

Uw imago onder uw regionale belanghouders

Resultaten imago-onderzoek
Wonen Noordwest Friesland

Over het onderzoek



Wonen Noordwest Friesland heeft in oktober 2017 deelgenomen aan het imago-onderzoek dat KWH uitvoerde onder de regionale belanghouders van corporaties. Dit onderzoek voerden we in samenwerking met Aedes uit in het kader van het reputatieprogramma Woningcorporaties Nederland. De resultaten van het onderzoek worden opgenomen in een sectorrapportage over de reputatie van corporaties die door Aedes wordt gepubliceerd.

In dit rapport vindt u uw eigen resultaten, vergeleken met het landelijke beeld. Dit landelijke beeld is gebaseerd op de resultaten van 69 corporaties en ruim 1.400 regionale belanghouders.

Het imago-onderzoek is in oktober 2017 digitaal uitgezet onder 17 regionale belanghouders van Wonen Noordwest Friesland. 59% van de belanghouders heeft de vragenlijst ingevuld. Dit zijn 10 belanghouders. Omdat we in dit onderzoek met kleinere populaties te maken hebben, is het betrouwbaarheidsinterval lager dan we normaliter nastreven. Het geeft echter wel degelijk een beeld van het imago van Wonen Noordwest Friesland.

Toelichting op de resultaten

Kernwaarden

Het onderzoek bestaat voornamelijk uit stellingen die betrekking hebben op de reputatie en zes kernwaarden die voor de meeste corporaties van belang zijn:

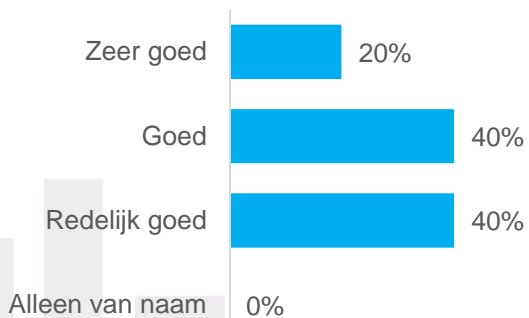
- Betrouwbaarheid
- Transparantie
- Samenwerking
- Financiële doelmatigheid
- Lokale betrokkenheid
- Maatschappelijke betrokkenheid

Respondenten kunnen bij de stellingen aangeven of ze het er zeer mee eens tot zeer mee oneens zijn (vijfpuntsschaal). Indien de respondent geen duidelijk beeld heeft bij de stelling, kon men kiezen voor de optie 'weet niet'. Door aan de optie zeer mee eens een score 5 te koppelen en de optie zeer mee oneens een 1, kan er een gemiddelde score worden berekend. In deze gemiddelde score is de 'weet niet' optie dus buiten beschouwing gelaten.

Samenstelling respondenten



Mate van kennen



Hoe vaak contact afgelopen jaar?



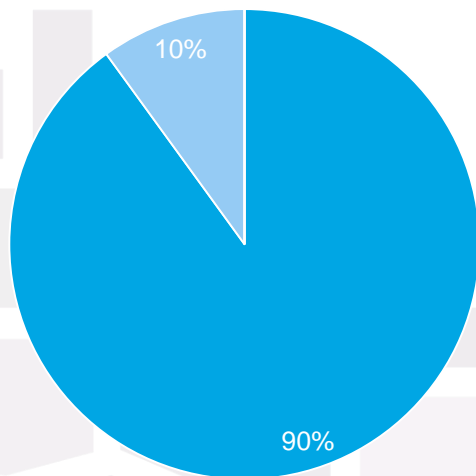
Binnen welk domein werkzaam?



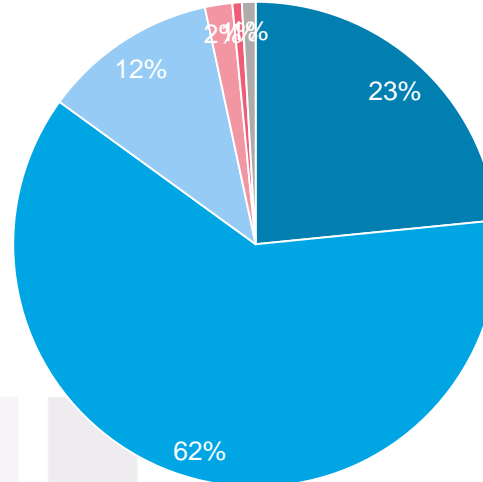
Het algemene beeld van de belanghouders

De belanghouders hebben een positief beeld van Wonen Noordwest Friesland. Geen van de belanghouders die hebben deelgenomen aan het onderzoek, geeft aan een negatief beeld te hebben van Wonen Noordwest Friesland. Landelijk zien we ook dat een ruime meerderheid van de belanghouders positief is over hun corporatie. Slechts een enkeling geeft aan (zeer) negatief tegenover de corporatie te staan. Over de sector in zijn geheel zijn belanghouders van Wonen Noordwest Friesland minder uitgesproken. De helft van de belanghouders geeft aan neutraal tegenover de sector te staan.

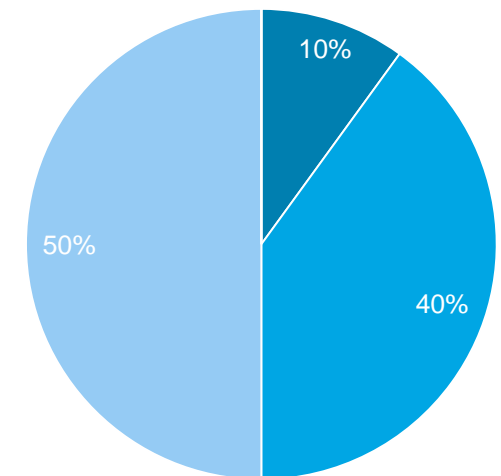
Beeld van uw belanghouders over uw corporatie



Landelijk beeld van belanghouders over hun corporatie



Beeld van uw belanghouders over de gehele sector

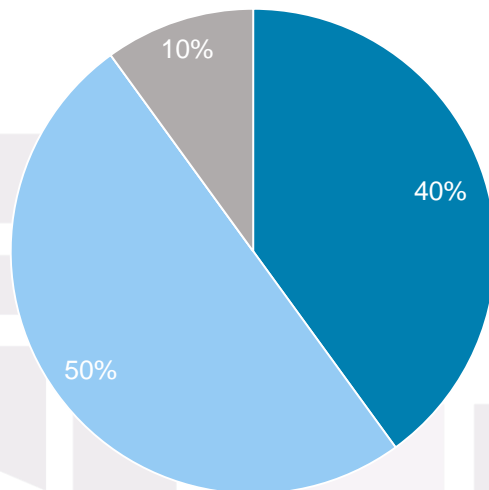


■ Zeer positief
 ■ Positief
 ■ Neutraal
 ■ Negatief
 ■ Zeer negatief
 ■ Weet niet/geen mening

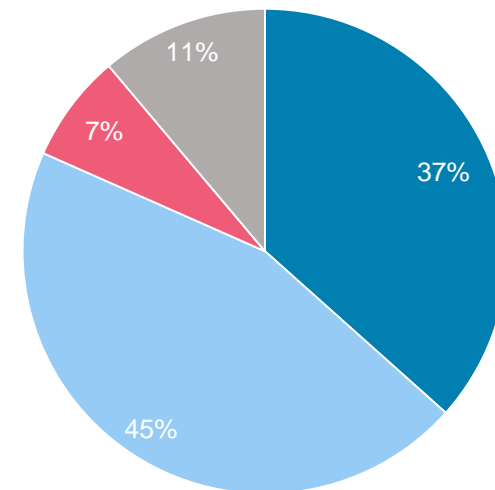
Verandering imago t.o.v. 3 jaar geleden

Voor veel belanghouders is Wonen Noordwest Friesland in de afgelopen 3 jaar in positieve zin veranderd. Vier op de tien belanghouders geeft aan een positiever beeld te hebben dan 3 jaar geleden. Voor de helft van de belanghouders is dit beeld gelijk gebleven. Landelijk zien we ook dat veel belanghouders aangeven dat hun beeld niet is veranderd of dat het positiever is geworden. Er zijn echter ook wel wat belanghouders (7%) die nu een negatiever beeld hebben dan 3 jaar geleden.

Verandering beeld van uw belanghouders over uw corporatie t.o.v. 3 jaar geleden



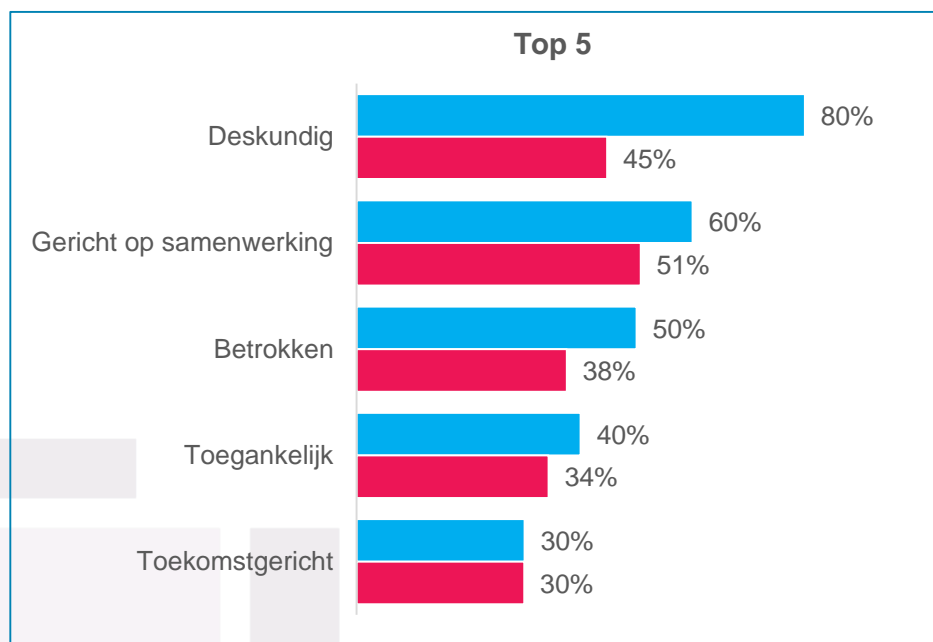
Verandering landelijk beeld van belanghouders over hun corporatie t.o.v. 3 jaar geleden



■ Positiever
 ■ Gelijk gebleven
 ■ Negatiever
 ■ Weet niet/geen mening

Typeringen van uw corporatie

Belanghouders zien in Wonen Noordwest Friesland vooral een corporatie die deskundig is. Hierop wordt Wonen Noordwest Friesland beter herkend dan collega corporaties. Daarnaast zijn "gericht op samenwerking", "betrokken" en "toegankelijk" typeringen die een meerderheid van de deelnemende belanghouders aan Wonen Noordwest Friesland koppelt. Op deze typeringen weet Wonen Noordwest Friesland zich in positieve zin te onderscheiden van het sectorbeeld. Op de volgende pagina is het volledige beeld van typeringen dat belanghouders aan Wonen Noordwest Friesland toekennen te zien.



■ Uw corporatie
 ■ Landelijk

Volledige typeringen van uw corporatie

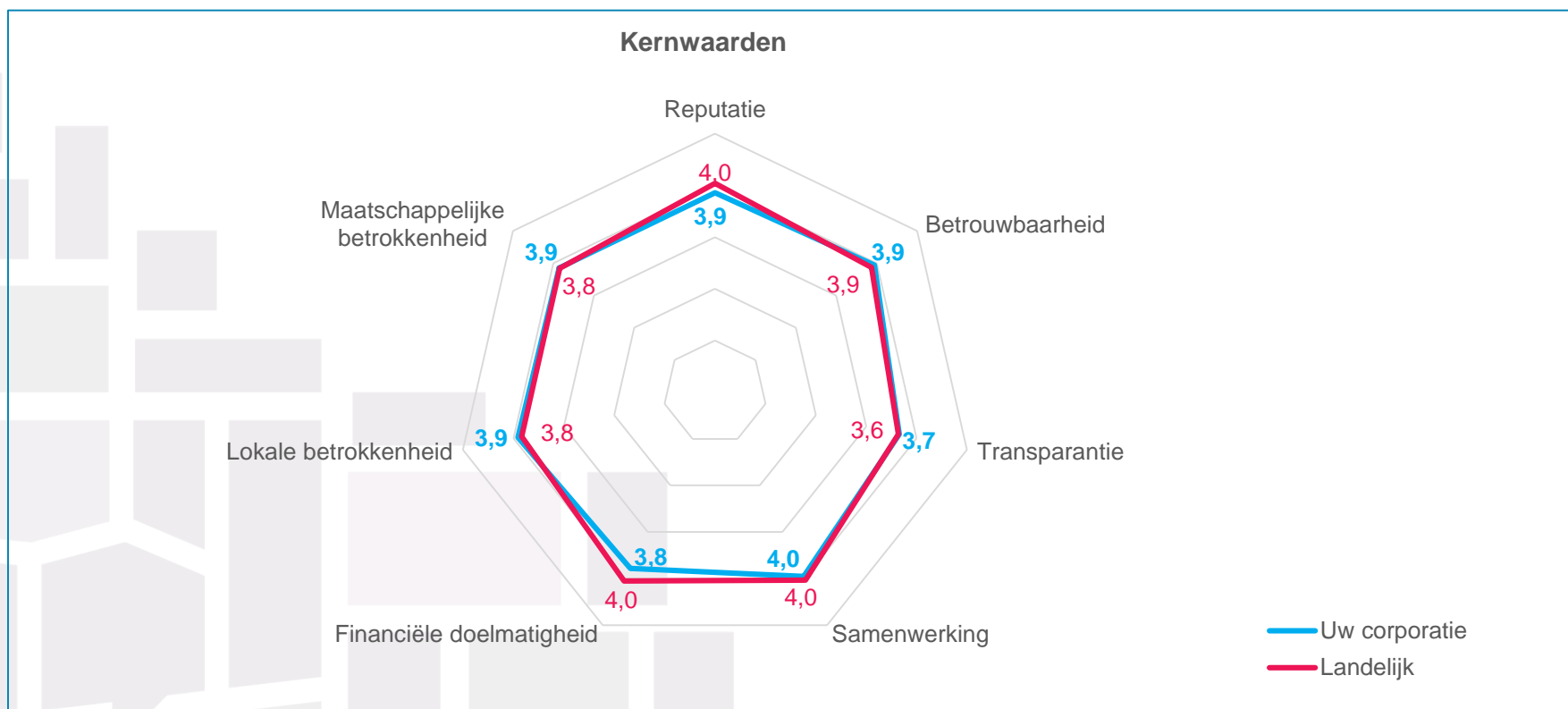


	Uw corporatie	Landelijk
Deskundig	80%	45%
Gericht op samenwerking	60%	51%
Betrokken	50%	38%
Toegankelijk	40%	34%
Toekomstgericht	30%	30%
Betrouwbaar	30%	32%
Ondernemend	20%	18%
Komt afspraken na	20%	20%
Transparant	20%	14%
Klantvriendelijk	10%	23%
Flexibel	10%	3%
Kostenbewust	10%	25%

	Uw corporatie	Landelijk
Afstandelijk	10%	8%
Behulpzaam	0%	9%
Staat dicht bij de huurder	0%	16%
Warm	0%	4%
Neemt risico's	0%	3%
Oubollig	0%	2%
Vernieuwend	0%	11%
Eerlijk	0%	12%
Traag	0%	8%
Star	0%	7%
Snel	0%	1%

Kernwaarden

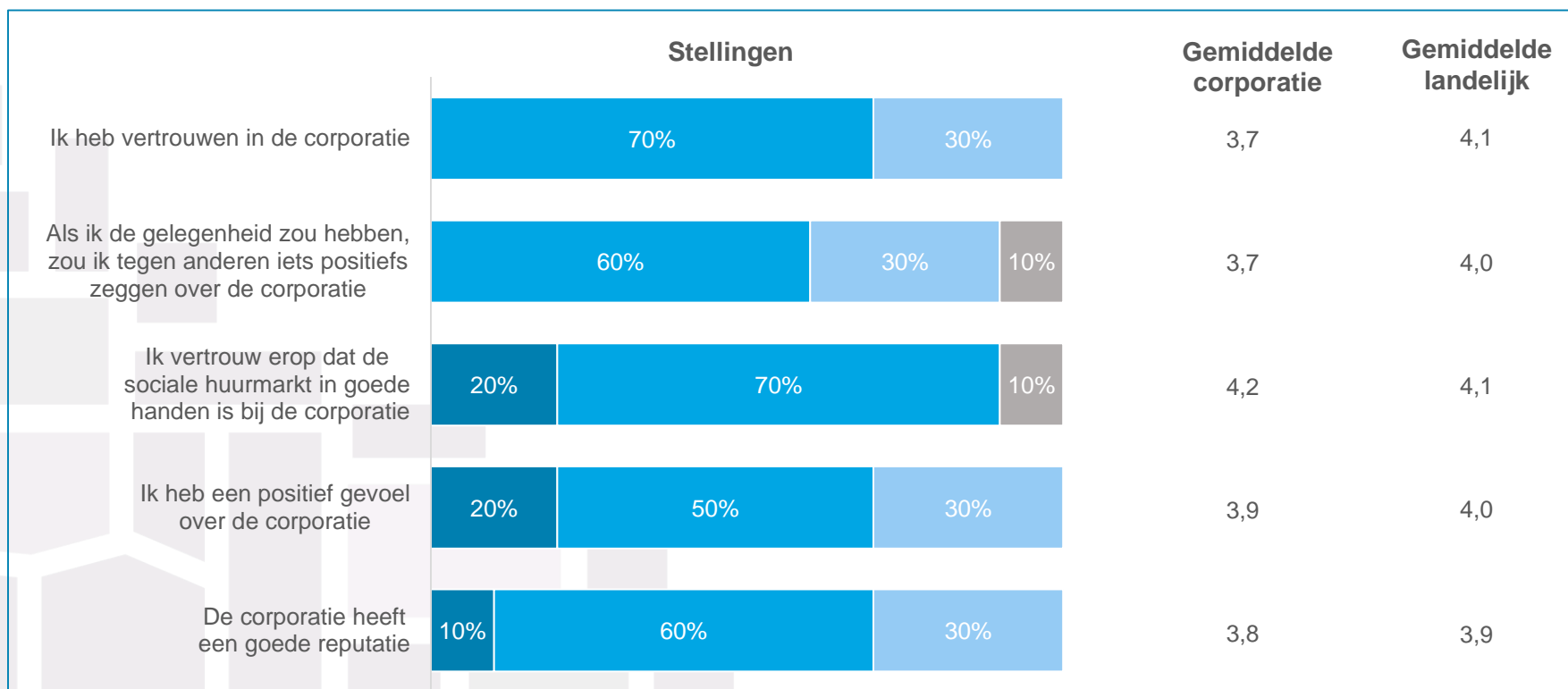
Wonen Noordwest Friesland scoort op alle kernwaarden rond de landelijke benchmark. Op financiële doelmatigheid scoort Wonen Noordwest Friesland daar wel net onder. Met een 3,7 voor transparantie is dit de kernwaarde met de meeste ruimte voor verbetering, een beeld dat we landelijk ook terug zien.



Reputatie



Wonen Noordwest Friesland heeft een goede reputatie onder haar belanghouders. Zeven van de tien belanghouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen, is het eens met de stellingen die over reputatie gaan. Alleen voor de stelling over het vertrouwen dat de sociale huurmarkt in goede handen is bij de corporatie is dit aantal nog hoger. Op alle stellingen liggen de scores van Wonen Noordwest Friesland rond de landelijke benchmark.

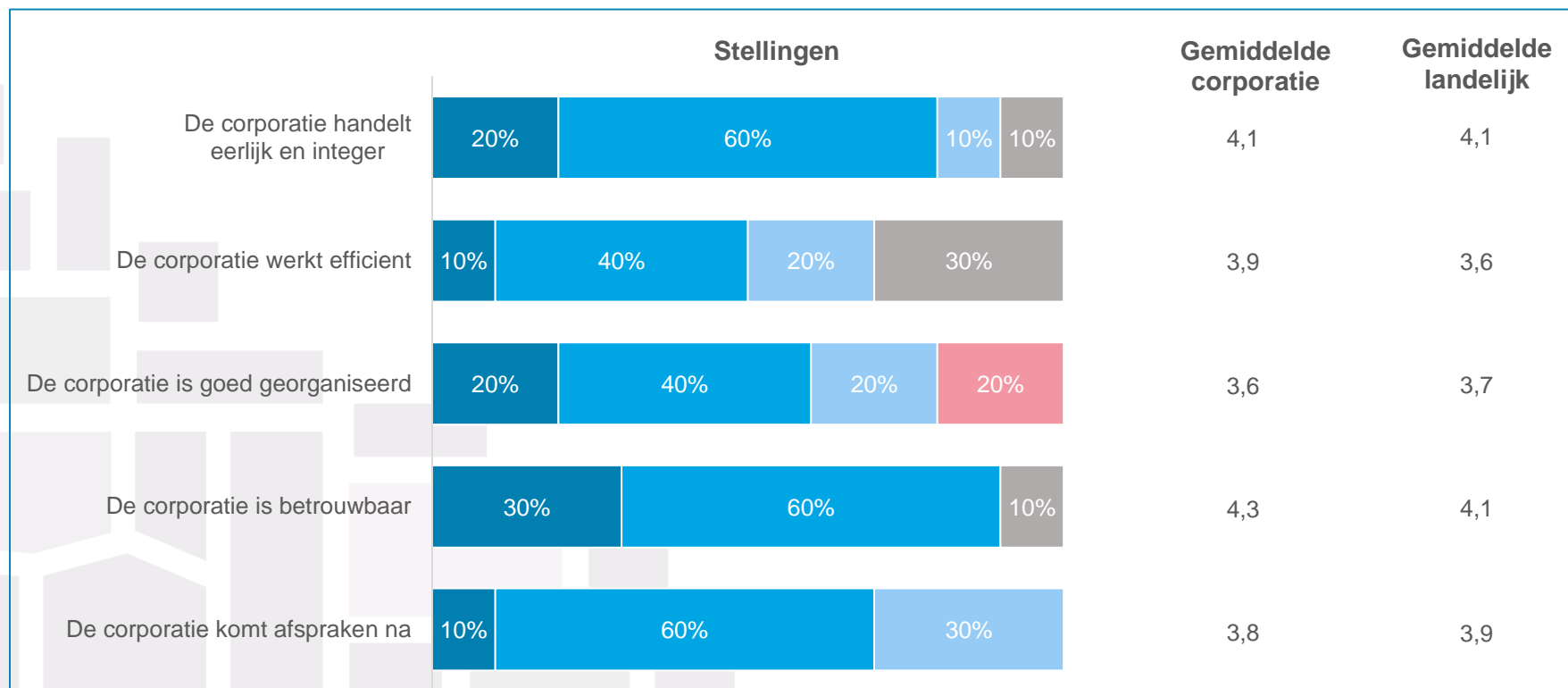


■ Zeer mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens ■ Weet niet/geen mening

Betrouwbaarheid



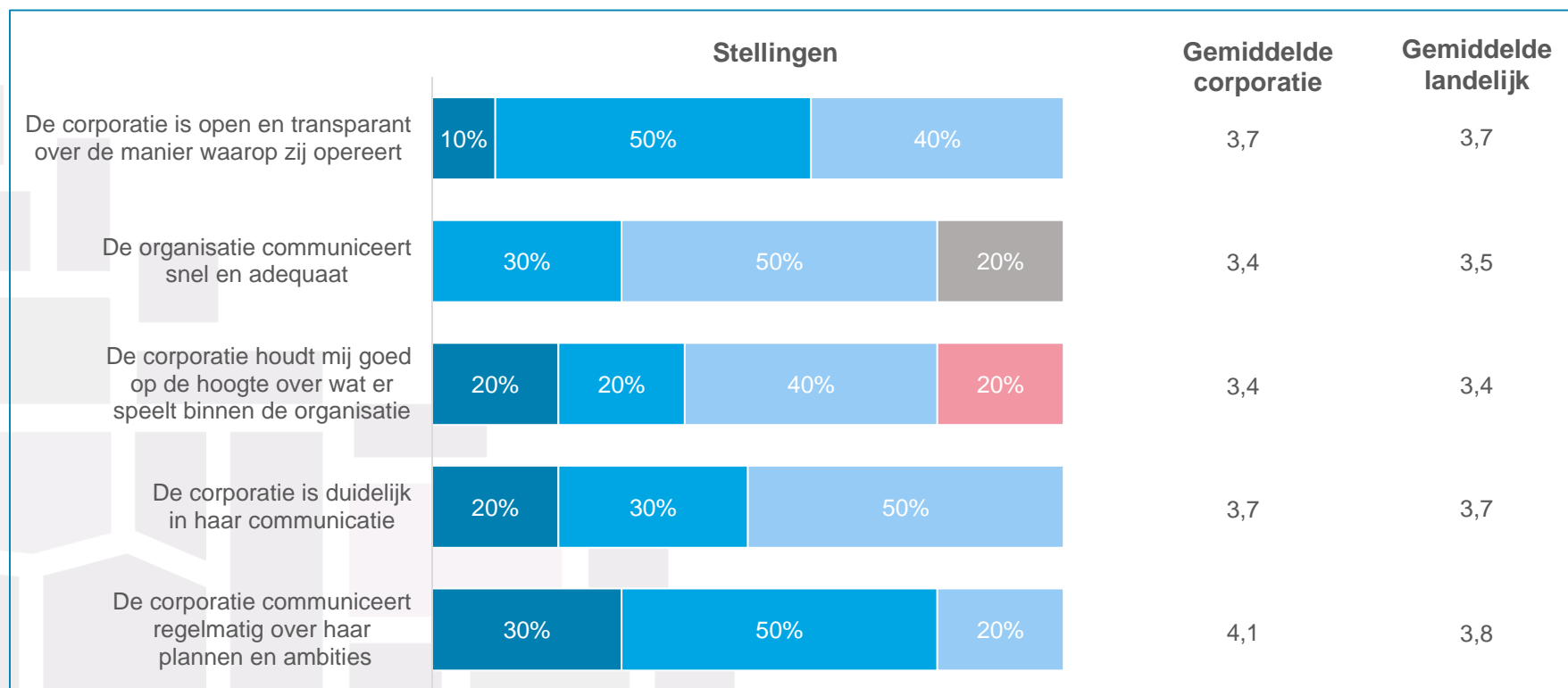
Belanghouders zien Wonen Noordwest Friesland over het algemeen als een betrouwbare corporatie. Op de meeste stellingen liggen de scores rond de 4,0. Een beeld dat we landelijk ook terugzien. Alleen de mate waarin Wonen Noordwest Friesland goed is georganiseerd, ligt duidelijk lager. Twee belanghouders hebben hier een negatief beeld van. Daarnaast valt op dat drie van de tien belanghouders niet weet of Wonen Noordwest Friesland efficiënt werkt.



■ Zeer mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Zeer mee oneens ■ Weet niet/geen mening

Transparantie

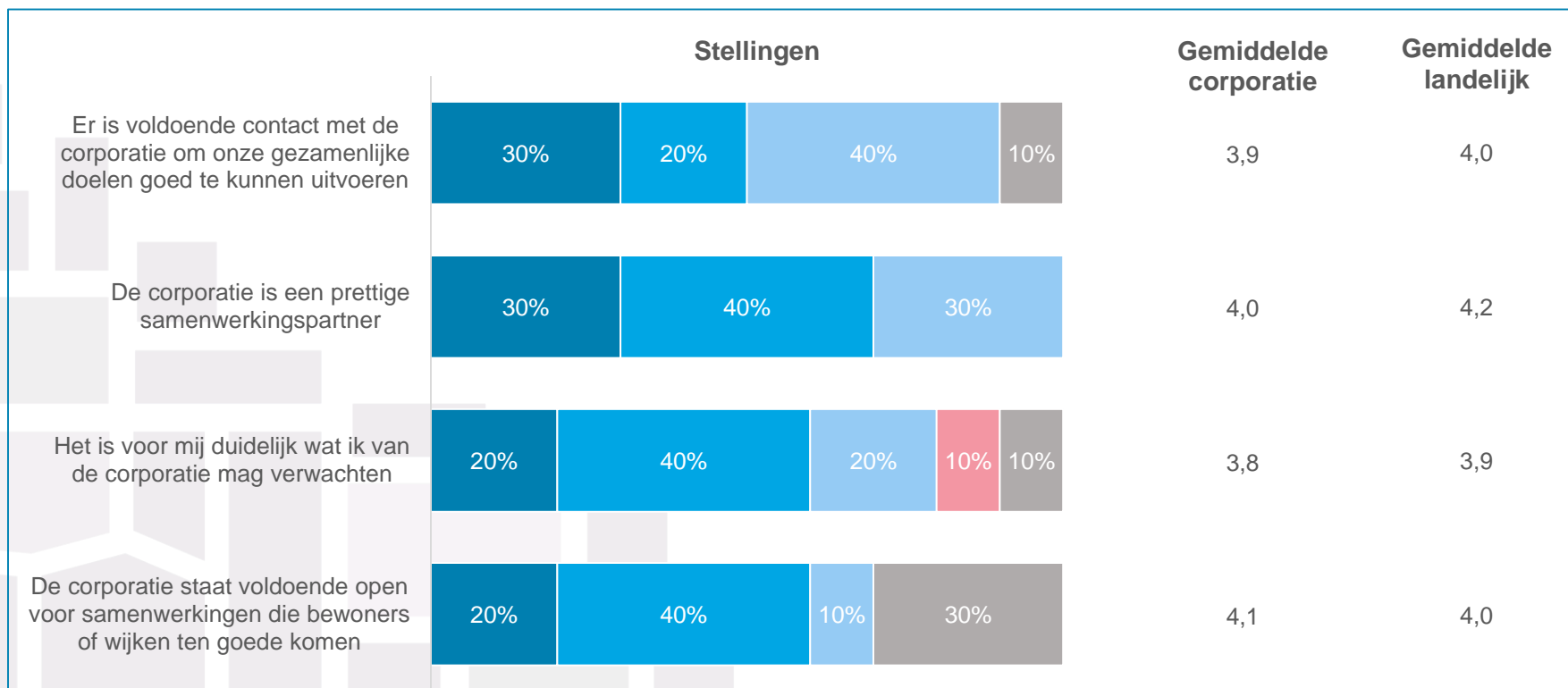
Een ruime meerderheid van belanghouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen, is van mening dat Wonen Noordwest Friesland open en transparant is over de manier waarop zij opereert. Ook over de frequentie en duidelijkheid van communiceren zijn ze veelal positief. Met een gemiddelde van een 3,4 zijn de belanghouders minder positief over de mate waarin ze op de hoogte worden gehouden van wat er speelt binnen de organisatie. Dit geldt ook voor het snel en adequaat communiceren.



■ Zeer mee eens ■ Mees eens ■ Neutraal ■ Mees oneens ■ Zeer mee oneens ■ Weet niet/geen mening

Samenwerking

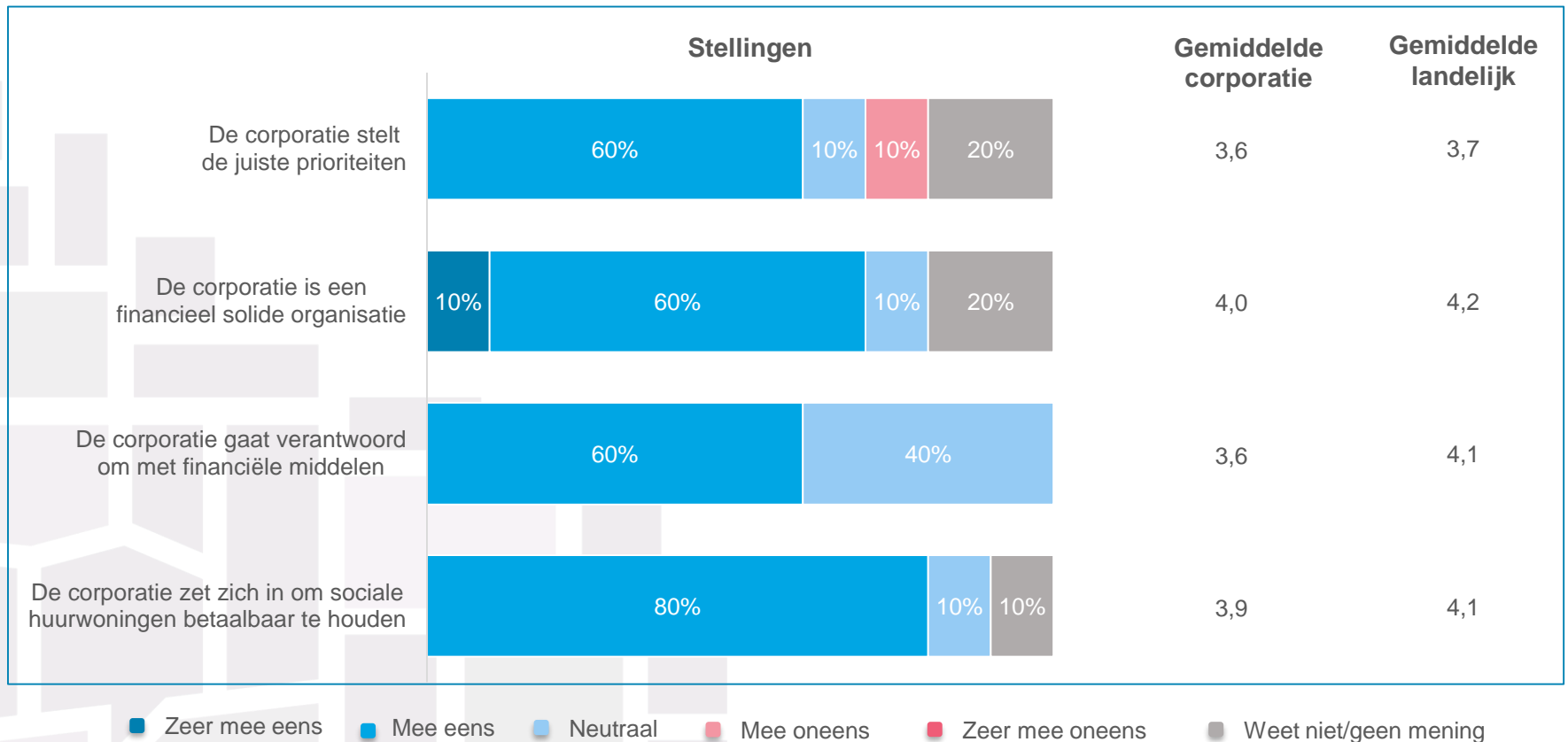
De deelnemende belanghouders zijn positief over de samenwerking met Wonen Noordwest Friesland. Ze wordt gezien als een prettige samenwerkingspartner. Ook is er voldoende contact om de gezamenlijke doelen goed te kunnen uitvoeren en staat Wonen Noordwest Friesland voldoende open voor samenwerkingen die bewoners of wijken ten goede komen. Wel heeft een drietal belanghouders geen goed beeld van dit laatste. De scores van Wonen Noordwest Friesland liggen net iets lager dan de landelijke gemiddelden. Er is dus nog ruimte voor verbetering.



■ Zeer mee eens ■ Mees eens ■ Neutraal ■ Mees oneens ■ Zeer mee oneens ■ Weet niet/geen mening

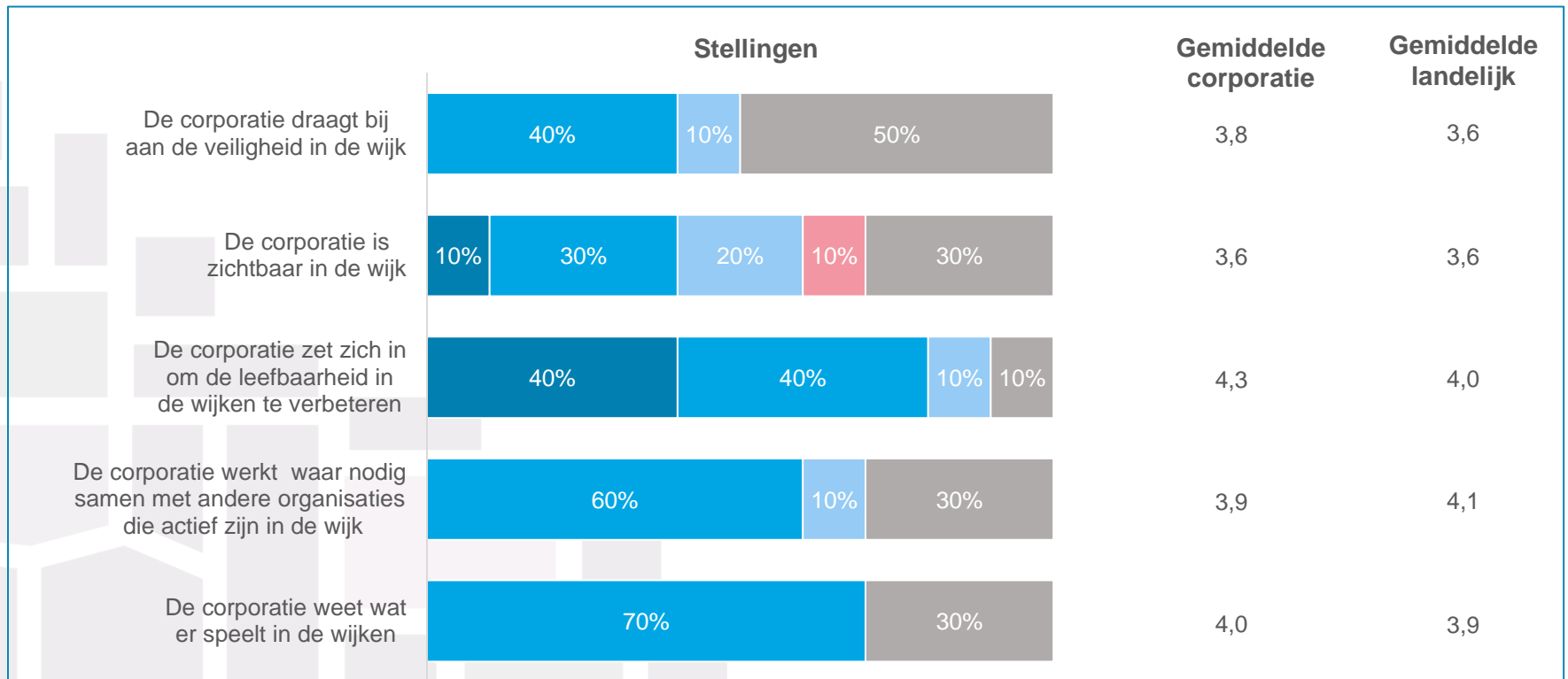
Financiële doelmatigheid

Zes of meer van de belanghouders zijn het eens met stellingen over financiële doelmatigheid. Opvallend is wel dat landelijk gezien meer belanghouders zeer positief zijn over stellingen betreffende financiële doelmatigheid. Op alle stellingen scoort Wonen Noordwest Friesland daarom iets onder het landelijk gemiddelde.



Lokale betrokkenheid

Zoals we eerder zagen, zijn belanghouders positief over de samenwerking. Zes van de tien deelnemende belanghouders geeft aan dat Wonen Noordwest Friesland daar waar nodig samenwerkt met andere organisaties die actief zijn in de wijk. Ook zijn veel van deze belanghouders van mening dat Wonen Noordwest Friesland weet wat er speelt in de wijken en vooral dat ze zich inzet om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren. In hoeverre Wonen Noordwest Friesland ook bijdraagt aan de veiligheid in de wijk, vinden ze lastiger te beoordelen.

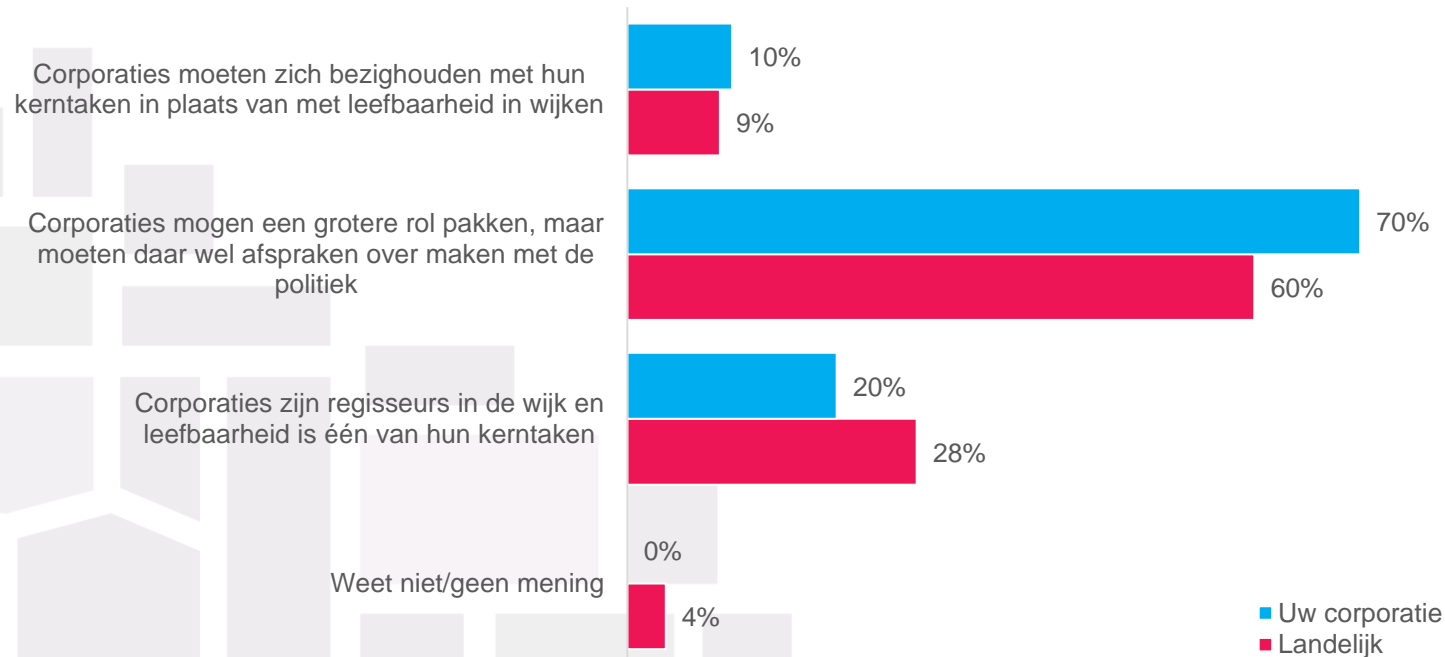


■ Zeer mee eens
 ■ Mee eens
 ■ Neutraal
 ■ Mee oneens
 ■ Zeer mee oneens
 ■ Weet niet/geen mening

Rol corporatie bij leefbaarheid in de wijken

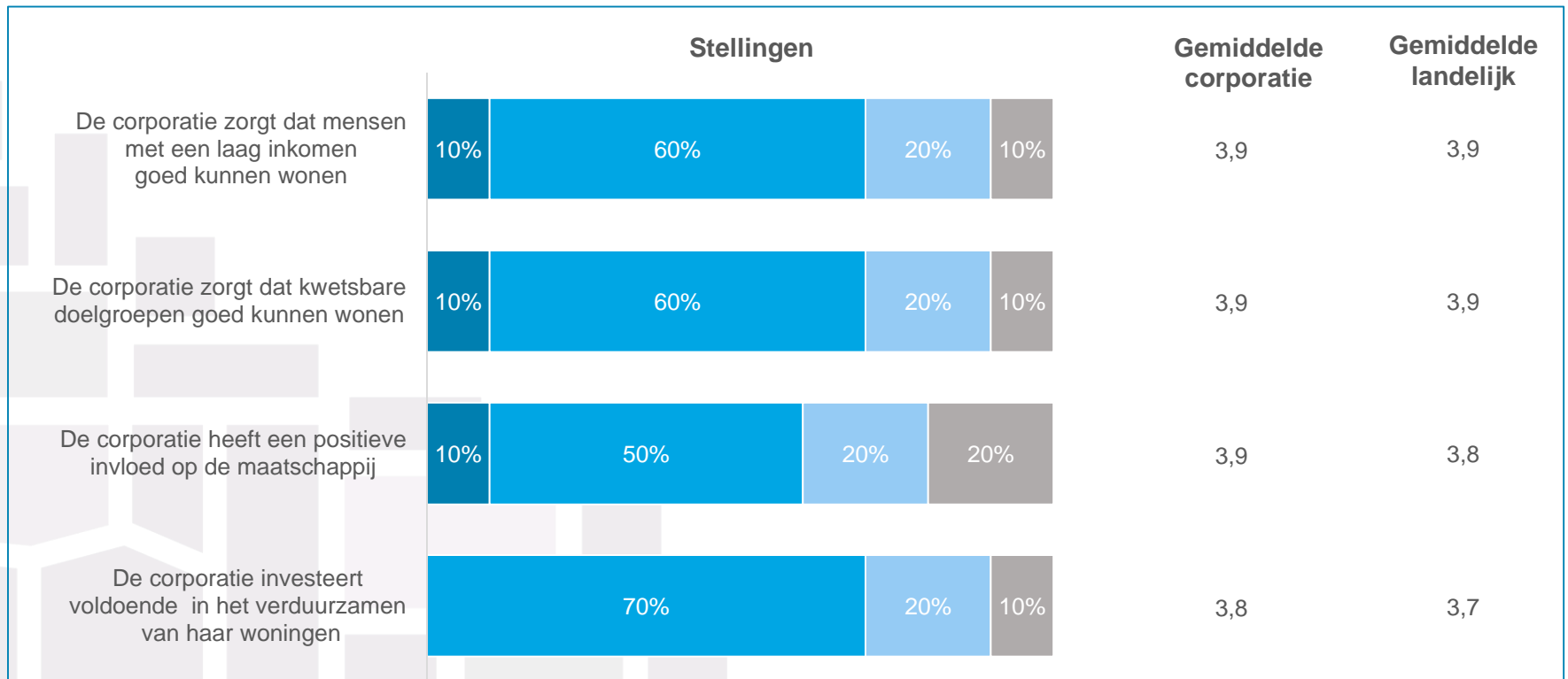
Hoewel volgens de landelijke politiek leefbaarheid geen kerntaak van een corporatie is, is een meerderheid van de deelnemende belanghouders van mening dat Wonen Noordwest Friesland hier een groter rol in mag pakken. Als daar maar wel afspraken over worden gemaakt met de lokale politiek.

Hoe moet de corporatie met leefbaarheid in de wijken omgaan?



Maatschappelijke betrokkenheid

De deelnemende belanghouders vinden dat Wonen Noordwest Friesland maatschappelijk betrokken is. Ongeveer driekwart is het eens met de stellingen dat Wonen Noordwest Friesland ervoor zorgt dat mensen met een laag inkomen en kwetsbare doelgroepen goed kunnen wonen. Daarnaast vindt ook een ruime meerderheid dat Wonen Noordwest Friesland voldoende investeert in het verduurzamen van haar woningen. Daarin scoort de corporatie met een 3,8 net iets hoger dan het landelijk gemiddelde.



■ Zeer mee eens
 ■ Mee eens
 ■ Neutraal
 ■ Mee oneens
 ■ Zeer mee oneens
 ■ Weet niet/geen mening

Conclusies & aanbevelingen



Wonen Noordwest Friesland heeft een positief imago onder de belanghouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen. Op de meeste kernwaarden en stellingen scoort Wonen Noordwest Friesland net iets rond de landelijke gemiddelden.

Transparantie en financiële doelmatigheid zijn twee kernwaarden waarop de scores van Wonen Noordwest Friesland wat lager liggen. Met een 3,7 voor transparantie en een 3,8 voor financiële doelmatigheid is hier nog wel verbetering mogelijk. Al moeten we hier wel rekening houden met de lage respons. Dit rapport geeft een goed beeld van wat tien belanghouders van Wonen Noordwest Friesland vinden. Het is daarbij goed om te zien dat er vrijwel geen negatieve uitschieters zijn. Maar bij meer respondenten hadden de scores er ook al snel anders uit kunnen zien.

Mocht Wonen Noordwest Friesland willen verbeteren, dan hierbij een aantal tips van de belanghouders:

- Organiseer periodiek lunchsessies met een dwarsdoorsnede van de huurders.
- Blijf investeren in leefbaarheid en duurzaamheid.
- De communicatie kan beter, vertel meer wat je doet en waarom.
- Meer sturen op regie van huurders.



Willem Buytewechstraat 45
3024 BK Rotterdam
T 010 221 03 60
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl