



Verslag enquête huurderstevredenheidsonderzoek 2025

Inhoud

Inleiding.....	3
Samenvatting	4
Vraag 1: Welke waardering geeft u de kwaliteit van uw woning?	5
Vraag 2: Vindt u dat er in uw woning sprake is van achterstallig onderhoud?.....	6
Vraag 3: Indien u recent (in het afgelopen jaar) een reparatieverzoek heeft gedaan, is dit naar tevredenheid afgehandeld?	7
Vraag 4: Welke waardering geeft u voor de dienstverlening van de Wuta?	9
Vraag 5: Bent u tevreden over de communicatie van de Wuta?	10
Suggesties voor verbetering.....	10
Informatiebehoefte	10
Vraag 6: Welke waardering geeft u voor uw buurt	11
Vraag 7: Zijn er aanpassingen of wensen met betrekking tot uw woning welke u graag gerealiseerd zou hebben?	12
Vraag 8: Heeft u verder nog vragen en /of suggesties richting de Wuta of het huurdersplatform?13	
Vraag 9: Zonnepanelen	14

Inleiding

In 2025 heeft het huurdersplatform van de Wuta samen met het bestuur een enquête samengesteld en verstuurd naar haar huurders. Het doel van deze vragenlijst is om de ervaring, wensen en beleving van de huurders in kaart te brengen en op deze manier te ontdekken wat de bewoners belangrijk vinden.

In 2021 heeft eveneens een huurderstevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De resultaten van de overeenkomstige vragen uit dat jaar worden in dit verslag besproken en vergeleken met de huidige uitkomsten.

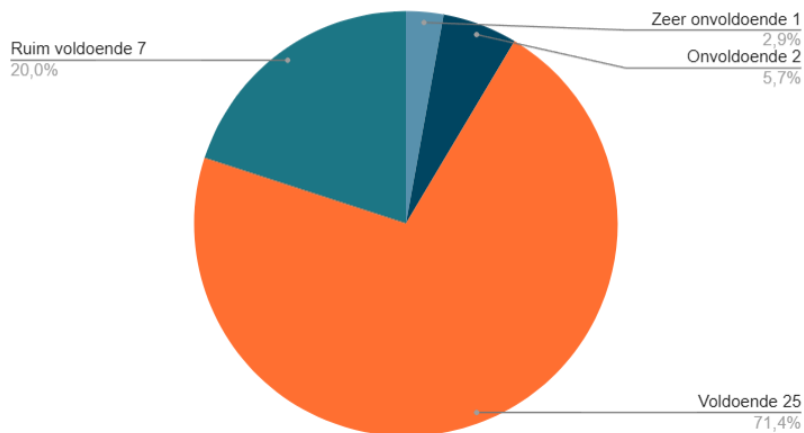
Van de 177 enquêtes die zijn opgestuurd, zijn er 35 ingevuld ontvangen. Dit is 20% van de huurders. Volgens de vereniging van woningcorporaties Aedes is voor huurdersplatformen met een populatie kleiner dan 700 een netto respons (aantal respondenten) van minimaal 25% van de totale populatie voldoende om representatief te zijn. Dit betekent dat er te weinig respons is om harde conclusies te trekken. Echter is het van belang om periodiek huurders tevredenheidsonderzoek te doen om gehoor te geven aan de stem van de huurder. Hoewel de resultaten door de lagere respons formeel niet representatief zijn, bieden ze wel waardevolle inzichten die als startpunt kunnen dienen voor gerichte verbeteringen en een betere dialoog met de huurders.

Samenvatting

- Hoewel het aantal respondenten (35 huurders, 20% van het totaal aantal huurders) te laag is om volledig representatief te zijn voor de totale populatie, laten de resultaten op vrijwel alle fronten een duidelijke verbetering zien ten opzichte van de nulmeting in 2021.
- **Woningkwaliteit:** De meerderheid van de huurders (91.4%) is tevreden over de kwaliteit van de woning. Echter ervaart een deel van de bewoners structurele problemen met het binnenklimaat, waarbij met name tocht, vocht en schimmelvorming worden genoemd. De groep huurders die de woning als 'onvoldoende' kwalificeert, is afgenomen van 17,6% in 2021 naar 5,7% in 2025.
- **Achterstallig onderhoud:** Het aantal huurders dat vindt dat er sprake is van achterstallig onderhoud is gedaald van 37.8% in 2021 naar 20.6% in 2025. Huurders maken melding van aanhoudende tochtklachten door slecht sluitende ramen en deuren, verouderde ventilatiesystemen en gebrekkige isolatie. Ook worden vocht- en schimmelproblemen in badkamers, schuren en op zolders veelvuldig genoemd. Wanneer de huurders dit achterstallig onderhoud melden, wordt dit niet altijd serieus opgepakt.
- **Reparatieverzoeken:** De afhandeling van reparatieverzoeken laat een positieve trend zien: 73,4% van de huurders is inmiddels tevreden, tegenover een tevredenheid van 56,9% in 2021. De huidige kritiek (26,7% ontevreden) richt zich met name op lange wachttijden en de opvolging, de kwaliteit van de uitvoering en de samenwerking met sommige externe partijen.
- **Communicatie en dienstverlening Wuta:** De algemene dienstverlening krijgt een hoge waardering; maar liefst 93,8% van de huurders beoordeelt deze als 'voldoende' tot 'ruim voldoende'. In vergelijking met 2021 is er in 2025 een duidelijke verschuiving zichtbaar naar de hoogste waarderingscategorie: 'ruim voldoende'. Huurders stellen voor om de bereikbaarheid te vergroten door ruimere openingstijden in te voeren. Verder is er behoefte aan meer informatie over de voortgang van lopende meldingen en duidelijke tijdlijnen voor grootschalige projecten.
- **Waardering voor de buurt:** De buurt wordt zeer positief beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van een 8,0 (een stijging ten opzichte van de 7,5 uit 2021).
- **Aanpassingen en wensen:** De woonwensen richten zich op het inhalen van regulier onderhoud (schilderwerk, lekkages) en het verbeteren van de isolatie (vloer en zolder) om tocht en vocht tegen te gaan. Er is een duidelijke behoefte aan een proactieve houding waarbij kwaliteitsverbeteringen zichtbaar zijn voor de huurder.
- **Suggesties voor de Wuta:** Huurders vragen om een meer structurele aanpak van onderhoudsproblemen en uiten daarbij kritiek op de gebrekkige nazorg en de kwaliteit van externe partijen. Daarnaast is er behoefte aan een beter zichtbaar huurdersplatform en verruimde openingstijden voor werkenden.
- **Zonnepanelen:** Inmiddels is 54,3% van de woningen van de respondenten voorzien van zonnepanelen. Huurders vragen om een bredere visie op verduurzaming (zoals buurtbatterijen en warmtepompen) en de mogelijkheid voor maatwerk.

Vraag 1: Welke waardering geeft u de kwaliteit van de Woning : 91% van de huurders vindt de kwaliteit van de woning voldoende

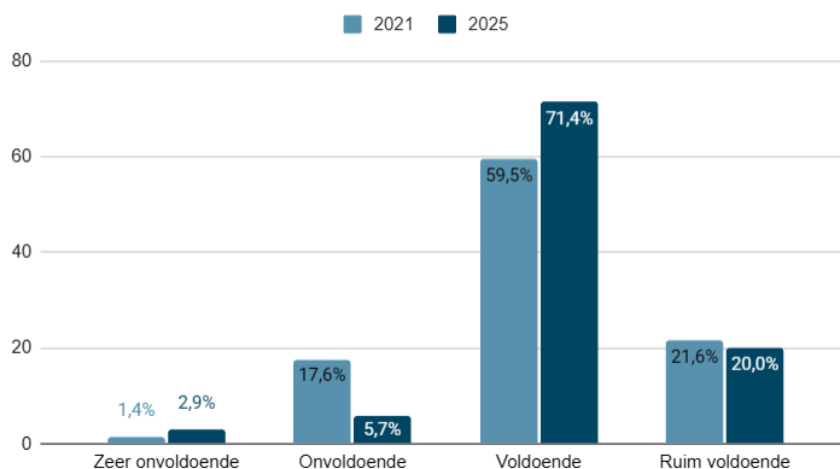
Vraag 1: Welke waardering geeft u de kwaliteit van de woning?



Uit het onderzoek blijkt dat de overgrote meerderheid van de huurders positief is over de kwaliteit van de woning, met een gecombineerde score van 91,4% in de categorieën 'voldoende' (71,4%) en 'ruim voldoende' (20,0%). Slechts een klein deel van de respondenten (8,6%) beoordeelt de woningkwaliteit als negatief, waarbij 5,7% de score 'onvoldoende' geeft en 2,9% 'zeer onvoldoende'.

De toelichtingen op de woningkwaliteit laten zien dat veel huurders tevreden zijn over de algemene staat en het onderhoud van hun woning. Er is waardering voor het feit dat de woningen voldoen aan de huidige normen voor sociale huur, al geven sommige bewoners aan dat zij hier ook zelf veel in hebben geïnvesteerd. Ook wijst een groep bewoners op concrete verbeterpunten; vooral overlast door tocht, vocht en schimmelvorming wordt herhaaldelijk genoemd, vaak in combinatie met een behoefte aan betere isolatie en dubbelglas. Daarnaast is er behoefte aan een actiever onderhoudsbeleid, waarbij huurders verwachten dat kwaliteitsverbeteringen meegroeien met eventuele huurverhogingen.

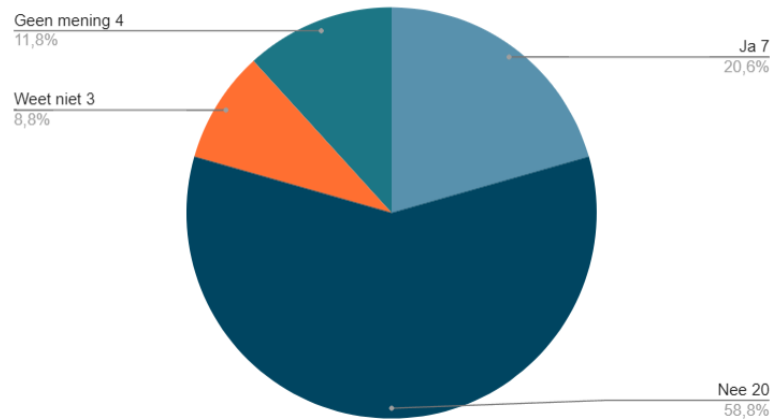
Vraag 1: Welke waardering geeft u de kwaliteit van uw woning?



Wanneer de resultaten worden vergeleken met het onderzoek uit 2021, is er een duidelijke positieve trend zichtbaar in de basis-tevredenheid. De groep huurders die de woning als 'onvoldoende' kwalificeert, is afgenomen van 17,6% in 2021 naar 5,7% in 2025, wat direct heeft geleid tot een vergelijkbare stijging in de categorie 'voldoende' (van 59,5% naar 71,4%).

Vraag 2: Vindt u dat er in uw woning sprake is van achterstallig onderhoud: 21% van de huurders vindt dat er in zijn of haar woning sprake is van achterstallig onderhoud

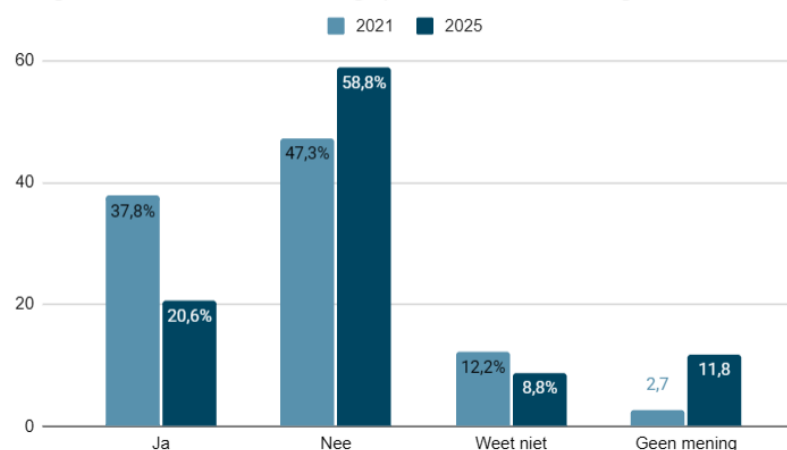
Vraag 2: Vindt u dat er in uw woning sprake is van achterstallig onderhoud?



Van de 34 huurders die deze vraag hebben beantwoord, geeft een meerderheid van de huurders (58,8%, 20 respondenten) aan dat er geen sprake is van achterstallig onderhoud in hun woning. Ongeveer een vijfde van de bewoners (20,6%, 7 respondenten) ervaart echter wel achterstallig onderhoud. De toelichtingen op het ervaren achterstallig onderhoud richten zich vooral op de energetische staat en het binnenklimaat van de woningen. Huurders maken melding van aanhoudende tochtklachten door slecht sluitende ramen en deuren, verouderde ventilatiesystemen en gebrekkige isolatie. Ook worden vocht- en schimmelproblemen in badkamers, schuren en op zolders meermaals genoemd.

Hoewel het merendeel van de bewoners met klachten aangeeft deze (herhaaldelijk) te hebben gemeld, krijgen zij niet altijd een passende reactie. Sommige huurders ervaren dat meldingen niet worden opgepakt, reparaties halverwege stoppen of dat problemen worden afgedaan als passend bij de leeftijd van de woning.

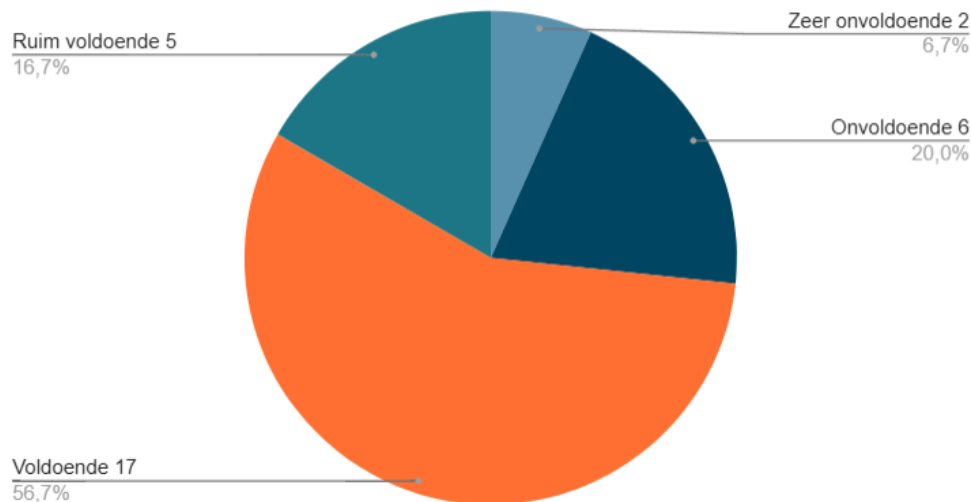
Vraag 2: Vindt u dat er in de woning sprake is van achterstallig onderhoud?



Vergeleken met de resultaten uit het onderzoek in 2021 valt het op dat het aantal huurders dat vindt dat er sprake is van achterstallig onderhoud is gedaald van 37,8% naar 20,6%. Tegelijkertijd steeg het aandeel huurders dat geen achterstallig onderhoud ervaart van 47,3% naar 58,8%.

Vraag 3: Indien u recent, in het afgelopen jaar, een reparatieverzoek heeft gedaan, is dat naar tevredenheid afgehandeld: 27% van de huurders is ontevreden over de afhandeling van zijn of haar reparatieverzoek in het afgelopen jaar

Vraag 3: Indien u recent /in het afgelopen jaar een reparatieverzoek heeft gedaan, is dit naar tevredenheid afgehandeld?

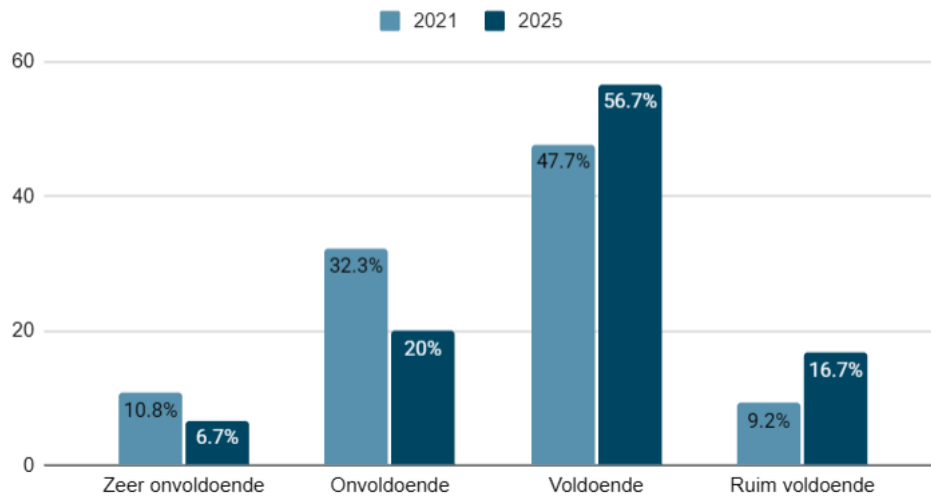


Van de huurders die in het afgelopen jaar een reparatieverzoek hebben ingediend, is 73,4% tevreden over de afhandeling (56,7% 'voldoende' en 16,7% 'ruim voldoende'). Aan de andere kant is 26,7% (8 respondenten) ontevreden, waarbij 20,0% (6 respondenten) de afhandeling als 'onvoldoende' beoordeelt en 6,7% (2 respondenten) als 'zeer onvoldoende'. In totaal hebben 30 huurders deze vraag beantwoord. In de vorige enquête was het aantal ontevreden respondenten nog 28 (43%).

De toelichtingen bij de reparatieverzoeken laten een wisselend beeld zien. Enerzijds zijn er huurders die de snelheid en vakkundigheid prijzen ("je hoeft maar te bellen en er staat iemand op de stoep"). Anderzijds zijn er drie duidelijke knelpunten:

1. Lange wachttijden en opvolging: Veel respondenten ervaren lange doorlooptijden. Het grootste pijnpunt is de gebrekkige communicatie na een eerste bezoek; huurders geven aan dat er iemand komt kijken, maar dat ze vervolgens niets meer horen of zelf herhaaldelijk moeten bellen om de reparatie voltooid te krijgen.
2. Kwaliteit van uitvoering: Er wordt kritisch gekeken naar de vakkundigheid van ingeschakelde partijen. Huurders melden dat problemen soms slechts tijdelijk of "half" worden opgelost, waardoor meerdere herstelbezoeken nodig zijn.
3. Samenwerking met externe partijen: Externe partijen worden soms negatief benoemd vanwege trage reactie of het niet nakomen van afspraken. Ook wordt de deskundigheid van sommige vakmensen in twijfel getrokken. Het werken met verschillende tussenpartijen zorgt volgens de huurders voor ruis en onnodige frustratie in het proces.

Vraag 3: Indien u recent /in het afgelopen jaar een reparatieverzoek heeft gedaan, is dit naar tevredenheid afgehandeld?



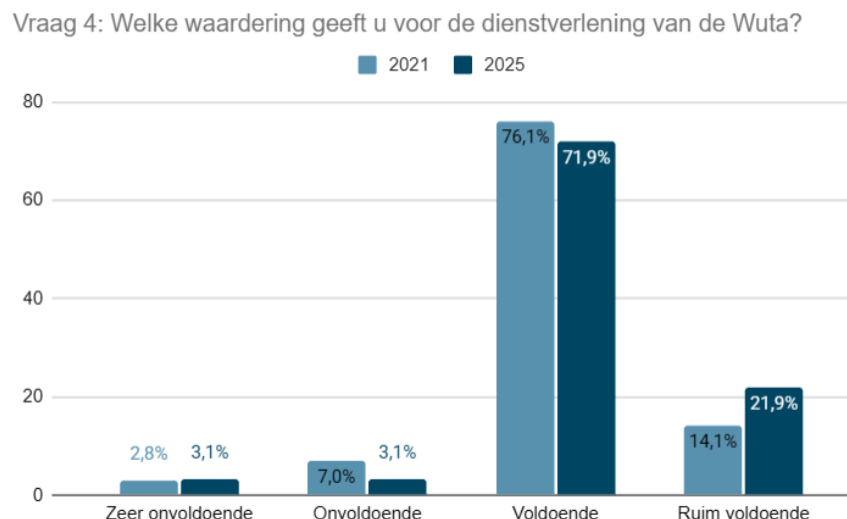
De tevredenheid over de reparatieservice is sinds 2021 aanzienlijk toegenomen. De groep die ontevreden was (gecombineerd 'onvoldoende' en 'zeer onvoldoende'), daalde van 43,1% naar 26,7%. Deze daling resulteerde in een groei van zowel de score 'voldoende' (van 47,7% naar 56,7%) als de score 'ruim voldoende' (van 9,2% naar 16,7%).

Vraag 4: Welke waardering geeft u voor de dienstverlening van de Wuta: 94% van de huurders is positief over de dienstverlening van de Wuta



De algemene dienstverlening van de Wuta wordt in 2025 door 93,8% van de respondenten positief gewaardeerd. Het merendeel (71,9%, 23 respondenten) scoort de dienstverlening als 'voldoende', terwijl 21,9% deze als 'ruim voldoende' ervaart. Slechts een klein percentage van 6,2% (2 respondenten) geeft een onvoldoende.

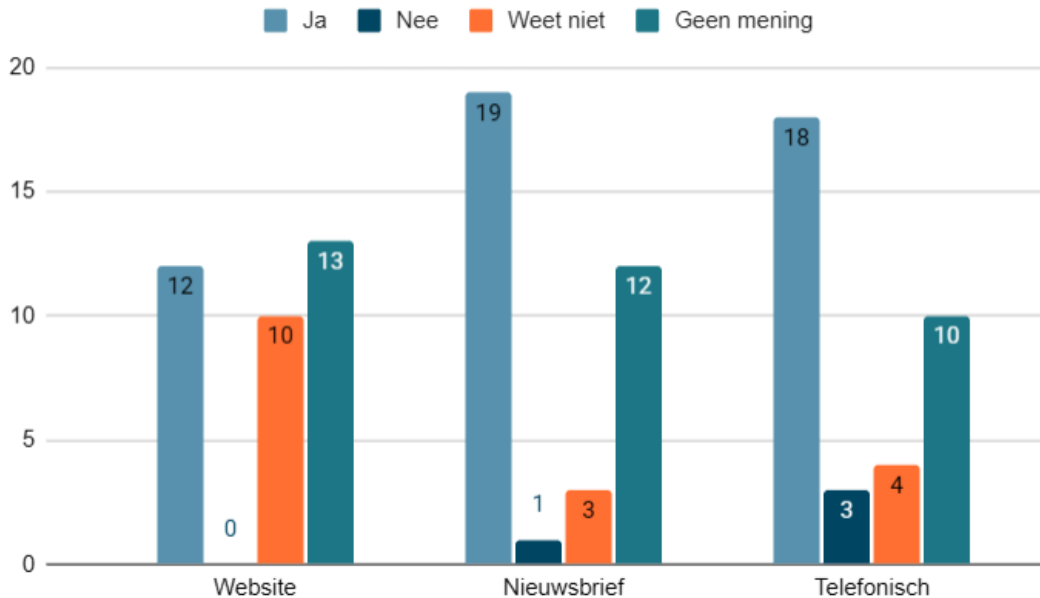
De toelichtingen op de algemene dienstverlening bevestigen de hoge tevredenheidscijfers, waarbij de snelle afhandeling van acute problemen en de duidelijke communicatie via e-mail worden benoemd. Toch zijn er ook kritische geluiden, die voornamelijk betrekking hebben op de beperkte bereikbaarheid van het kantoor. Daarnaast geven enkele huurders aan de dienstverlening soms als te rigide te ervaren; zij wensen meer persoonlijke aandacht en maatwerk in situaties waarin naar het onderhoudsboekje wordt verwezen.



Hoewel de algemene tevredenheid in beide jaren hoog is, is er in 2025 een verschuiving zichtbaar naar de hoogste waarderingscategorie. De score 'ruim voldoende' steeg van 14,1% naar 21,9%. De negatieve beoordelingen lieten per saldo een lichte daling zien, doordat de score 'onvoldoende' afnam van 7,0% naar 3,1%.

Vraag 5: Bent u tevreden over de communicatie van de Wuta: De meerderheid van de huurders ervaart de communicatie van de Wuta als positief

Vraag 5: Bent u tevreden over de communicatie van de Wuta?



De communicatie via de nieuwsbrief (54,3%, 19 keer 'ja') en telefonisch contact (51,4%, 18 keer 'ja') wordt door huurders het meest gewaardeerd. Over de website zijn 12 (34,3%) respondenten tevreden, maar hier valt op dat niemand expliciet 'nee' heeft geantwoord; een grote groep (23 respondenten gecombineerd) weet het niet of heeft geen mening. De ontevredenheid over de communicatiekanalen is over het algemeen zeer laag, met maximaal 3 (8,5%) negatieve reacties voor het telefonische contact.

Suggesties voor verbetering

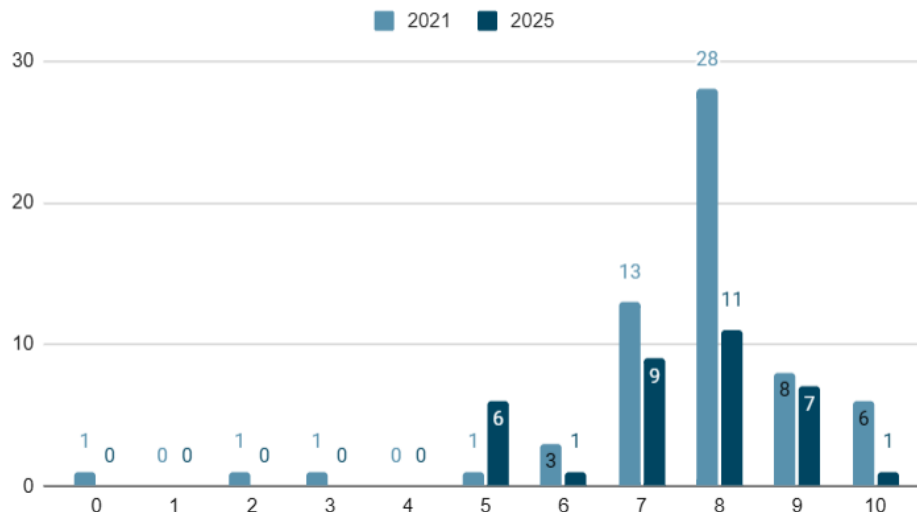
De suggesties van huurders richten zich hoofdzakelijk op de vorm, frequentie en bereikbaarheid van de communicatie. Een terugkerend thema is de wens voor verdere digitalisering; meerdere respondenten geven aan de voorkeur te geven aan nieuws en berichten via e-mail. Daarnaast wordt er gevraagd om een hogere frequentie van updates, aangezien de huidige tussentijdse berichtgeving door sommigen als te traag wordt ervaren. Ook wordt gevraagd om betere bereikbaarheid voor werkenden, bijvoorbeeld door een avondopenstelling zoals in het verleden. Tot slot werd een praktische suggestie gedaan voor een fysiek hulpmiddel: een sticker in de meterkast met daarop de belangrijkste contactgegevens en regels over reparaties, om de vindbaarheid van informatie op crisismomenten te vergroten.

Informatiebehoefte

De informatiebehoefte van huurders richt zich vooral op technisch onderhoud en de plannen voor verduurzaming. Huurders hebben behoefte aan concrete informatie over planmatig onderhoud op de langere termijn, zoals de schilderplanning voor 2026 en structurele aanpak van klachten. Op het gebied van duurzaamheid is er specifiek interesse in isolatieverbeteringen en ventilatie. Ook wordt er aangegeven dat de informatievoorziening op gebied van verduurzaming verder mag gaan dan alleen de huidige focus op zonnepanelen en inductie.

Vraag 6: Welke waardering geeft u aan uw buurt: 83% van de huurders geeft een voldoende of hoger voor zijn of haar buurt, met een gemiddelde van een 8,0

Vraag 6: Welke waardering heeft u voor uw buurt?



In vergelijking met het onderzoek uit 2021 is de gemiddelde score voor de buurt gestegen van een 7,5 naar een 8,0. Deze stijging wordt met name veroorzaakt door een toename in de hoogste scores. 82,9% van de huurders beoordeelt de eigen buurt met een voldoende. De overige 17,1% geeft de buurt een onvoldoende, waarbij opvalt dat er geen lager cijfer dan een 5 is toegekend.

De open reacties over de buurt laten een tweedeling zien: de sociale sfeer wordt als zeer positief ervaren ("fijne burens", "gezellig"), maar er is onvrede over de fysieke leefomgeving. De belangrijkste knelpunten zijn het gebrekkige onderhoud van openbaar groen en achterpaden (onkruid, zwerfvuil, verwaarloosde tuinen) en diverse parkeerproblemen, variërend van parkeren op de stoep tot overlast door de school.

Vraag 7: Zijn er aanpassingen of wensen met betrekking tot uw woning welke u graag gerealiseerd zou hebben?

Bij de open vraag over gewenste aanpassingen aan de woning komt een duidelijke behoefte aan planmatig en herstelonderhoud naar voren. Huurders maken melding van concrete gebreken zoals lekkages, defecte regenpijpen en achterstallig schilderwerk aan deuren en kozijnen. Daarnaast ligt de nadruk op het verduurzamen en verbeteren van het binnenklimaat. Veel bewoners geven aan last te hebben van tocht en vochtproblemen, waarbij zij specifiek vragen om betere isolatie (vloer en zolder) en effectievere ventilatie om schimmelvorming tegen te gaan.

Op het gebied van wooncomfort komt de wens voor een tweede toilet op de bovenverdieping meerdere malen naar voren, evenals de behoefte aan modernisering van de badkamer en uitbreiding van het aantal stopcontacten. Tot slot wordt de buitenruimte herhaaldelijk genoemd: huurders vragen aandacht voor het onderhoud van achterpaden, het aanpakken van verzakte bestrating en de wens voor zonnepanelen of glasvezel.

Vraag 8: Heeft u verder nog vragen en /of suggesties richting de Wuta of het huurdersplatform?

Er is een duidelijke behoefte aan een meer structurele aanpak van problemen in de oudere woningen. Huurders noemen specifieke klachten die zijn blijven liggen of die zijn ontstaan na recente werkzaamheden, zoals een aanlopende voordeur na glasvervanging of defecte ramen. Ook is er kritiek op de kwaliteit van externe partijen (zoals Intersell) en de nazorg bij renovaties.

Verder blijkt uit de reacties dat de bekendheid van het huurdersplatform verbeterd kan worden. Er wordt aangegeven dat de organisatie op dit moment onvoldoende zichtbaar is. Er is behoefte aan verruimde openingstijden (voor werkenden) en meer duidelijkheid over langetermijnverbeteringen. Sommige huurders hebben het gevoel dat er wel naar hun klacht wordt geluisterd, maar dat er vervolgens geen concrete actie wordt ondernomen.

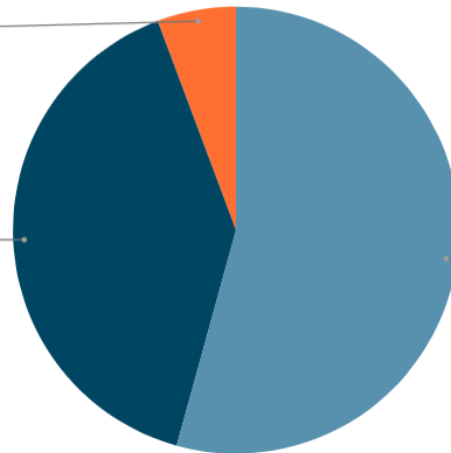
Vraag 9: Zonnepanelen: Ruim de helft de woningen van de respondenten (54%) is voorzien van zonnepanelen

Vraag 9a: Heeft u zonnepanelen?

Niet beantwoord 2
5,7%

Nee 14
40,0%

Ja 19
54,3%



Vraag 9 is als nieuw onderdeel aan het onderzoek toegevoegd om inzicht te krijgen in de voortgang en de beleving van de verduurzamingsprojecten vanuit de Wuta. Wat betreft de huidige status geeft ruim de helft van de respondenten (54,3%) aan dat hun woning inmiddels is voorzien van zonnepanelen. Daartegenover staat een groep van 40,0% waarbij dit nog niet het geval is, terwijl een klein percentage van 5,7% de vraag onbeantwoord heeft gelaten.

De toelichtingen tonen een behoefte aan een bredere visie op verduurzaming, waarbij huurders naast zonnepanelen ook wijzen op de potentie van warmtepompen en (buurt)batterijen. Er wordt gevraagd naar maatwerk en financiële transparantie; huurders willen de mogelijkheid om extra panelen bij te plaatsen (bijv. voor elektrisch rijden) en maken zich zorgen over de rendabiliteit. Daarnaast vormen de stroeve communicatie en beperkte flexibiliteit van externe installateurs belangrijke verbeterpunten voor toekomstige projecten.