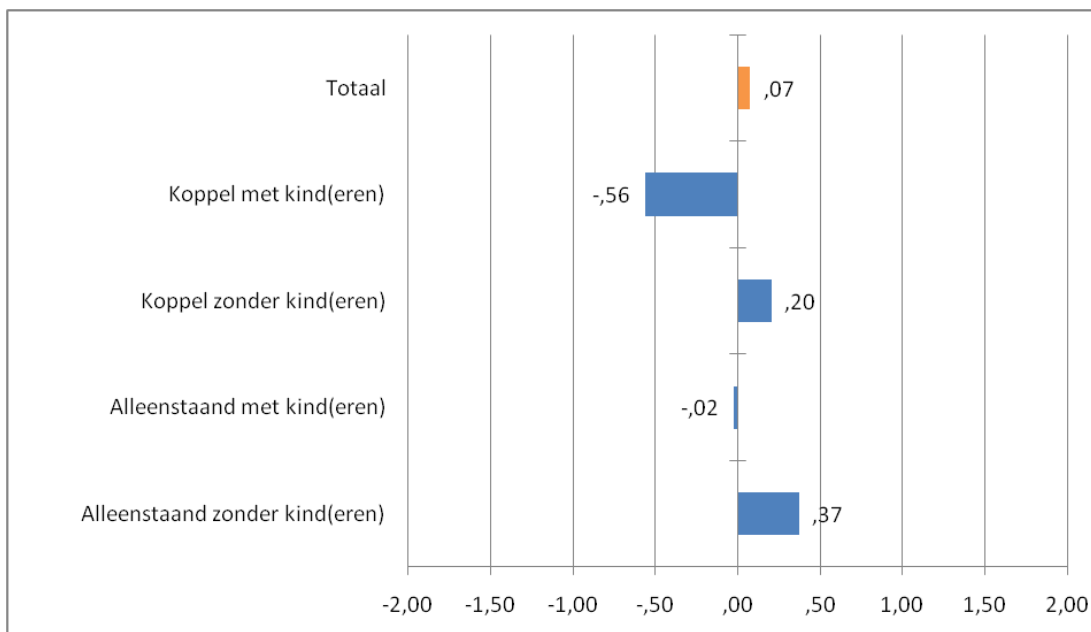
Hieronder zien we dat de alleenstaanden en koppels met kinderen minder tevreden zijn over de woonkenmerken zijn dan de respondenten zonder kinderen. De tevredenheid over de grootte van de woning ligt neutraal negatief voor koppels met kinderen en meer neutraal positief voor koppels en alleenstaanden zonder kinderen.

Grafiek 45 Gemiddelde score 'Tevredenheid woonkenmerken' naar gezinstype



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

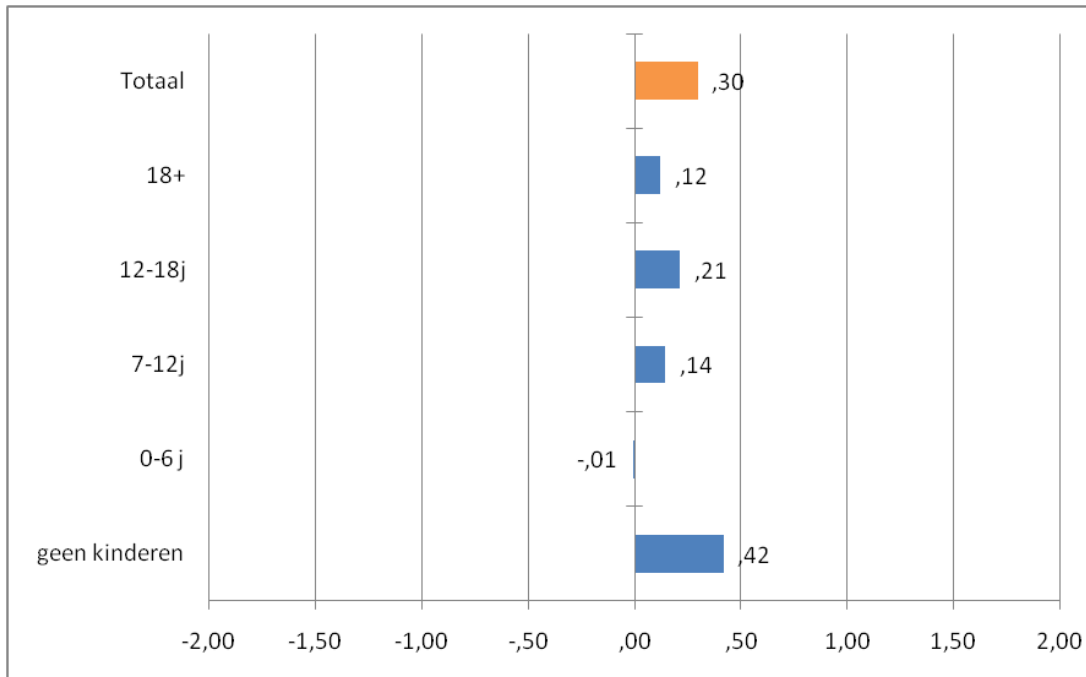
Grafiek 46: Gemiddelde score 'Tevredenheid grootte van woning' naar gezinstype



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

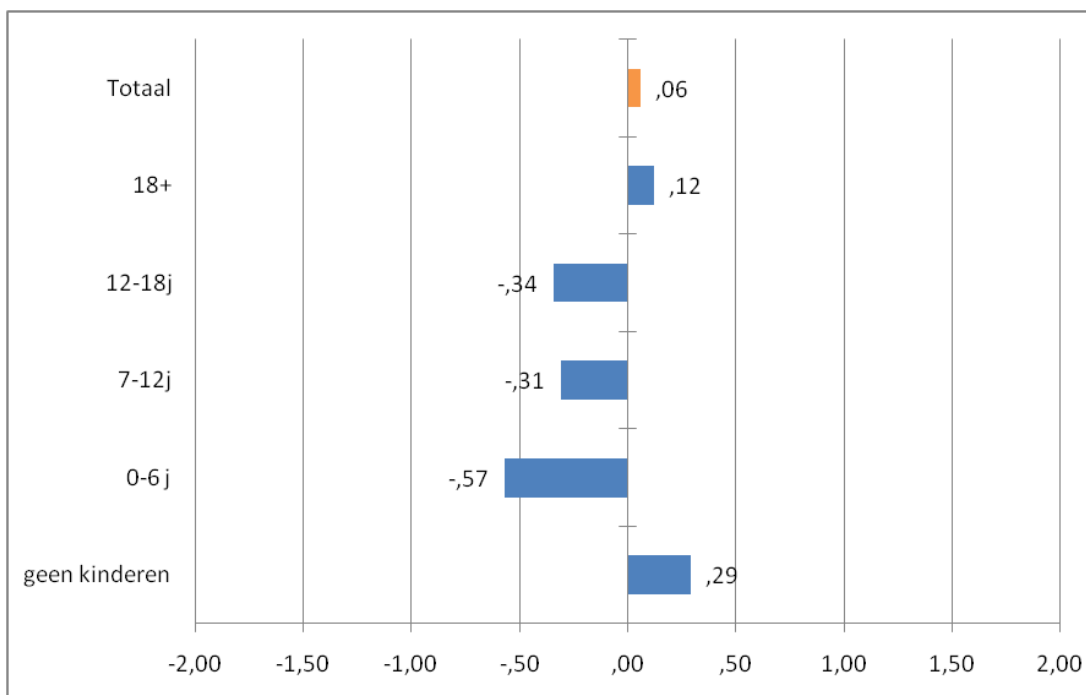
We zien hieronder dat de respondenten die geen kinderen hebben meer neutraal positief zijn over de woonkenmerken (+0,42) in vergelijking met de anderen. Wanneer het gaat over de grootte van de woning zien we dat de respondenten die geen kinderen hebben of waarbij het jongste kind ouder is dan achttien jaar meer tevreden zijn dan degene met een jongste kind tussen nul en achttien jaar.

Grafiek 47: Gemiddelde score 'Tevredenheid woonkenmerken' naar leeftijd jongste kind



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 48: Gemiddelde score 'Tevredenheid grootte van woning' naar leeftijd jongste kind

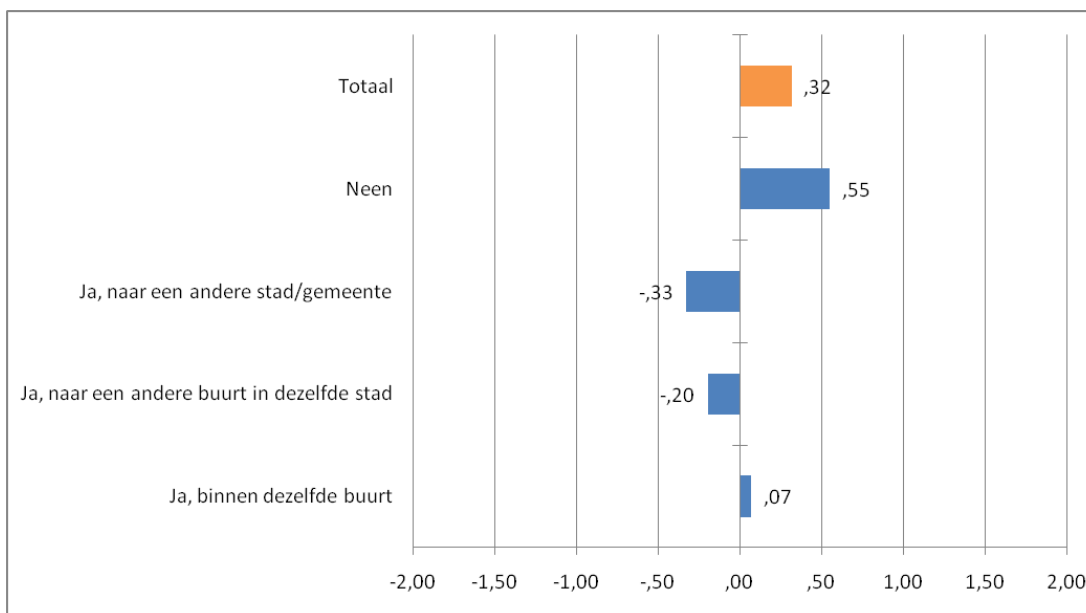


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### 4.2.3. Verhuisintentie en planning van de woning

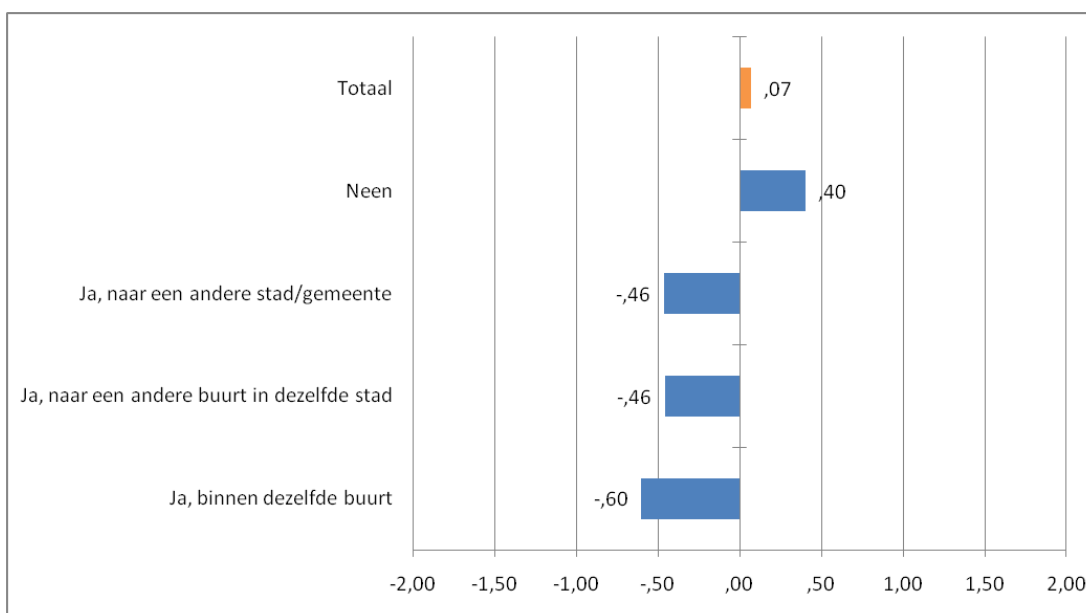
Onderstaande grafieken geven aan dat de respondenten zonder verhuisintentie meer tevreden zijn over de woonkenmerken en de grootte van hun woning (respectievelijk +0,55 en +0,40). Respondenten die een verhuisintentie hebben naar een andere stad/gemeente zijn meer negatief tevreden (-0,33) over de woonkenmerken in vergelijking met de anderen. Hiernaast is de tevredenheid over de grootte van de woning meer neutraal negatief bij alle respondenten die een verhuisintentie hebben. Deze is net meer negatief bij degene die in eigen buurt willen verhuizen (+0,60).

Grafiek 49: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid woonkenmerken' naar verhuisintentie



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 50: Gemiddelde score 'Tevredenheid grootte van woning' naar verhuisintentie

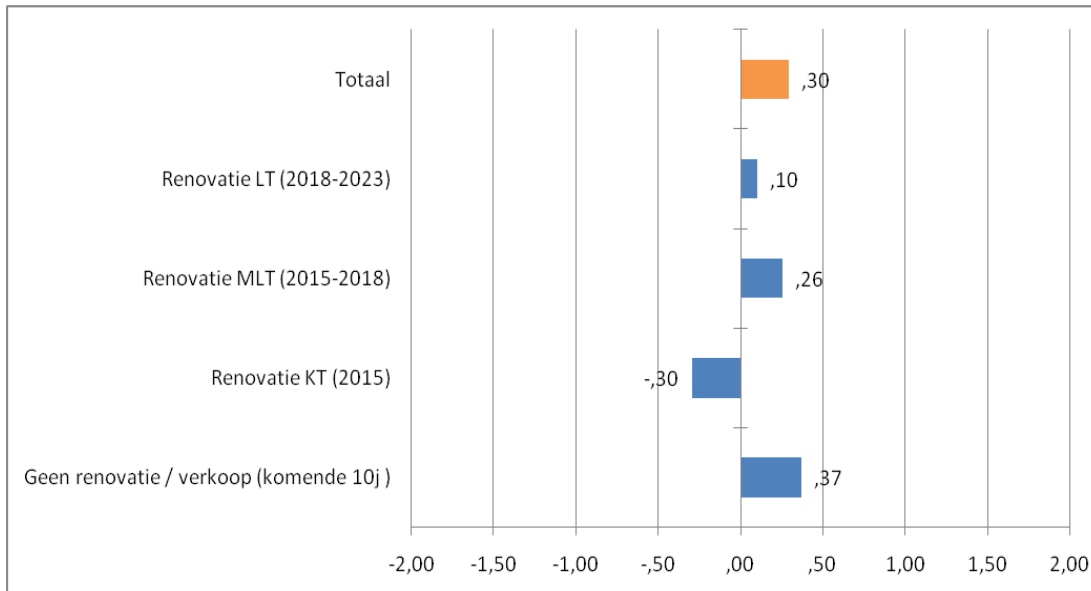


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

## Klantentevredenheidsbevraging Woonhaven

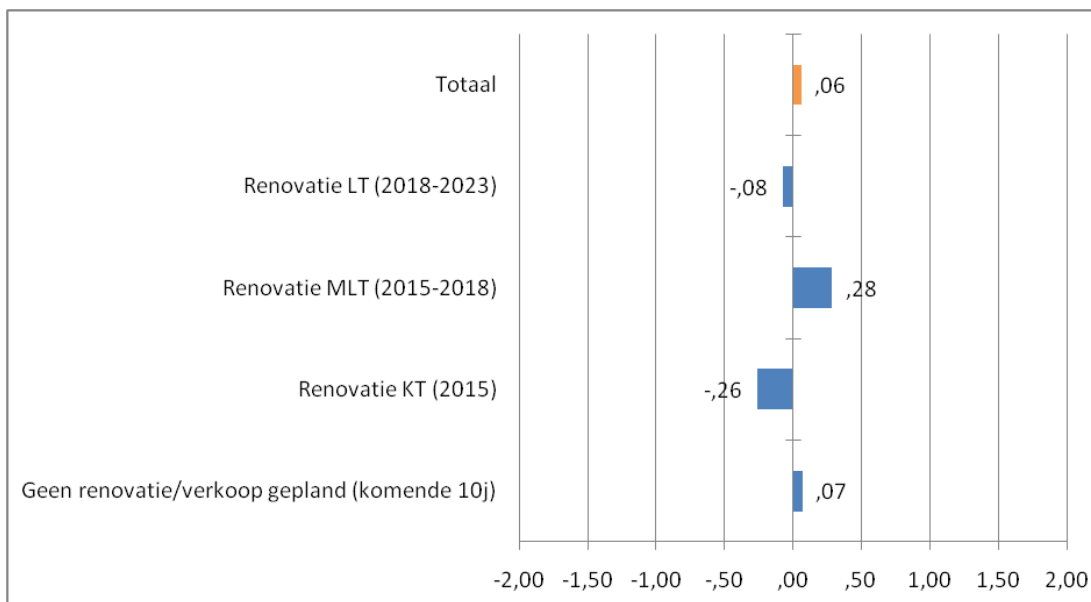
De respondenten die op korte termijn een renovatie van hun woning kennen zijn minder tevreden over de woonkenmerken (-0,30) in vergelijking met de totale respondentengroep. Dit verschil wordt ook terug gevonden voor de tevredenheid van de grootte van de woning maar dit is niet statistisch significant bevonden.

Grafiek 51: Gemiddelde score ‘Tevredenheid woonkenmerken’ naar planning woning



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 52: Gemiddelde score ‘Tevredenheid grootte van woning’ naar planning woning



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,12$ )

#### 4.2.4. Regressie – analyse ‘Woontevredenheid’

Net zoals bij de analyse van de algemene tevredenheid bekijken we bovenstaande profielkenmerken van de respondenten in een model om zo het effect van deze kenmerken, onder controle voor elkaar, op de algemene tevredenheid na te gaan. We doen dit wederom aan de hand van een General Linear Model (GLM): UNIANOVA.

We lezen in onderstaande tabel dat onder controle voor de variabelen opgenomen in het model, leeftijd, verhuisintentie, de planning van de woning en de proportionele anciënniteit een significant verband vertonen met de ‘Woontevredenheid’. Deze worden dan ook weergegeven in de grafiek eronder. De andere opgenomen variabelen vertonen geen significant verband met de tevredenheid over de woonkenmerken.

Tabel 10: Univariate Analysis of Variance ‘Woontevredenheid’

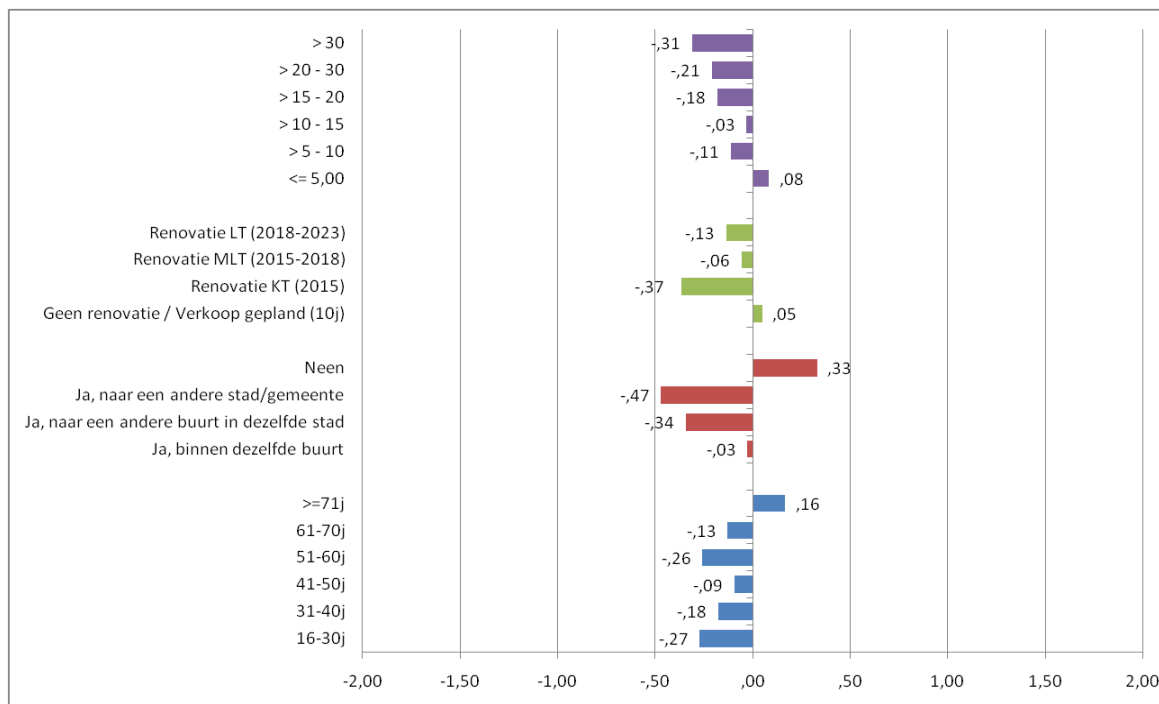
<b>‘Woontevredenheid’ Woonhaven</b>						
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	199,977 <sup>b</sup>	19	10,525	12,643	,000	,170
Intercept	5,221	1	5,221	6,271	,012	,005
<b>Leeftijdscategorie</b>	<b>23,039</b>	<b>5</b>	<b>4,608</b>	<b>5,535</b>	<b>,000</b>	<b>,023</b>
Gezinssituatie	4,639	3	1,546	1,857	,135	,005
<b>Verhuisintentie</b>	<b>83,094</b>	<b>3</b>	<b>27,698</b>	<b>33,271</b>	<b>,000</b>	<b>,078</b>
<b>Planning woning</b>	<b>10,844</b>	<b>3</b>	<b>3,615</b>	<b>4,342</b>	<b>,005</b>	<b>,011</b>
<b>Proportionele anciënniteit</b>	<b>18,287</b>	<b>5</b>	<b>3,657</b>	<b>4,393</b>	<b>,001</b>	<b>,018</b>
Error	978,187	1175	,832			
Total	1289,669	1195				
Corrected Total	1178,164	1194				

\* Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

\* R Squared = ,170 (Adjusted R Squared = ,156)

Onderstaande grafiek toont aan dat de tevredenheid over de woonkenmerken het grootst is bij de oudste leeftijdscategorie (+0,16) en het meest negatief is bij de jongste leeftijdsgroep (-0,27) en deze van 51 tot en met 60 jaar oud (-0,26). Het verschil in ‘Woontevredenheid’ naar verhuisintentie wordt versterkt. We zien dat degene met een verhuisintentie minder tevreden zijn dan degene die niet willen verhuizen (+0,33), en dat deze meer negatief is bij degene die buiten de stad willen verhuizen (-0,47). Eveneens blijft het verschil naar de planning van de woning aanwezig in dezelfde lijn en wordt zelfs versterkt. De respondenten die moeten/willen verhuizen op korte termijn zijn meer ontevreden (-0,37) dan de anderen. Voor de proportionele anciënniteit zien we een verandering in de verdeling van de ‘Woontevredenheid’. We zien dat dit voor alle categorieën neutraal negatief is, en afneemt naarmate de respondent een langer aandeel van zijn/haar levensjaren huurt bij Woonhaven.

Grafiek 53: Visuele voorstelling van de variabelen met significant verband met 'Woontevredenheid' in bovenstaand UNIANOVA-model



#### 4.2.5. Regressie – analyse ‘Tevredenheid grootte woning’

In onderstaande tabel doen we een gelijkaardige analyse voor ‘Tevredenheid met de grootte van de woning’. We bekijken eveneens bovenstaande profielkenmerken van de respondenten in een model om zo het effect van deze kenmerken, onder controle voor elkaar, op de algemene tevredenheid na te gaan.

Onder controle voor de variabelen opgenomen in het model vinden we een statistisch significant verband terug voor leeftijd, gezinssituatie, verhuisintentie en de proportionele anciënniteit met de tevredenheid van de grootte van de woning. Deze worden dan ook weergegeven in de grafiek eronder. De andere opgenomen variabelen vertonen geen significant verband met de tevredenheid over de woonkenmerken.

Tabel 11: Univariate Analysis of Variance 'Tevredenheid grootte woning'

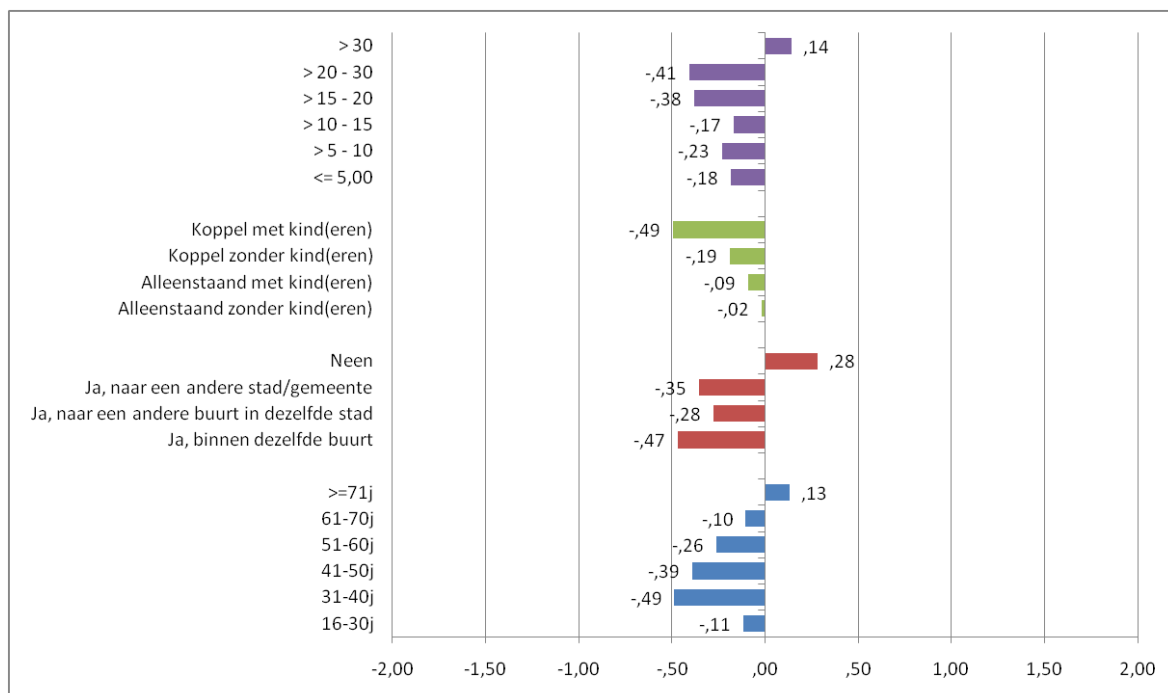
'Tevredenheid met de grootte woning' Woonhaven						
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	426,598 <sup>b</sup>	19	22,453	9,122	,000	,128
Intercept	13,537	1	13,537	5,500	,019	,005
<b>Leeftijdscategorie</b>	<b>40,667</b>	<b>5</b>	<b>8,133</b>	<b>3,304</b>	<b>,006</b>	<b>,014</b>
<b>Gezinssituatie</b>	<b>38,544</b>	<b>3</b>	<b>12,848</b>	<b>5,220</b>	<b>,001</b>	<b>,013</b>
<b>Verhuisintentie</b>	<b>95,936</b>	<b>3</b>	<b>31,979</b>	<b>12,993</b>	<b>,000</b>	<b>,032</b>
Planning woning	10,862	3	3,621	1,471	,221	,004
<b>Proportionele anciënniteit</b>	<b>36,361</b>	<b>5</b>	<b>7,272</b>	<b>2,955</b>	<b>,012</b>	<b>,012</b>
Error	2899,425	1178	2,461			
Total	3333,267	1198				
Corrected Total	3326,023	1197				

\* Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

\* R Squared = ,128 (Adjusted R Squared = ,114)

De grafiek geeft weer dat de tevredenheid met de grootte van de woning toeneemt vanaf de leeftijdscategorie 31-40 jaar (-0,49) tot en met de oudste leeftijdscategorie (+0,14). De respondenten die een verhuisintentie hebben, zijn minder tevreden dan degene met geen verhuisintentie (+0,28). Hierbij zijn degene met een verhuisintentie binnen de buurt het meest ontevreden (-0,47). Bij de verschillen naar gezinstype zien wij dat de koppels met kinderen meer ontevreden zijn dan alle andere respondenten (-0,49). De tevredenheid met de grootte van de woning is hoger bij de respondenten met de hoogst proportionele anciënniteit (+0,14) en het laagst bij degene met > 15-30% proportionele anciënniteit.

Grafiek 54: Visuele voorstelling van de variabelen met significant verband met 'Tevredenheid grootte woning' in bovenstaand UNIANOVA-model



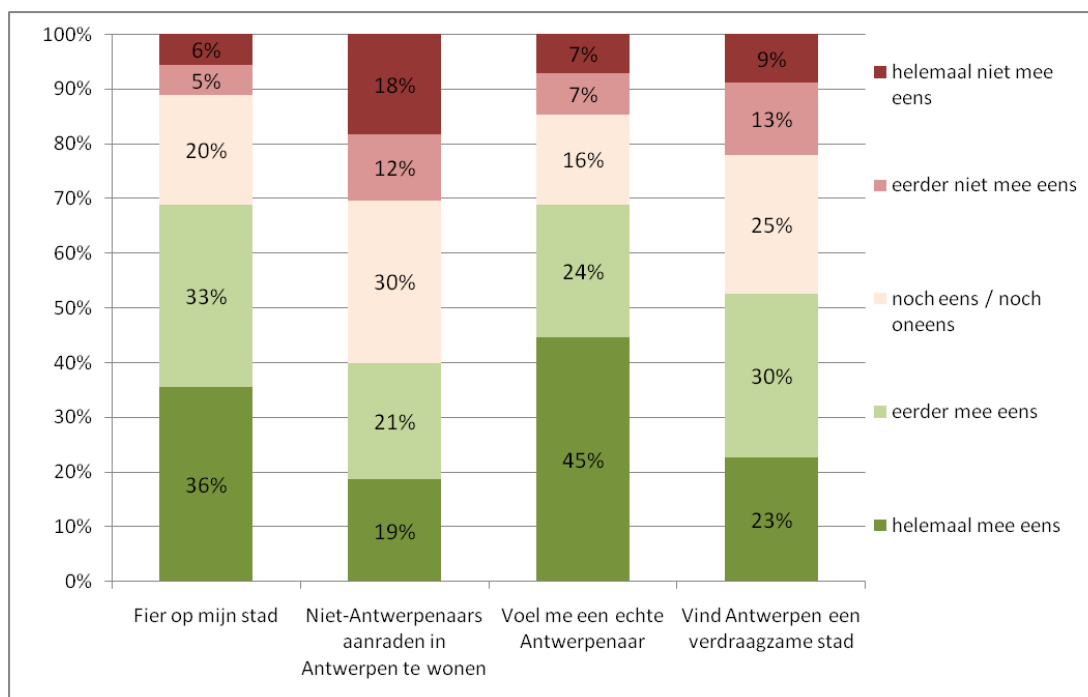


### 4.3. Tevredenheid over ‘Wonen in de stad en in de buurt’

In de survey van Woonhaven worden enkele aspecten van het ‘wonen in de stad’ en ‘wonen in mijn buurt’ op dezelfde wijze bevraagd als aan de Antwerpenaren in de Antwerpse Monitor. Aan de hand van een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyse gaan we na of de variabelen een achterliggende component meten en intern consistent zijn. Hieruit komt naar voor dat zowel de vragen omtrent ‘wonen in de stad’ als deze van ‘wonen in de buurt’ een achterliggende component meten en intern consistent zijn. Op basis hiervan bekijken we deze items dan ook in de vorm van twee gemiddelde schaalscores.

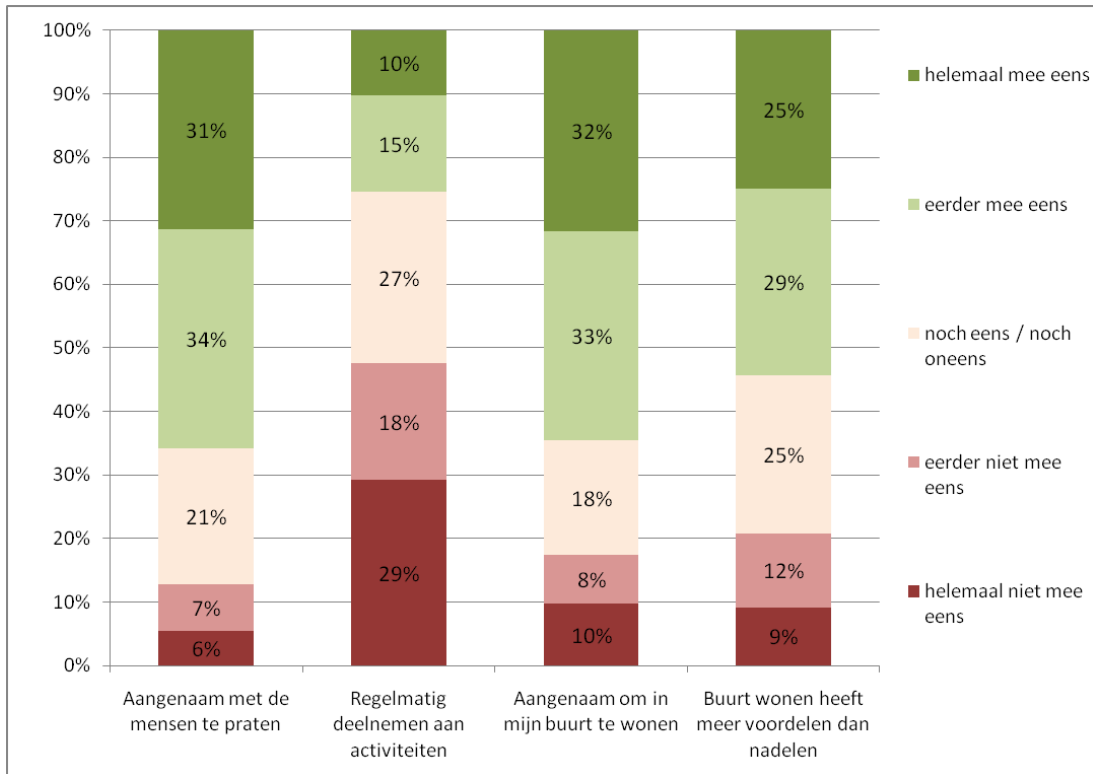
Onderstaande grafiek geeft weer wat het aandeel tevreden en ontevreden respondenten is op de vier items van de schaal ‘wonen in de stad’. We zien dat bijna 70% van de respondenten aangeeft fier te zijn op zijn/haar stad en het eveneens het eens is zich een echte Antwerpenaar te voelen. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan Antwerpen een verdraagzame stad te vinden. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat zij niet-Antwerpenaars niet zouden aanraden om in Antwerpen te komen wonen. De gemiddelde score op deze schaal is neutraal positief: +0,58.

Grafiek 55: Verdeling respondenten items tevredenheid ‘Wonen in de stad’



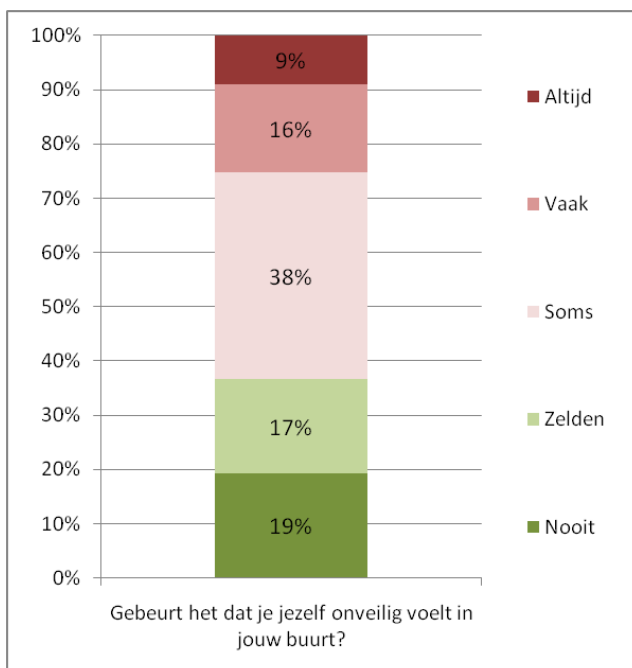
Zowel het aandeel respondenten dat aangeeft het aangenaam te vinden met mensen in zijn/haar buurt te praten als deze die het aangenaam vinden hier te wonen, bedraagt 60%. Bijna de helft van de respondenten geeft aan niet regelmatig deel te nemen aan activiteiten in zijn/haar buurt (47%) maar meer dan de helft van de respondenten (54%) geeft aan dat in zijn/haar buurt wonen meer voordelen heeft dan nadelen. De gemiddelde schaalscore van ‘Wonen in mijn buurt’ is +0,37.

Grafiek 56: Verdeling respondenten items tevredenheid 'Wonen in mijn buurt'



Naast deze twee vragen omtrent wonen in de stad en in de buurt wordt hier in de vragenlijst ook gepeild naar het veiligheidsgevoel in de buurt. We zien hierbij dat ongeveer twee vijfde aangeeft zich soms onveilig te voelen in zijn/buurt. Een vierde geeft aan zich altijd tot vaak onveilig te voelen en 36% geeft aan zich nooit tot zelden onveilig te voelen. Naast de sociaaldemografische kenmerken is ook dit een interessante factor om later in de regressiemodellen op te nemen.

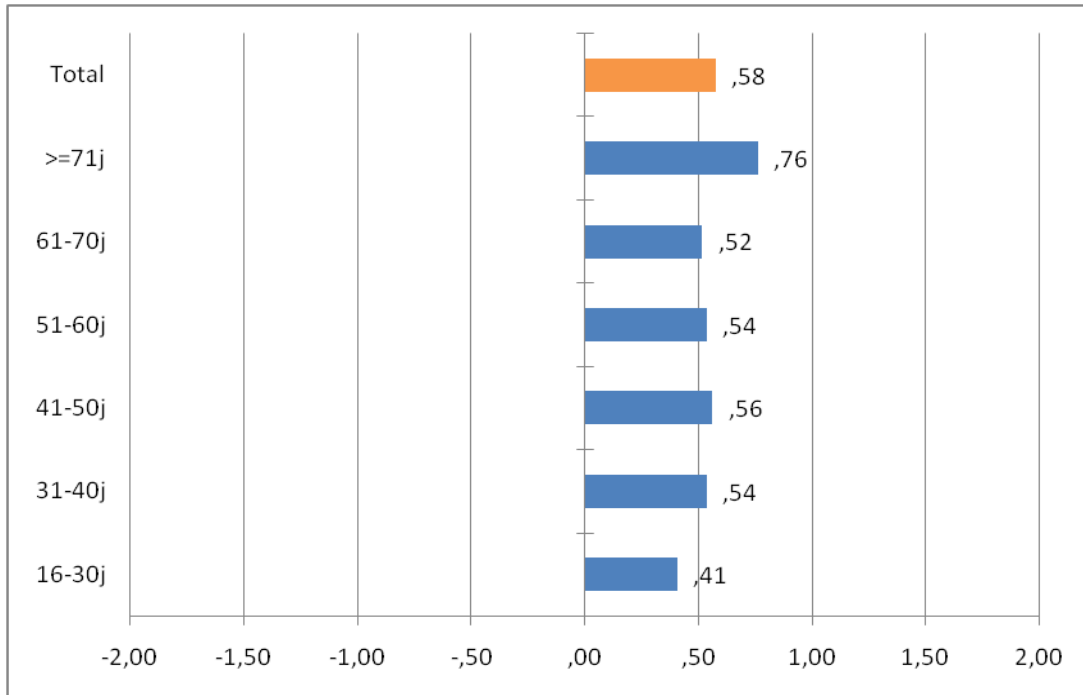
Grafiek 57: Verdeling respondenten naar veiligheidsgevoel in buurt



### 4.3.1. Leeftijd

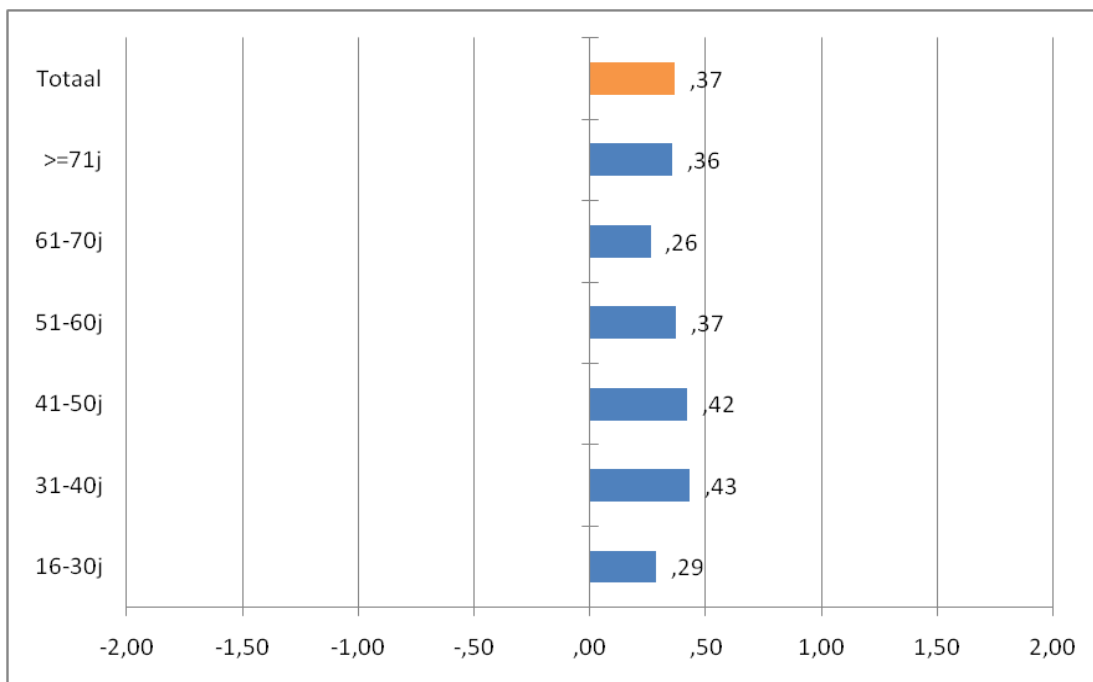
Wanneer we kijken naar de tevredenheid over 'wonen in de stad' zien wij dat de jongste categorie minder tevreden is (+0,41) en de oudste categorie meer tevreden is (+0,76) in vergelijking met de andere respondenten. Bij de verdeling van de tevredenheid omtrent 'wonen in mijn buurt' merken we geen statistisch significante verschillen op.

Grafiek 58: Gemiddelde score 'Wonen in de stad' naar leeftijd



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Grafiek 59: Gemiddelde score 'Wonen in mijn buurt' naar leeftijd

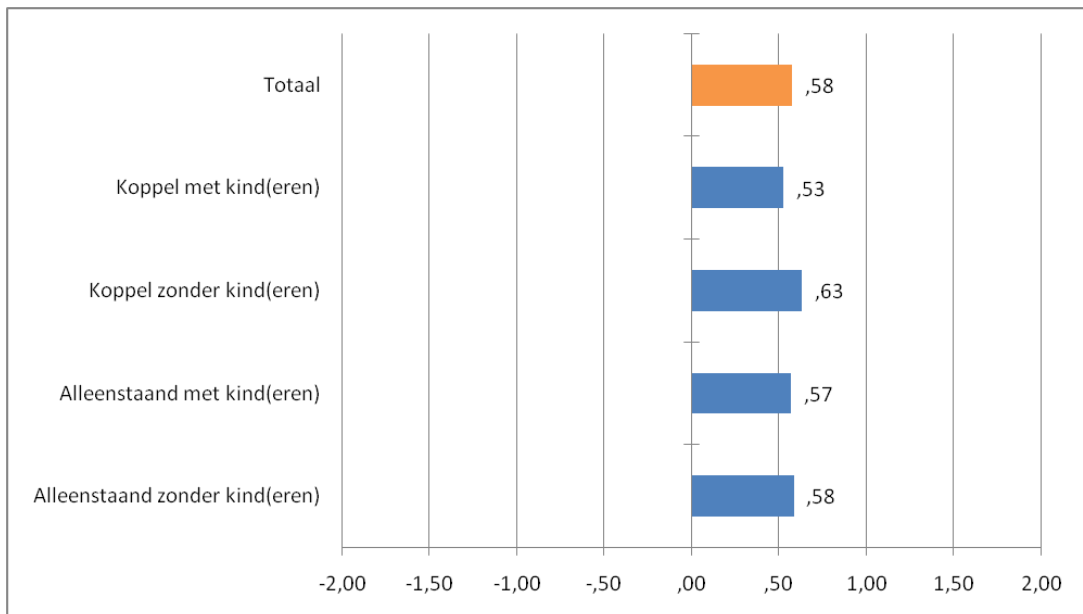


\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,44$ )

### 4.3.2. Gezinsamenstelling

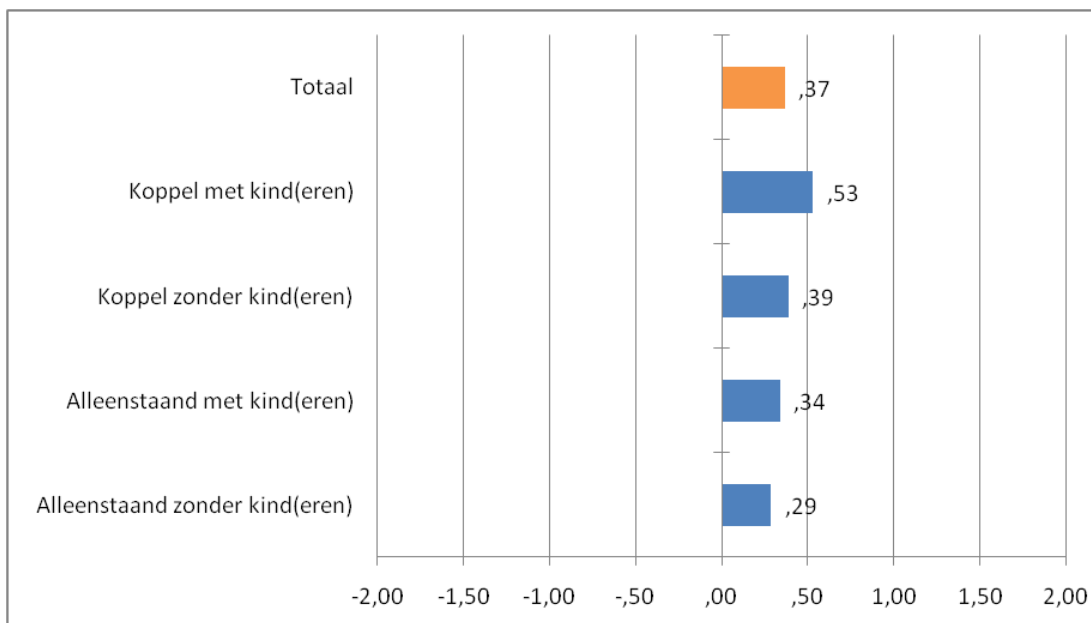
De gemiddelde schaalscore van de tevredenheid over ‘wonen in de stad’ vertonen geen verschillen volgens het gezinstype. Deze voor ‘wonen in mijn buurt’ wel. Hierbij zien wij dat de alleenstaande zonder kinderen minder tevreden zijn (+0,29) dan de koppels met kinderen (+0,53). Het andere twee gezinstype scoren rond het algemeen gemiddelde.

Grafiek 60: Gemiddelde score ‘Wonen in de stad’ naar gezinstype



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,66$ )

Grafiek 61: Gemiddelde score ‘Wonen in mijn buurt’ naar gezinstype

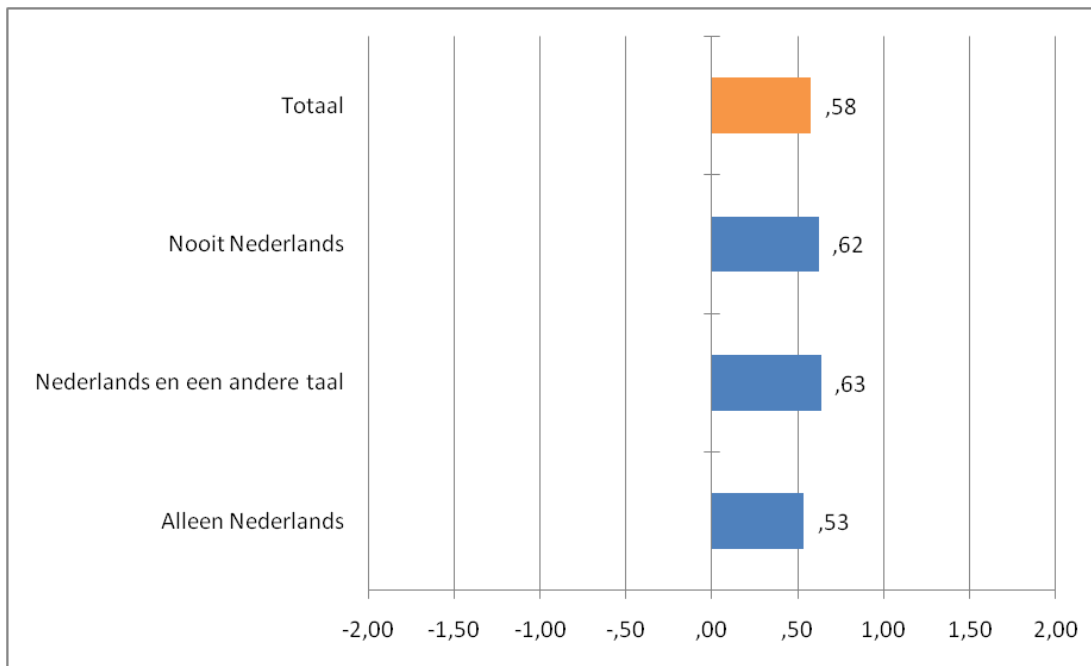


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### 4.3.3. Taal thuis gesproken

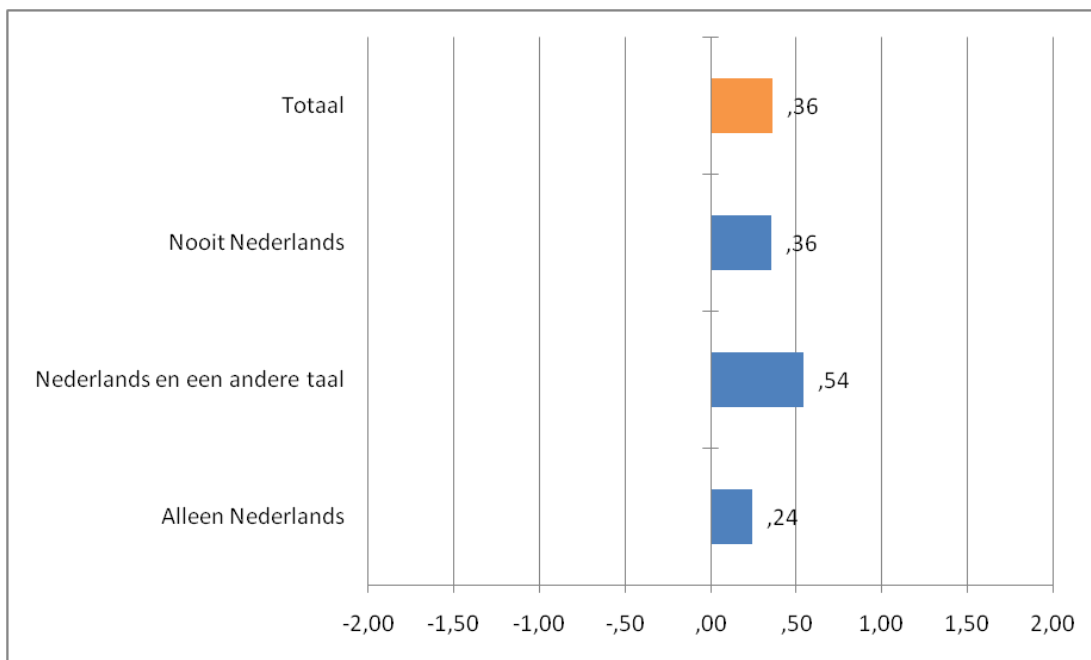
De verschillen gevonden voor de verdeling naar 'taal thuis gesproken' zijn eveneens enkel statistisch significant bij de gemiddelde schaalscore voor 'wonen in mijn buurt' en niet bij 'wonen in de stad'. We zien dat daar de tweetalige respondenten meer tevreden zijn (+0,54) dan de andere respondenten die enkel of nooit Nederlands spreken thuis.

Grafiek 62: Gemiddelde score 'Wonen in de stad' naar taal thuis gesproken



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,17$ )

Grafiek 63: Gemiddelde score 'Wonen in mijn buurt' naar taal thuis gesproken

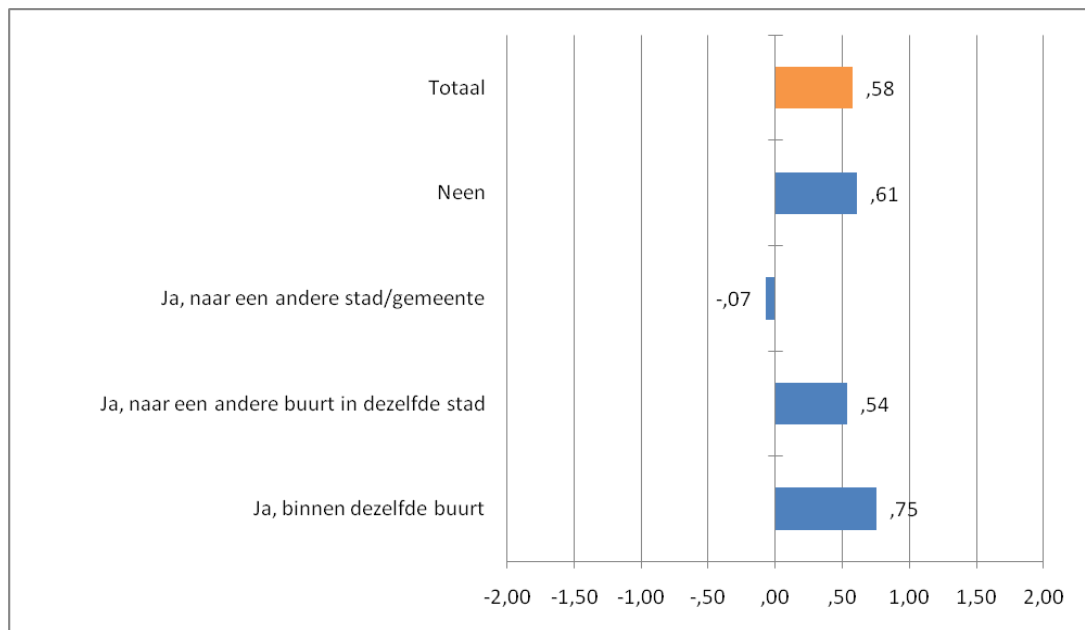


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

#### 4.3.4. Verhuisintentie en regio

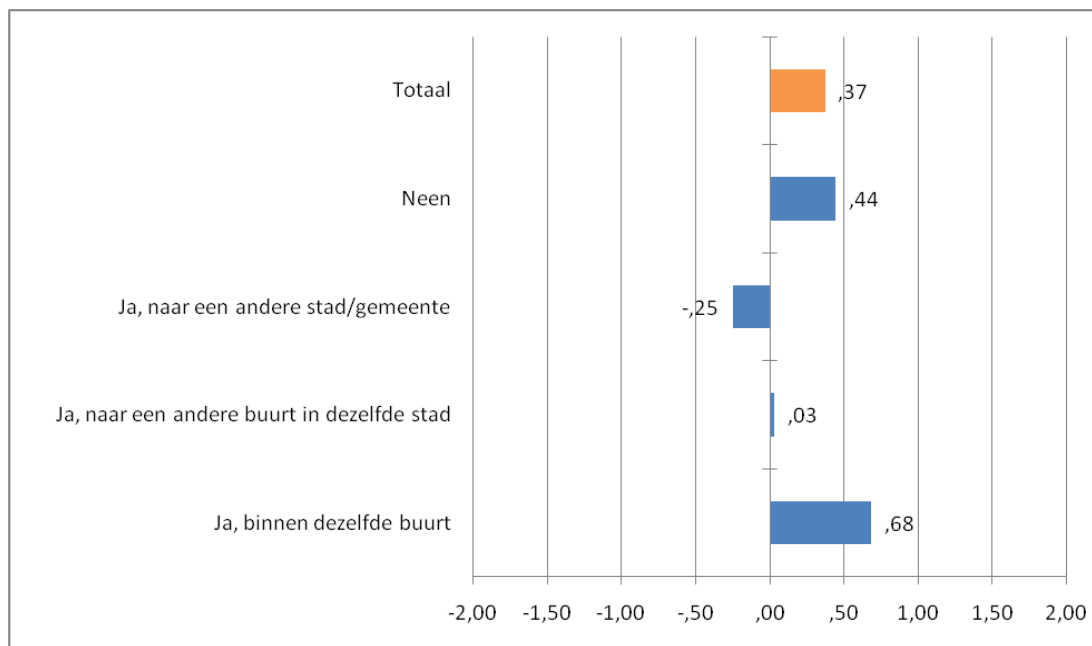
Respondenten die aangeven geen verhuisintentie te hebben in de komende vijf jaar zijn meer tevreden over het 'Wonen in de stad' en het 'Wonen in mijn buurt' dan degene die wel een verhuisintentie hebben. De respondenten die een verhuisintentie hebben naar een andere stad zijn meer ontevreden over het 'Wonen in de stad' (-0,07). Daarnaast zijn de respondenten die een verhuisintentie hebben naar een andere buurt (binnen de stad) en buiten stad minder tevreden met het 'Wonen in mijn buurt'.

Grafiek 64: Gemiddelde score 'Wonen in de stad' naar verhuisintentie



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

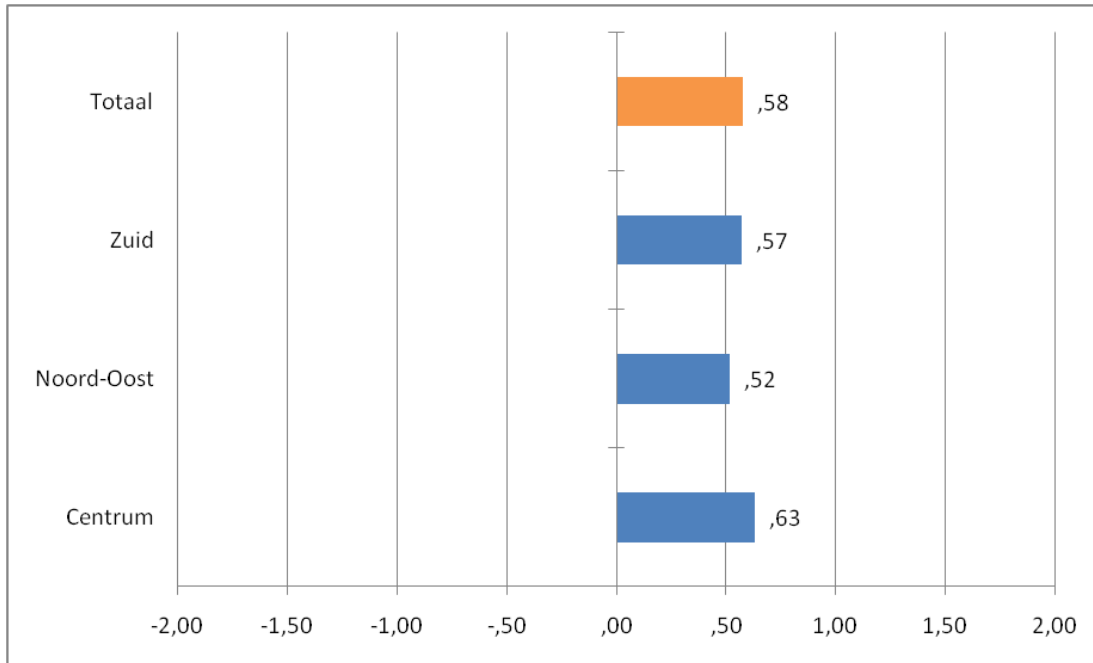
Grafiek 65: Gemiddelde score 'Wonen in mijn buurt' naar verhuisintentie



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

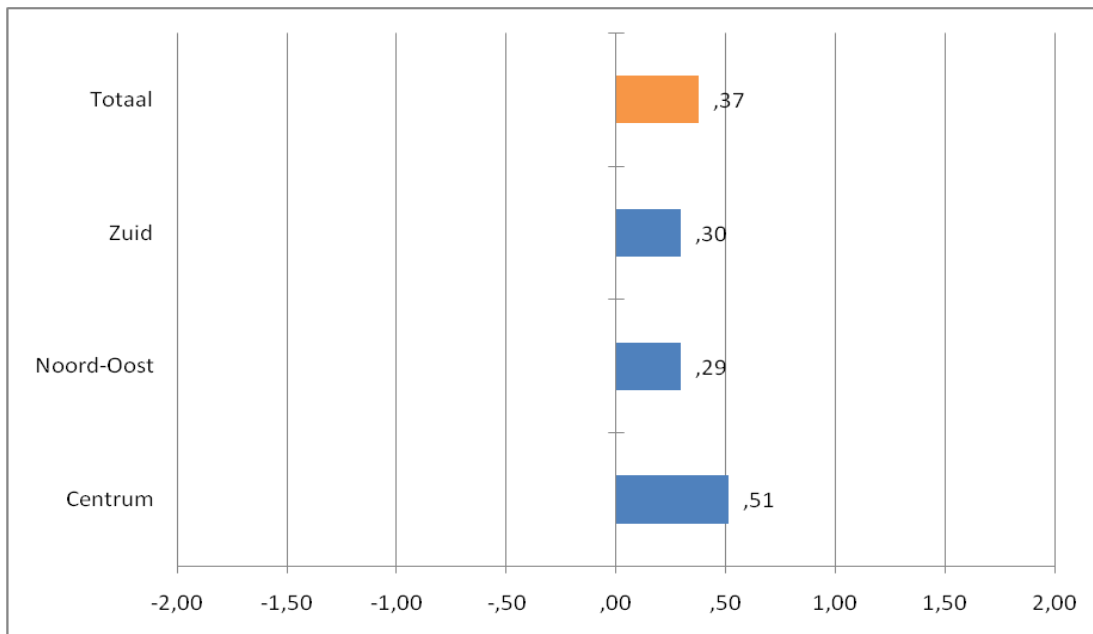
Enkel de verschillen voor de gemiddelde schaaftscore van 'Wonen in mijn buurt' zijn statistisch significant voor de verdeling naar regio. We zien hier dat de respondenten in het centrum meer tevreden zijn (+0,51) dan de anderen.

Grafiek 66: Gemiddelde score 'Wonen in de stad' naar regio



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,17$ )

Grafiek 67: Gemiddelde score 'Wonen in mijn buurt' naar regio



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

#### 4.3.1. Regressie – analyse “Wonen in de stad”

Net zoals bij de bovenstaande analyses bekijken we bovenstaande profielkenmerken van de respondenten in een model om zo het effect van deze kenmerken, onder controle voor elkaar, op de algemene tevredenheid na te gaan. We zien hierbij dat onder controle voor de variabelen opgenomen in het model, leeftijd, taal thuis gesproken, verhuisintentie en onveilig gevoel in mijn buurt een significant verband vertonen met de tevredenheid omtrent ‘Wonen in de stad’. Deze worden dan ook weergegeven in de grafiek eronder. De andere opgenomen variabelen vertonen geen significant verband met de schaalscore ‘Wonen in de stad’.

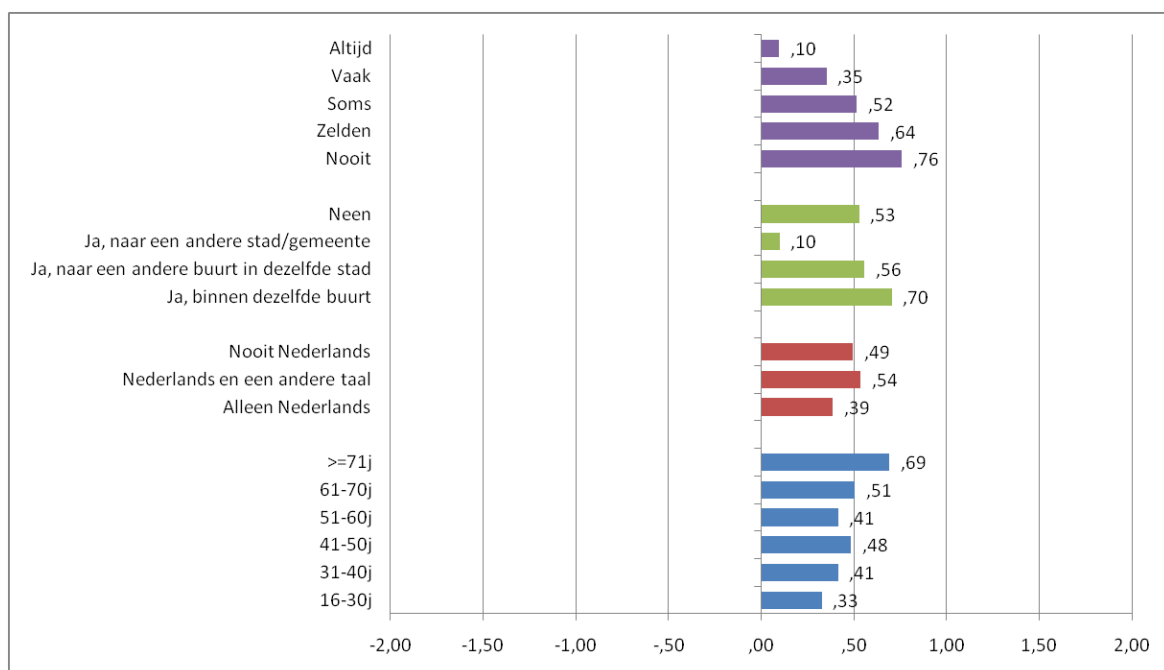
Tabel 12: Univariate Analysis of Variance ‘Wonen in de stad’

‘Wonen in de stad’ Woonhaven						
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	69,199 <sup>b</sup>	17	4,071	6,000	,000	,098
Intercept	63,170	1	63,170	93,118	,000	,090
<b>Leeftijd (categorieën)</b>	<b>8,868</b>	<b>5</b>	<b>1,774</b>	<b>2,615</b>	<b>,023</b>	<b>,014</b>
Gezinssituatie	2,487	3	,829	1,222	,300	,004
<b>Taal thuis gesproken</b>	<b>3,102</b>	<b>2</b>	<b>1,551</b>	<b>2,286</b>	<b>,102</b>	<b>,005</b>
<b>Verhuisintentie</b>	<b>15,961</b>	<b>3</b>	<b>5,320</b>	<b>7,843</b>	<b>,000</b>	<b>,024</b>
<b>Onveilig gevoel in buurt</b>	<b>27,382</b>	<b>4</b>	<b>6,846</b>	<b>10,091</b>	<b>,000</b>	<b>,041</b>
Error	637,679	940	,678			
Total	1038,792	958				
Corrected Total	706,879	957				

\* Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

\* R Squared = ,098 (Adjusted R Squared = ,082)

Grafiek 68: Visuele voorstelling van de variabelen met significant verband met ‘Wonen in de stad’ in bovenstaand UNIANOVA-model





We zien dat de tevredenheid omtrent het ‘Wonen in de stad’ het hoogst is in de oudste leeftijdscategorie. Hiernaast geeft de grafiek aan dat de respondenten die enkel Nederlands spreken thuis minder tevreden zijn (+0,39) in vergelijking met de twee andere categorieën. De respondenten met een verhuisbeweging buiten de stad zijn beduidend minder tevreden (+0,10) dan de andere respondenten. Tot slot zien wij ook dat de tevredenheid over wonen in de stad het laagst ligt bij degene die zich vaker onveilig voelen in hun buurt.

#### 4.3.2. Regressie – analyse “Wonen in mijn buurt”

We zien in onderstaande tabel dat onder controle voor de variabelen opgenomen in het model, verhuisintentie, taal thuis gesproken en regio een significant verband vertonen met de tevredenheid omtrent ‘Wonen in mijn buurt’. Deze worden dan ook weergegeven in de grafiek eronder. De andere opgenomen variabelen vertonen geen significant verband met deze gemiddelde schaalscore.

Tabel 13: Univariate Analysis of Variance ‘Wonen in mijn buurt’

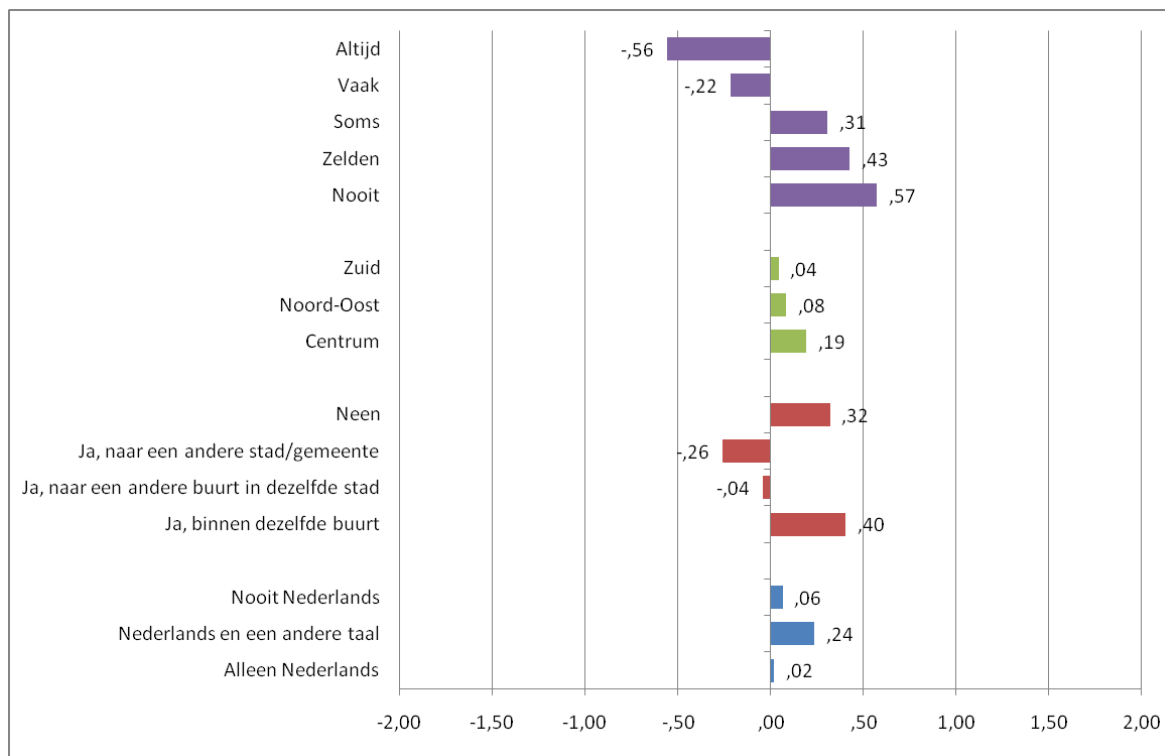
<b>‘Wonen in mijn buurt’ Woonhaven</b>						
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	200,597 <sup>b</sup>	19	10,558	14,978	,000	,227
Intercept	3,295	1	3,295	4,674	,031	,005
Leeftijd (categorieën)	1,381	5	,276	,392	,855	,002
Gezinssituatie	1,978	3	,659	,935	,423	,003
<b>Verhuisintentie</b>	<b>33,695</b>	<b>3</b>	<b>11,232</b>	<b>15,934</b>	<b>,000</b>	<b>,047</b>
<b>Taal thuis gesproken</b>	<b>6,739</b>	<b>2</b>	<b>3,370</b>	<b>4,781</b>	<b>,009</b>	<b>,010</b>
<b>Regio</b>	<b>4,086</b>	<b>2</b>	<b>2,043</b>	<b>2,899</b>	<b>,056</b>	<b>,006</b>
<b>Onveilig gevoel in buurt</b>	<b>102,462</b>	<b>4</b>	<b>25,615</b>	<b>36,341</b>	<b>,000</b>	<b>,130</b>
Error	683,021	969	,705			
Total	1020,748	989				
Corrected Total	883,618	988				

\* Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

\* R Squared = ,113 (Adjusted R Squared = ,101)

De grafiek hieronder geeft deze significante verbanden met de tevredenheidschaal ‘Wonen in mijn buurt’ weer. We zien hier dat de respondent die twee- of meertalig zijn, meer tevreden zijn (+0,24). Eveneens zijn de respondenten met geen verhuisintentie (+0,32) of een verhuisintentie binnen hun eigen buurt (+0,40) hebben meer tevreden dan de andere twee groepen. Het verschil in tevredenheid omtrent ‘wonen in mijn buurt’ naar regio blijft aanwezig in het regressiemodel. We zien namelijk dat deze wonend in regio centrum meer tevreden zijn (+0,19). Tot slot zien wij dat de tevredenheid omtrent wonen in de buurt recht evenredig samenhangt met het onveiligheidsgevoel in de buurt. Hoe vaker de respondent zich onveilig voelt in zijn/haar buurt, hoe lager de tevredenheid omtrent wonen in de buurt is.

Grafiek 69: Visuele voorstelling van de variabelen met significant verband met 'Wonen in mijn buurt' in bovenstaand UNIANOVA-model



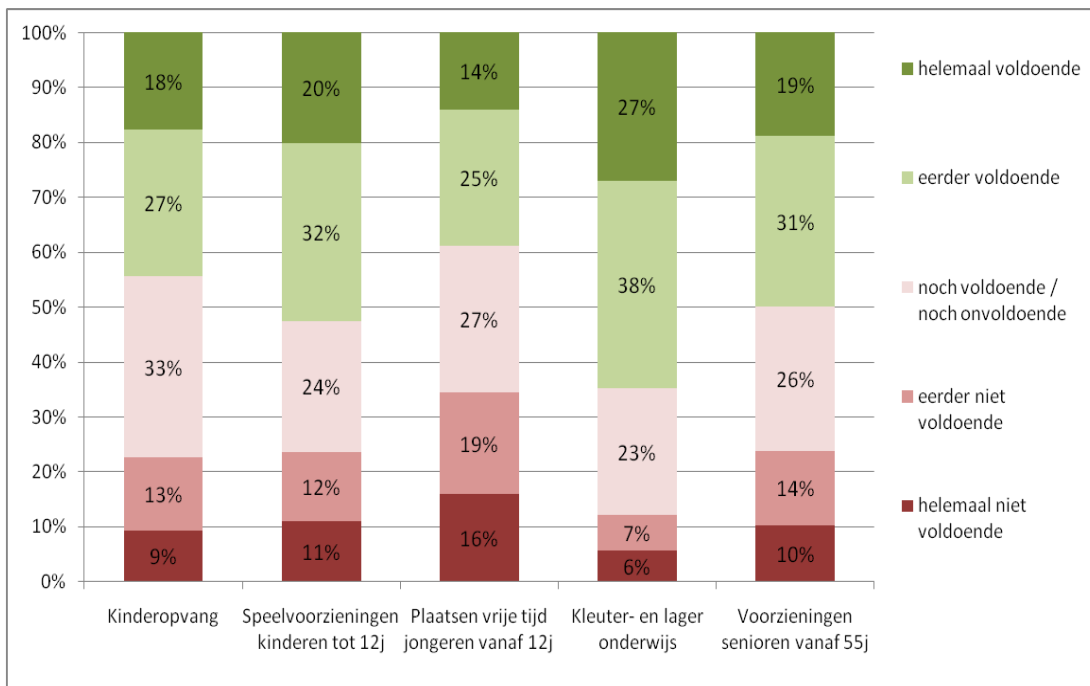
#### 4.3.3. Tevredenheid met de voorzieningen in de buurt

In de vragenlijst worden de respondenten gevraagd in welke mate ze tevreden zijn met de voorzieningen in hun buurt. De twee onderstaande grafieken geven een inzicht in de respondenten hun mening. Bij de interpretatie van deze resultaten hebben we geen verdere analyse gedaan naar de socio-demografische kenmerken van de respondenten. Dit zou ons te ver leiden. Aangezien we hier dus niet controleren voor deze kenmerken is het belangrijk het profiel van de respondentengroep voor ogen te houden.

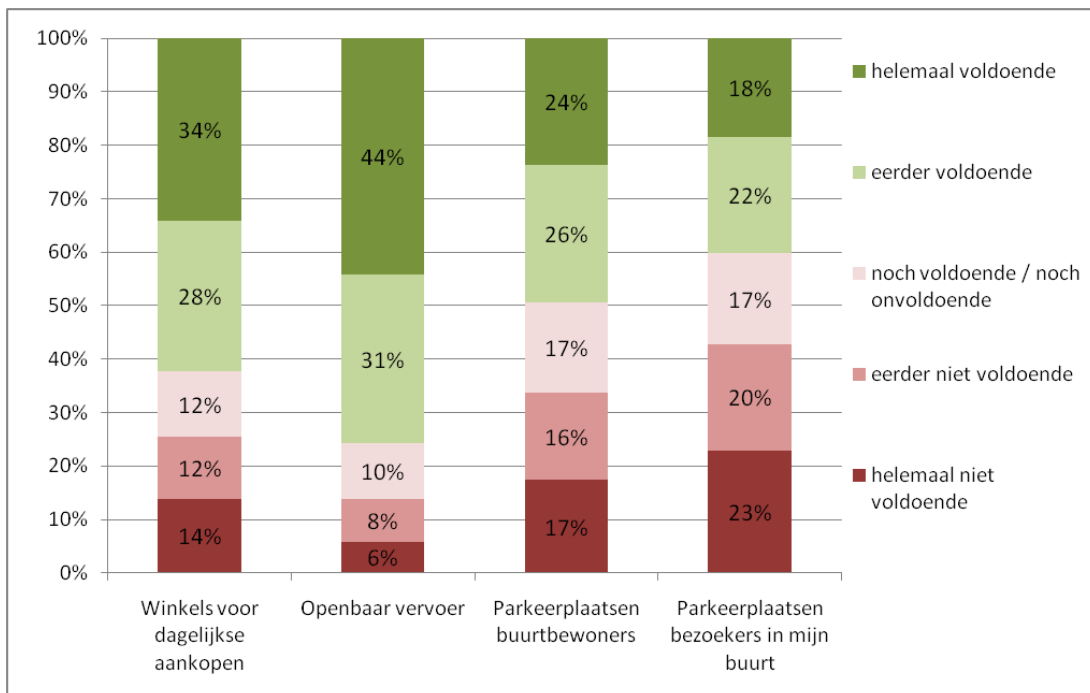
Ongeveer de helft van de respondenten vindt dat er voldoende aanbod is aan speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar en voorzieningen voor senioren (vanaf 55 jaar). Meer dan een derde (35%) van de respondenten geeft aan dat er niet voldoende voorzieningen zijn voor jongeren vanaf 12 jaar. Maar liefst 65% van de respondenten geeft aan dat er voldoende kleuter- en lager onderwijs voorzien is in de buurt. Tot slot lezen we af dat 45% tevreden is over de kinderopvang maar hiernaast blijft er ook een derde onbeslist over dit item.

De meerderheid (62%) van de respondenten vindt dat er in zijn/haar buurt voldoende winkels zijn om dagelijks aankopen te doen en maar liefst 75% vindt dat er voldoende aanbod is van openbaar vervoer. De helft van de respondenten vindt dat er voldoende parkeerplaats is voorzien voor de buurtbewoners en 40% vindt dit ook zo voor de parkeervoorzieningen voor bezoekers.

Grafiek 70: Verdeling respondenten<sup>6</sup> items tevredenheid voorzieningen in buurt (1)



Grafiek 71: Verdeling respondenten<sup>7</sup> items tevredenheid voorzieningen in buurt (2)



<sup>6</sup> De respondenten die geantwoord hebben de stelling niet te kunnen beoordelen, zijn buiten beschouwing gelaten.

<sup>7</sup> De respondenten die geantwoord hebben de stelling niet te kunnen beoordelen, zijn buiten beschouwing gelaten.

#### 4.3.4. Benchmark met Antwerpse Monitor

De Studiedienst stad Antwerpen bevaart de Antwerpenaar aan de hand van de Antwerpse Monitor omtrent zijn beleving van het wonen in de stad en zijn/haar buurt. We kunnen nagaan of deze gegevens al dan niet overeenkomen met de gegevens die we halen uit het klantentevredenheidsonderzoek van Woonhaven.

Om tot de schaalscore te komen, berekenen we voor de respondent een gemiddelde score zoals hierboven reeds vermeld. Hierbij moet de respondent alle items van de schaal beantwoord hebben, zo niet wordt er geen score berekend. Om dit visueel weer te geven zetten we de scores uit van -2 tot +2. Naast het totaalbeeld, vergelijken we eveneens de respondenten per woonzone in de stad. Hierbij is het belangrijk op te merken dat de woonzones met minder dan 50 huurders van Woonhaven niet zijn opgenomen in de analyse. Het gaat over Zurenborg - Oud-Berchem, Berendrecht-Zandvliet-Lilo, Ekeren – Merksem-noord en Wilrijk.

In de Antwerpse Monitor worden enkel respondenten bevaart van 16 tot en met 80 jaar oud. In de bevraging van Woonhaven is dezelfde ondergrens gelegd maar geen bovengrens. Wanneer we de analyse uitvoeren zonder de 80-plussers om de vergelijking correct te maken, merken we geen tot zeer kleine verschillen op in de resultaten. Om het totaalbeeld te geven is er dan ook voor gekozen om de resultaten vanuit de Woonhavensurvey met de 80-plussers weer te geven.

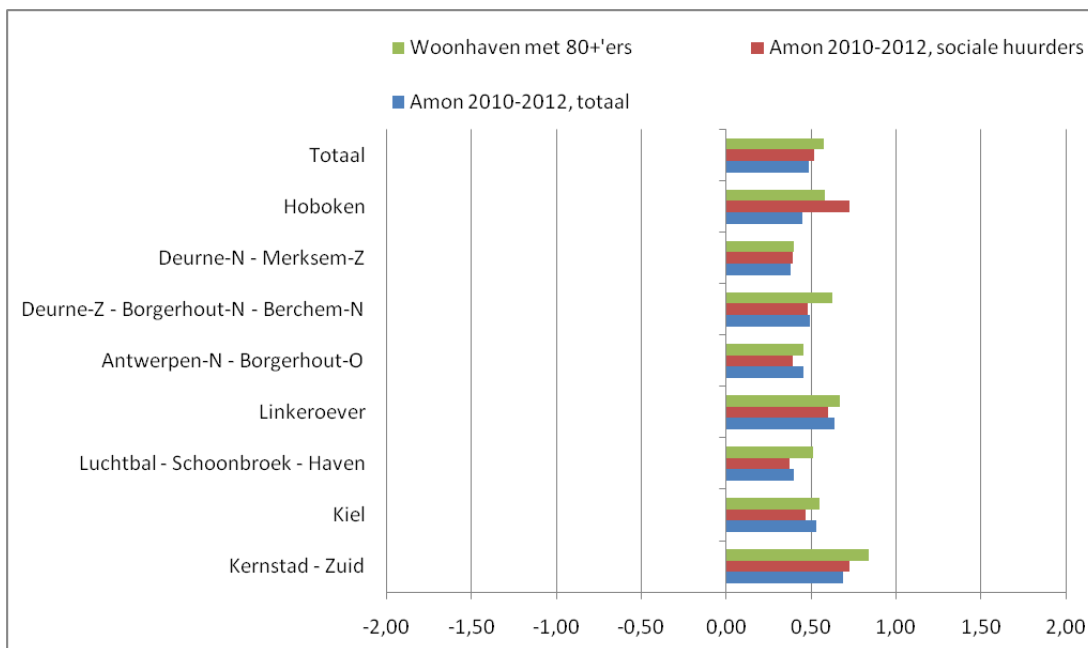
#### *Schaal 'Wonen in de stad'*

In onderstaande grafiek wordt weergegeven wat de gemiddelde schaalscore van de respondenten is. Deze wordt vergeleken met de schaalscore van de respondenten van de Antwerpse monitor (2010-2012). Uit deze laatste groep filteren we eveneens de respondenten die aangeven dat ze sociale huurders zijn. De schaal weergegeven in onderstaande grafiek lezen we van helemaal niet eens (-2), naar neutraal (0), tot helemaal eens (+2).

We zien dat de respondenten van de Woonhavensurvey eerder positief neutraal (score tussen nul en één) zijn wanneer ze bevaart worden naar het wonen in de stad. We zien hierbij dat er slechts een nuance verschil is op te merken met de respondenten uit de Antwerpse Monitor. Dit verschil in nuance is nog kleiner wanneer we hierbij enkel naar de sociale huurders kijken.

We zien dat de meer positief ingestelde respondenten van Woonhaven wonen in de regio 'Kernstad – Zuid'. Dit komt eveneens overeen met de data vanuit de Antwerpse monitor. In Hoboken is er verschil op te merken, hier zijn de sociale huurders bevaart in de Antwerpse Monitor meer positief neutraal. Degene die het meest neutraal zijn wonen in de regio 'Deurne-Noord – Merksem-Zuid'. Maar over het algemeen zien we dat naar regio er geen grote verschillen zijn op te merken.

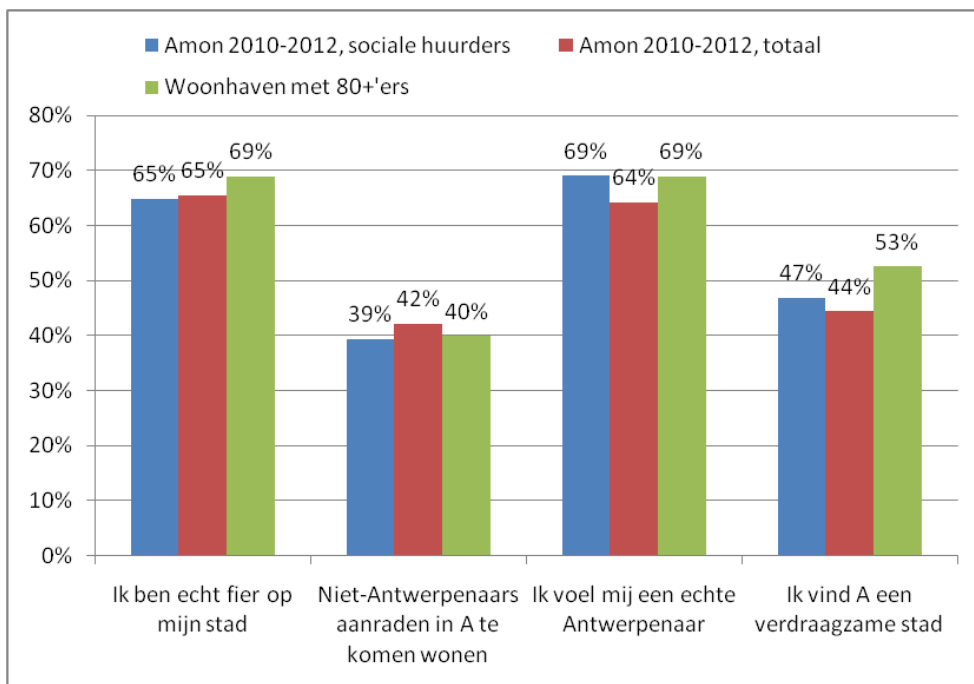
Grafiek 72: Schaalscore 'Wonen in de stad'



Bron: Antwerpse Monitor 2010-2012, Studiedienst stad Antwerpen

In onderstaande grafiek wordt weergegeven wat het aandeel respondenten is die positief hebben geantwoord (categorieën +1 en +2) op de verschillende individuele items van de schaal 'wonen in de stad'. We zien in de grafiek dat het aandeel respondenten uit de twee surveys dat positief is op de verschillende items van de schaal 'Wonen in de stad' erg kleine verschillen vertonen.

Grafiek 73: Positieve score individuele items schaal 'wonen in de stad'



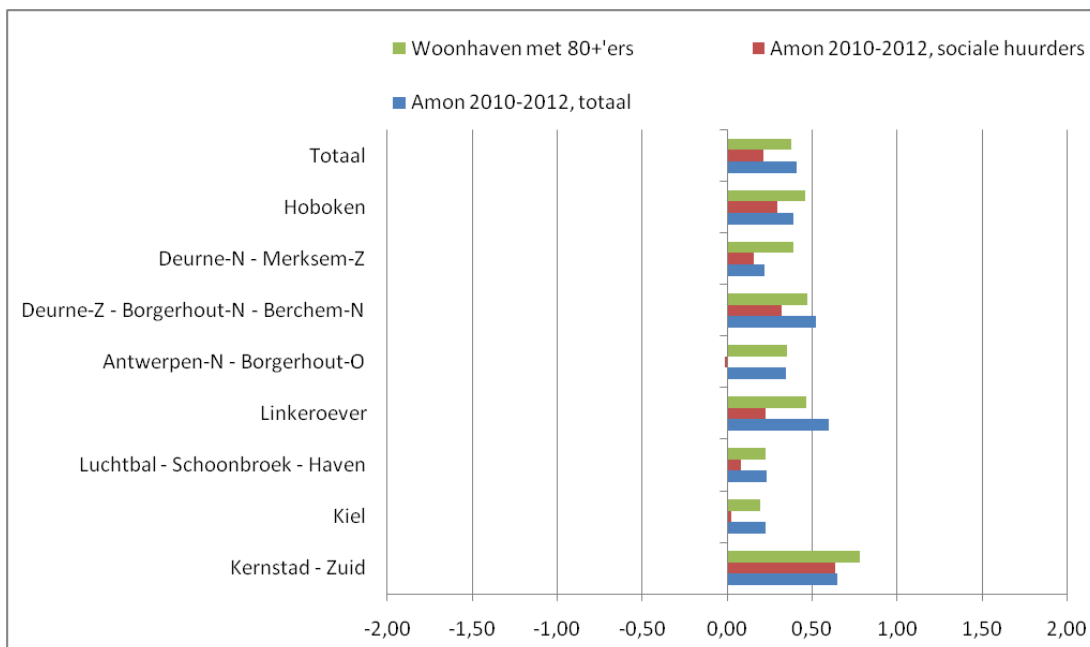
Bron: Antwerpse Monitor 2010-2012, Studiedienst stad Antwerpen

### Schaal 'Wonen in mijn buurt'

Onderstaande grafiek lezen wij op dezelfde manier als de voorgaande. Globaal zien wij dat de huurders van Woonhaven ongeveer even neutraal zijn dan de totale groep respondenten bevroegd in de Antwerpse Monitor en net iets neutraal positiever dan sociale huurders bevroegd in de Antwerpse Monitor.

Hier zijn er toch iets groter verschillen op te merken naargelang woonregio dan bij de vorige schaal. De inwoners van de regio 'Kernstad – Zuid' zijn bij beide surveys positiever neutraal dan in de andere regio's. Hier zijn de huurders van Woonhaven het meest positief. In de regio 'Luchtbal – Schoonbroek – Haven' en 'Kiel' zijn ze het meest neutraal. De sociale huurders bevroegd via de Antwerpse monitor zijn het meest neutraal in de regio's 'Antwerpen-Noord – Borgerhout-Oost' en 'Kiel'.

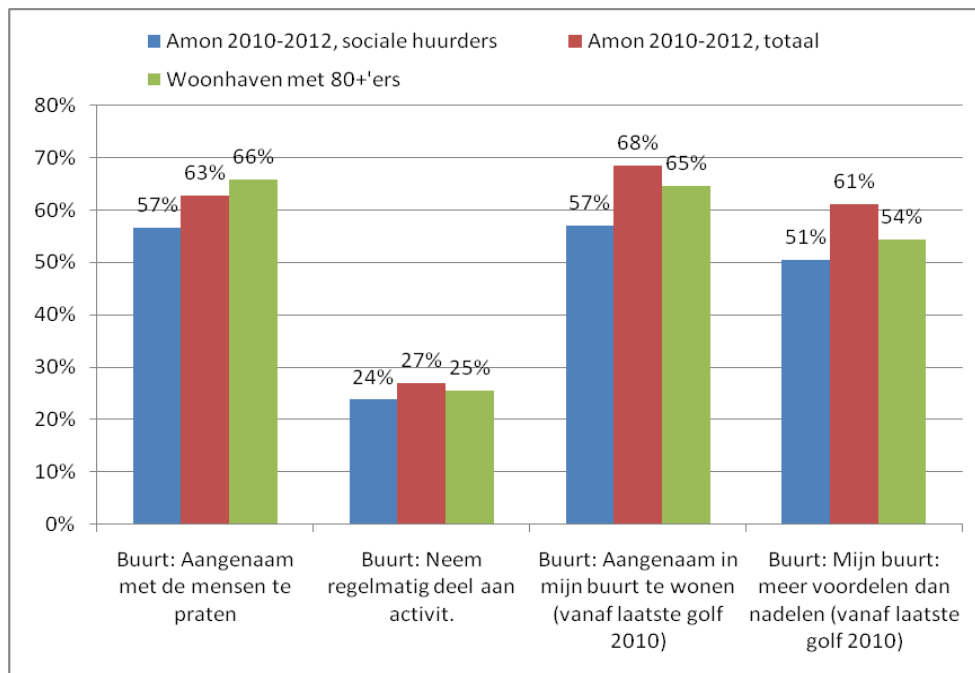
Grafiek 74: Schaalscore 'wonen in mijn buurt'



Bron: Antwerpse Monitor 2010-2012, Studiedienst stad Antwerpen

In onderstaande grafiek zien wij dat de sociale huurders bevroegd in de Antwerpse Monitor met een kleiner aandeel positief zijn over de verschillende stellingen omtrent het wonen in de buurt in vergelijking met de respondenten in de Woonhavensurvey. Hiernaast valt het op dat de huurders bevroegd in de Woonhavensurvey met een groter aandeel positief zijn in vergelijking met de respondenten van de Antwerpse monitor. Ook hier is het belangrijk te benadrukken dat het vaak gaat om kleine verschillen. Enkel voor het item "Aangenaam met de mensen te praten" ligt dit aandeel ongeveer even laag.

Grafiek 75: Aandeel respondenten met positieve score op individuele items schaal 'wonen in mijn buurt'



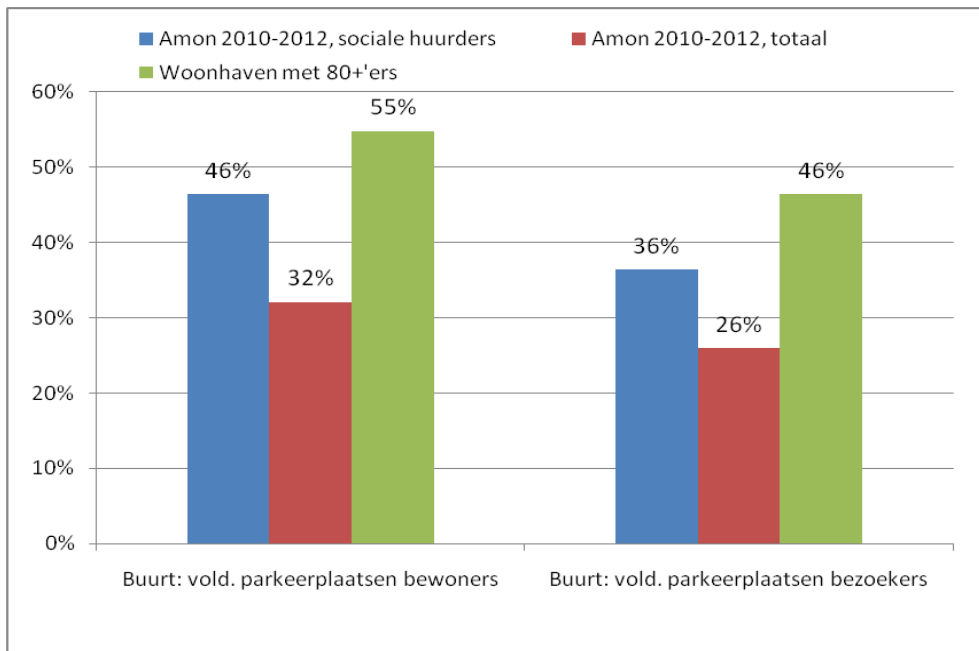
Bron: Antwerpse Monitor 2010-2012, Studiedienst stad Antwerpen

### *Aanbod van parkeervoorzieningen in je buurt*

Het aanbod van parkeervoorzieningen wordt in beide surveys op een zelfde manier bevroegd. Aangezien dit een item is waarop niet hoog gescoord wordt in de Antwerpse Monitor is het interessant eens de beleving van de huurders van Woonhaven naast te leggen.

Onderstaande grafiek toont ons dat de huurders van Woonhaven met een groter deel positief zijn dan de respondenten in de Antwerpse monitor. Zelfs met een tiende meer positief dan de sociale huurders bevroegd in de Antwerpse Monitor. Belangrijk gegeven hierbij is dat Woonhaven bij projecten een bepaald quota aan parkeergelegenheid moet voorzien.

Grafiek 76: Aandeel respondenten met positieve score op items omtrent parkeervoorzieningen in de buurt



Bron: Antwerpse Monitor 2010-2012, Studiedienst stad Antwerpen



## 5. Deelaspecten van de service van Woonhaven

Naast de bespreking van de algemene tevredenheid, de tevredenheid van de woonkenmerken en het beleven van wonen in de stad en buurt, geven we eveneens een beeld van de tevredenheid van de verschillende services die Woonhaven aanbiedt. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van de tevredenheid van de technische dienstverlening en zijn callcenter, de bewonerswerker, de regio- en/of wijkkantoren, de dienstverlening facturatie en de communicatie van Woonhaven.

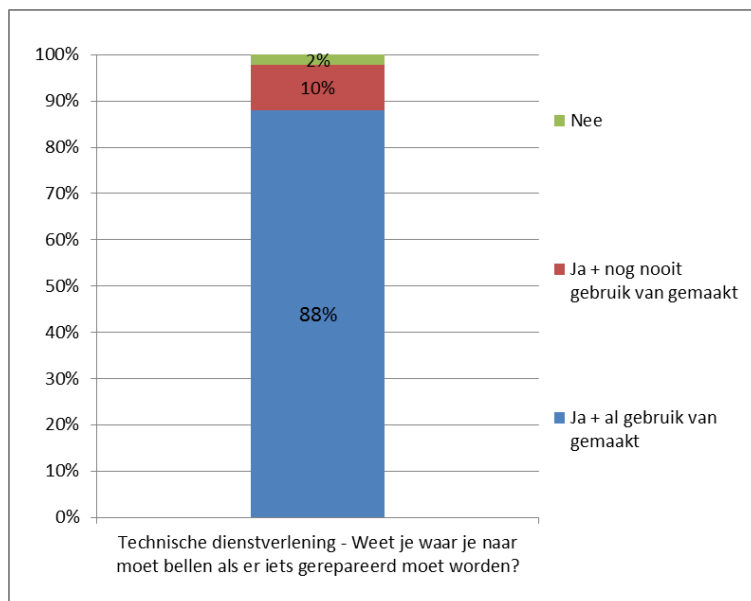
### 5.1. Tevredenheid van de service: technische dienstverlening

#### 5.1.1. Tevredenheid van de service van de technici

Onderstaande grafiek toont ons dat 98% van de respondenten aangeeft te weten naar waar ze moeten bellen als er iets gerepareerd moet worden. Hiervan geeft 10% aan dat ze nog nooit gebruik gemaakt hebben van de technische dienst en 88% wel.

Wanneer we kijken naar het profiel van de respondenten die zich bevinden in de categorie “Ja en al gebruik van gemaakt” (N=1.230), zien wij dat deze een gelijklopend profiel vertonen met de totale groep van respondenten (N=1.467). Een toelichting van het profiel van deze respondenten<sup>8</sup> is dan ook overbodig.

Grafiek 77: Kennis van de technische dienst

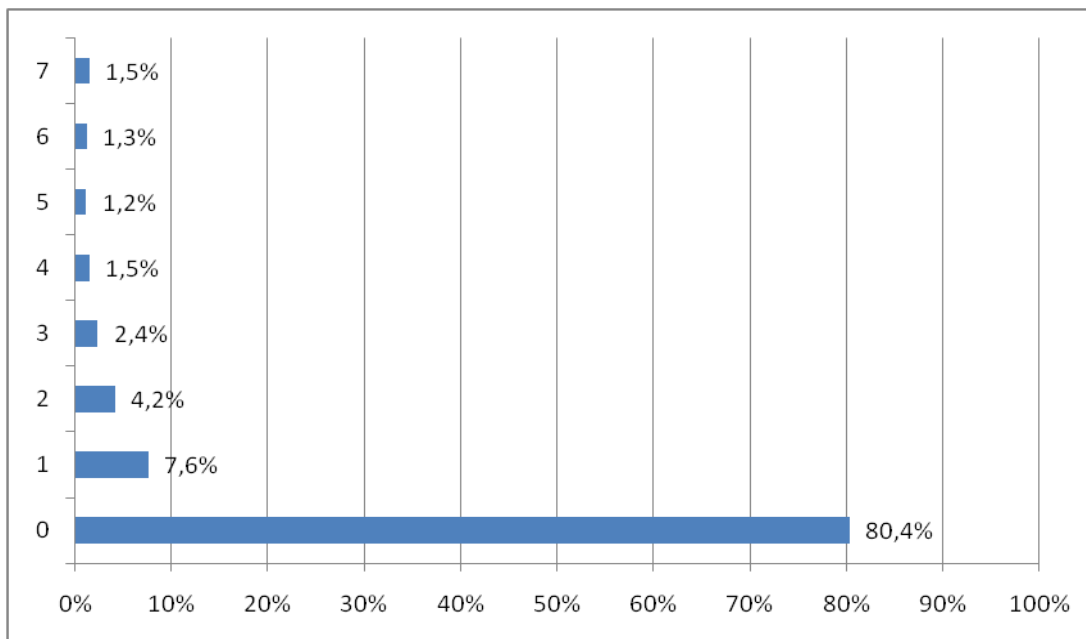


Onderstaande grafiek toont ons dat 80% van de respondenten nooit negatief antwoorden op de verschillende items van de schaal ‘Tevredenheid technici’. Dit wil zeggen dat wanneer mensen tevreden zijn over een deelaspect van de service ze over de andere deelaspecten eveneens tevreden

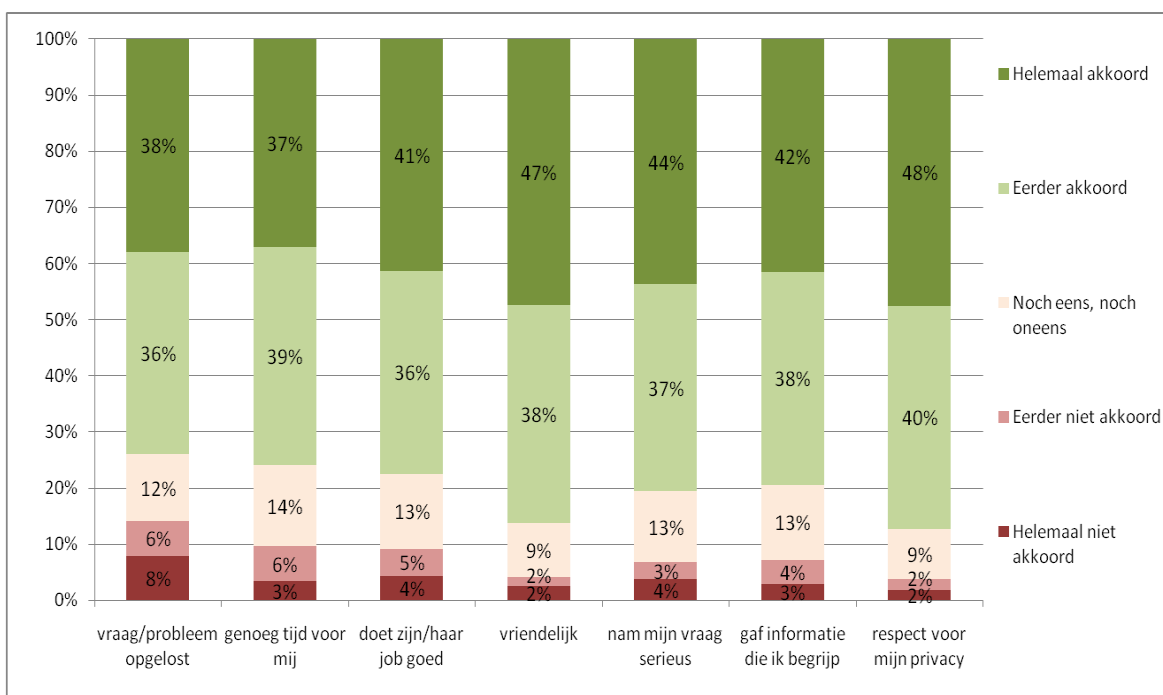
<sup>8</sup> Enkel de respondenten die aangeven de technische dienst te kennen en er al van gebruik gemaakt hebben, zijn opgenomen in deze deelanalyse.

zijn. Dit wijst erop dat de verschillende items een achterliggende factor meten. Deze grafiek bevestigt dan ook wat we zien in de onderstaande. We zien dat meer dan 70% op alle verschillende items van de schaal helemaal tot eerder akkoord zijn. Enkel op het eerste item van de schaal, 'vraag/probleem', is er meer dan een tiende van de respondenten het niet eens. Een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyse geven dan ook aan dat deze items een achterliggende component meten en intern consistent zijn. De gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid technici' ligt op eerder tevreden met +1,12.

Grafiek 78: Aandeel respondenten die negatief (-2 en -1) scoren op het aantal items van de schaal 'Tevredenheid technici'



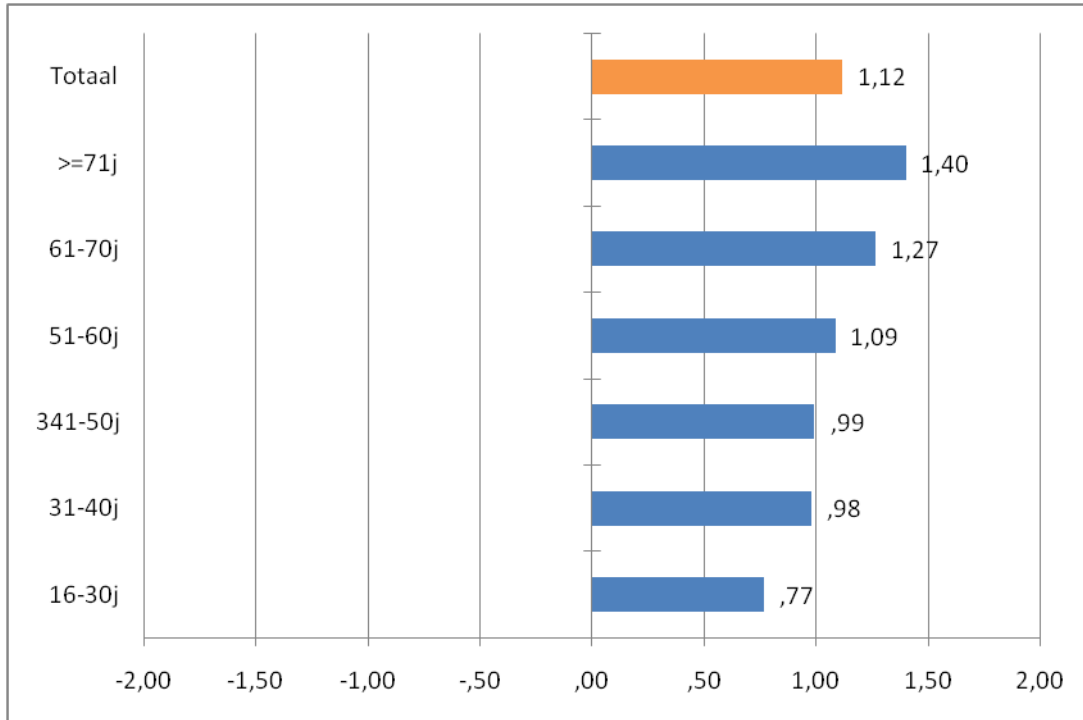
Grafiek 79: verdeling respondenten items tevredenheid contact met de technici



### Leeftijd

Onderstaande grafiek toont ons dat de tevredenheid over de technici het minst positief is (+0,77) in de jongste leeftijdscategorie en toeneemt tot +1,40 naarmate de respondent ouder is.

Grafiek 80: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid technici' naar leeftijd

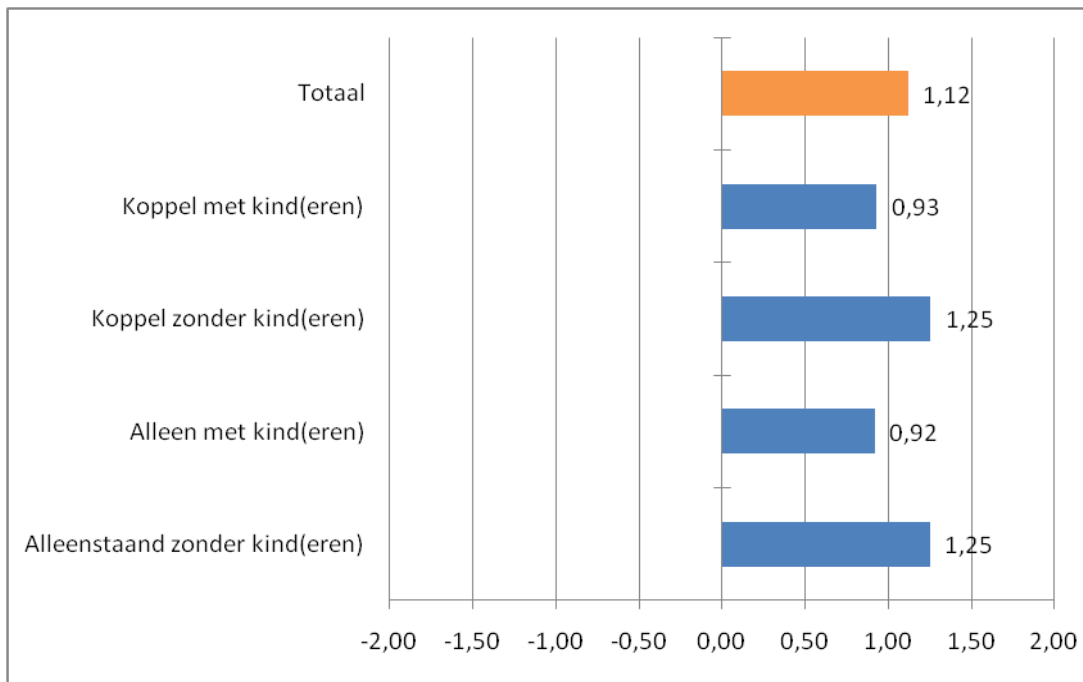


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### Gezinssamenstelling

De tevredenheid van de service van de technici vertoont statistische significante verschillen wanneer we deze kijken voor de verschillende gezinstypes. We zien dat de alleenstaanden en koppels met kinderen minder tevreden zijn dan de alleenstaanden en koppels zonder kinderen die gemiddeld eerder tevreden zijn (+1,25).

Grafiek 81: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid technici' naar gezinssituatie

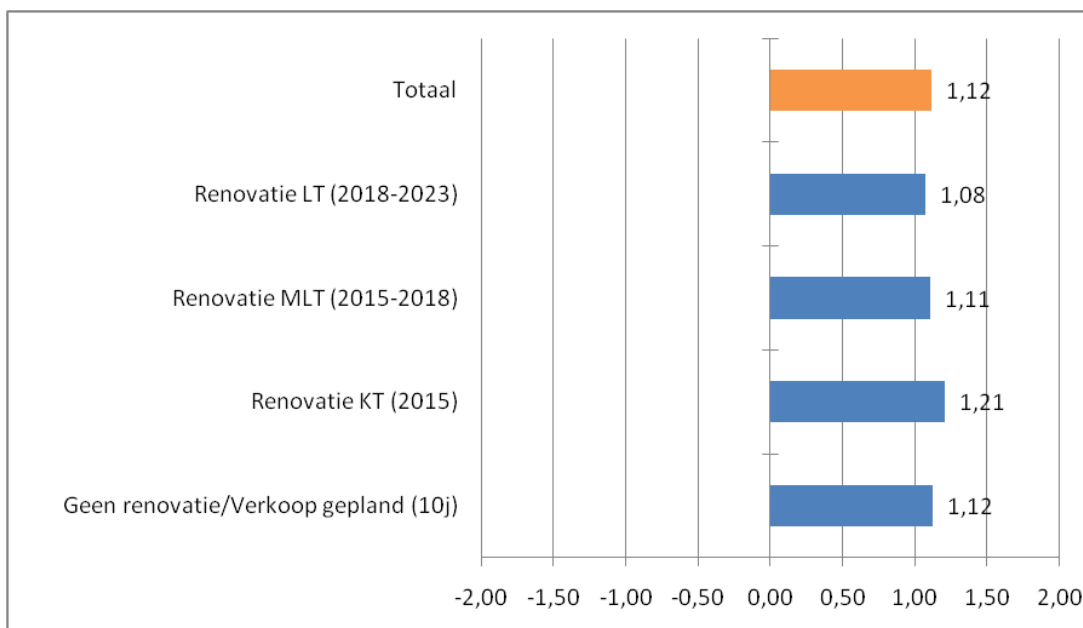


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### Planning en status van de woning

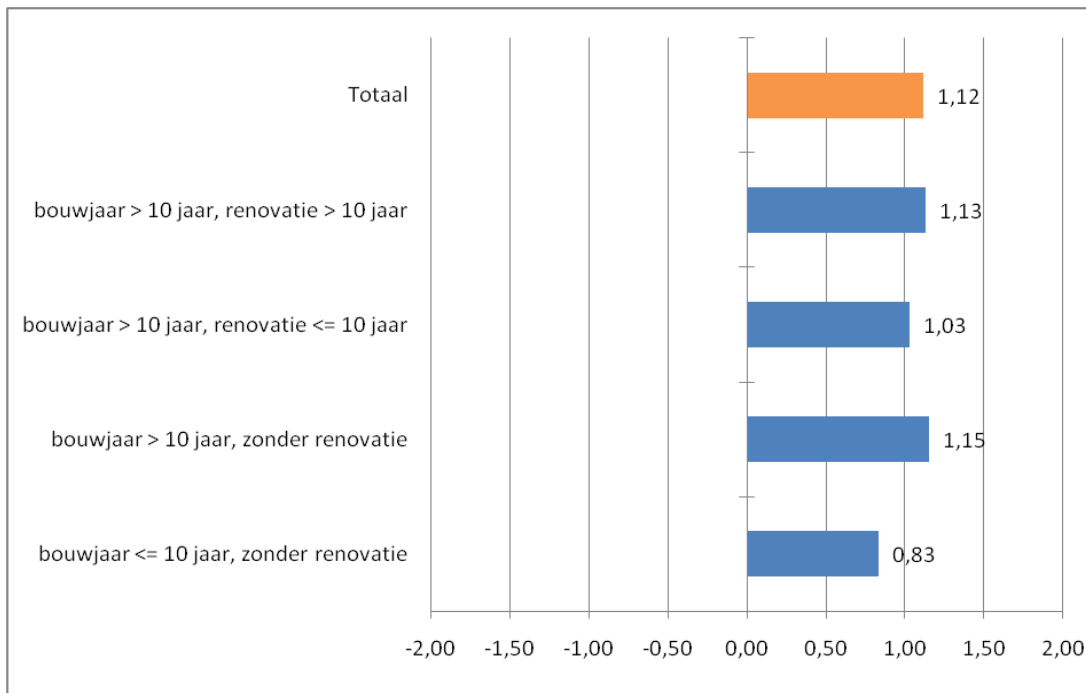
We kunnen ons afvragen of respondenten die in een gebouw wonen dat ouder is of op korte termijn gaat gerenoveerd worden, vaker beroep moeten doen op de technici. We kunnen dan ook nagaan of zij al dan niet meer of minder tevreden zijn over deze service. Zowel naar de planning van de woning als naar de status van de woning wordt geen statistisch significant verschil gevonden.

Grafiek 82: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid technici' naar planning woning



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,852$ )

Grafiek 83: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid technici' naar status woning



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,089$ )

### ***Regressieanalyse "Tevredenheid technische dienst – technici Woonhaven"***

Net zoals in de vorige hoofdstukken bekijken we ook hier bovenstaande profielkenmerken van de respondenten in een model om zo het effect van deze kenmerken, onder controle voor elkaar, op de algemene tevredenheid na te gaan.

Eerst en vooral is het belangrijk te vermelden dat zowel het individueel effect van taal thuis gesproken niet significant was op de tevredenheid met de service van de technici. Eveneens gaf deze variabele geen meerwaarde aan het model en is dus niet opgenomen.

We zien hierbij dat onder controle voor de variabelen opgenomen in het model, leeftijd en gezinssituatie een significant verband vertonen met de tevredenheid omtrent de service van de technici. Deze worden dan ook weergegeven in de grafiek eronder. De andere opgenomen variabelen vertonen geen significant verband met de gemiddelde schaalscore.

De grafiek toont ons dat de reeds gevonden verbanden, in het model gelijkaardig voorkomen. We kunnen dus besluiten dat de tevredenheid van de technici toeneemt naarmate de respondent ouder is en dat deze hoger is voor de alleenstaanden en koppels zonder kinderen.

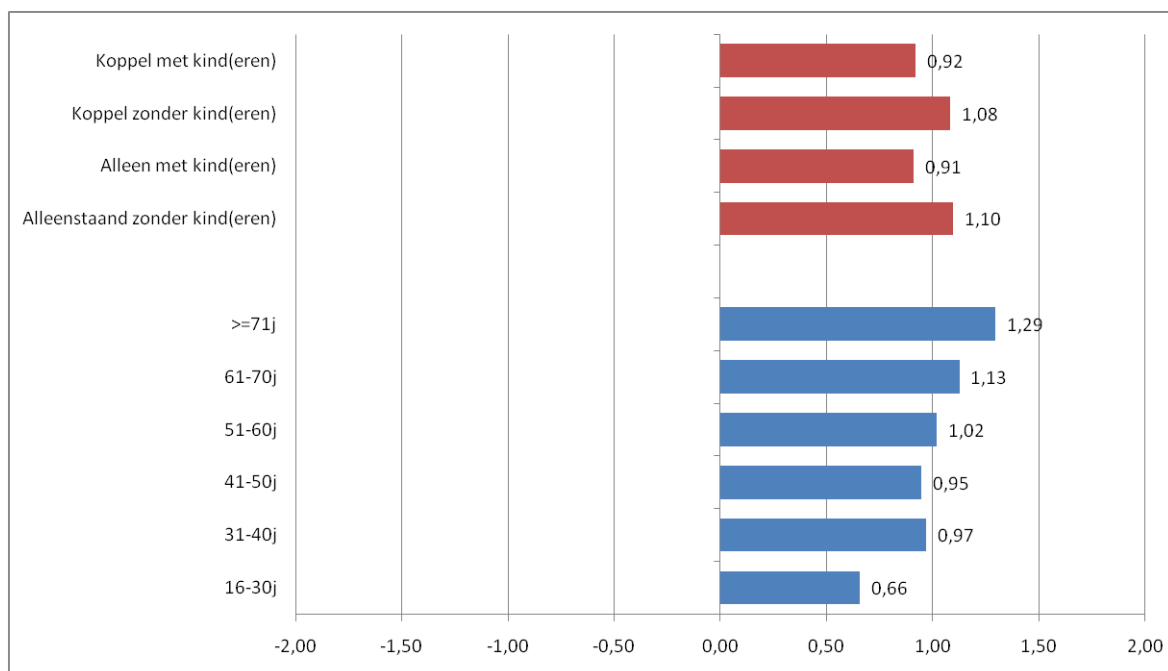
Tabel 14: Univariate Analysis of Variance 'Tevredenheid technici'

'Tevredenheid technische dienst – technici' Woonhaven						
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	52,646 <sup>b</sup>	14	3,760	5,370	,000	,069
Intercept	159,676	1	159,676	228,012	,000	,183
<b>Leeftijdscategorie</b>	<b>22,222</b>	<b>5</b>	<b>4,444</b>	<b>6,347</b>	<b>,000</b>	<b>,030</b>
<b>Gezinssituatie</b>	<b>5,748</b>	<b>3</b>	<b>1,916</b>	<b>2,736</b>	<b>,042</b>	<b>,008</b>
Status woning	3,106	3	1,035	1,479	,219	,004
Planning woning	2,295	3	,765	1,092	,351	,003
Error	712,202	1017	,700			
Total	2061,828	1032				
Corrected Total	764,847	1031				

\* Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

\* R Squared = ,069 (Adjusted R Squared = ,056)

Grafiek 84: Visuele voorstelling van de variabelen met significant verband met 'Tevredenheid technici' in bovenstaand UNIANOVA-model

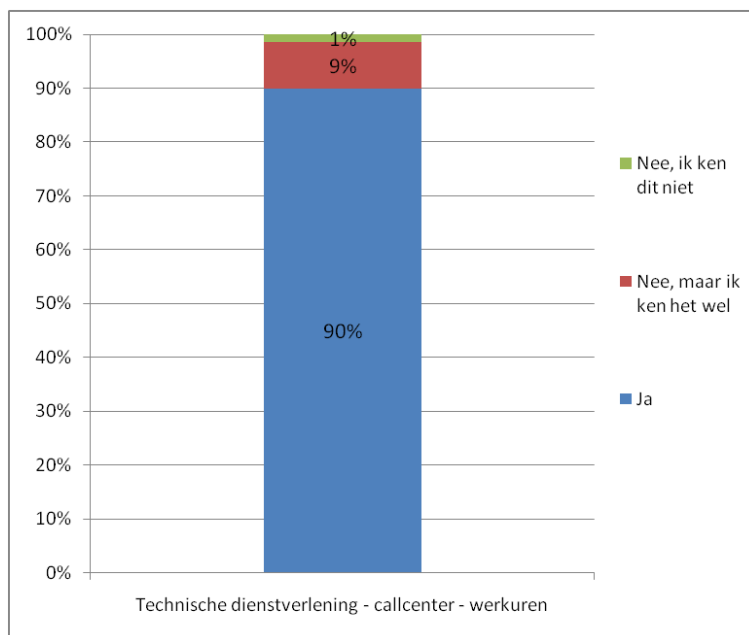


### 5.1.2. Tevredenheid technische dienst – callcenter tijdens de werkuren

Onderstaande grafiek toont dat 99% van de respondenten reeds gebeld heeft naar de technische dienst. Slechts één percent geeft aan dit nog nooit te hebben gedaan.

Aangezien dus bijna alle respondenten aangeven reeds gebeld te hebben met het callcenter van de technische dienst, zien we ook weinig verschil in het profiel van deze groep (N=1.056) in vergelijking met de totale respondentengroep (N=1.467). We nemen bij gevolg geen profielschets van deze groep<sup>9</sup> op.

Grafiek 85: kennis van het callcenter van het callcenter tijdens de werkuren



Onderstaande grafiek geeft aan die 84% van de respondenten nooit negatief antwoorden op de verschillende items van de schaal 'Tevredenheid callcenter tijdens de werkuren'. Dit wil zeggen dat wanneer mensen tevreden zijn over een deelaspect van de service ze over de andere deelaspecten eveneens tevreden zijn. Dit wijst erop dat de verschillende items een achterliggende factor meten.

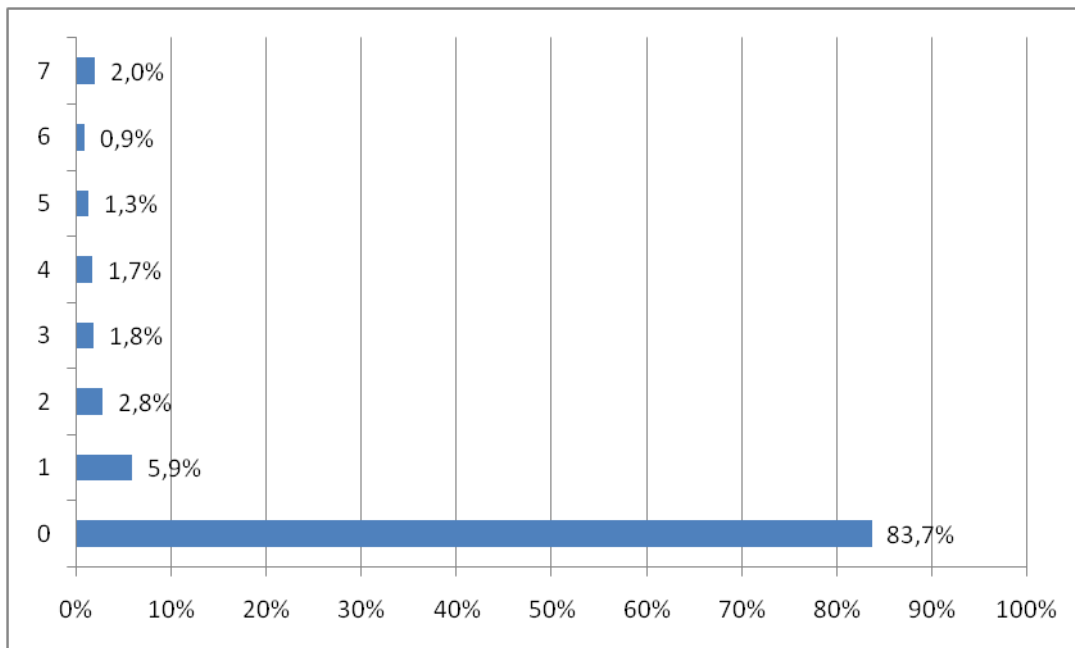
De tweede grafiek hieronder bevestigt dit. We zien dat minstens 75% van de respondenten telkens akkoord is met de verschillende items van de schaal die tevredenheid met de het callcenter tijdens de werkuren in beeld brengt. Enkel op het eerste item van deze schaal geeft een tiende aan dat zij het niet eens zijn.

Verdere analyse aan de hand van een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyse geven eveneens aan dat deze items een achterliggende component meten en intern consistent zijn.

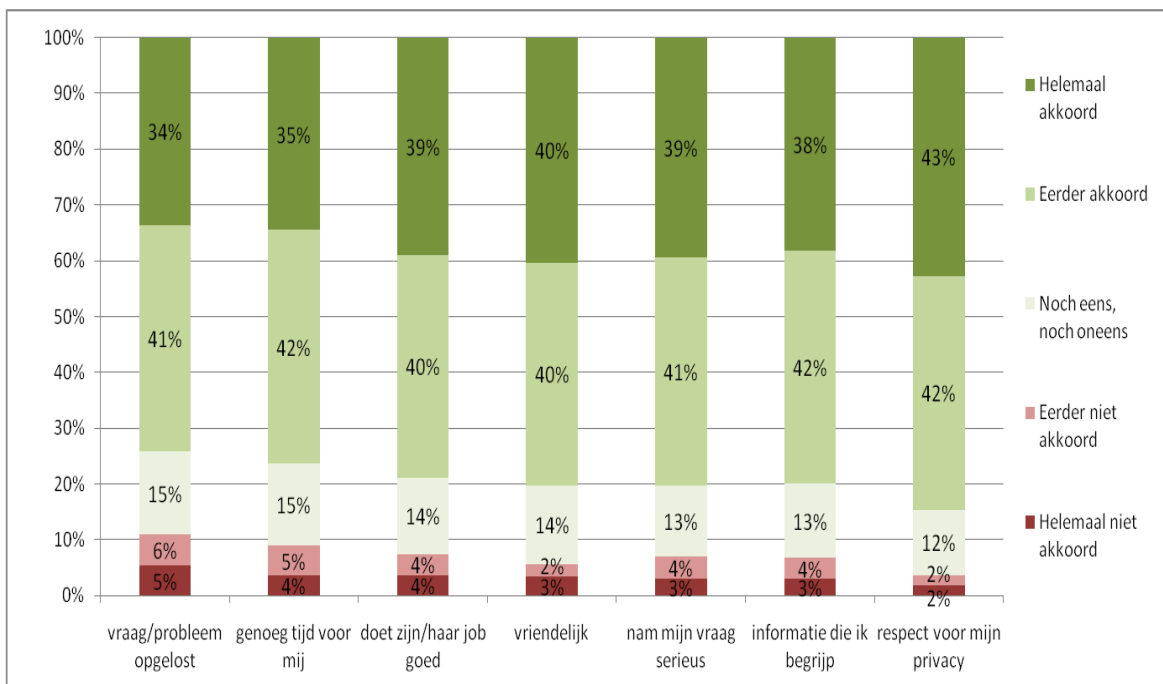
<sup>9</sup> Enkel de respondenten die aangeven de technische dienst gebeld te hebben, worden opgenomen in deze deelanalyse.

## Klantentevredenheidsbevraging Woonhaven

Grafiek 86: Aandeel respondenten die negatief (-2 en -1) scoren op het aantal items van de schaal 'Tevredenheid callcenter tijdens werkuren'



Grafiek 87: verdeling respondenten<sup>10</sup> items tevredenheid contact met het callcenter tijdens de werkuren



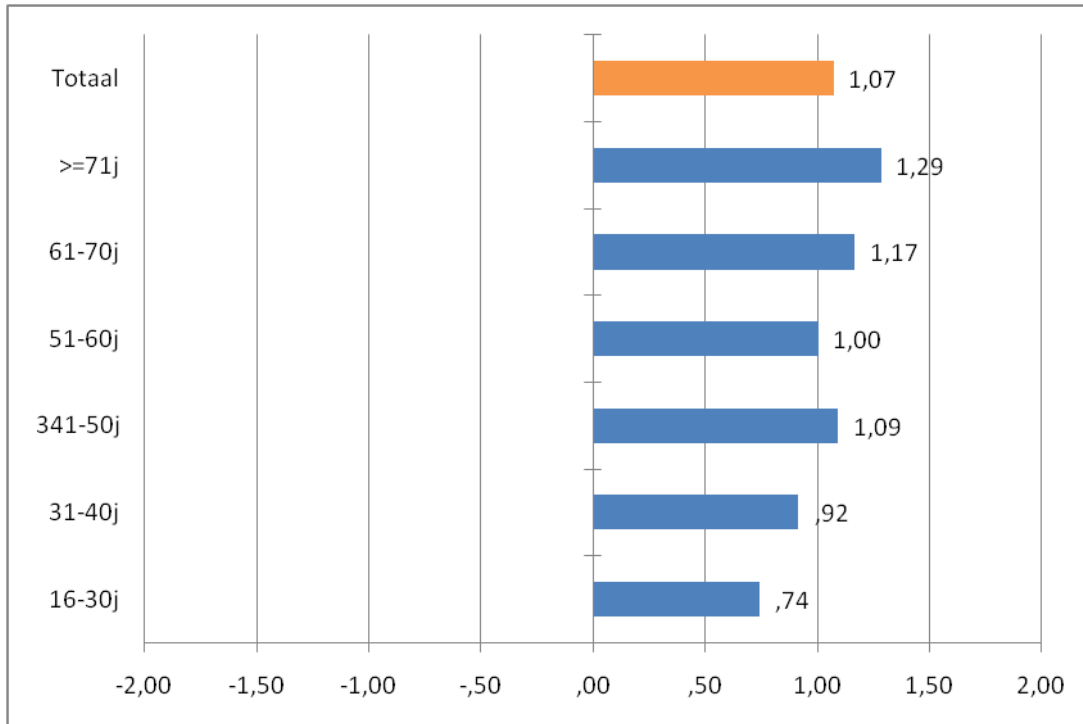
<sup>10</sup> Enkel de respondenten die aangeven het callcenter te kennen en er al van gebruik gemaakt hebben tijdens de werkuren, zijn opgenomen in de analyse.



### Leeftijd

Op basis van onderstaande grafiek kunnen we stellen dat de tevredenheid van de service van het callcenter (tijdens de werkuren) toeneemt naarmate de respondent ouder is. De gemiddelde schaalscore ligt op +0,74 in de jongste leeftijdscategorie en neemt toe tot +1,29 in de oudste leeftijdsgroep.

Grafiek 88: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid callcenter tijdens werkuren' naar leeftijd

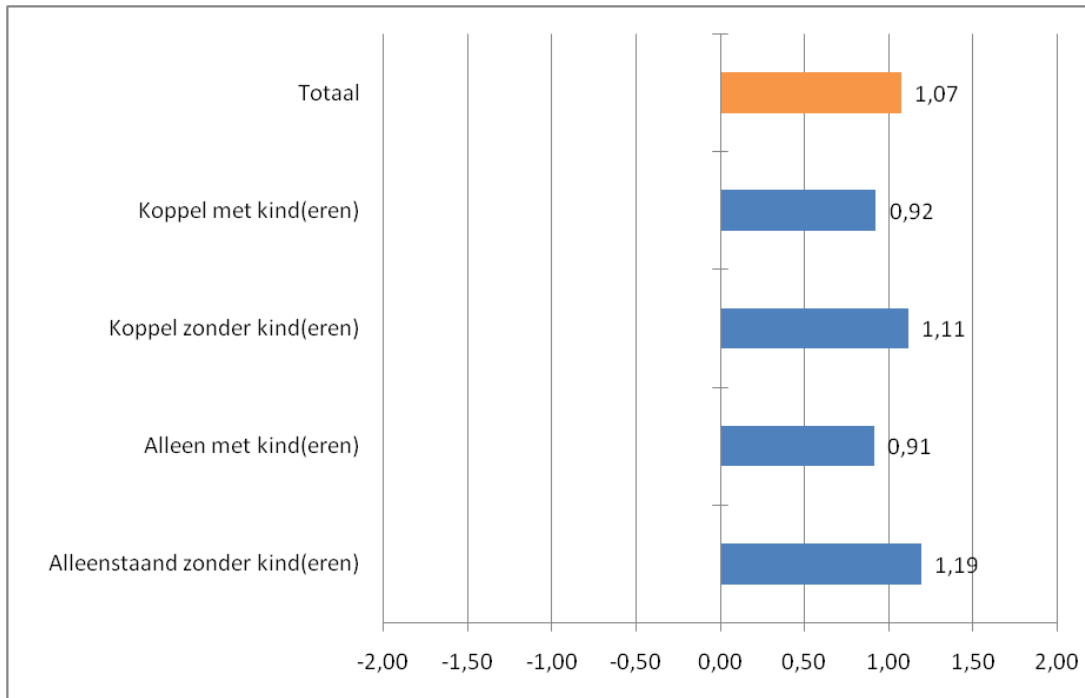


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### Gezinssamenstelling

De alleenstaanden en koppels zonder kinderen zijn beduidend minder sterk tevreden met de service van het callcenter na de werkuren in vergelijking met de gezinstypes zonder kinderen.

Grafiek 89: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid callcenter tijdens werkuren' naar gezinssituatie

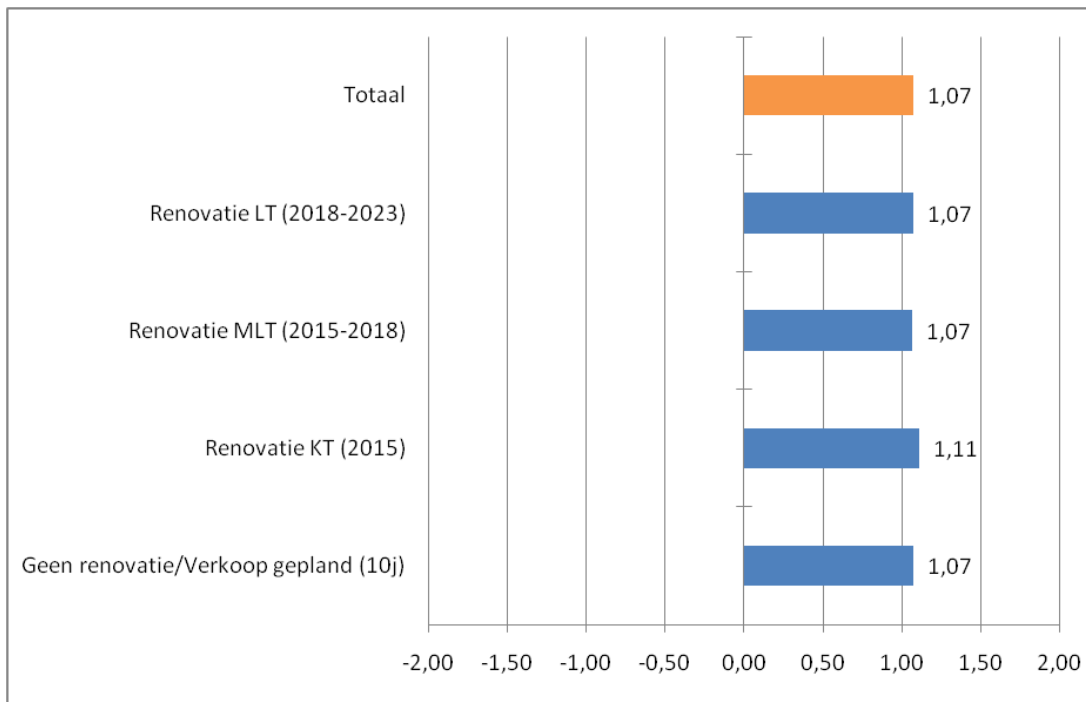


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### Planning en status van de woning

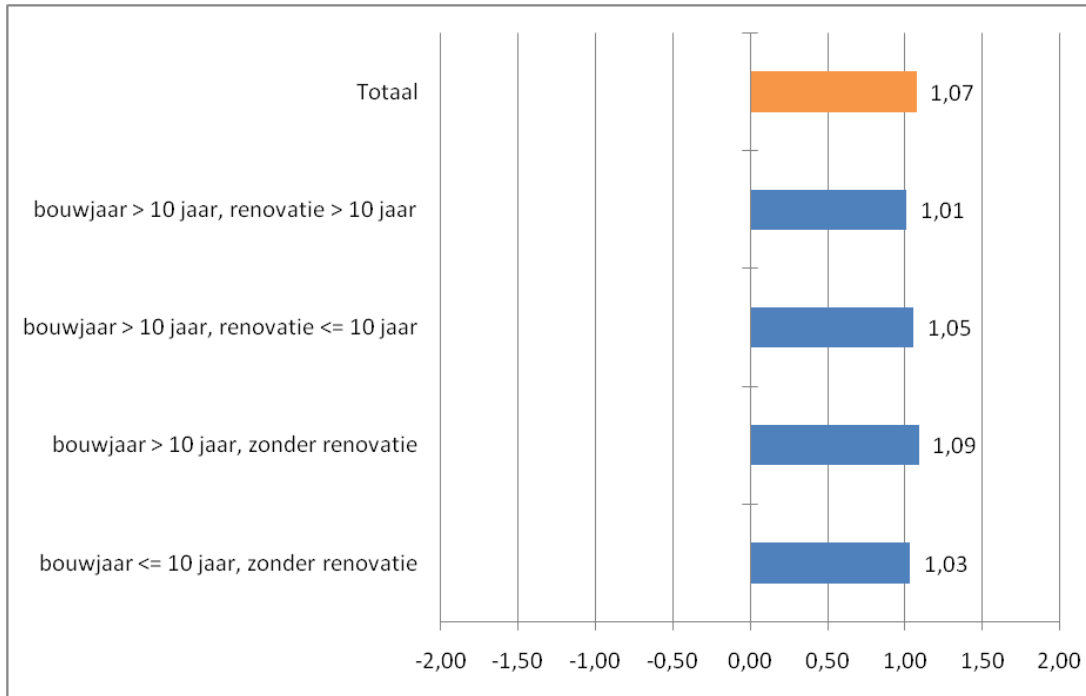
Net zoals hierboven kunnen we ons afvragen of respondenten die in een gebouw wonen dat ouder is of op korte termijn gaat gerenoveerd worden, vaker beroep moeten doen op de technici en dus ook het callcenter. We kunnen dan ook nagaan of zij al dan niet meer of minder tevreden zijn over deze service. Zowel naar de planning van de woning als naar de status van de woning wordt geen statistisch significant verschil gevonden.

Grafiek 90: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid callcenter tijdens werkuren' naar planning gebouw



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,995$ )

Grafiek 91: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid callcenter tijdens werkuren' naar status woning



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,805$ )

**Regressieanalyse “Tevredenheid technische dienst – callcenter (werkuren)”**

We bekijken ook hier bovenstaande profielkenmerken van de respondenten in een regressiemodel om zo het effect van deze kenmerken, onder controle voor elkaar, op de algemene tevredenheid na te gaan.

Net zoals hierboven vermeld, is het belangrijk te vermelden dat zowel het individueel effect van taal thuis gesproken niet significant was op de tevredenheid van het callcenter tijdens de werkuren. Eveneens gaf deze variabele geen meerwaarde aan het model en is dus niet opgenomen.

We zien hierbij dat onder controle voor de variabelen opgenomen in het model, leeftijd en gezinssituatie een significant verband vertonen met de tevredenheid omtrent de service van de technici. Deze worden dan ook weergegeven in de grafiek eronder. De andere opgenomen variabelen vertonen geen significant verband met de gemiddelde schaalscore.

De verbanden die significant zijn bevonden in het model worden in onderstaande grafiek weergegeven. Deze toont ons dat de reeds gevonden verbanden, in het model eveneens naar voor komen. We kunnen dus besluiten dat de tevredenheid van de technici toeneemt naarmate de respondent ouder is en dat deze hoger is voor de alleenstaanden en koppels zonder kinderen.

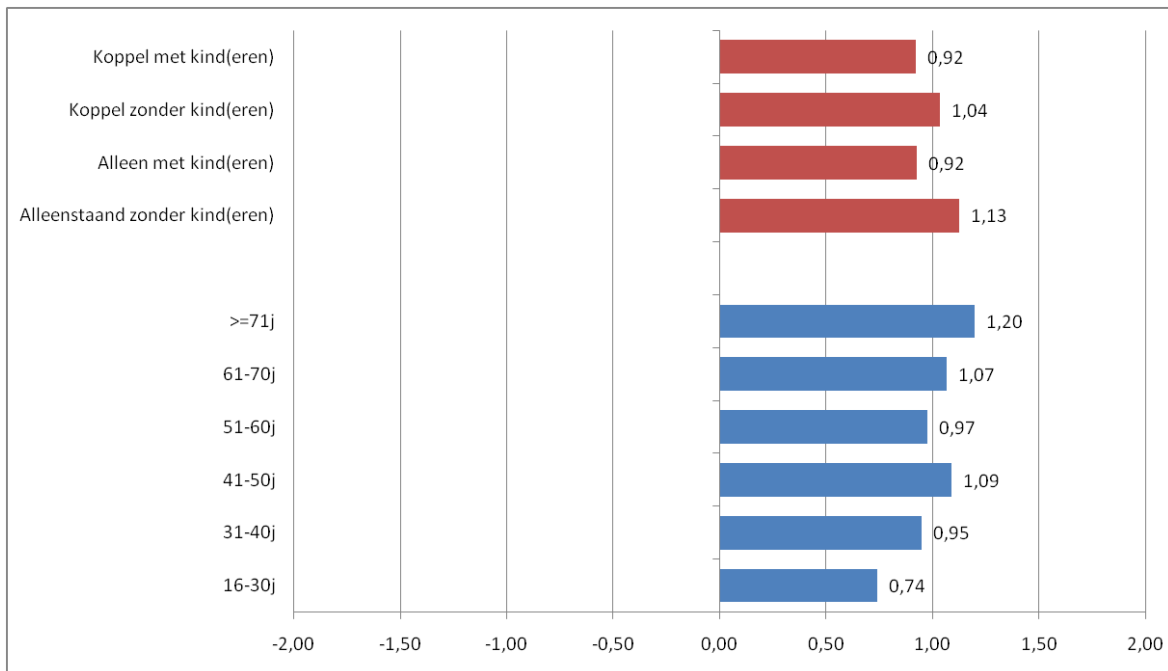
**Tabel 15: Univariate Analysis of Variance ‘Tevredenheid callcenter tijdens werkuren’**

<b>‘Tevredenheid technische dienst – callcenter (werkuren)’ Woonhaven</b>						
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	26,618 <sup>b</sup>	14	1,901	2,529	,001	,038
Intercept	144,309	1	144,309	191,950	,000	,178
<b>Leeftijdscategorie</b>	<b>10,975</b>	<b>5</b>	<b>2,195</b>	<b>2,920</b>	<b>,013</b>	<b>,016</b>
<b>Gezinssituatie</b>	<b>5,958</b>	<b>3</b>	<b>1,986</b>	<b>2,642</b>	<b>,048</b>	<b>,009</b>
Status woning	,471	3	,157	,209	,890	,001
Planning woning	,473	3	,158	,210	,890	,001
Error	666,096	886	,752			
Total	1727,797	901				
Corrected Total	692,714	900				

\* Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

\* R Squared = ,038 (Adjusted R Squared = ,023)

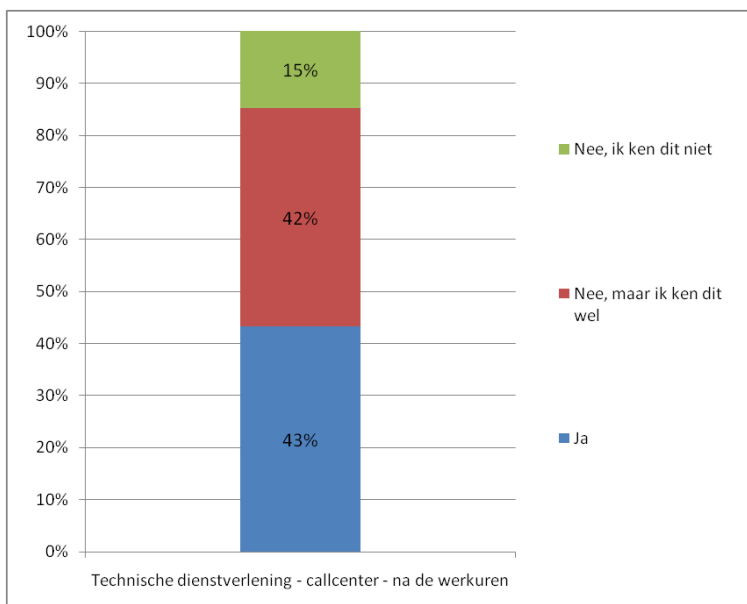
Grafiek 92: Visuele voorstelling van de variabelen met significant verband met 'Tevredenheid callcenter tijdens werkuren' in bovenstaand UNIANOVA-model



### 5.1.3. Tevredenheid technische dienst – callcenter na de werkuren

We zien dat 85% van de respondenten weet dat er een callcenter is voor de technische dienst na de werkuren. Van de respondenten heeft reeds 43% hier effectief gebruik van gemaakt.

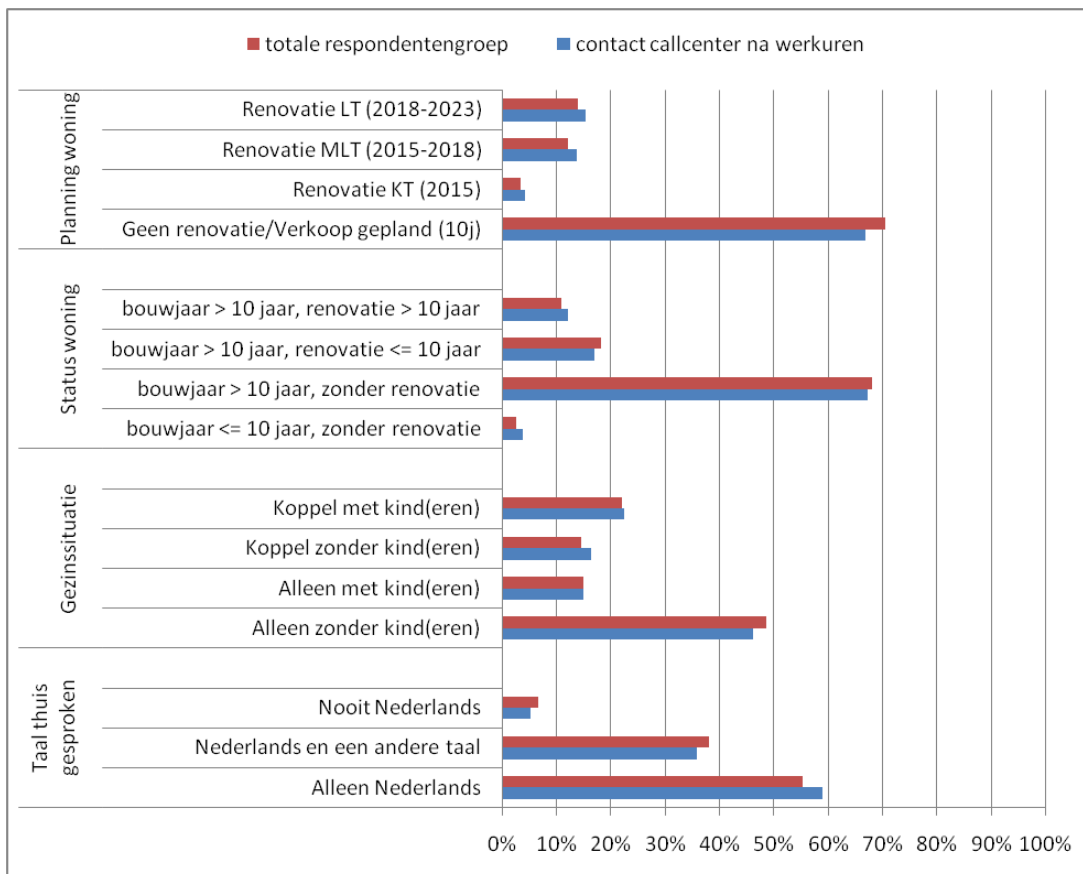
Grafiek 93: kennis van het callcenter van het callcenter na werkuren



Aangezien het hier gaat over een kleiner aandeel (N=503) van de totale groep respondenten (N=1.467), is het interessant een profielschets te maken van deze groep. Bij het maken van deze profielschets valt het op dat de enkele verschillen die gevonden worden tussen de twee groepen zeer klein zijn en dus niet van betekenis om de verschillen in tevredenheid te verklaren. Ter illustratie geven we dit profiel hieronder weer in een overzicht.

We zien dat dit profiel niet erg afwijkt van dat van de totale respondentengroep dus we kunnen de resultaten voor deze service van Woonhaven zonder enig risico interpreteren.

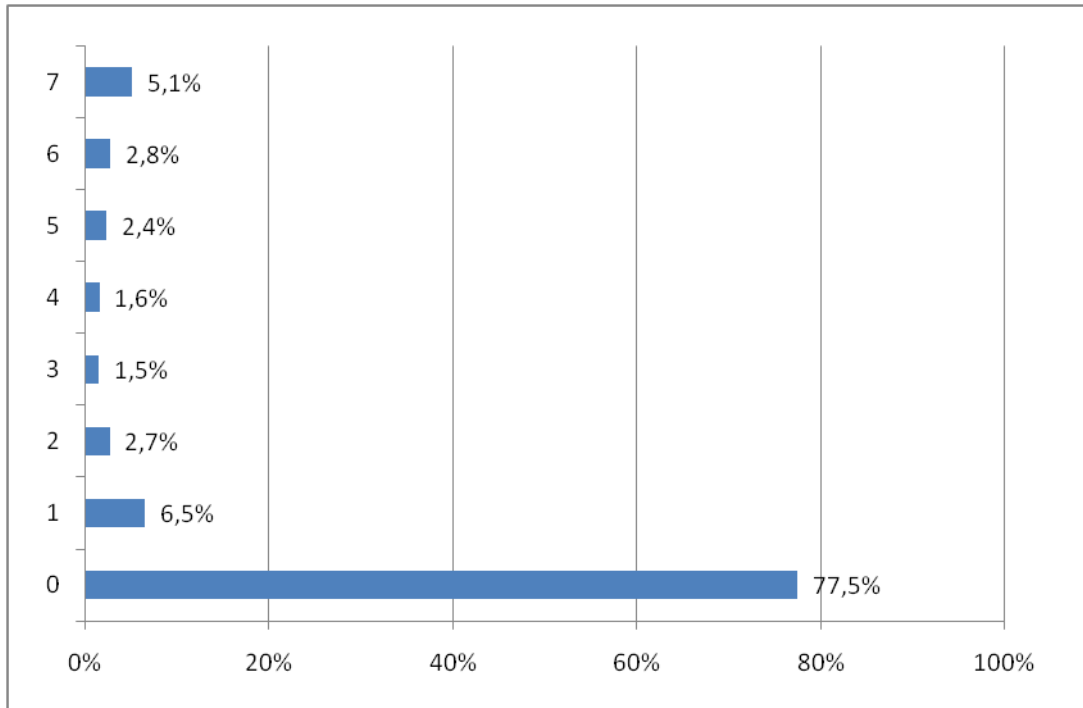
Grafiek 94: Profiel van de twee respondentengroepen naar belangrijkste verschillen



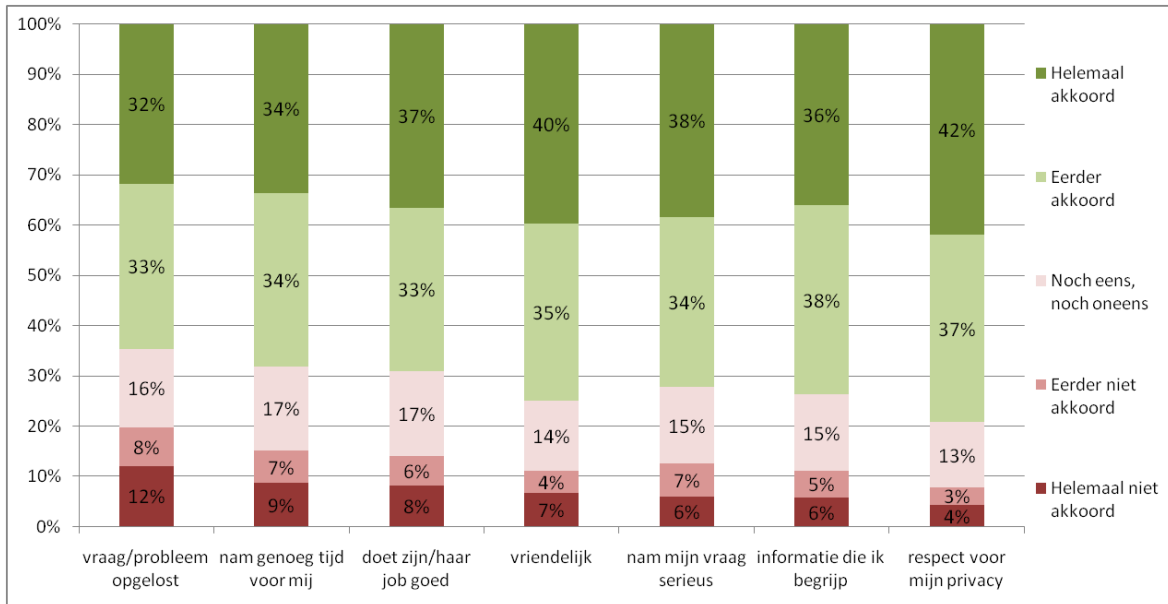
Onderstaande twee grafieken geven aan dat de grote meerderheid van de respondenten consequent is in het beantwoorden van de verschillende items die de 'Tevredenheid van het callcenter na de werkuren' meten. Het aandeel respondenten dat nooit negatief scoort op deze items bedraagt 78%. De tweede grafiek geeft dan ook weer dat minstens 65% van de respondenten steeds akkoord is met de verschillende stellingen omtrent de service van het callcenter na de werkuren. Het aandeel respondenten dat het niet eens is met de stellingen ligt hier gemiddeld een tiende hoger dan op de twee vorige schalen. Dit aandeel is het hoogst op het eerste item 20%.

Aan de hand van een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyse kunnen we eveneens besluiten dat de items een achterliggende component meten en intern consistent zijn.

Grafiek 95: Aandeel respondenten die negatief (-2 en -1) scoren op het aantal items van de schaal 'Tevredenheid callcenter na werkuren'



Grafiek 96: verdeling respondenten<sup>11</sup> items tevredenheid contact met het callcenter na de werkuren

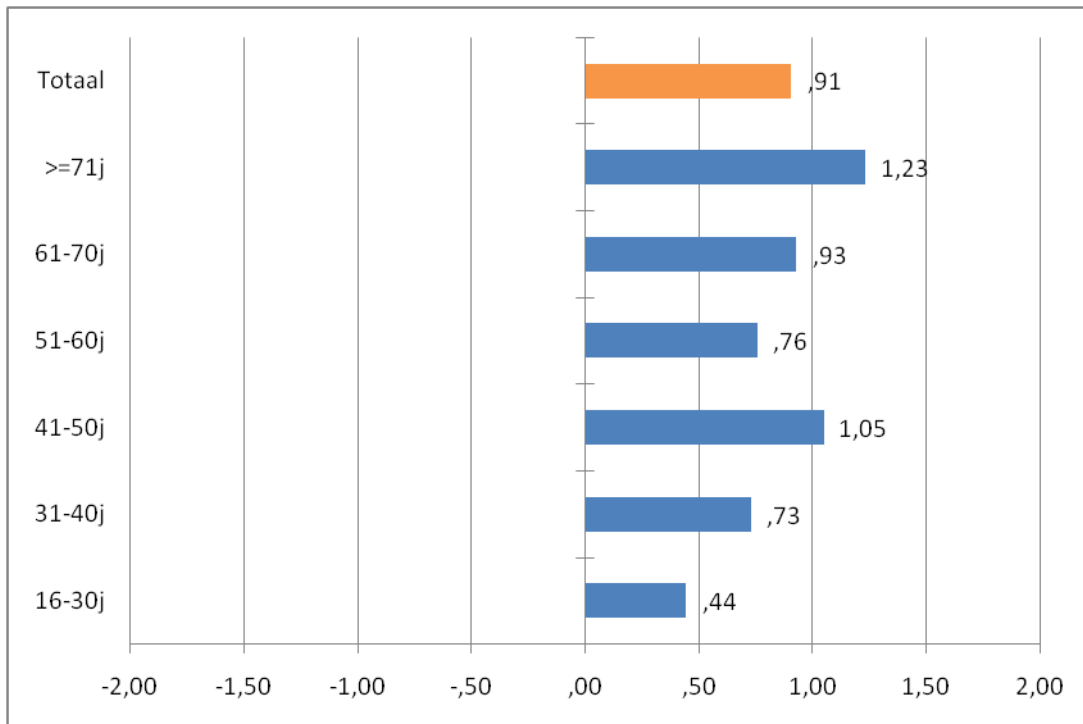


<sup>11</sup> Enkel de respondenten die aangeven het callcenter te kennen en er al van gebruik gemaakt hebben tijdens de werkuren, zijn opgenomen in de analyse.

### Leeftijd

We merken een significant verschil op in de verdeling van deze gemiddelde schaalscore naar leeftijd. We zien dat deze van de jongste leeftijdscategorie tot aan 41-50 jaar toeneemt om dan te dalen voor de leeftijdsgroep van 51-60 jaar en vervolgens weer toe te nemen tot de oudste groep.

Grafiek 97: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid callcenter na werkuren' naar leeftijd



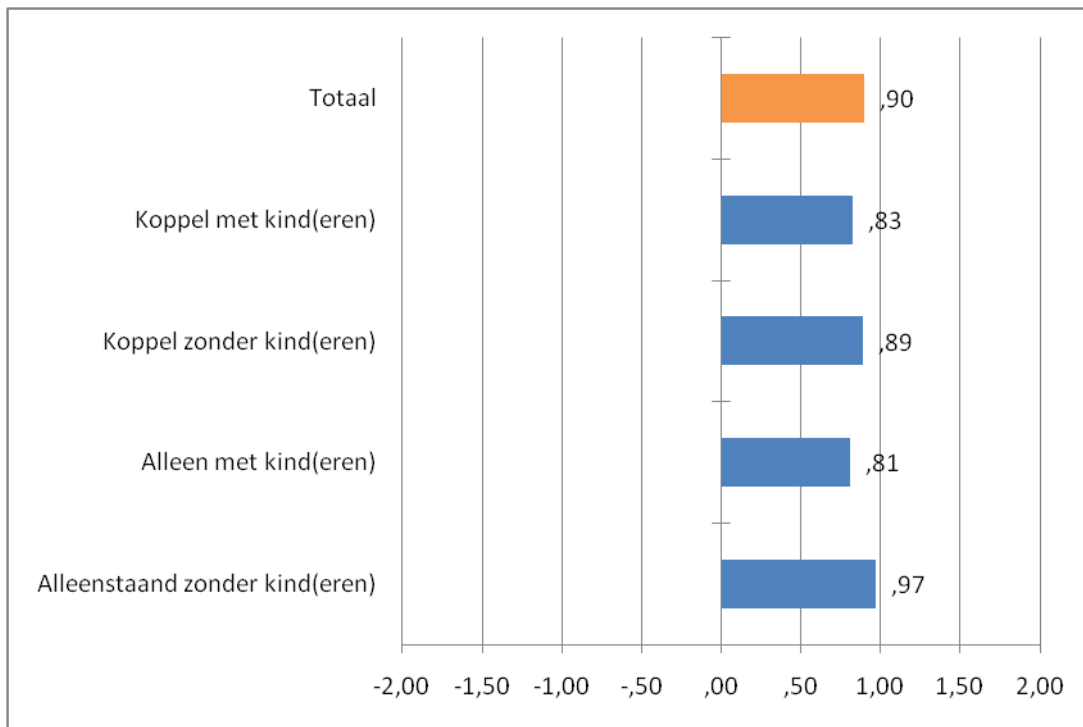
\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### Gezinssamenstelling

De verdeling van de gemiddelde score van de tevredenheid met het callcenter na de werkuren naar gezinstype vertoont geen statistisch significante verschillen.



Grafiek 98: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid callcenter na werkuren' naar gezinssituatie

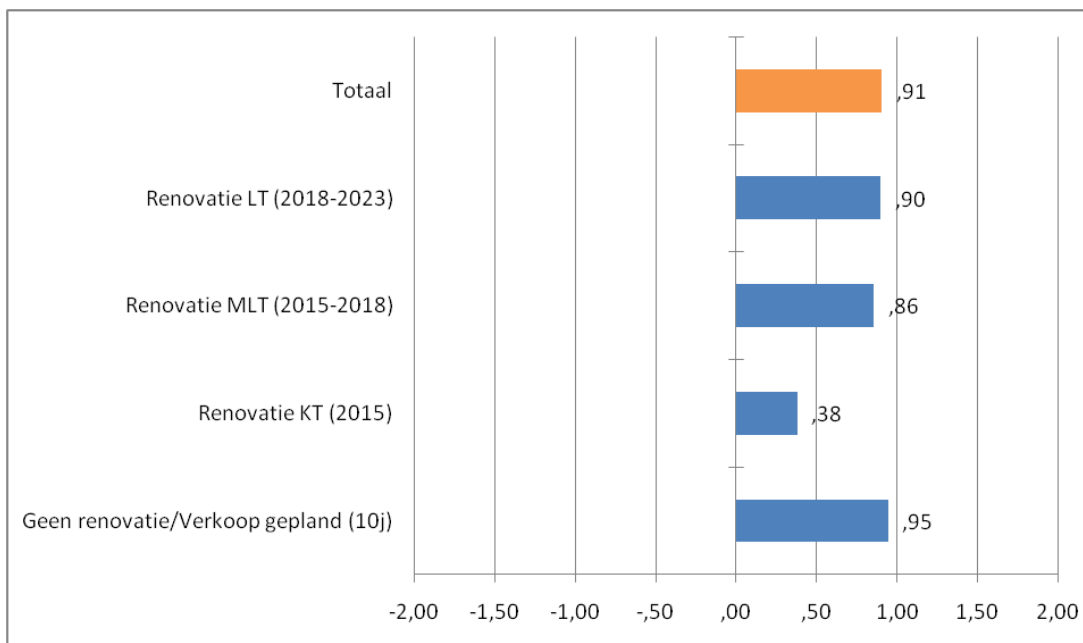


\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,655$ )

### Planning en status van de woning

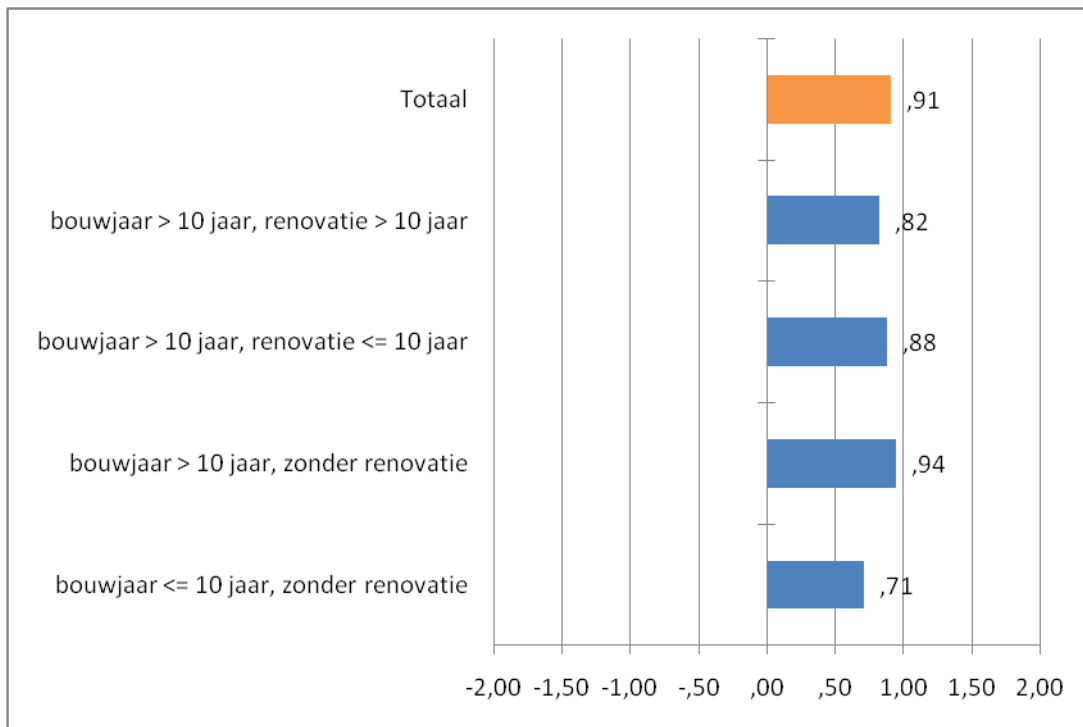
Wanneer we de verdeling van de schaalscore bekijken voor de planning en status van de woning bekijken, merken we eveneens geen statistisch significante verschillen op.

Grafiek 99: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid callcenter na werkuren' naar planning woning



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,228$ )

Grafiek 100: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid callcenter na werkuren' naar status woning



\* Verschil in deze verdeling is niet statistisch significant ( $p = 0,731$ )

### Regressieanalyse "Tevredenheid technische dienst – callcenter (na werkuren)"

We bekijken eveneens hier bovenstaande profielkenmerken van de respondenten in een model om zo het effect van deze kenmerken, onder controle voor elkaar, op de tevredenheid met het callcenter na de werkuren na te gaan. Wederom vermelden wij dat zowel het individueel effect van taal thuis gesproken niet significant is. Eveneens geeft deze variabele geen meerwaarde aan het model en is ze dus niet opgenomen.

We zien hierbij dat onder controle voor de variabelen opgenomen in het model enkel leeftijd een significant verband vertoont met de tevredenheid omtrent de service van de technici. Dit wordt dan ook weergegeven in de grafiek eronder. De andere opgenomen variabelen vertonen geen significant verband met de gemiddelde schaalscore.

Het bevonden significant verband in het model wordt in onderstaande grafiek weergegeven. Hier zien we dat het reeds gevonden verband, in het model gelijkaardig naar voor komt. We besluiten dus dat de tevredenheid over het callcenter na de werkuren lager ligt voor de jongste leeftijdsgroep en de categorie van 51-60 jaar en het hoogst voor de categorie 41-50 jaar en de oudste leeftijdsgroep.

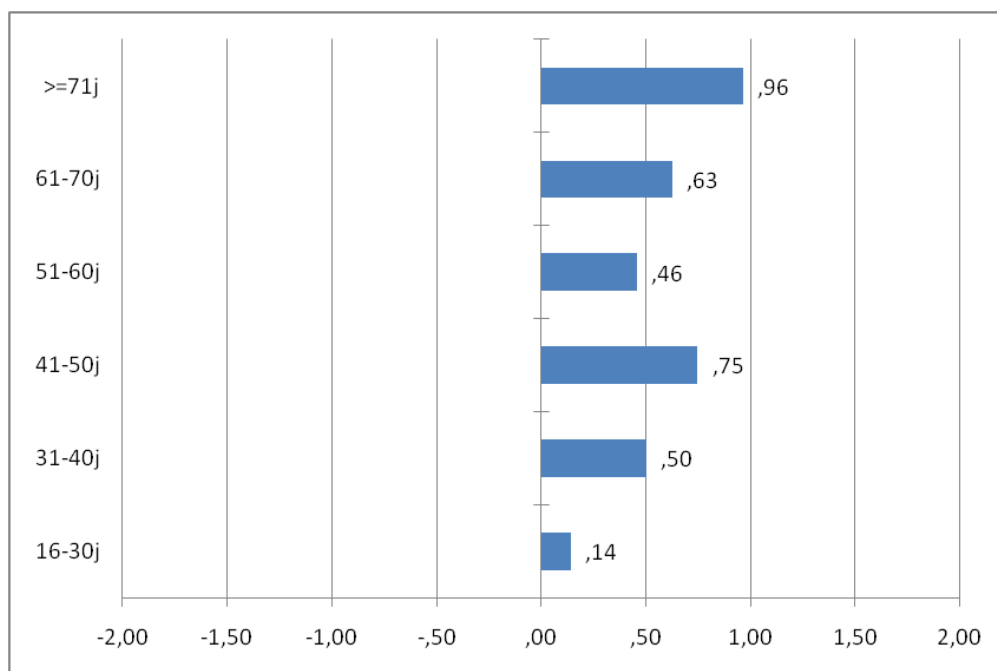
Tabel 16: Univariate Analysis of Variance 'Tevredenheid callcenter na werkuren'

<b>'Tevredenheid technische dienst – callcenter (na werkuren)' Woonhaven</b>						
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	27,555 <sup>b</sup>	14	1,968	1,756	,043	,058
Intercept	22,902	1	22,902	20,436	,000	,049
<b>Leeftijdscategorie</b>	<b>17,386</b>	<b>5</b>	<b>3,477</b>	<b>3,103</b>	<b>,009</b>	<b>,038</b>
Gezinssituatie	,535	3	,178	,159	,924	,001
Status woning	3,106	3	1,035	,924	,429	,007
Planning woning	6,262	3	2,087	1,863	,135	,014
Error	443,770	396	1,121			
Total	801,646	411				
Corrected Total	471,325	410				

\* Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

\* R Squared = ,058 (Adjusted R Squared = ,025)

Grafiek 101: Visuele voorstelling van de variabelen met significant verband met 'Tevredenheid callcenter na werkuren' in bovenstaand UNIANOVA-model

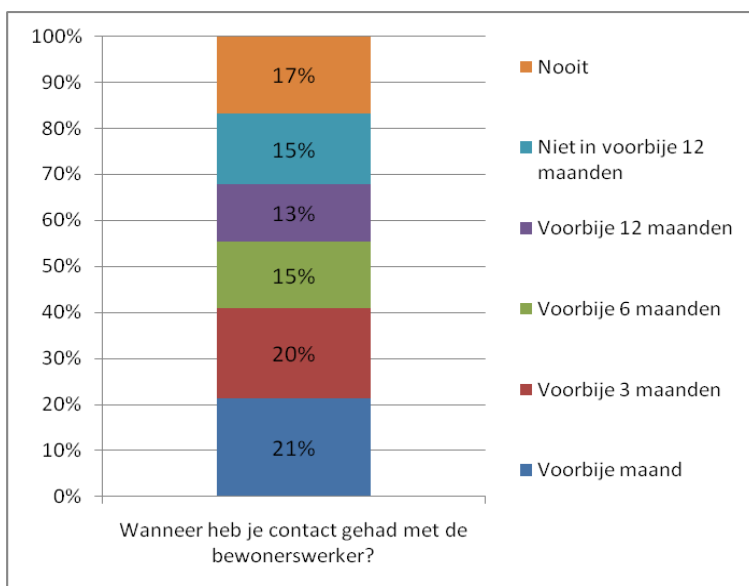


## 5.2. Tevredenheid van de service: bewonerswerker

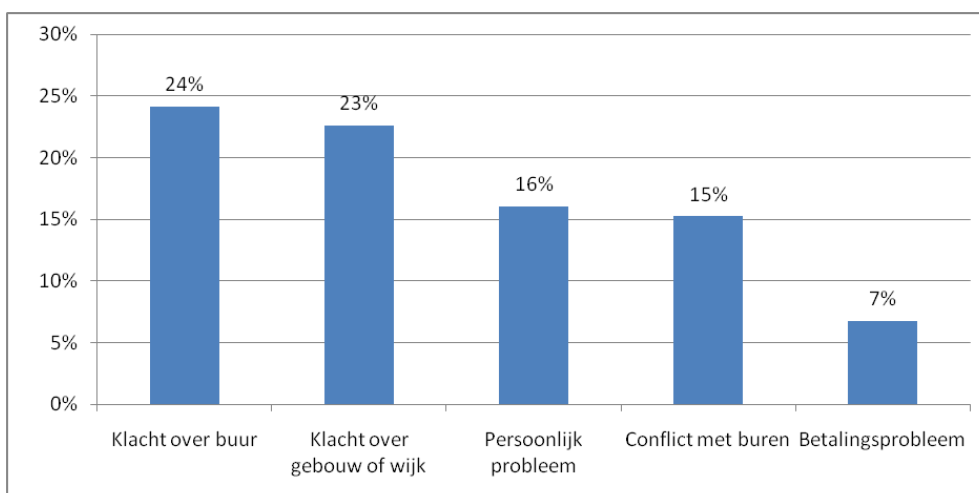
Als we pijlen naar de kennis van de bewonerswerker, zien wij dat 49% aangeeft te weten wie zijn/haar bewonerswerker is. Dit wil zeggen dat ongeveer de helft van de bewoners van Woonhaven ook aangeven deze persoon niet te kennen.

We zien dat bij 15% van de respondenten die reeds contact hebben gehad met de bewonerswerker dit in functie was van een conflict met de burens. Bij 7% ging dit contact om een betalingsprobleem. Zowel voor een klacht over een buur als over het gebouw of de wijk werd er door ongeveer een vierde van de respondenten contact opgenomen met de bewonerswerker. In verdere analyse lijkt het ons dan ook interessant te kijken naar de tevredenheid van de respondenten naargelang hun verhuisintentie en status en planning van de woning.

Grafiek 102: Aandeel respondenten per frequentie contact bewonerswerker



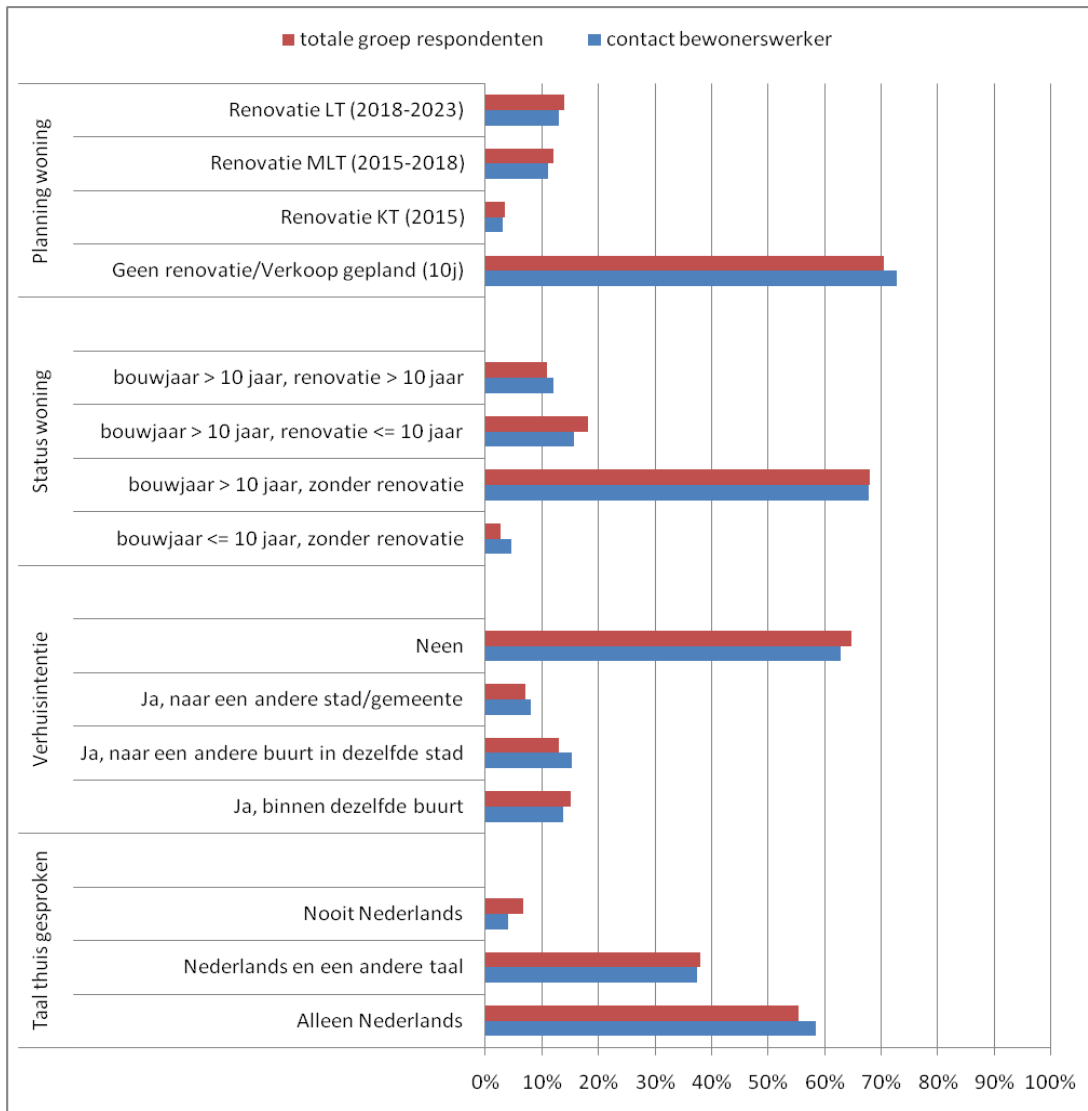
Grafiek 103: Aandeel respondenten<sup>12</sup> per vraag/klacht/probleem bij bewonerswerker



<sup>12</sup> De respondenten konden meerder antwoordmogelijkheden aanduiden dus deze percentages zijn niet cumulatief.

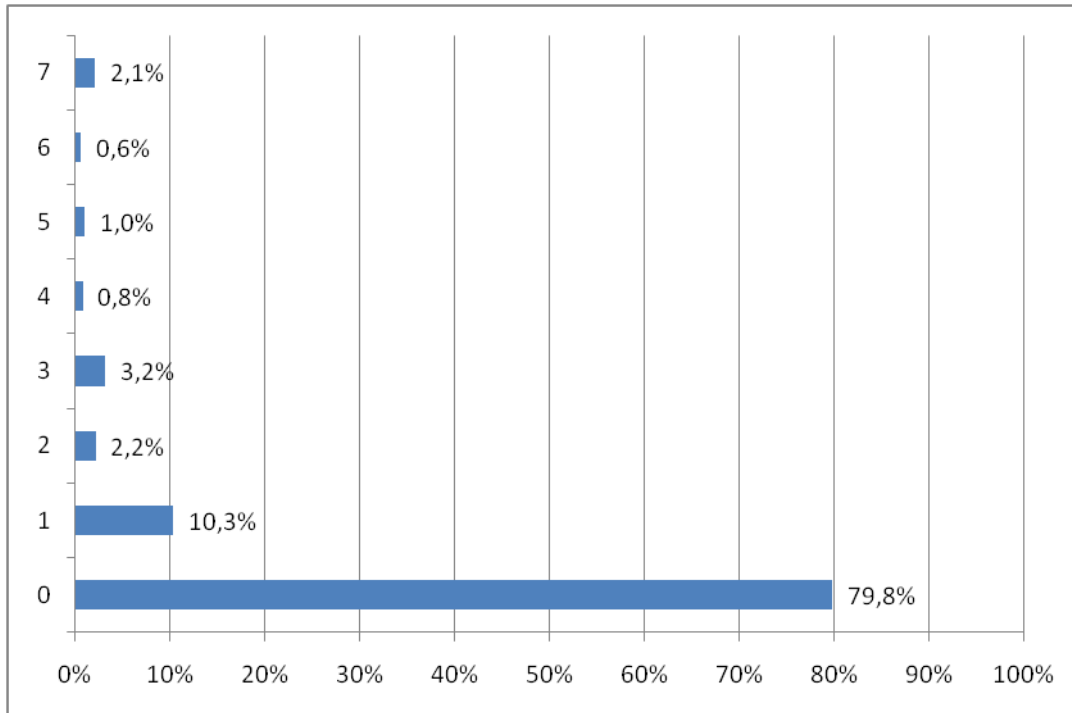
In onderstaande grafiek zien we dat er ondanks het lagere aantal respondenten op dit deel van de vragenlijst, geen profielverschillen te vinden zijn met de totale respondentengroep. De enkele kleine gevonden verschillen zijn niet bepalend voor de verschillen in tevredenheid over de bewonerswerk in deze groep.

**Grafiek 104: Profiel van de respondenten die reeds contact hebben gehad met de bewonerswerker in vergelijking met de totale groep respondenten**

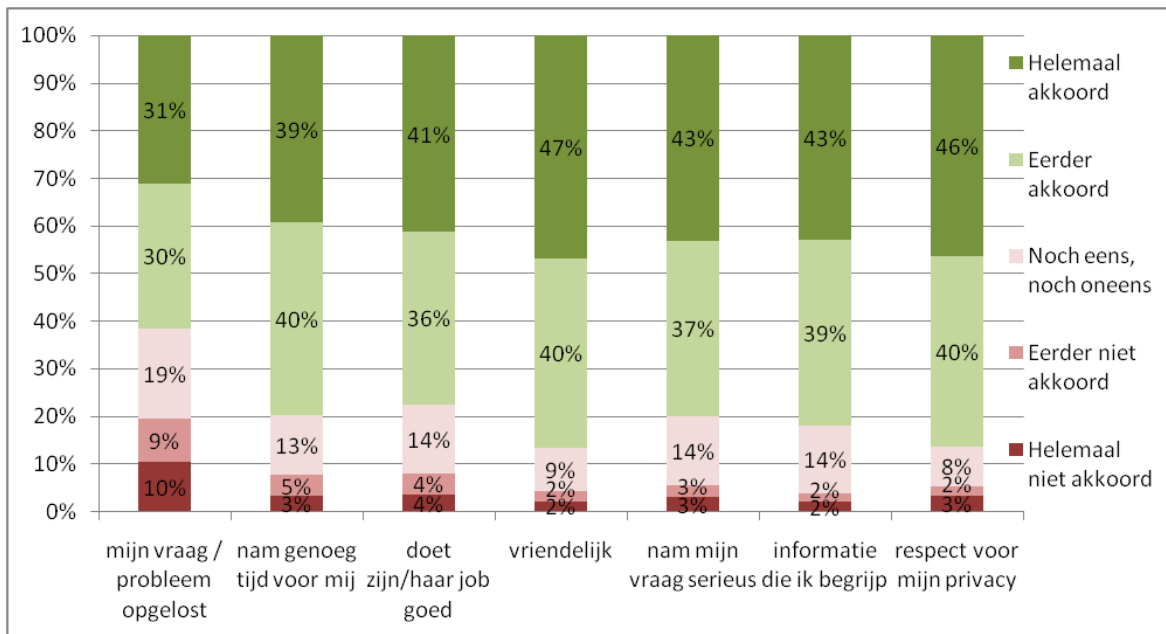


Onderstaande grafiek geeft aan dat 80% van de respondenten nooit negatief hebben geantwoord op de verschillende items die de tevredenheid van de service van de bewonerswerker meten. We besluiten dan ook op basis van de tweede grafiek dat, met uitzondering voor het eerste item, minstens 77% van de respondenten steeds positief antwoorden op de items van de schaal 'Tevredenheid bewonerswerker'. Op het eerste item geeft 20% aan niet tevreden te zijn, voor de andere items ligt dit nooit hoger dan 8%. We kunnen besluiten dat deze items eenzelfde achterliggende component meten. Ook een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyse bevestigen dat deze items een achterliggende component meten en intern consistent zijn.

Grafiek 105: Aandeel respondenten die negatief (-2 en -1) scoren op het aantal items van de schaal 'Tevredenheid bewonerswerker'



Grafiek 106: Verdeling respondenten<sup>13</sup> items tevredenheid contact met bewonerswerker



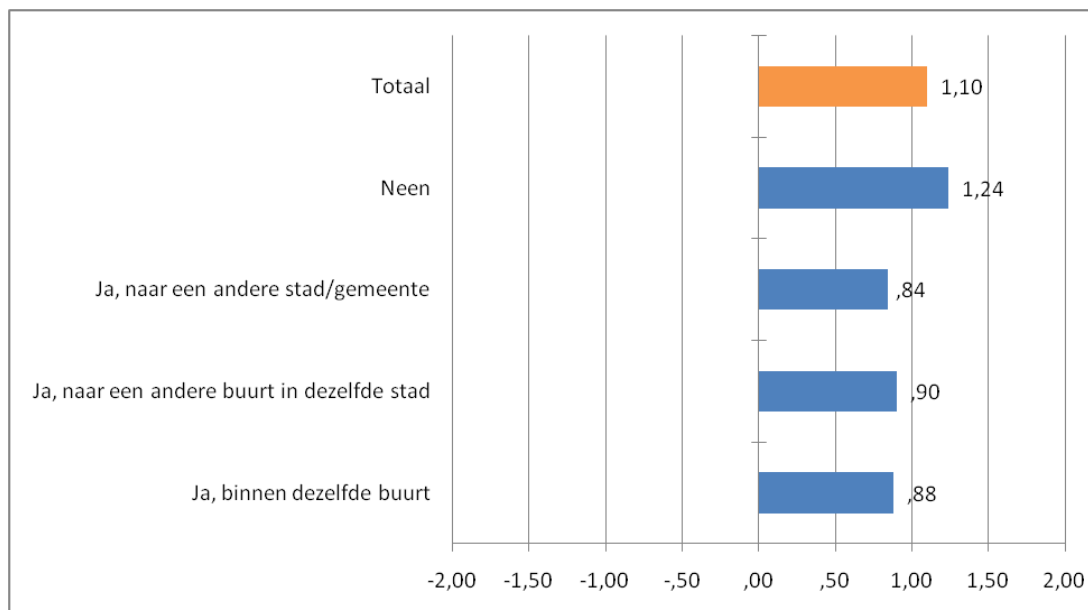
<sup>13</sup> Enkel de respondenten die aangeven de bewonerswerker te kennen en er reeds contact mee hebben gehad, worden opgenomen in deze analyse.

### 5.2.1. Verhuisintentie

Wanneer we nagaan welke kenmerken van de respondenten een verband vertonen met de tevredenheid van de service van de bewonerswerker, moeten we besluiten dat enkel de verhuisintentie een verband vertoont. Zowel voor leeftijd als de taal thuis gesproken wordt geen verband gevonden, ook niet als we het regressiemodel toepassen. Dit verband is dan ook het enige dat we hier weergeven.

Wat opvalt, is dat de respondenten die geen verhuisintentie hebben beduidend meer tevreden zijn (+1,24) in vergelijking met de andere respondenten, die wel een verhuisintentie hebben.

Grafiek 107: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid bewonerswerker' naar verhuisintentie

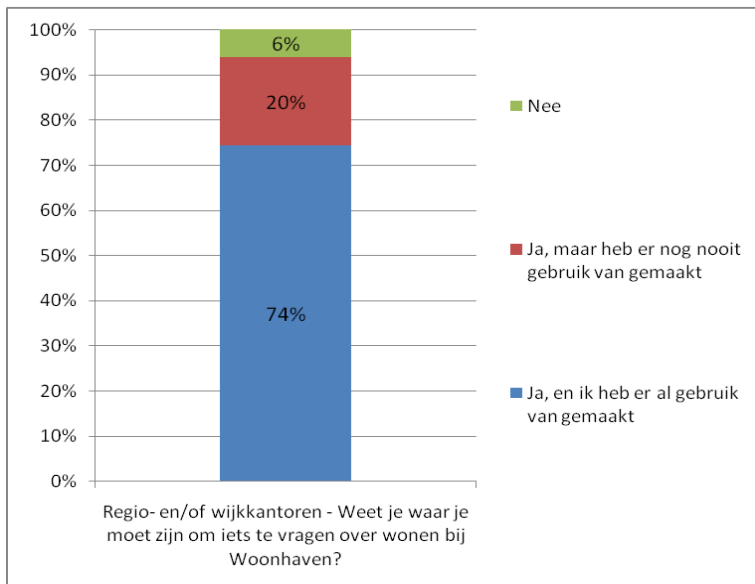


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### 5.3. Tevredenheid van de service: regio- en/of wijkkantoren

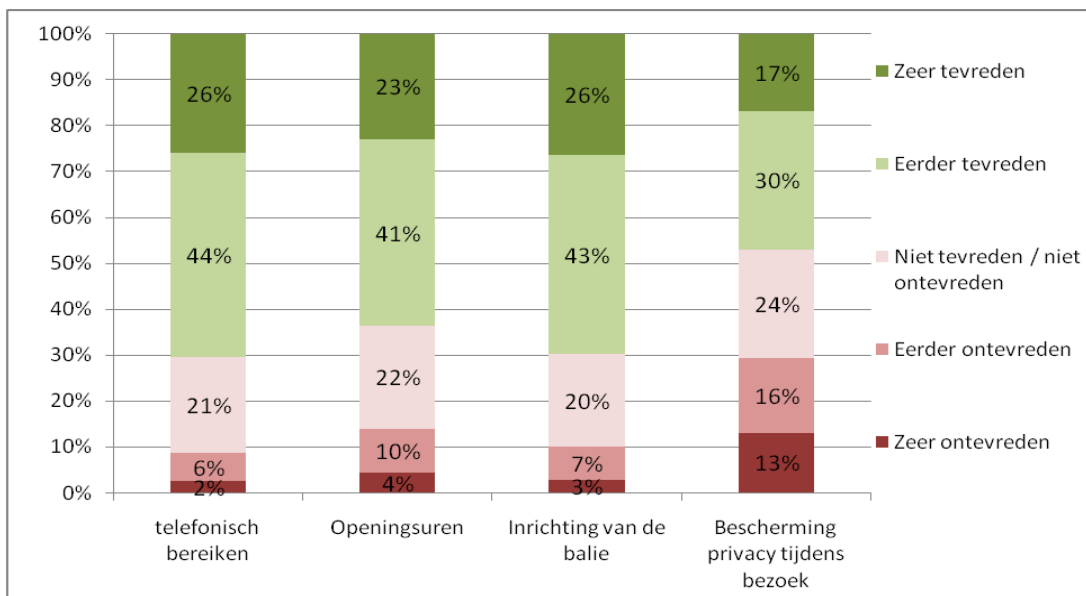
Als we pijlen naar de kennis van de regio- en/of wijkkantoren zien wij dat 74% aangeeft te weten waar ze moeten zijn om iets te vragen over wonen bij Woonhaven en er eveneens reeds gebruik van hebben gemaakt. Een vijfde geeft aan deze dienst te kennen maar er nog geen gebruik van te hebben gemaakt en 6% kent deze service niet.

Grafiek 108: Aandeel respondenten met kennis van de regio- en/of wijkkantoren



Meer dan twee derde (70%) van de respondenten geeft aan tevreden te zijn met de telefonische bereikbaarheid van het regio- en/of wijkkantoor. Eveneens is 64% tevreden over de openingsuren en 59% is tevreden over de inrichting van de balie. Een derde van de respondenten geeft aan niet tevreden te zijn met de bescherming van de privacy tijdens het bezoek.

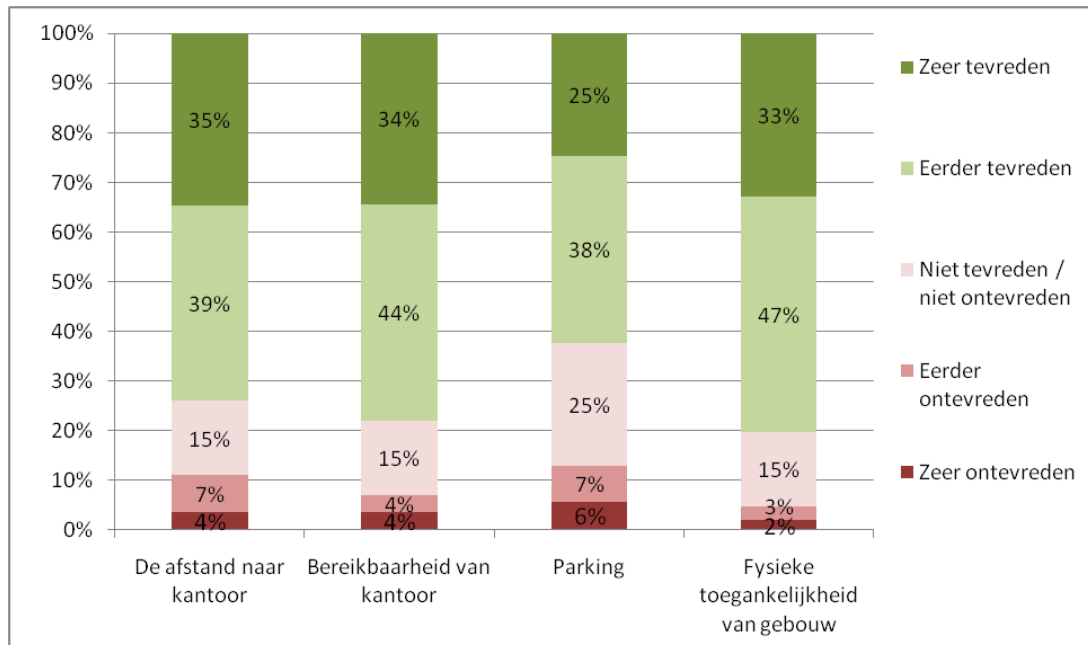
Grafiek 109: Aandeel respondenten naar tevredenheid over inrichting van de regio en/of wijkkantoren





Onderstaande grafiek toont ons dat meer dan 70% van de respondenten tevreden is met de afstand naar het regio- en/of wijkkantoor, de bereikbaarheid van het kantoor (openbaar vervoer, fiets, auto, ...) en de fysieke toegankelijkheid van het gebouw. Bij het item dat peilt naar de tevredenheid over de voorziene parking bij de regio- en/of wijkkantoren blijft een vierde van de respondenten onbeslist en is 63% tevreden.

Grafiek 110: Aandeel respondenten naar tevredenheid over fysieke kenmerken van de regio- en/of wijkkantoren



Wanneer we nagaan in welke mate de respondenten tevreden zijn over de dienstverlening aan de balie tijdens hun laatste bezoek aan het regio- en/of wijkkantoor, zien wij dat 82% van de respondenten nooit negatief antwoord op de verschillende items van deze schaal.

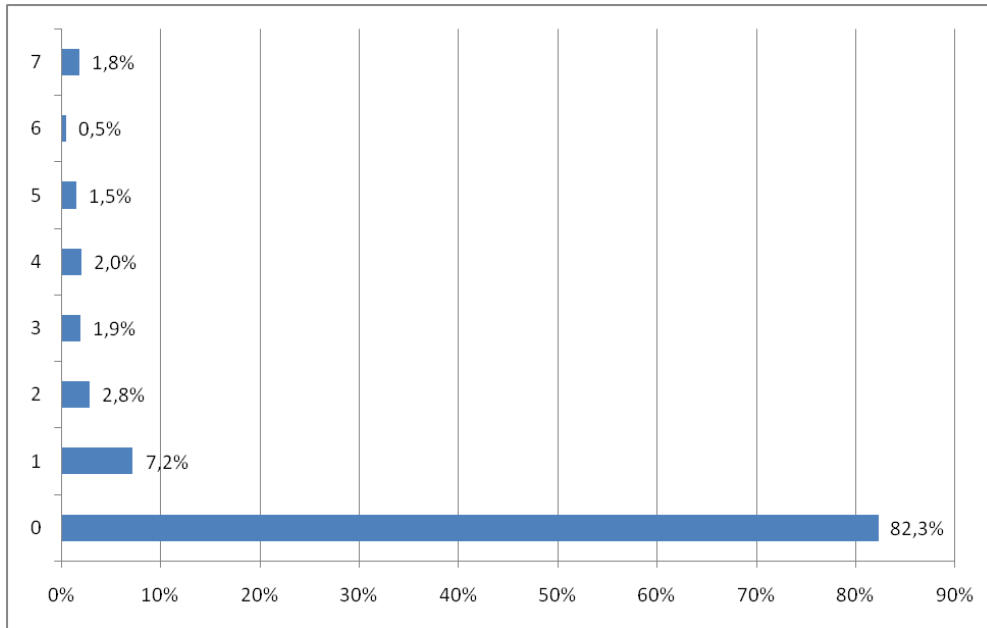
De tweede grafiek hieronder geeft dan ook aan dat 70% tot 80% van de respondenten akkoord is op de verschillende items van de schaal. Enkel op het eerste item zien wij dat ongeveer een tiende van de respondenten het niet eens is.

Verdere analyse aan de hand van een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyse geeft aan dat deze items een achterliggende component meten en intern consistent zijn.

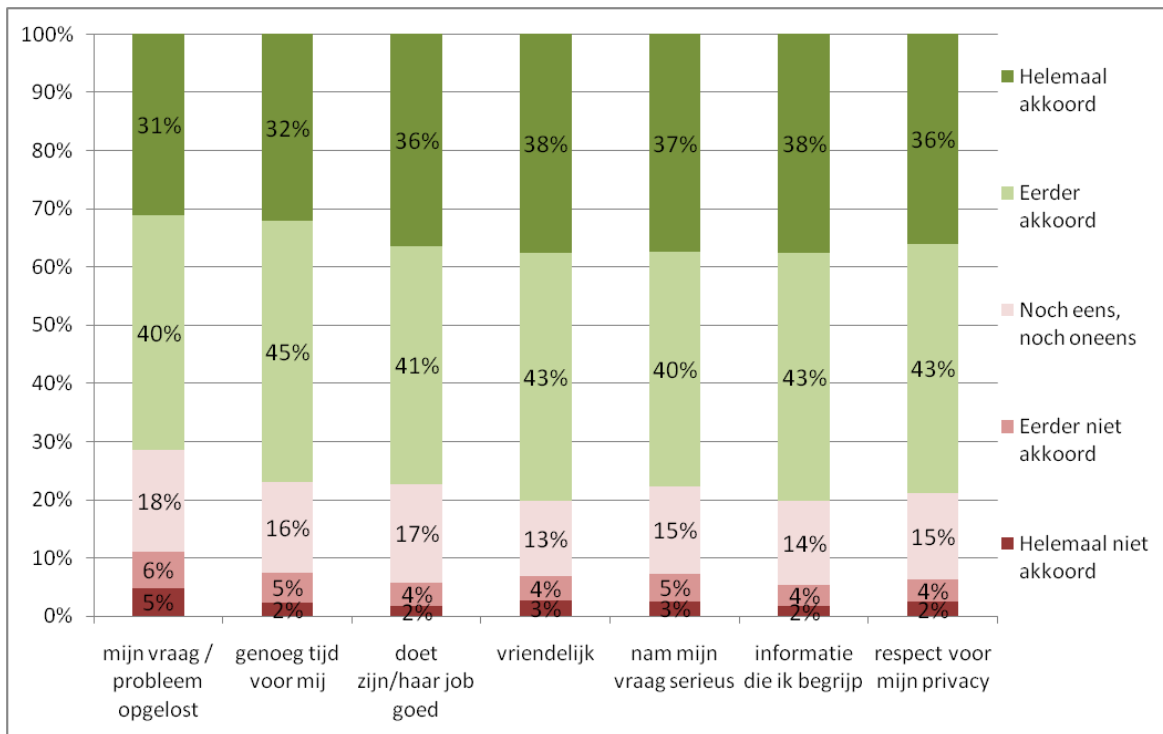
De items meten dus een achterliggende component 'Tevredenheid dienstverlening regio- en/of wijkkantoor'. Belangrijk op te merken is dat wanneer we de gemiddelde schaalscore schaal bekijken, er geen verschillen worden gevonden in de verdeling naar leeftijd of taal thuis gesproken, ze worden dan ook niet besproken in dit hoofdstuk.

## Klantentevredenheidsbevraging Woonhaven

Grafiek 111: Aandeel respondenten die negatief (-2 en -1) scoren op het aantal items van de schaal 'Tevredenheid regio- en/of wijkkantoor'



Grafiek 112: Verdeling respondenten items tevredenheid dienstverlening in de regio- en/of wijkkantoren



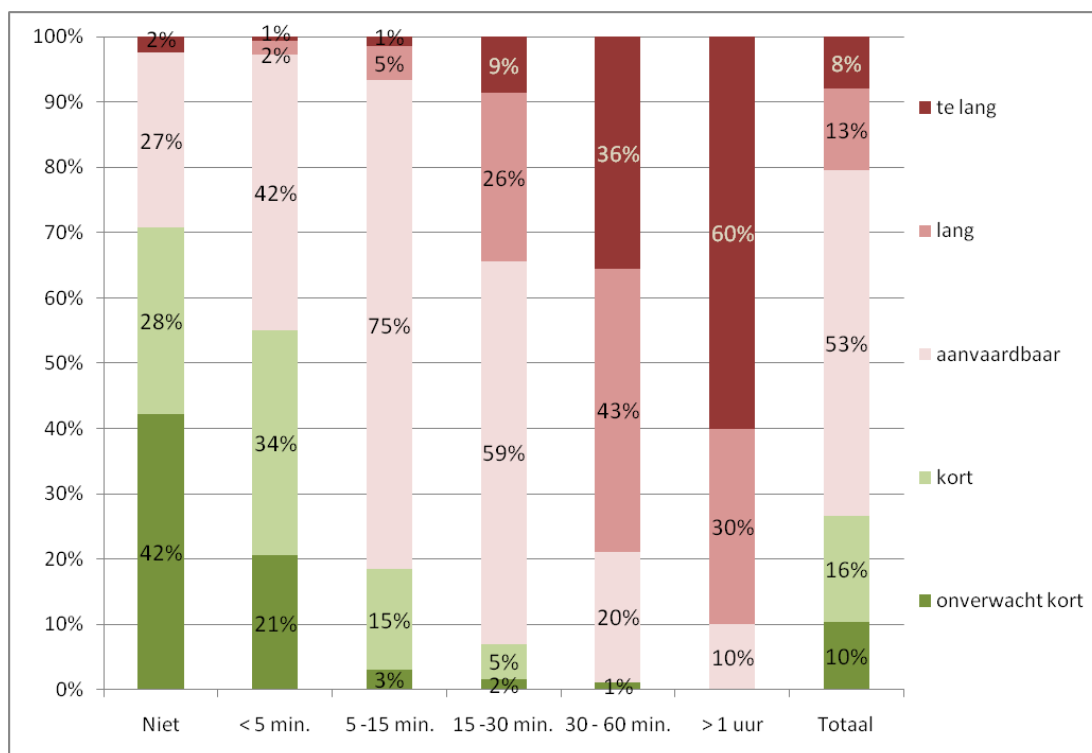
We bevragen de respondenten die aangeven het regio- en/of wijkkantoor te kennen en er gebruik van hebben gemaakt ook de wachttijd van hun laatste bezoek aan te geven en te beoordelen. We zien dat de meerderheid van de respondenten aangeeft de wachttijd aanvaardbaar tot onverwacht kort te vinden en dat de groep respondenten die 5-15 minuten heeft moeten wachten het grootst is.

Tabel 17: Duur van de wachttijd in de regio- en/of wijkkantoren naar de beleving van deze wachttijd

Duur wachttijd	Beleving wachttijd					Totaal
	onverwacht kort	kort	aanvaardbaar	lang	te lang	
Niet	52	35	33	0	3	123
< 5 min.	31	52	64	3	1	151
5 -15 min.	11	56	273	19	5	364
15 -30 min.	3	10	109	48	16	186
30 - 60 min.	1	0	18	39	32	90
> 1 uur	0	0	3	9	18	30
<b>Totaal</b>	<b>98</b>	<b>153</b>	<b>500</b>	<b>118</b>	<b>75</b>	<b>944</b>

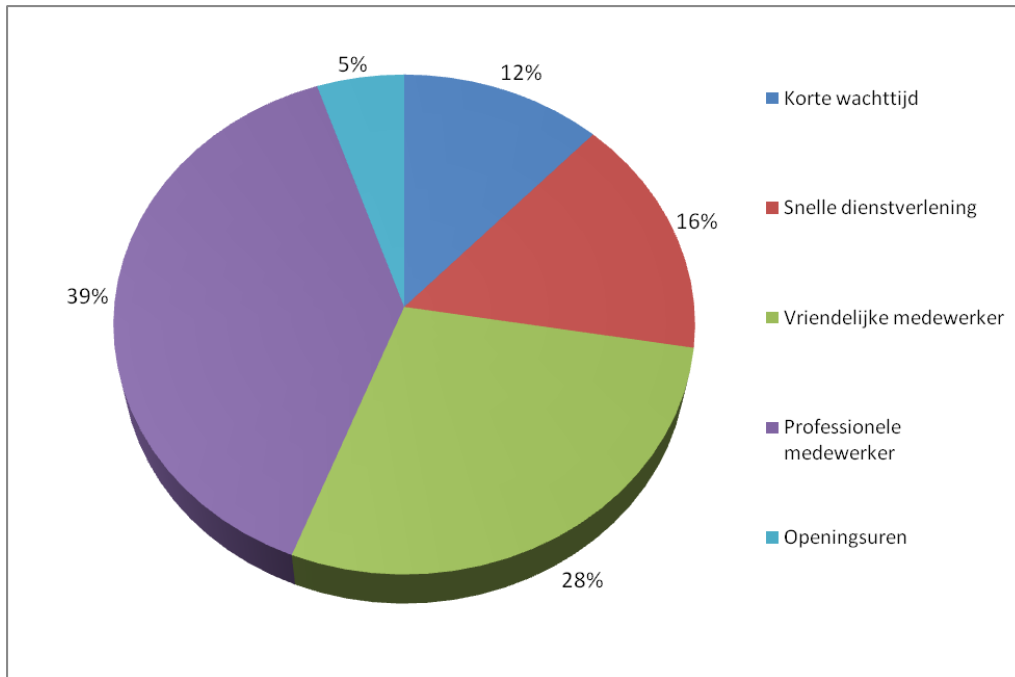
Onderstaande grafiek geeft aan dat 75% van de respondenten die 5 tot 15 minuten hebben moeten wachten, hier geen probleem mee heeft. Wanneer de wachttijd oploopt tot 15-30 minuten vindt meer dan een derde dit lang tot te lang, wanneer de wachttijd oploopt tot 30-60 minuten loopt dit aandeel op tot 79%. Wanneer de respondent langer dan een uur heeft moeten wachten vindt 90% dit lang tot te lang.

Grafiek 113: Aandeel respondenten naar wachttijd en beleving tijdens hun laatste bezoek in een regio- en/of wijkkantoor



Wanneer we de respondenten vragen wat zij het belangrijkste vinden tijdens hun bezoek, geeft 39% de professionaliteit van de medewerker aan en 28% de vriendelijkheid van de medewerker. Slechts 5% geeft aan dat de openingsuren het belangrijkste zijn, ongeveer een tiende verkiest een korte wachttijd en 15% een snelle dienstverlening.

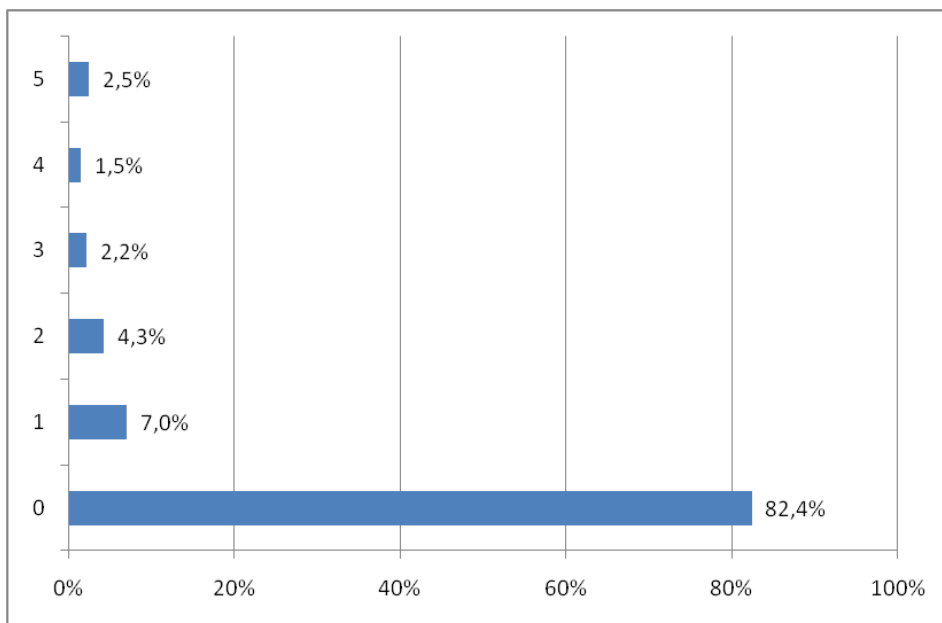
Grafiek 114: Aandeel respondenten dat aangeeft wat het belangrijkste is bij een bezoek aan het regio- en/of wijkkantoor



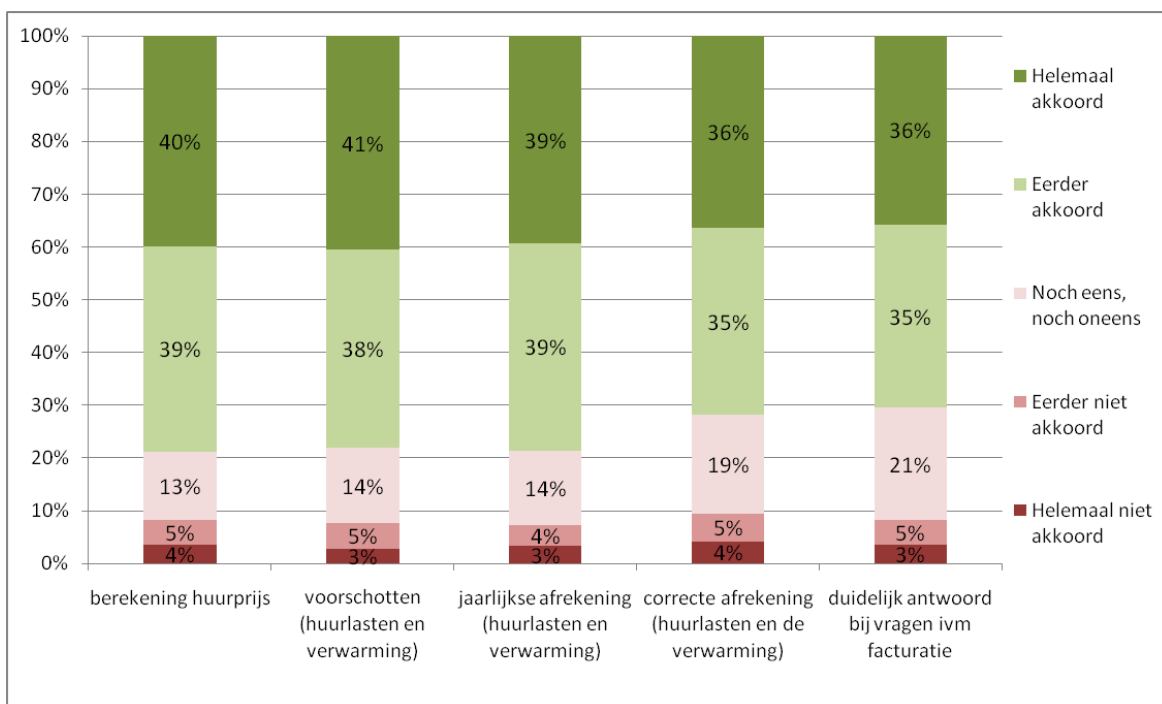
## 5.4. Tevredenheid van de service: facturatie

In de survey wordt eveneens gepeild naar de tevredenheid van de respondenten omtrent de dienstverlening facturatie. We zien dat 82% van de respondenten nooit negatief antwoord op een item van de schaal die deze tevredenheid in kaart brengt. Ook de tweede grafiek geeft aan dat meer dan 70% van de respondenten tevreden is met de verschillende aspecten van de dienst facturatie. We kunnen stellen dat deze items een achterliggende component meten en dit komt ook naar voor na verdere analyse aan de hand van een betrouwbaarheids- en validiteitsanalyse (factoranalyse).

Grafiek 115: Aandeel respondenten die negatief (-2 en -1) scoren op het aantal items van de schaal 'Tevredenheid facturatie'



Grafiek 116: Verdeling respondenten items tevredenheid dienstverlening facturatie

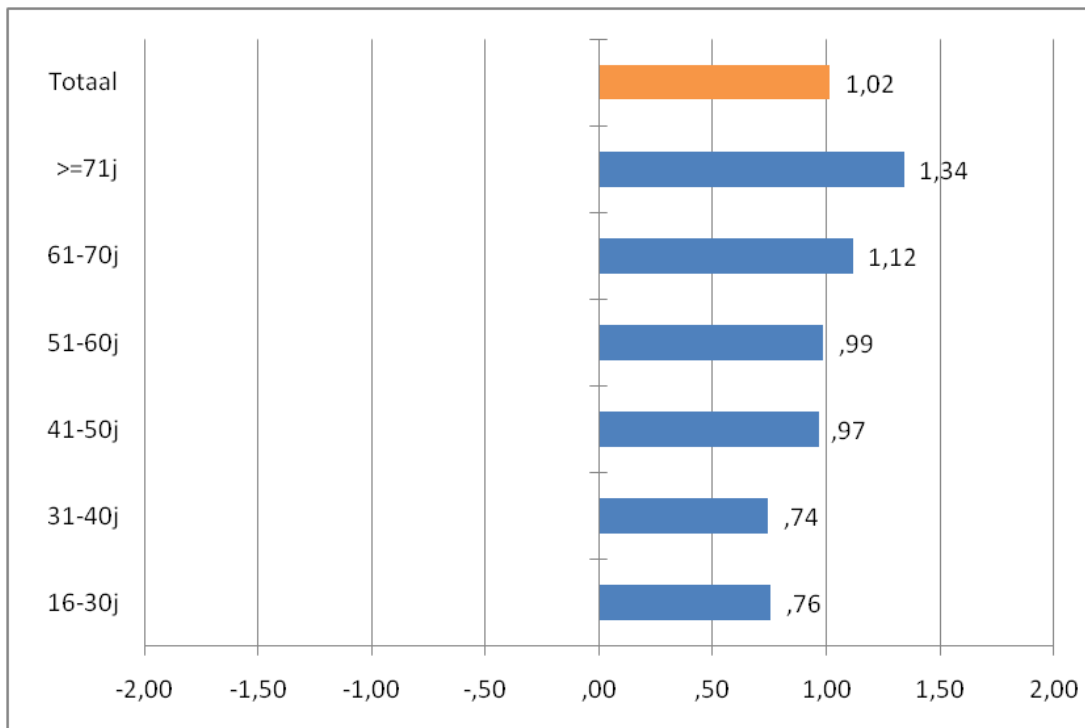


We zien dat ongeveer 80% van de respondenten tevreden is met de berekening van de huurprijs, de informatie die Woonhaven voorziet omtrent de voorschotten en de jaarlijkse afrekening. Eveneens is meer dan 70% tevreden over de manier waarop de afrekening is gebeurd en informatie die zij verkrijgen bij vragen over hun factuur.

Na verdere analyse komt er enkel het verband met leeftijd naar voor. Er wordt geen verband gevonden naar de taal thuis gesproken. De tevredenheid over de dienstverlening facturatie verschilt dus niet naargelang de respondent enkel Nederlands, nooit Nederlands of Nederlands en een andere taal thuis spreekt.

Onderstaande grafiek geeft aan dat de tevredenheid van de dienst facturatie toeneemt naarmate de respondent ouder is. De score ligt in de jongste categorie op +0,76 en neemt toe tot de groep ouder dan 70 jaar (+1,34).

Grafiek 117: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid dienstverlening facturatie' naar leeftijd

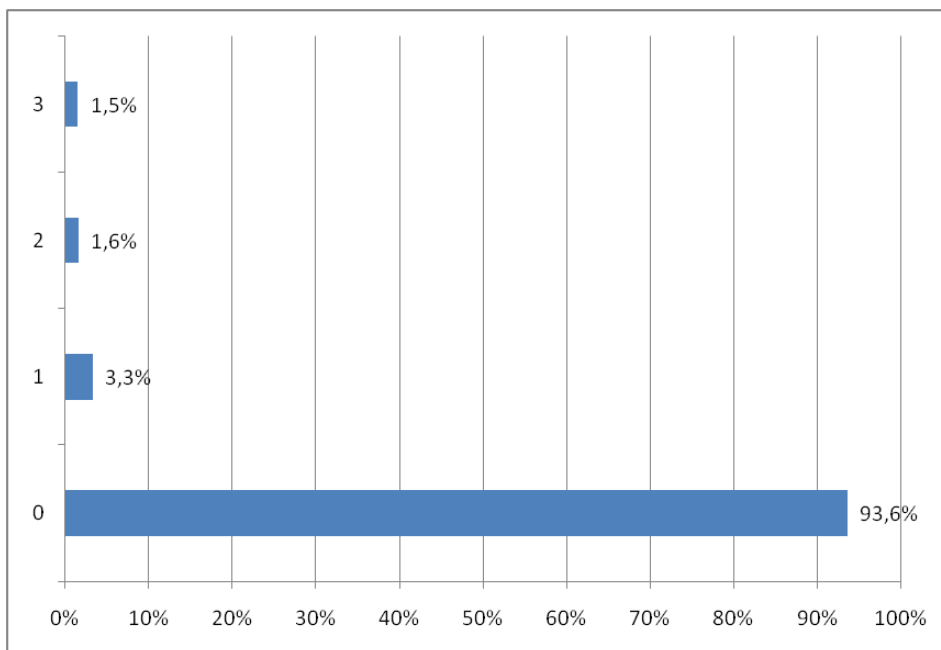


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

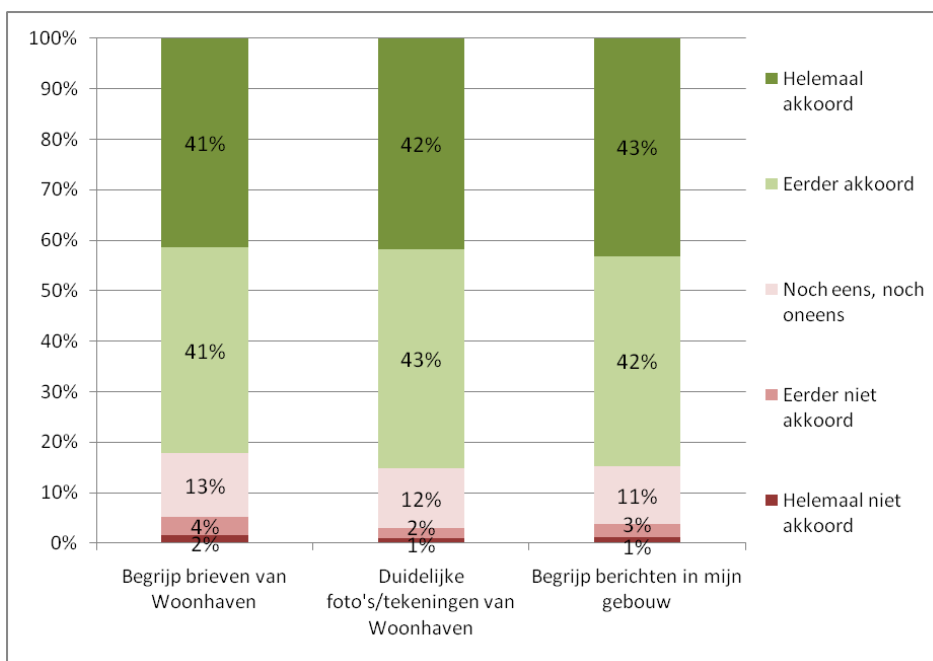
## 5.5. Tevredenheid omtrent de communicatie

Tot slot gaan we in de vragenlijst ook na wat de tevredenheid van de respondenten is over de communicatie die Woonhaven met hen voert. Onderstaande grafiek geeft aan dat de respondenten met 94% nooit negatief antwoorden op de drie items van de schaal die de tevredenheid omtrent de communicatie in beeld brengen. We zien eveneens in de volgende grafiek dat minsten 80% van de respondenten aangeeft zowel de brieven van Woonhaven te begrijpen, de foto's en tekening in documenten duidelijk te vinden en goed te begrijpen wat er staat aangegeven in de gebouwen.

**Grafiek 118: Aandeel respondenten die negatief (-2 en -1) scoren op het aantal items van de schaal 'Tevredenheid communicatie'**



**Grafiek 119: Aandeel respondenten tevredenheid communicatie van Woonhaven**

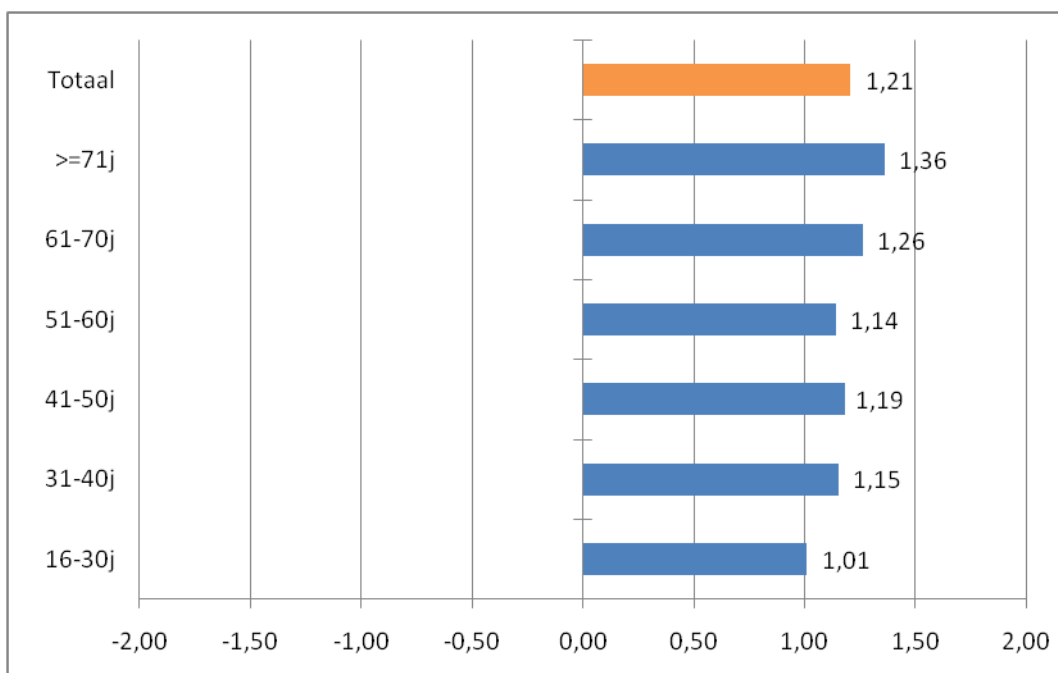


Na een betrouwbaarheids- en factoranalyse kunnen we besluiten dat deze items de achterliggende component 'Tevredenheid communicatie' meten. Wanneer we nagaan of er verschillen zijn te vinden in deze gemiddelde schaalscore naar een aantal socio-demografische kenmerken, merken we een statistisch significant verband op met leeftijd, proportionele anciënniteit en taal thuis gesproken.

### 5.5.1. Leeftijd en proportionele anciënniteit

Vanuit onderstaande grafiek kunnen we besluiten dat de tevredenheid omtrent de communicatie van Woonhaven het hoogst is in de leeftijdscategorie  $\geq 71$  jaar (+1,36) en het laagst is in de jongste groep (+1,01).

Grafiek 120: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid communicatie' naar leeftijd

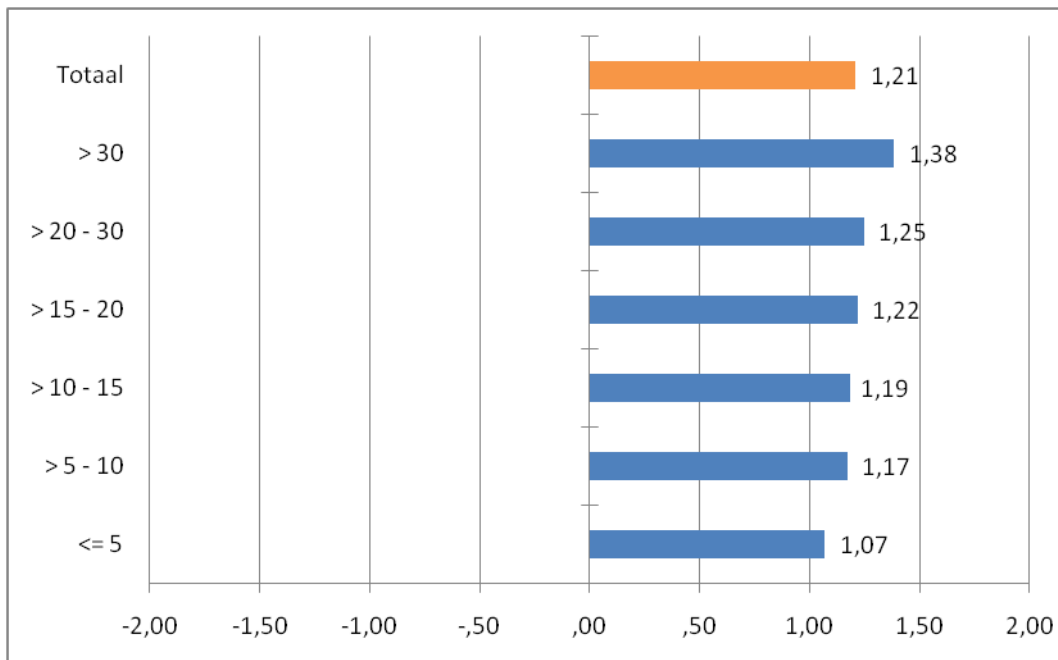


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

Wanneer we kijken naar de verdelingen van de tevredenheid naar de proportionele anciënniteit zien wij dat deze ook toeneemt naarmate de respondenten reeds een langere tijd van zijn levensjaren huurt bij Woonhaven. Deze score ligt voor de groep  $\leq 5\%$  op +1,07 en voor de groep die meer dan 30% van zijn levensjaren reeds huurt bij Woonhaven op +1,38.



Grafiek 121: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid communicatie' naar proportionele anciënniteit

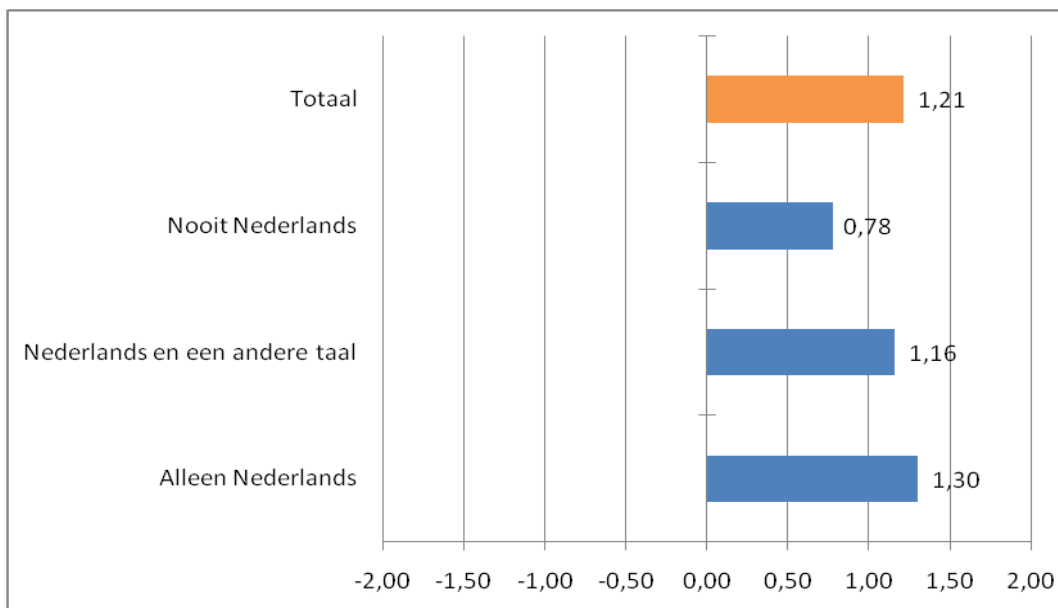


\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### 5.5.2. Taal thuis gesproken

De volgende grafiek geeft een duidelijk verschil weer tussen de drie respondentgroepen. We zien dat de enkel Nederlandssprekenden meer tevreden zijn (+1,30) dan degene die Nederlands en een andere taal spreken (+1,16) en degene die nooit Nederlands spreken thuis (+0,78).

Grafiek 122: Gemiddelde schaalscore 'Tevredenheid communicatie' naar taal thuis gesproken



\* Verschil in deze verdeling is statistisch significant ( $p < 0,05$ )

### 5.5.3. Regressie – analyse ‘Tevredenheid communicatie’

We bekijken de bovenstaande profielkenmerken van de respondenten in een regressiemodel om zo het effect van deze kenmerken, onder controle voor elkaar, op de tevredenheid met de communicatie van Woonhaven na te gaan.

We zien hierbij dat onder controle voor de variabelen opgenomen in het model enkel ‘taal thuis gesproken’ een significant verband vertoont met de gemiddelde schaalscore ‘Tevredenheid communicatie’. Dit wordt dan ook weergegeven in de grafiek eronder. De andere opgenomen variabelen vertonen geen significant verband met de gemiddelde schaalscore. We zien in onderstaande grafiek dat het verband van ‘Tevredenheid communicatie’ met taal thuis gesproken gelijkaardig blijft zoals hierboven bevonden. De enkel Nederlandsprekenden zijn meer tevreden zijn dan de andere twee groepen respondenten.

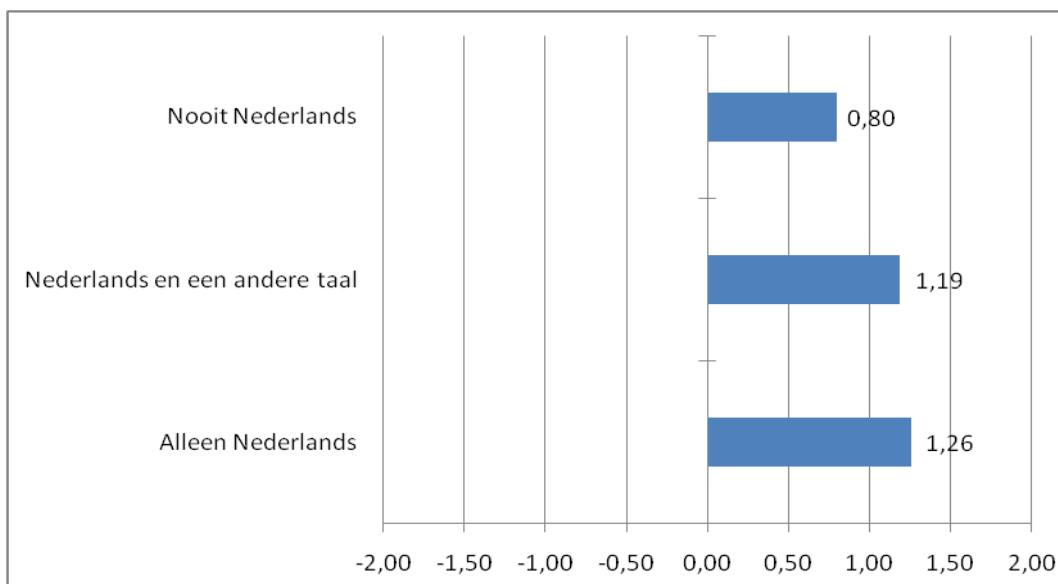
Tabel 18: Univariate Analysis of Variance ‘Tevredenheid communicatie’

‘Tevredenheid communicatie’ Woonhaven						
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	29,589 <sup>b</sup>	12	2,466	4,460	,000	,042
Intercept	613,051	1	613,051	1108,768	,000	,473
Leeftijdscategorie	3,192	5	,638	1,155	,330	,005
<b>Taal thuis gesproken</b>	<b>14,780</b>	<b>2</b>	<b>7,390</b>	<b>13,366</b>	<b>,000</b>	<b>,021</b>
Proportionele anciënniteit	3,221	5	,644	1,165	,324	,005
Error	682,293	1234	,553			
Total	2552,088	1247				
Corrected Total	711,881	1246				

\* Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

\* R Squared = ,042 (Adjusted R Squared = ,032)

Visuele voorstelling van de variabelen met significant verband met ‘Tevredenheid communicatie’ in bovenstaand UNIANOVA-model

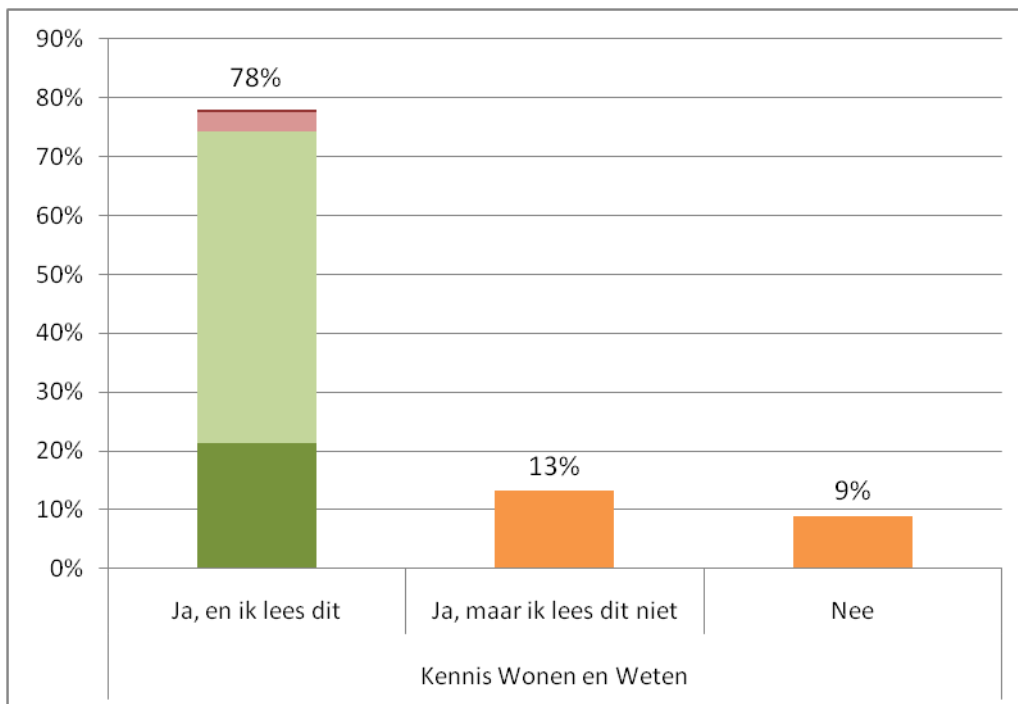


#### 5.5.4. “Wonen en Weten” en de website van Woonhaven

In de vragenlijst hebben wij ook gepeild naar de kennis en interesse van de respondenten van het magazine “Wonen en Weten” en de nieuwe website van Woonhaven (juni 2012).

Onderstaande grafiek toont ons dat ongeveer een tiende van de respondenten aangeeft dit magazine niet te kennen. Eveneens ongeveer een tiende ken het magazine maar leest het niet en 78% leest “Wonen en Weten” wel. Bij deze laatste groep wordt eveneens nagegaan of zij het magazine ook effectief interessant vinden. We hebben deze staaf in de grafiek ingekleurd naar mate van interessant bevonden. Van deze groep vindt 95% het magazine interessant tot zeer interessant.

Grafiek 123: Aandeel respondenten dat aangeeft kennis te hebben van het magazine ‘Wonen en Weten’



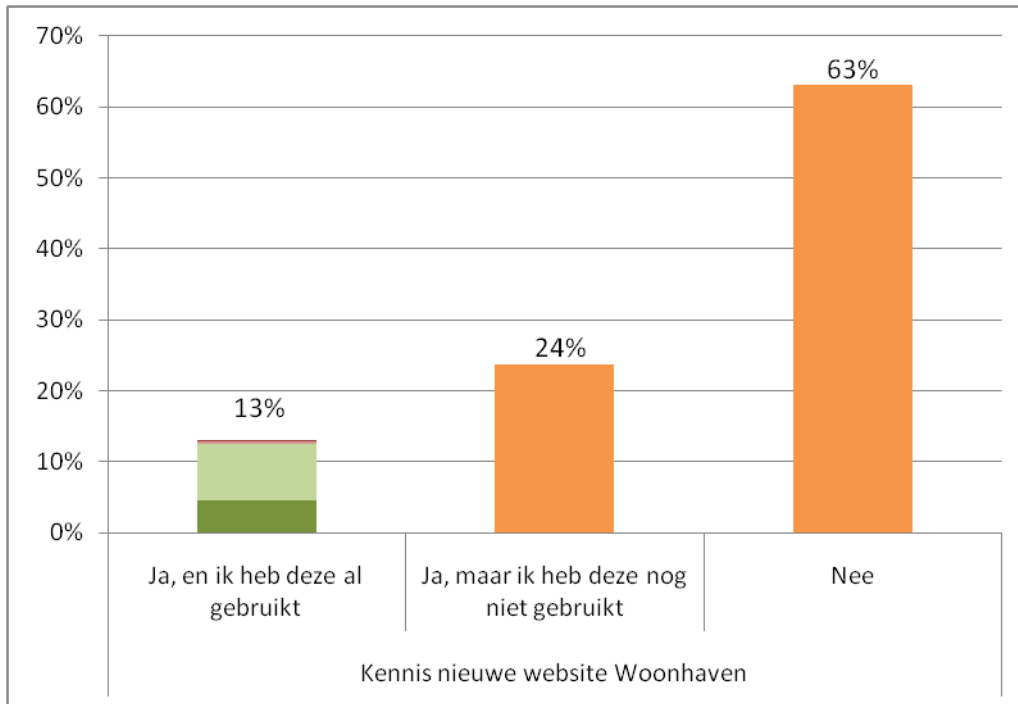
Wanneer we peilen naar de kennis en het gebruik van de nieuwe website van Woonhaven is het belangrijk de kanttekening te maken dat niet alle huurders toegang hebben tot een computer en het internet thuis. We weten vanuit ons vooronderzoek op basis van de gegevens vanuit de Antwerpse Monitor (2009-2011)<sup>14</sup> dat sociale huurders in vergelijking met private huurders en eigenaars minder vaak internet gebruiken, zowel thuis als op het werk. We kunnen ons hier afvragen hoe vaak ze ook in het bezit van een computer al dan niet met een internetverbinding. We weten eveneens vanuit een onderzoek<sup>15</sup>, uitgevoerd door de Studiedienst van Stad Antwerpen in samenwerking met de stedelijke woondienst, dat het aandeel sociale huurders die over internet beschikken niet hoog ligt.

<sup>14</sup> Zie bijlage: Verkennende analyse omtrent buurtbeleving - participatie en mening van sociale huurders in vergelijking met de eigenaars en private huurders in de stad Antwerpen.

<sup>15</sup> Studiedienst Stad Antwerpen (2011), Mediagebruik in de sociale huisvesting p. 19

We zien dan ook dat 63% van de respondenten aangeeft de website niet te kennen en er geen gebruik van te hebben gemaakt. Ongeveer een vijfde geeft aan deze wel te kennen maar nog niet te hebben gebruikt. Slechts 13% geeft aan deze website te kennen en reeds gebruikt te hebben. Van deze groep gebruikers, vindt 94% deze website eveneens interessant tot zeer interessant.

Grafiek 124: aandeel respondenten dat aangeeft kennis te hebben van de nieuwe website van Woonhaven



## 6. Deelaspecten van tevredenheid en hun verband met de algemene tevredenheid en verhuisintentie

In dit hoofdstuk gaan wij na hoe de verschillende schalen van tevredenheid omtrent de specifieke services en het wonen in de stad en de buurt samenhangen met de algemene tevredenheid en de verhuisintentie van de respondent. Wordt de algemene tevredenheid en de verhuisintentie mede bepaald door deze deelaspecten of toch eerder door socio-demografische kenmerken?

### 6.1. Regressieanalyse van deelaspecten van tevredenheid en hun verband met de algemene tevredenheid

Als eerste gaan we na of deze deelaspecten samenhangen met de algemene tevredenheid. We doen dit aan de hand van een model om zo het effect van deze kenmerken, onder controle voor elkaar, op de algemene tevredenheid na te gaan. We doen dit aan de hand van een General Lineair Model (GLM), waarbinnen de analysetechniek van de zogenaamde UNIANOVA gebruikt wordt. Hieronder wordt de essentie weergegeven.

In onderstaande tabel zijn enkel de schalen voor tevredenheid opgenomen waarop alle respondenten de kans hadden te antwoorden. We lezen in deze tabel dat onder controle voor de variabelen opgenomen in het model, de tevredenheid van 'Wonen in mijn buurt', 'Woonkenmerken' 'Communicatie' en 'Facturatie' een significant verband vertonen met de algemene tevredenheid. De andere opgenomen variabelen vertonen geen significant verband. Wij zijn eveneens nagegaan of enkele socio-demografische kenmerken zoals leeftijd en taal thuis gesproken een significant verband vertonen met de algemene tevredenheid in dit model, zo ook voor het veiligheidsgevoel in de buurt. Deze variabelen vertonen geen verband met de algemene tevredenheid binnen dit model. Aangezien ze geen toegevoegde waarde voor het model hebben, zijn ze dus niet opgenomen.

In de onderstaande figuur worden de verbanden visueel weergegeven. De Beta-waarden bij de pijlen geven een indicatie in welke richting het verband gaat. Wanneer deze negatief is, spreken we van een negatief of omgekeerd evenredig verband. Wanneer deze positief is spreken we van een evenredig verband. Hoe groter de Beta-waarde, hoe sterker het verband tussen beide variabelen in het model. We zien dus dat de tevredenheid over 'Wonen in de buurt', 'Woonkenmerken', 'Facturatie' en 'Communicatie' een positief effect hebben op de algemene tevredenheid. Hierbij heeft de tevredenheid van de woonkenmerken de grootst verklarende waarde voor de toename in 'Algemene tevredenheid'.

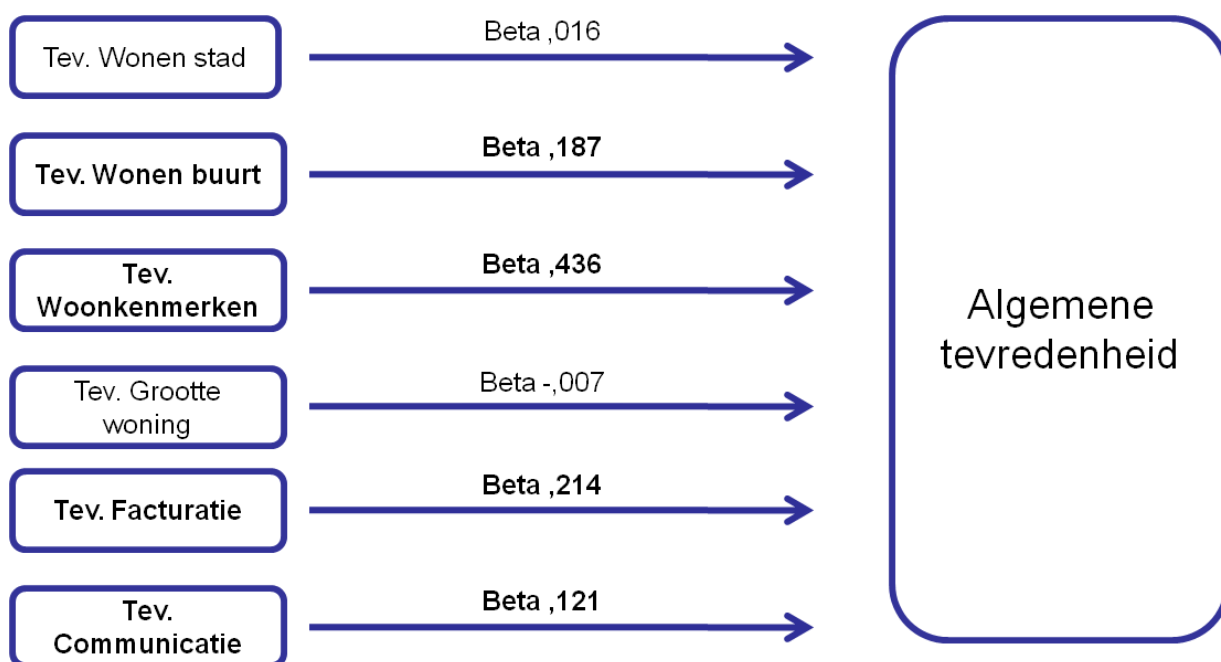
Tabel 19: Univariate Analysis of Variance 'Algemene tevredenheid' deel 1

<b>'Algemene Tevredenheid' Woonhaven</b>								
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	B	t	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	366,721 <sup>b</sup>	6	61,120	150,694			,000	,505
Intercept	1,252	1	1,252	3,088	-,071	-1,757	,079	,003
T wonen in de stad	,141	1	,141	,348	,016	,590	,555	,000
<b>T Wonen in mijn buurt</b>	<b>25,268</b>	<b>1</b>	<b>25,268</b>	<b>62,311</b>	<b>,187</b>	<b>7,894</b>	<b>,000</b>	<b>,061</b>
<b>T Woonkenmerken</b>	<b>131,376</b>	<b>1</b>	<b>131,376</b>	<b>323,977</b>	<b>,436</b>	<b>17,999</b>	<b>,000</b>	<b>,251</b>
T Grootte woning	,127	1	,127	,312	-,007	-,559	,557	,000
<b>T Facturatie</b>	<b>23,073</b>	<b>1</b>	<b>23,073</b>	<b>56,898</b>	<b>,214</b>	<b>7,543</b>	<b>,000</b>	<b>,056</b>
<b>T Communicatie</b>	<b>6,343</b>	<b>1</b>	<b>6,343</b>	<b>15,642</b>	<b>,121</b>	<b>3,955</b>	<b>,000</b>	<b>,016</b>
Error	391,724	966	,406					
Total	1036,307	971						
Corrected Total	827,745	970						

a. Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

b. R Squared = ,505 (Adjusted R Squared = ,501)

Figuur 2: Schema 1 Univariate Analysis of Variance 'Algemene tevredenheid'



In de tweede tabel zijn eveneens de deelaspecten opgenomen waarbij enkel de gebruikers eveneens de vraag naar tevredenheid krijgen. Het gevolg hiervan is, dat het aantal respondenten opgenomen in het tweede model lager ligt. Dit maakt het moeilijker uitspraken te doen. We hebben in dit tweede model de ondergrens op N=500 gelegd. De tevredenheidsscore voor callcenter na de werkuren en de bewonerswerker worden hierdoor niet opgenomen. Voor de volledigheid van rapportering hebben we dus gekozen om beide modellen op te nemen in het rapport.

In de figuur onder de tabel worden de verbanden visueel weergegeven. De Beta-waarden bij de pijlen geven ook hier weer een indicatie in welke richting het verband gaat. We zien dus dat de tevredenheid over 'Wonen in de buurt', 'Woonkenmerken', 'Facturatie', 'Technici', 'Callcenter tijdens werkuren' en 'Regio- en/of wijkkantoor' een positief effect hebben op de algemene tevredenheid. Net zoals hierboven heeft de tevredenheid van de woonkenmerken de grootst verklarende waarde voor de toename in algemene tevredenheid.

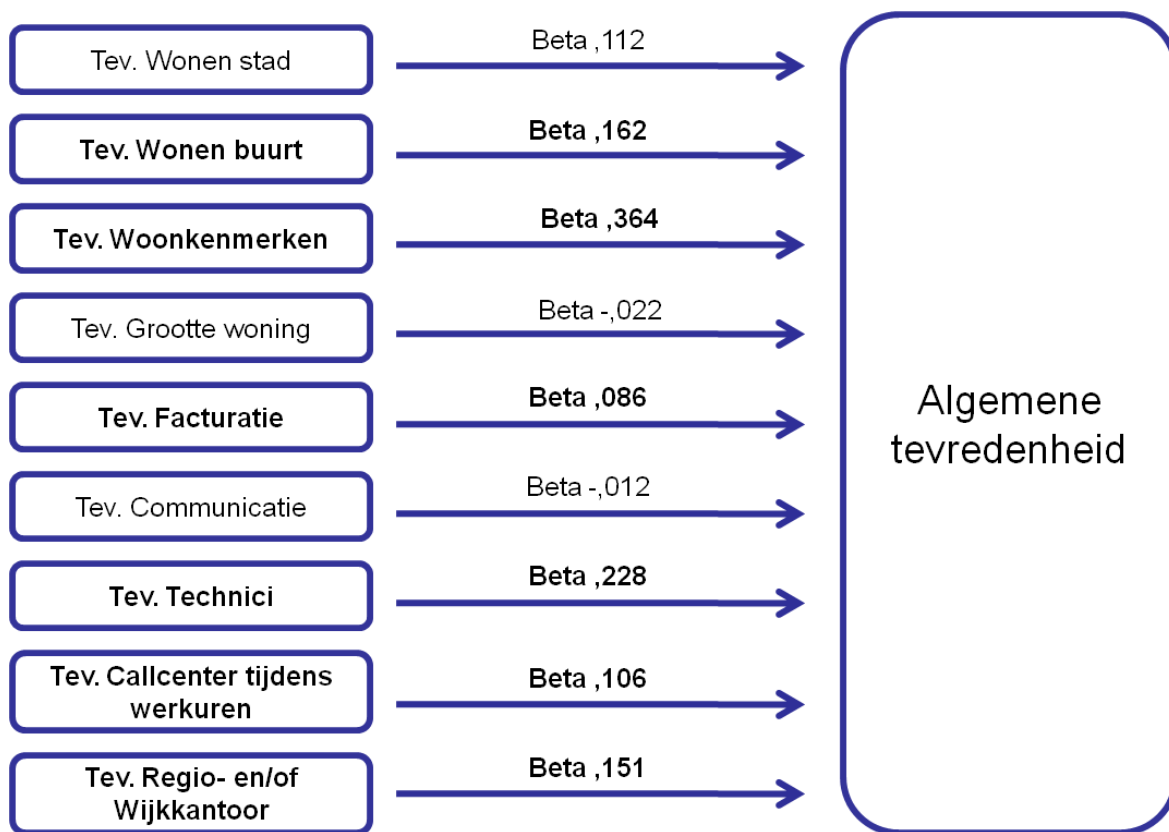
Tabel 20: Univariate Analysis of Variance 'Algemene tevredenheid' deel 2

<b>'Algemene Tevredenheid' Woonhaven</b>								
	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	B	t	Sig.	Partial Eta Squared
Corrected Model	235,756 <sup>b</sup>	9	26,195	76,642			,000	,591
Intercept	9,753	1	9,753	28,536	-,304	-5,342	,000	,056
T wonen in de stad	,004	1	,004	,012	,004	,112	,911	,000
<b>T Wonen in mijn buurt</b>	<b>7,866</b>	<b>1</b>	<b>7,866</b>	<b>23,014</b>	<b>,162</b>	<b>4,797</b>	<b>,000</b>	<b>,046</b>
<b>T Woonkenmerken</b>	<b>42,479</b>	<b>1</b>	<b>42,479</b>	<b>124,286</b>	<b>,364</b>	<b>11,148</b>	<b>,000</b>	<b>,206</b>
T Grootte woning	,616	1	,616	1,801	-,022	-1,342	,180	,004
<b>T Facturatie</b>	<b>1,824</b>	<b>1</b>	<b>1,824</b>	<b>5,336</b>	<b>,086</b>	<b>2,310</b>	<b>,021</b>	<b>,011</b>
T Communicatie	,030	1	,030	,087	-,012	-,294	,769	,000
<b>T Technici</b>	<b>8,990</b>	<b>1</b>	<b>8,990</b>	<b>26,304</b>	<b>,228</b>	<b>5,129</b>	<b>,000</b>	<b>,052</b>
<b>T Callcenter tijdens werkuren</b>	<b>1,743</b>	<b>1</b>	<b>1,743</b>	<b>5,098</b>	<b>,106</b>	<b>2,258</b>	<b>,024</b>	<b>,011</b>
<b>T Regio- en/of Wijkkantoor</b>	<b>5,171</b>	<b>1</b>	<b>5,171</b>	<b>15,130</b>	<b>,151</b>	<b>3,890</b>	<b>,000</b>	<b>,031</b>
Error	163,374	478	,342					
Total	500,468	488						
Corrected Total	399,130	487						

a. Weighted Least Squares Regression - Weighted by weegvariabele

b. R Squared = ,591 (Adjusted R Squared = ,583)

Figuur 3: Schema 2 Univariate Analysis of Variance 'Algemene tevredenheid'



## 6.2. Regressieanalyse van deelaspecten van tevredenheid en hun verband met de verhuisintentie

Ten tweede kijken we dus naar het gegeven of de verschillende deelaspecten van tevredenheid samenhangen met de verhuisintentie van de respondent. De techniek die we hanteren is multinomiale logistische regressie (Mortelmans en Dehertogh 2005)<sup>16</sup>. Deze techniek is geschikt wanneer de afhankelijke variabele, die categoriaal is en meer dan 2 categorieën heeft, wil verklaren door meerdere onafhankelijke variabelen.

Het uitgebreide model en de resultaten hiervan terug te vinden in de bijlagen bij dit rapport. Omdat dit model complex is en niet gemakkelijk leest, geven we hieronder een samenvatting van de gevonden verbanden met de verhuisintentie van de respondenten.

Ten eerste zien wij dat de schaalscore 'Algemene tevredenheid' geen statistisch significant verband vertoont met de verhuisbeweging. Net zoals de tevredenheid met de dienstverlening facturatie en communicatie. Vervolgens gaan we na of er een verband is volgens socio-demografische kenmerken. We zien hierbij dat gezinssituatie geen verband vertoont. Eveneens wordt er voor de variabele veiligheidsgevoel in de buurt geen verband gevonden.

<sup>16</sup> Mortelmans, D. en Dehertogh, B. (2005), *Statistiek 3*, Antwerpen: Universiteit Antwerpen



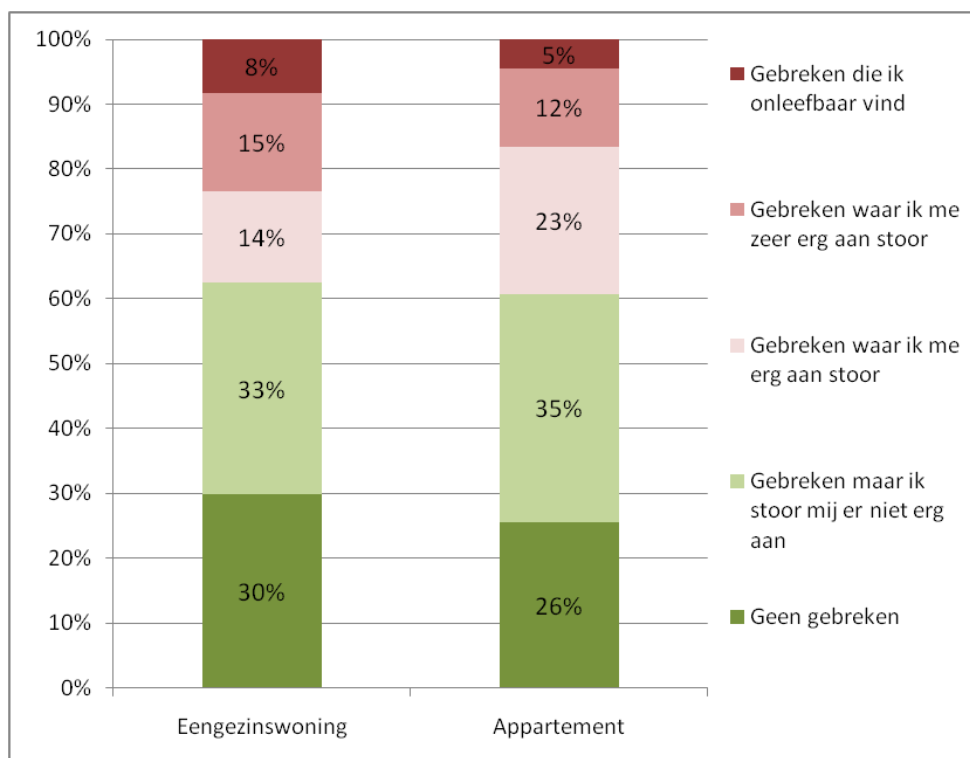
Vervolgens kunnen we op basis van de het model in grote lijnen volgende conclusies stellen. De jongere respondenten hebben meer kans op een verhuisbeweging in vergelijking met de oudere respondenten. De respondenten die thuis Nederlands en een andere taal spreken hebben meer kans op het stalen van een verhuisbeweging in vergelijking met degene die enkel Nederlands spreken thuis.

Tot slot zien we dat onder controle voor geslacht, leeftijd en taal thuis gesproken er ook een verband is gevonden voor de tevredenheid met wonen in de stad en in de buurt. De personen die aangeven een verhuisintentie te hebben naar buiten de stad zijn minder tevreden over het wonen in Antwerpen. De personen die aangeven te willen verhuizen buiten de buurt zijn vaker minder tevreden over het wonen in de buurt. De respondenten die aangeven een verhuisintentie te hebben zijn minder tevreden over de woonkenmerken en de grootte van de woning in vergelijking met degene die geen verhuisbeweging hebben.

## 7. Extra analyse: profiel appartementsbewoners

In dit extra hoofdstuk geven we een beknopte analyse van de appartementbewoners. Aangezien de meerderheid van de huurders bij Woonhaven in een appartement wonen, zijn er in de vragenlijst ook specifiek voor hen enkele vragen opgesteld. We maken de opdeling volgens de vraag aan de respondenten in welk type woning ze wonen. Hierbij geven 846 respondenten aan dat zij in een appartement wonen en 215 respondenten geven aan dat ze wonen in een eengezinswoning met/zonder tuin of terras.

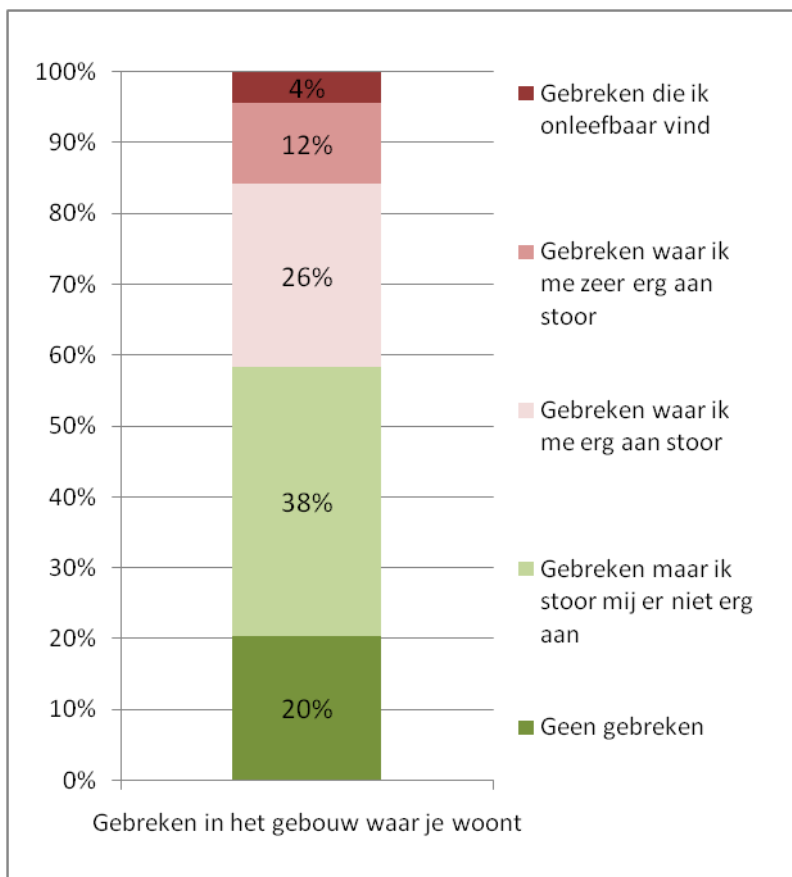
Grafiek 125: Verdeling van respondenten naar gebreken in de woning



Bovenstaande grafiek geeft aan dat de verdeling voor de respondenten wonend in een eengezinswoning en een appartement redelijk gelijklopend is. Het verschil ligt vooral in de twee laatste categorieën (gebreken waar de respondent zich erg aan stoort en gebreken die hij/zij onleefbaar vindt). Hier zijn degene die wonen in een eengezinswoning met een groter aandeel, respectievelijk 15% en 8%.

Verdere analyse bevat dus enkel de bewoners van een appartementsgebouw. We bevrage bij hen de beleving van de gebreken van het gebouw waarin het appartement zich bevindt. De beleving van deze gebreken verloopt gelijkaardig aan deze van de gebreken aan hun appartement. Meer dan de helft ervaart geen gebreken of slechts gebreken waaraan ze zich niet erg storen. Een vierde ervaart gebreken waar men zich aan stoort. Het aandeel respondenten dat deze gebreken erg storend of onleefbaar vinden is 16%.

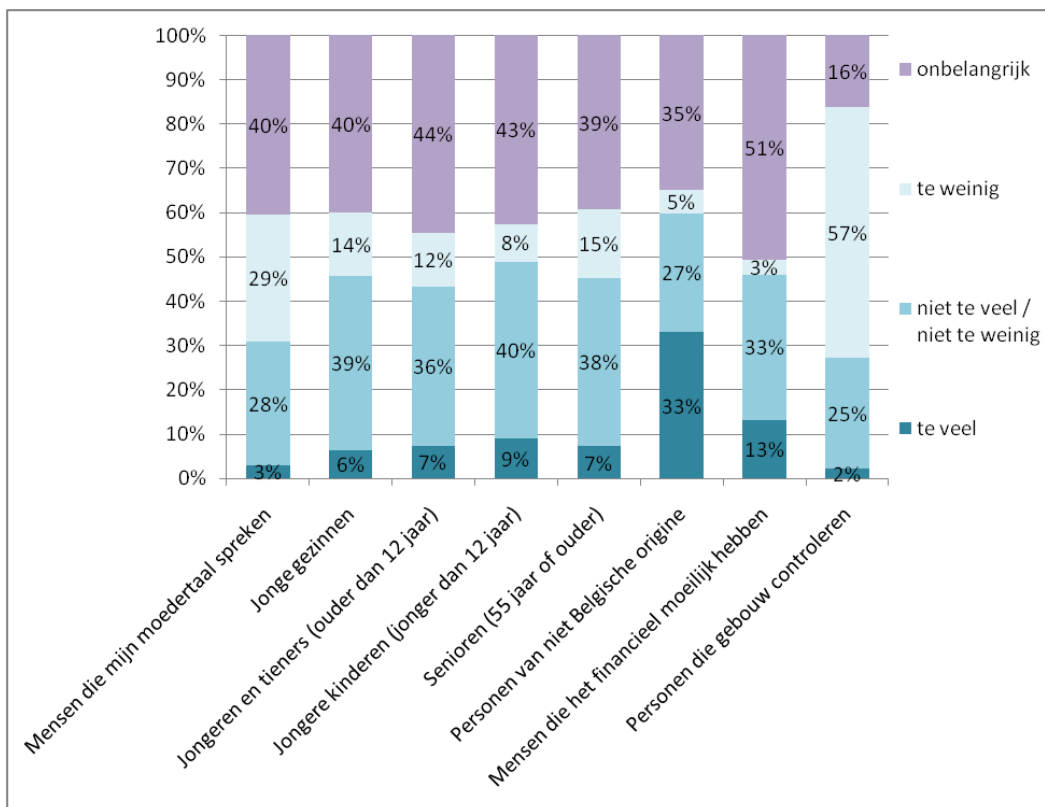
Grafiek 126: Verdeling van respondenten naar gebreken in het appartementsgebouw



### 7.1. Sociale mix in het gebouw

We bevragen de respondenten eveneens naar hun beleving van de sociale mix in hun appartementsgebouw. In onderstaand grafiek zien wij dat de meerderheid van de respondenten aangeeft dat er ‘niet te veel/niet te weinig’ van een sociale groep aanwezig is of dat dit ‘onbelangrijk’ is. Er is niet vaak ‘te veel’ ‘of te weinig’ van een specifieke groep aanwezig. Enkel het aandeel dat aangeeft dat er te weinig mensen aanwezig zijn die de respondent zijn/haar moedertaal spreken en het aandeel dat aangeeft dat er te veel huurders van niet-Belgische origine aanwezig zijn ligt ongeveer op een derde. Na extra analyse zien wij dat de respondenten die dit beantwoorden voornamelijk oudere respondenten zijn die thuis enkel Nederlands spreken.

Grafiek 127: Verdeling van respondenten naar inschatting van sociale mix in appartementsgebouw

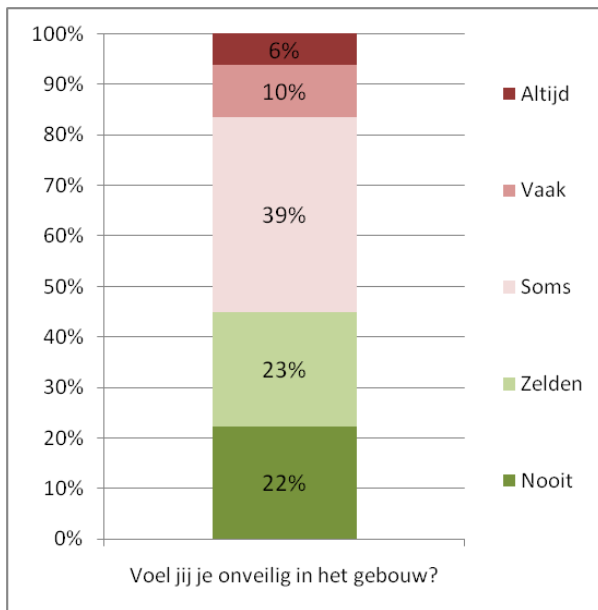


## 7.2. Veiligheid en properheid in het appartementsgebouw

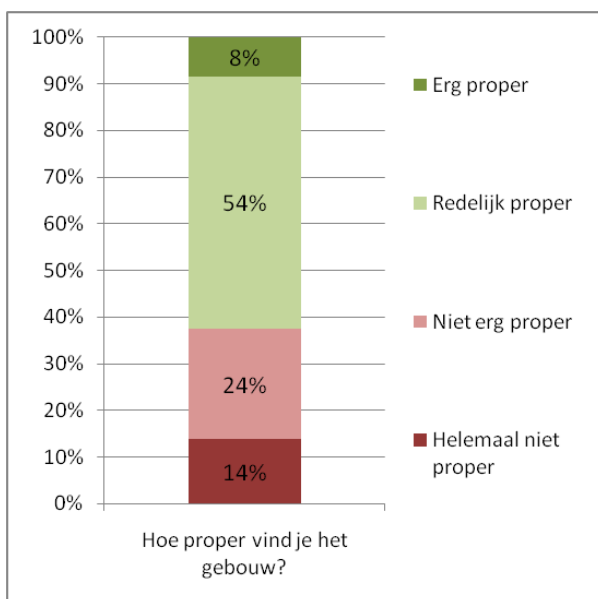
We zien dat de 45% van de respondenten aangeeft dat zij zich nooit tot zelden onveilig voelen in het gebouw. Twee vijfde (39%) geeft aan zich soms onveilig te voelen en 16% voelt zich altijd tot vaak onveilig in het gebouw.

Wanneer de respondenten bevroegd worden of ze het gebouw proper vinden, geeft 62% aan dat zij dit erg tot redelijk proper vinden. Een vijfde geeft aan dat zij het niet erg proper vinden en 14% vindt het helemaal niet proper. Hierbij geeft twee derde (62%) aan dat Woonhaven zeker tot eerder wel genoeg doet om het gebouw proper te houden. Meer dan een vierde (27%) geeft aan dat Woonhaven niet genoeg doet en 11% vindt dat zij helemaal niet genoeg doen. De respondenten zijn net iets strenger voor hun medebewoners en geven aan met 34% dat de bewoners niet genoeg doen om het gebouw proper te houden. Een vierde (26%) geeft aan dat de bewoners helemaal niet genoeg doen. Twee vijfde geeft aan dat de bewoners zeker tot eerder wel genoeg doen.

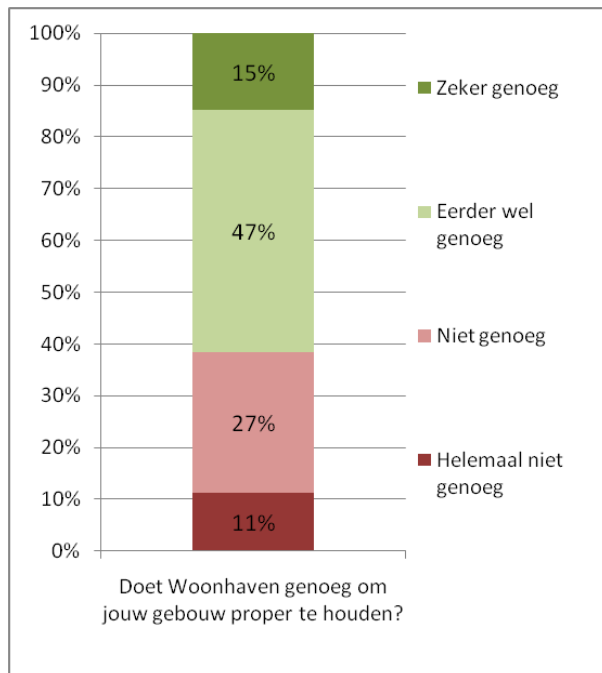
Grafiek 128: Aandeel respondenten naar veiligheidsgevoel in het appartementsgebouw



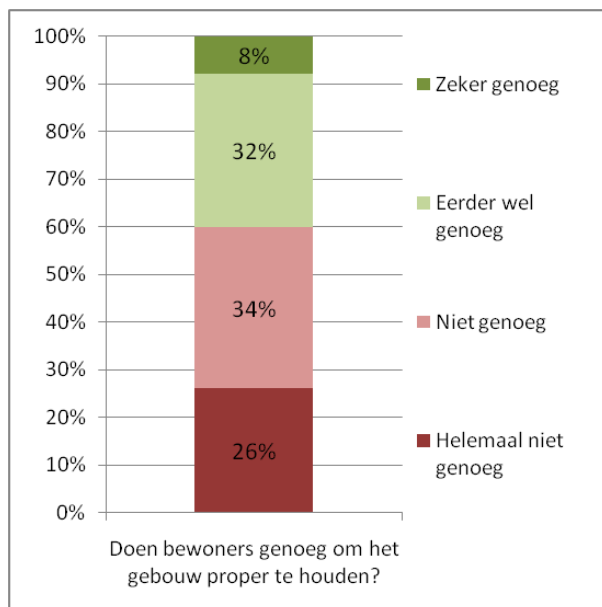
Grafiek 129: Aandeel respondenten naar mening properheid van het appartementsgebouw



Grafiek 130: Aandeel respondenten naar mening of Woonhaven voldoende doet om appartementsgebouw proper te houden



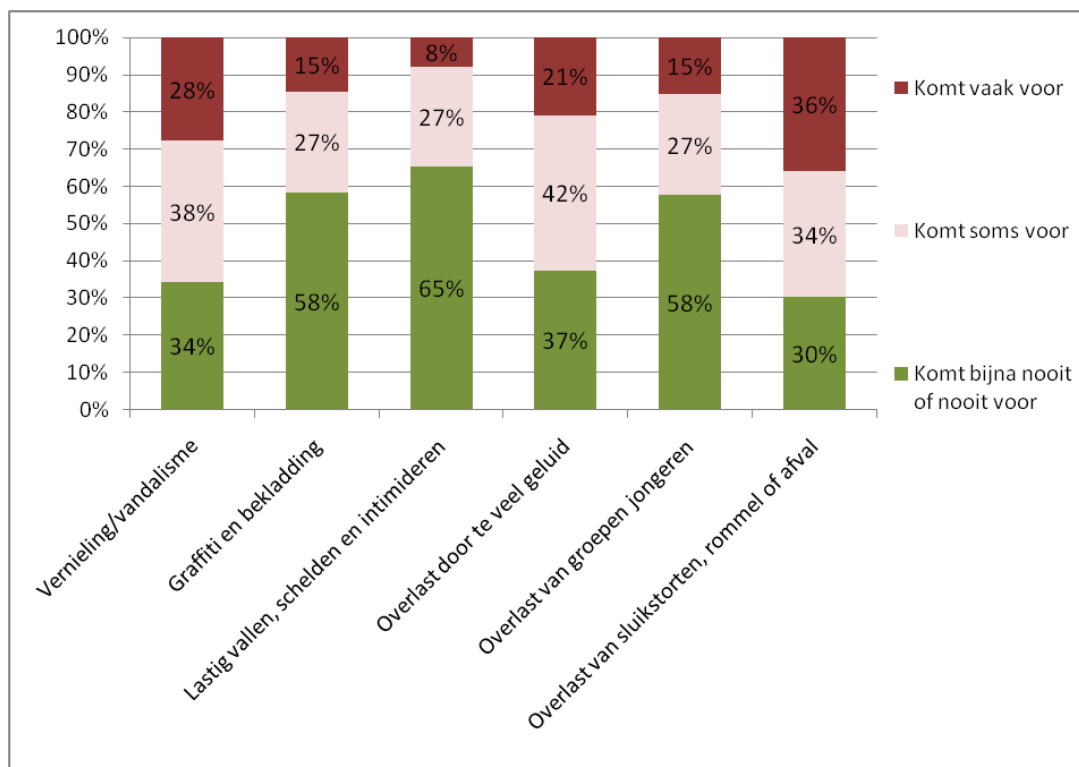
Grafiek 131: Aandeel respondenten naar mening of medebewoners voldoende doen om appartementsgebouw proper te houden



### 7.3. Overlast in het appartementsgebouw

Tot slot worden de appartementsbewoners ook bevraagd naar hun beleving omtrent de overlast in het gebouw. Meer dan een derde (36%) geeft aan dat overlast ten gevolge van sluikestorten, rommel of afval in het gebouw vaak voor komt. Ongeveer twee derde geeft aan dat ‘graffiti en bekladding van de inkomhal, traphallen, liften en de binnenplaats’, ‘lastig vallen van personen, schelden en intimideren van personen’ en ‘overlast van groepen jongeren’ bijna nooit tot nooit voor komt. Niet onbelangrijk op te merken is dat ook 28% van de respondenten aangeeft dat vernieling/vandalisme vaak voor komt.

Grafiek 132: Aandeel respondenten naar beleving overlast in appartementsgebouw



## Besluit

Op basis van de verschillende regressie modellen kunnen we onderstaand schema samenstellen, dat een overzicht geeft van de analyses gebeurt in het rapport. Deze tabel geeft een overzicht van de UNIANOVA regressiemodellen op de algemene tevredenheid, de tevredenheid van de woonkenmerken, de tevredenheid met de grootte van de woning en de tevredenheid omtrent wonen in de stad en in de buurt.

We kunnen ook een tweede schema toevoegen dat een samenvattend beeld geeft van de tevredenheid van de verschillende services. We houden in deze samenvatting enkel rekening met analyses waarbij het aantal respondenten groter is dan N= 500.

Wanneer we nagaan hoe alle verschillende aspecten van tevredenheid, een aantal socio-demografische kenmerken samenhangen met de algemene tevredenheid in één regressiemodel nagaan merken we op dat de verklarende waarde van de socio-demografische kenmerken niet meer betekenisvol zijn. We kunnen dus besluiten dat hier de verschillende deelttevredenheden sterker verklarend zijn voor de gevonden verschillen in de algemene tevredenheid dan de socio-demografische kenmerken. De tevredenheid omtrent woonkenmerken, heeft de grootst verklarende waarde.

In het multinominale regressiemodel waarbij we het effect van de tevredenheid omtrent wonen en dienstverlening bij Woonhaven en enkele socio-demografische kenmerken op de verhuisintentie nagaan, zien wij een effect van leeftijd, taal thuis gesproken en de tevredenheid omtrent wonen in Antwerpen en mijn buurt, de woonkenmerken en de grootte van de woning.



Grafiek 133: Overzicht UNIANOVA regressiemodellen analyse deel 1

	algemene tevredenheid	T woonkenmerken	T grootte woning	T wonen in de stad	T wonen in mijn buurt
<b>Leeftijd</b>	↑ evenredig	hoogst voor oudste groep	↑ evenredig (behalve voor jongste groep)	hoogst oudste groep	
<b>Taal</b>	hoogst 'NI. + tweede taal spreken'			lager voor 'enkel NI. spreken'	hoger 'NI. + tweede taal spreken'
<b>Gezinssituatie</b>			laagst 'koppel met kinderen'		
<b>Verhuisintentie</b>	laagst 'buiten buurt'	lager voor 'buiten buurt' en 'buiten stad'	negatief neutraal voor elke verhuisbeweging	lager voor 'buiten stad'	hoger voor 'geen' en 'binnen buurt'
<b>Planning woning</b>		laagst voor 'renovatie KT'			
<b>Proportionele anciënniteit</b>		↓ met toename anciënniteit	laagst in groep '>15-30%'		
<b>Regio</b>					hoogst in 'centrum'

Grafiek 134: Overzicht UNIANOVA regressiemodellen analyse deel 2

	T technici	T callcenter tijdens werkuren	T callcenter na werkuren	T facturatie <sup>17</sup>	T communicatie
<b>Leeftijd</b>	↑ evenredig	hoogst voor oudste groep	laagst: jongste hoogst: oudste	↑ evenredig	
<b>Taal</b>					laagst voor 'nooit NI. spreken'
<b>Gezinssituatie</b>	lager voor gezinstypes met kinderen	lager voor gezinstypes met kinderen			

<sup>17</sup> Geen regressiemodel uitgevoerd omwille van slechts enkel een verband met één relevant socio-demografisch kenmerk.