

Deelscores en indicatoren Huurdersonderzoek Aedes-benchmark 2024

In dit document vindt u de deelscores en indicatoren voor het huurdersonderzoek voor de Aedes-benchmark 2024. De deelscores en indicatoren worden gebruikt voor de prestatievelen Huurdersoordeel en Onderhoud & Verbetering en de Verdieping Leefbaarheid.

De vraagstelling is bijna identiek aan die van het jaar 2023. Er zijn twee wijzigingen:

- Met ingang van 1 januari 2024 wordt een antwoordcategorie 'dat weet ik niet' (of eventueel 'geen mening') verplicht voor de drie deelscorevragen van het Huurdersoordeel, voor kwaliteit woning (deelscorevraag O&V) en voor de vier indicatoren van de Verdieping Leefbaarheid. Voor de overige indicatoren blijft het een nadrukkelijk advies.
- Voor het proces 'huurder met een reparatieverzoek' geldt een uitzondering op het criterium dat de deelscorevraag altijd als eerste moet worden gesteld. Het advies is om huurders alleen de vragenlijst te laten invullen als de reparatie daadwerkelijk is uitgevoerd. Daarom mag bij dit proces voorafgaand aan de deelscorevraag een checkvraag worden gesteld of de reparatie inderdaad is uitgevoerd. Een variant van zo'n checkvraag is in dit document te vinden. Een alternatieve formulering is toegestaan, zolang de vraag ertoe leidt dat als de reparatie niet is afgerond, de huurder op dat moment niet aan het onderzoek deelneemt. Over deze huurder moet vervolgens een signaal naar de corporatie gaan, zodat hier opvolging aan kan worden gegeven. Een vereiste hierbij is dat zodra de reparatie alsnog is uitgevoerd, de huurder opnieuw wordt uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen voor de betreffende reparatie.

Daarnaast is er met ingang van 1 januari 2024 een aangescherpt criterium voor het bepalen van de relevante populatie voor het proces Nieuwe huurders:

- Tot de populatie huurders die een woning hebben betrokken, dient de corporatie naast bestaande bouw ook de huurders te rekenen die in een nieuwbouwwoning zijn komen wonen. Nieuwe huurders met een nieuwbouwwoning mogen eventueel in een afzonderlijk onderzoek worden bevraagd.

Twee type vragen

We maken onderscheid tussen twee type vragen in de vragenlijsten.

1. **Deelscores:** deze tellen mee in de totstandkoming van de positie van uw corporatie in de benchmark (A,B of C). Deze deelscores worden tegelijk met de brancherapportage op corporatieniveau gepubliceerd.
2. **Indicatoren** voor benchlearning. Deze indicatoren worden op sectorniveau in de brancherapportage gerapporteerd en zijn te vinden in het Aedes-datacentrum. Deze indicatoren worden gebruikt voor benchlearningdoeleinden.

Bij de antwoordcategorieën verzoeken wij een uniforme hantering van de antwoordopties. Deze zijn in de onderstaande vragenlijst verwerkt.

Nieuwe huurders

Vragen aan huurders die in een woning (bestaande bouw of nieuwbouw) van uw corporatie zijn gaan wonen	Type
U heeft sinds kort een andere woning. Wat vindt u van wat [corporatiennaam] voor u heeft gedaan vanaf het moment dat u op de woning reageerde? Geef een rapportcijfer¹. + dat weet ik niet (of: geen mening) Stel deze vraag als eerste in een vragenlijst. Stel geen vraag vooraf waarmee je een deel van de huurders uitsluit. We gaan ervan uit dat je de juiste doelgroep kent. Selectievragen zijn dan niet nodig.	Deelscore HO

Hoe zag de woning eruit toen u de sleutels kreeg? Geef een rapportcijfer ¹ . + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator HO
Hoe makkelijk of moeilijk was het om te regelen dat u in de woning kon gaan wonen? Bijvoorbeeld om het huurcontract te ondertekenen? Of om te regelen dat de woning er goed uitzag? Het gaat niet om de verhuizing zelf. 1 = heel makkelijk 2 = makkelijk 3 = niet makkelijk en niet moeilijk 4 = moeilijk 5 = heel moeilijk dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator HO

Huurders met een reparatieverzoek

Vragen aan huurders bij wie een reparatie is uitgevoerd	Type
Nieuw: checkvraag toegestaan voorafgaand aan deelscorevraag bij huurders met een reparatieverzoek. Een alternatieve formulering is toegestaan, zolang de vraag ertoe leidt dat als de reparatie niet is afgerond, de huurder op dat moment niet aan het onderzoek deelneemt. Is de reparatie helemaal klaar? 1= ja, de reparatie is klaar [-> huurder vult de vragenlijst in] 2= ja, de reparatie is klaar, maar ik ben niet tevreden [-> huurder vult de vragenlijst in, corporatie ontvangt eventueel en signaal] 3= nee, de reparatie is nog niet (helemaal) klaar [-> huurder vult de vragenlijst niet verder in, corporatie ontvangt een signaal en kan het opvolgen. Zodra de reparatie alsnog is uitgevoerd ontvangt de huurder nogmaals de vragenlijst en kan alsnog deelnemen.] 4= ik weet niets van een reparatie [-> huurder vult de vragenlijst niet verder in, corporatie ontvangt eventueel en signaal. Huurder ontvangt niet op een later moment weer en uitnodiging voor de vragenlijst, want er was geen reparatie.]	
Iemand van [corporatienaam/aannemernaam] is pas bij u langs geweest voor een reparatie. Wat vindt u van wat [corporatienaam/aannemernaam] voor u heeft gedaan vanaf het moment dat u de reparatie heeft gemeld? Geef een rapportcijfer¹. + dat weet ik niet (of: geen mening) * Optioneel: datum en/of type reparatie toevoegen Deze vraag mag alleen vooraf worden gegaan door bovenstaande checkvraag om de huurders te selecteren waar een reparatieverzoek is afgerond. We gaan ervan uit dat je verder de juiste doelgroep kent. Verdere selectievragen zijn niet nodig.	Deelscore HO

U heeft een reparatie gemeld. Wat vindt u van hoe snel [corporatienaam/ aannemernaam] de reparatie daarna heeft gedaan? Geef een rapportcijfer ¹ . + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator HO
Wat vindt u van het resultaat van de reparatie? Geef een rapportcijfer ¹ . + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator HO

Hoe makkelijk of moeilijk was het om de reparatie gedaan te krijgen? 1 = heel makkelijk 2 = makkelijk 3 = niet makkelijk en niet moeilijk 4 = moeilijk 5 = heel moeilijk dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator HO
---	-----------------

Vertrokken huurders

Vragen aan huurders die een woning van uw corporatie hebben verlaten	Type
U bent pas verhuisd. Wat vindt u van wat [corporatienaam] voor u heeft gedaan vanaf het moment dat u de huur had opgezegd? Geef een rapportcijfer¹. + dat weet ik niet (of: geen mening) Stel deze vraag als eerste in een vragenlijst. Stel geen vraag vooraf waarmee je een deel van de huurders uitsluit. We gaan ervan uit dat je de juiste doelgroep kent. Selectievragen zijn dan niet nodig.	Deelscore HO
Hoe makkelijk of moeilijk was het om de huur op te zeggen? En de woning achter te laten zoals [corporatienaam] dat met u had afgesproken? 1 = heel makkelijk 2 = makkelijk 3 = niet makkelijk en niet moeilijk 4 = moeilijk 5 = heel moeilijk dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator HO

Onderhoud

Vragen aan huurders bij wie (merkbaar) planmatig onderhoud of een renovatie is uitgevoerd	Type
Kort geleden heeft [corporatiennaam/ aannemernaam] onderhoud gedaan. Wat vindt u van wat [corporatiennaam/aannemernaam] voor u heeft gedaan vanaf het moment dat het onderhoud is aangekondigd totdat het onderhoud klaar was? Geef een rapportcijfer¹ + dat weet ik niet (of: geen mening) * Optioneel: datum en/of type onderhoud toevoegen Stel deze vraag als eerste in een vragenlijst. Stel geen vraag vooraf waarmee je een deel van de huurders uitsluit. We gaan ervan uit dat je de juiste doelgroep kent. Selectievragen zijn dan niet nodig.	Indicator HO
Wat vindt u van het resultaat van het onderhoud? Geef een rapportcijfer¹ + dat weet ik niet (of: geen mening).	Indicator HO

- 1) De rapportcijfervragen worden uitgevraagd op een 10-puntsschaal waarbij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor zeer goed. Daarnaast is er bij alle rapportcijfervragen een antwoordoptie dat weet ik niet (of: geen mening). Bij de deelscorevragen is deze verplicht.
- De vertaling van de schaal hoeft niet bij iedere rapportcijfervraag opgenomen te worden, wel in bijvoorbeeld de begeleidende mail en/of het startscherm van de digitale vragenlijst.

Kwaliteit van de woning

Voor het prestatieveld Onderhoud & Verbetering is het oordeel van huurders over de kwaliteit van de woning nodig. Daarvoor wordt onderzoek uitgevoerd onder een aselechte steekproef vanuit het totale huurdersbestand van de corporatie. De corporatie kan ervoor kiezen dit onderzoek jaarlijks of om het jaar te (laten) doen. Levert de corporatie dit onderdeel dit jaar niet aan dan worden automatisch de scores van het afgelopen jaar meegenomen in de benchmark.

Voor het prestatieveld Onderhoud & Verbetering is van belang dat alle resultaten die worden aangeleverd, zijn gekenmerkt met welk type woning het betreft en welk bouwjaar (conform indeling dVi). Indien u onderzoek laat uitvoeren door een onderzoeksbureau, is het verstandig om deze informatie vooraf bij het onderzoeksbureau aan te leveren. DVi-indeling is op het moment van publiceren van de validatiecriteria als volgt:

Bouwjaarklassen (stichtingsjaar)

- Voor 1945
- 1945-1959
- 1960-1969
- 1970-1979
- 1980-1989
- 1990-1999
- 2000-2009
- 2010-2019
- Vanaf 2020

Woningtypen

- Eengezinswoning
- Meergezinswoning zonder lift
- Meergezinswoning met lift
- Onzelfstandige woning

Vragen aan een aselechte steekproef getrokken uit uw volledige huurdersbestand	Type
Wat vindt u van de kwaliteit van uw woning? Geef een rapportcijfer ¹ . + dat weet ik niet (of: geen mening)	Deelscore O&V
Hoe goed onderhoudt [corporatienaam] uw woning? Geef een rapportcijfer ¹ . + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator O&V
Wat vindt u van uw buurt? Geef een rapportcijfer ¹ . + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator HO
Stel u voor dat u met vrienden of familie praat over [corporatienaam]. Zou u positieve dingen zeggen? [op een schaal van 0 t/m 10, waarbij 0 is zeer onwaarschijnlijk en 10 is zeer waarschijnlijk] + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator HO
Bent u van plan om binnen één jaar te verhuizen? [Ja, misschien, nee, dat weet ik niet]	Indicator HO

1) De rapportcijfervragen worden uitgevraagd op een 10-puntsschaal waarbij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor zeer goed. Daarnaast is er bij alle rapportcijfervragen een antwoordoptie dat weet ik niet (of: geen mening). Bij de deelscorevraag O&V (kwaliteit van de woning) is deze verplicht.
De vertaling van de schaal hoeft niet bij iedere rapportcijfervraag opgenomen te worden, wel in bijvoorbeeld de begeleidende mail en/of het startscherm van de digitale vragenlijst.

Verdieping Leefbaarheid

Voor de Verdieping Leefbaarheid vragen we het oordeel van huurders over een aantal aspecten van leefbaarheid. Hiervoor wordt onderzoek uitgevoerd onder een aselechte steekproef vanuit het totale huurdersbestand van de corporatie. Wij adviseren om voor de Verdieping Leefbaarheid jaarlijks te (laten) meten. De corporatie kan er ook voor kiezen om dit om het jaar te (laten) doen. Levert de corporatie dit onderdeel dit jaar niet aan dan worden automatisch de scores van het afgelopen jaar meegenomen in de benchmark.

Vragen aan een aselechte steekproef getrokken uit uw volledige huurdersbestand	Type
Voelt u zich veilig in uw buurt? Geef een rapportcijfer¹. [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is heel onveilig en 10 is heel veilig] + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator VL
Ervaart u overlast in uw buurt? Geef een rapportcijfer¹. [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is heel veel overlast en 10 is heel weinig overlast] + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator VL
Vindt u uw buurt schoon en netjes? Geef een rapportcijfer¹. [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is helemaal niet schoon en netjes en 10 is heel schoon en netjes] + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator VL
Zet de corporatie zich in voor een prettige en veilige buurt? Geef een rapportcijfer¹. [op een schaal van 1 t/m 10, waarbij 1 is zet zich helemaal niet in en 10 is zet zich heel erg in] + dat weet ik niet (of: geen mening)	Indicator VL

1) De rapportcijfervragen worden uitgevraagd op een 10-puntsschaal. Bij de vier indicatoren van de Verdieping Leefbaarheid moet de schaal bij iedere vraag zijn voorzien van de desbetreffende vertaling van de schaal. Daarnaast is er bij alle rapportcijfervragen een antwoordoptie dat weet ik niet (of: geen mening). Bij de vier indicatoren voor de Verdieping Leefbaarheid is deze verplicht.