



**Quick Start Guide**  
Digitale Enquête  
Woonbond Kennis- en Adviescentrum  
**iMeten is iWeten**

Door Gerard Jager, 22 juni 2017





## Inleiding

Met de nieuwe Woningwet hebben huurdersorganisaties het recht om besluiten voor te leggen aan de huurders. Wat vinden huurders van het voorgestelde huurbeleid? Zijn huurders tevreden over het onderhoud? En wat vinden huurders van voorstellen voor energiebesparing?

### Meer zeggenschap voor huurders

In de nieuwe Woningwet krijgen huurders meer verantwoordelijkheid. Daarom is de mogelijkheid opgenomen om individuele huurders te raadplegen. De huurdersraadpleging is een goed middel om het advies van de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie kracht bij te zetten.

### Zeggenschap door digitale enquêtes

Digitale enquêtes hebben grote voordelen bij het ophalen van informatie. Digitale enquêtes zijn goedkoop, snel, efficiënt, de verwerking is relatief eenvoudig en de huurdersorganisatie kan heel veel huurders bereiken.

### Snel en eenvoudig

Om huurdersorganisaties te helpen met de achterbanpeiling heeft de Woonbond een aantal standaard digitale vragenlijsten gemaakt: over betaalbaarheid, beschikbaarheid, woningkwaliteit en energiebesparing en zeggenschap. De huurdersorganisatie ontvangt voor € 165 (€ 220 voor niet-leden van de Woonbond, exclusief BTW) per onderwerp een link naar de vragenlijst van zijn keuze. Deze link verstuurt de huurdersorganisatie aan de huurders. De resultaten van de enquête verwerken we tot een tabellenrapportage die we naar de huurdersorganisatie sturen. Is uw huurdersorganisatie lid van de Woonbond? Dan biedt het Woonbond Kennis- en Adviescentrum u een gratis digitale huurdersraadpleging over één onderwerp.

### Resultaten

Met de resultaten kan de huurdersorganisatie zich presenteren op een bewonersbijeenkomst, bij de gemeente of in de media. Met de resultaten onderbouwt de huurdersorganisatie zijn advies aan de verhuurder of de inzet bij de prestatieafspraken. Met de resultaten staat de huurdersorganisatie op de kaart.

### Handleiding digitale enquêtes

De Woonbond heeft een Quick Start Guide geschreven om huurdersorganisaties te helpen met het plannen, opzetten en uitvoeren van digitale enquêtes, zowel in de vorm van een huurdersraadpleging als in de vorm van een achterbanonderzoek.

## Quick Start Guide

### 1. De vragenlijst

Waar wilt u onderzoek naar doen?

De klassieke onderwerpen zijn betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit van de woning en de woonomgeving en zeggenschap van huurders.

Om het huurdersorganisatie gemakkelijk te maken enquêtes over deze thema's te houden, heeft de Woonbond per onderwerp een vragenlijst gemaakt. Hieronder lichten we de onderwerpen toe.

**Betaalbaarheid** – In welke mate zijn de woonlasten op te brengen door de huurders?

**Beschikbaarheid** – heeft de huurder verhuishwensen, in welke mate is de huidige woning geschikt?

Wat is de mening over de **grootte, de indeling en het onderhoud van de woning**?

Wat is de mening over het **binnenklimaat**?

Hoe is de kwaliteit van het **complex**?

Hoe is het met de **veiligheid en leefbaarheid**?

In welke mate is er belangstelling voor **energiebesparing**?

Wat is de mening over de werkzaamheden van de **verhuurder**?

Wat is de mening over het werk van de **bewonerscommissie**?

Wat is de mening over de **huurdersorganisatie**?

Heeft de huurder belangstelling voor **deelname aan het huurderswerk**?

Wat zijn de **achtergrondgegevens** van de huurder en de woning ?

Met bovenstaande thema's kunt u een vragenlijst samenstellen. Voor € 165 (ex. BTW) per onderwerp ontvangt u als lid van de Woonbond een link naar de digitale vragenlijst en een tabellenrapport over de uitkomsten.

**Andere onderwerpen?**

Staat uw onderwerp niet in deze lijst? Neem dan contact op met de Woonbond om de mogelijkheid te bespreken een vragenlijst op maat op te stellen met drs. G. (Gerard) Jager, [g.jager@woonbond.nl](mailto:g.jager@woonbond.nl). Aan een gewijzigde vragenlijst zijn extra kosten verbonden.

### 2. De uitnodiging

Wie wilt u uitnodigen?

**Huurders in een complex woningen:** verspreid de uitnodiging voor deelname aan de enquête deur aan deur

**Alle huurders in de achterban:** vraag de verhuurder om een adressenbestand op naam. De verhuurder kan de verzending zelf verzorgen als hij het adresbestand op naam niet beschikbaar zou willen stellen.

Het is te overwegen om de verzending uit te besteden aan een derde partij die het hele proces van het drukken van uitnodigingen, het printen van adressen, het converteren en het bezorgen verzorgt.

Als u dat wilt kan het WKA de verzending van de link per mail verzorgen. De link wordt dan zodanig verzonden dat aan degenen die de enquête niet hebben ingevuld een herinnering gestuurd kan worden. De kosten bedragen € 240 voor niet-leden van de Woonbond en € 180 voor leden van de Woonbond, (ex. BTW).

**Hoe nodigt u huurders uit?**

In de bijlage vindt u een voorbeeld voor een aanbiedingsbrief. Let voor een goede respons op de volgende zaken:

**Brief op naam:** een op naam gestelde brief leidt tot een hogere respons dan een brief 'aan de bewoners van dit pand'.

**Aanleiding:** Waarom is deelname van belang voor de huurder?

**Wie bent u? Presenteer u zelf:** voeg uw logo toe, noem de naam van uw huurdersorganisatie, de verhuurder en van een bestuurslid van de huurdersorganisatie.

**De Woonbond:** de enquête wordt beheerd door het Woonbond Kennis en Adviescentrum.

**Wat levert het de huurder op?** Bijvoorbeeld een samenvatting van de resultaten, een kans op een prijs .

**Hoe lang duurt de enquête?** Tien minuten. Langer dan tien minuten leidt tot een lagere respons.

**De link:** De link naar de digitale enquête wordt beschikbaar gesteld door het WKA.

**Deadline:** Noem een uiterste datum om de enquête in te vullen. We bevelen aan om de huurders twee weekeinden de tijd te geven de enquête in te vullen.

**Anonimiteit:** anonimiteit verhoogt de respons. Met de zin ‘De gegevens worden anoniem verwerkt.’ zegt het WKA dat de gegevens die een persoon invult niet zodanig beschikbaar gesteld worden dat ze te herleiden zijn tot deze persoon. De huurdersorganisatie kan behoefte hebben aan contactgegevens, bijvoorbeeld voor de verzending van de samenvatting. De huurders wordt dan expliciet gevraagd om toestemming te geven om deze contactgegevens beschikbaar te stellen aan de huurdersorganisatie.

**Hulp en vragen:** Maak het contact persoonlijk en vermeld contactgegevens. Het is de ervaring van het WKA dat er meestal maar weinig huurders zijn die contact opnemen met de huurdersorganisatie. Onderteken namens een persoon.

### Respons

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen is het belangrijk dat er voldoende deelnemers aan de enquête zijn. Het streven is dat er minstens 30 respondenten per cel zijn. Bij minder dan 30 respondenten per cel worden de uitkomsten minder betrouwbaar. In de tabel hieronder is aangegeven wat met een cel bedoeld wordt.

#### Betrouwbaar

	Onder de armoedegrens	Boven de armoedegrens	Totaal
Aantal respondenten	<u>80</u>	120	200
Percentage	40%	60%	100%

#### Onbetrouwbaar

	Onder de armoedegrens	Boven de armoedegrens	Totaal
Aantal respondenten	<u>16</u>	24	40
Percentage	40%	60%	100%

Daarna is het percentage respondenten belangrijk. Als u 100 mensen uitnodigt voor een enquête, hoeveel vullen de enquête dan helemaal in? Hoe meer mensen de enquête invullen, hoe hoger de respons. Bij het voorbeeld van de aanbiedingsbrief staan een aantal tips om tot een zo hoog mogelijke respons te komen. Voor een zo hoog mogelijke respons helpen daarnaast de volgende zaken:

- (Herhaald) aankondigen in de media die de huurders gebruiken: Bijvoorbeeld de eigen nieuwsbrief, een huis-aan-huisblad, de kabelkrant, Twitter, Facebook. In de bijlage [persbericht] staat een concept persbericht
- Het ophangen van posters in de mededelingenkastjes in complexen en het oproepen van bewonerscommissies tot een bijdrage.
- Hulp bij het invullen van het onderzoek:  
Ter beschikking stellen van een computer op het kantoor van de huurdersorganisatie of de verhuurder zodat de huurders de digitale enquête kunnen invullen.  
Aanbieden dat mensen die daar prijs opstellen gebeld kunnen worden door een enquêteur om het onderzoek telefonisch af te laten nemen
- Aansprekend onderwerp: Kies een onderwerp dat de huurder raakt.
- Reminder: Het sturen van een herinnering om de enquête alsnog in te vullen bevordert de respons.

- Adresbestand: De respons hangt ook af van de accuratesse van de beschikbaar gestelde adresbestand: is het bestand recent en zitten er alleen adressen van woningen in?
- Proces: De respons wordt hoger als er een duidelijke terugkoppeling is van de resultaten en het duidelijk is hoe de resultaten in de verdere planvorming terugkomen. Daarmee wordt het belang van het onderzoek weergegeven.

### 3. Programma's voor digitale enquêtes

De vragenlijst kan nu worden omgezet in een digitale enquête. Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden.

**De Woonbond standaard gebruiken:** De Woonbond heeft de vragenlijsten in de bijlagen al kant en klaar beschikbaar. U kunt een link aanvragen bij de Woonbond om deze vragenlijsten te gebruiken. De kosten bedragen € 165 (ex. BTW) per onderwerp. Mogelijk wilt u vragen toevoegen of juist verwijderen uit de standaardvragenlijst. Dat kan. De extra kosten voor het aanbrengen van wijzigingen bedragen € 90 per uur ex. BTW voor leden van de Woonbond.

U kunt kiezen tussen een algemene link naar de enquête bijvoorbeeld [www.woonbondonderzoek.nl/degoedehuurger](http://www.woonbondonderzoek.nl/degoedehuurger) of een gepersonaliseerde link die voor elke huurder uniek is. Het grootste voordeel aan de gepersonaliseerde link is dat aan diegenen die de enquête niet hebben ingevuld gericht een herinnering verzonden kan worden.

Het Woonbond Kennis en Adviescentrum beschikt over een professioneel programma (SPSS) om statistische analyses uit te voeren. Met dit programma maakt het WKA van de gegevens uit de enquête tabellen. Deze tabellen geven per vraag weer wat de uitkomsten zijn. De tabellen verwerkt het WKA tot een tabellenrapportage over de resultaten van het onderzoek. De kosten voor de rapportage zijn inbegrepen in de prijs voor de vragen.

**Zelf doen:** De huurdersorganisatie kan gebruik maken van gratis beschikbare software om de enquêtes op te stellen. Meer informatie staat in de bijlage. Bijlage: zelf een enquête en analyseprogramma gebruiken.

### 4. Rapportage

Nadat de gegevens zijn omgezet in tabellen is het aan te bevelen om een samenvatting te schrijven van het onderzoek en aan te geven welke conclusies eruit getrokken worden. De samenvatting bevat in ieder geval:

- Een korte beschrijving van de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd
- Hoeveel huurders hebben deelgenomen
- Een korte weergave van de belangrijkste uitkomsten

In de conclusie wordt beschreven wat de onderzoeker belangrijk vindt aan de uitkomsten. Hij geeft ook aanbevelingen over wat te doen met de uitkomsten.

Het WKA heeft als onderzoeksbureau zeer veel ervaring met het schrijven van samenvattingen. Het trekken van conclusies doen we veelal samen met de opdrachtgever. Om de kosten van dit overleg beperkt te houden kunnen we een telefonisch overleg voeren aan de hand van de uitkomsten van de samenvatting. Het schrijven en bespreken van een samenvatting en conclusies kost € 852 voor niet-leden van de Woonbond en € 639 voor leden van de Woonbond (ex. BTW).

### 5. Aan de slag

#### Presentatie

Ten slotte zal de huurdersorganisatie de uitkomsten willen delen met anderen. We hebben goede ervaringen met het gebruik van een PowerPointpresentatie. Met een dergelijke presentatie kunnen andere partijen (huurders, verhuurder, gemeente) warm worden gemaakt voor de aanbevelingen die de huurdersorganisatie. Het WKA maakt voor € 382 voor niet-leden van de Woonbond en voor € 286,50 voor leden van de Woonbond een PowerPointpresentatie van het onderzoek.

### Publiciteit

Na het onderzoek breekt voor de huurdersorganisatie nu de belangrijkste fase aan: Het omzetten van de uitkomsten in actie van partijen die belangrijk zijn. Meestal gaat het om drie partijen: de verhuurder, de gemeente en de huurders. Met een onderzoek creëer je een moment om aandacht te vragen en je schept verwachtingen naar huurders. Zorg dat de huurdersorganisatie daar klaar voor is.

### Planning en draaiboek

De doorlooptijd vanaf het beschikbaar hebben van een link naar het onderzoek tot het vaststellen van de rapportage bedraagt minimaal acht weken. In de bijlage staat een voorbeeld planning, [Voorbeeldplanning achterbanpeiling]

### Vragen?

Deze Quick Start Guide is bedoeld om de huurdersorganisatie op weg te helpen zelf eenvoudig, goedkoop en gemakkelijk een digitale enquête op te stellen. Als u vragen heeft, stelt u ze ons. Drs. G. (Gerard) Jager, onderzoeker WKA, 020 - 55 17 765, [onderzoek@wka-centrum.nl](mailto:onderzoek@wka-centrum.nl).

### Meer lezen?

*De Landelijke Cliëntenraad heeft voor haar achterban een handboek Achterbanraadpleging geschreven. In het handboek wordt een aantal methodes voor achterbanraadpleging beschreven. Ook wordt aangegeven welke methode het beste past bij welke vraagstelling en welke stappen moeten worden gezet bij de verschillende methodes. Zie*

<https://www.landelijkeclientenraad.nl/Content/Downloads/achterban.pdf>

## Voorbeeldplanning achterbanpeiling

Deze planning gaat uit van het gebruik van het aanbod van het WKA. Nadat u een vragenlijst gekozen heeft:

### Vorbereiding

- Vaststellen gewenste opvolging van het onderzoek, bijvoorbeeld een bewonersavond, een samenvatting.
- Opstellen conceptplanning

### Betrekken verhuurder

Het is aan te bevelen de verhuurder te betrekken bij het onderzoek. We adviseren de verhuurder minimaal te informeren over het onderzoek. De voorbeeldvragenlijsten sluiten allemaal aan op doelen van de corporaties.

De verhuurder kan werkzaamheden op zich nemen als: bereikbaar zijn voor vragen van huurders, beschikbaar stellen van computers zodat huurders de enquête kunnen invullen, het ondersteunen van de verzending van de uitnodiging voor het onderzoek, het ondersteunen van de aankondiging van het onderzoek.

### Communicatie anderen

- Het informeren van de bewonerscommissies, klankbordgroepen, en andere bewonersorganisaties over het onderzoek. Mogelijk willen zij een rol spelen bij het uitvoeren (publiciteit, herinnering, opvolging) van het onderzoek.
- Maken persbericht, aanbiedingsbrief, plan voor aankondiging van het onderzoek, zie ook de beschikbare voorbeelden op de site.

### Planning

Let op het voorkomen van vakantieperiodes en feestdagen in de planning!

Week 1	Beschikbaar stellen van link naar vragenlijst door het WKA Eerste aankondiging onderzoek in media door de Huurdersorganisatie (HO).
Week 2	Maandag verzenden uitnodigen door HO.
Week 3	Maandag terugkoppeling respons. door het WKA Overwegen aanvullende acties door HO Zondag: deadline invullen enquête.
Week 4	Tweede terugkoppeling respons: door het WKA Overwegen aanvullende acties. door HO Als ja: verlengen deadline met een week. door het WKA Bepalen vervolgacties door HO
Week 5	Maandag deadline Vrijdag opleveren tabellenrapportage door het WKA
Week 6	Schrijven samenvatting en conclusies door HO
Week 7	Bespreken en vaststellen rapportage door HO
Week 8	Uitvoeren vervolgacties door HO



Brieven

Mevrouw A. Walters  
Diepenbroeckstraat 21  
2134 PP Borden

**datum**

**kenmerk**

**uw relatienummer**

**bijlage(n)**

**Betreft: Uitnodiging enquête betaalbaarheid**

Geachte mevrouw, mijnheer,

*Aanleiding, bijvoorbeeld Alle huurders merken dat de woonlasten steeds sterker stijgen. Veel woningcorporaties vragen de maximale huurverhoging. Het is de hoogste tijd om de stijgende woonlasten bij de gemeente en de corporatie aan de orde te stellen. Via de prestatieafspraken kunnen de gemeenten de corporaties dwingen tot goede afspraken om het huren betaalbaar te houden.*

Uw Huurdersvereniging de Goede Huurder wil graag weten wat er leeft onder de achterban, de huurders van de Goede Woning. Daarmee kunnen we beter uw belangen behartigen in het overleg met uw verhuurder, de Goede Woning. Daarom willen we een onderzoek houden onder de huurders van de Goede Huurder. Voor het onderzoek werkt de Huurdersvereniging samen met Woonbond Kennis en Adviescentrum (WKA). Het WKA is gelieerd aan de Vereniging Nederlandse Woonbond, de landelijke vereniging van huurders en huurdersorganisaties.

De Huurdersvereniging de Goede Huurder zal een samenvatting van de resultaten beschikbaar stellen. De enquête kunt u invullen door de link te volgen [link invoeren]. Het invullen van de enquête duurt ongeveer tien minuten.

**We willen u vragen de enquête zo snel mogelijk in te vullen maar het liefst voor zondag [geef twee weekenden de tijd de enquête in te vullen]. Als u deelneemt aan de enquête maakt u kans op één van de vier cadeaubonnen van € 50,-.**

De resultaten worden anoniem verwerkt. Als u vragen heeft over het onderzoek of als u hulp nodig heeft bij het invullen van de enquête, kunt u contact opnemen met  
HV De Goede Huurder, 0541 – 53 49 88, [info@huurdersverenigingdegoedehuurder.nl](mailto:info@huurdersverenigingdegoedehuurder.nl)

Met vriendelijke groet,

De heer Koekman  
Bestuurslid HV De Goede Huurder

++Persbericht+++ Persbericht+++ Persbericht+++ Persbericht+++ Persbericht++

De Huurdersvereniging de Goede Huurder wil graag weten wat huurders van De Goede Woning vinden van de woning waar ze in wonen. Zijn de huurders tevreden over de woning, is hij betaalbaar en hebben ze verhuishwensen?

De Huurdersvereniging onderzoekt samen met de Woonbond, de landelijke belangenorganisatie van huurders, wat de mening van de huurders hierover is. De Huurdersvereniging houdt daarom een enquête onder de huurders van de Goede Woning. Hoe meer huurders meewerken, hoe beter de Huurderskoepel de belangen van huurders kan behartigen.

In *[twee maanden vanaf nu]* presenteren de Huurdersvereniging de resultaten van het onderzoek. We overleggen met de Goede Woning en de gemeente waar zaken verbeterd kunnen worden.

*Noot voor de redactie*

De Huurdersvereniging de Goede Huurder is een vereniging van huurders van de Goede Woning in Borden, Neuen en Hexterloo. De Goede Woning bezit ongeveer 4.000 woningen in dit gebied.

Als u vragen hebt over Huurdersvereniging de Goede Huurder, belt u dan met de Goede Huurder.

### Bijlage: zelf een enquête en analyseprogramma gebruiken

De huurdersorganisatie kan gebruik maken van gratis beschikbare software om de enquêtes op te stellen. Voorbeelden zijn SurveyMonkey, ThesisTools of Google Docs. En er zijn er veel meer. Met enige handigheid zal het zeker lukken om de vragenlijsten uit de bijlagen om te zetten in een bruikbare enquête. De gratis programma's kennen uiteraard wel hun beperkingen. In de gratis versie van Survey Monkey is de enquête bijvoorbeeld beperkt tot maximaal tien vragen en maximaal 100 reacties op de enquête. Bij ThesisTools is het aantal respondenten beperkt tot 500 en betaal je voor elke 100 extra respondenten € 3 extra. De enquêtes zijn niet langer anoniem, de huurdersorganisatie kan zien wie welk antwoord gegeven heeft.

De gegevens die de respondenten intypen, komen in een gegevensbestand terecht. Om deze gegevens om te kunnen zetten in begrijpelijke resultaten zijn weer aparte programma's nodig. Sommige gratis enquêtetools hebben een eigen analyseprogramma. Andere tools hebben de mogelijkheid om de gegevens om te zetten in een Excelbestand. Met het Excelbestand kunt u tabellen en grafieken maken.