



**De Bewonersscan: woonbeleving en wensen van huurders in kaart**  
Brochure 2018

### De Bewonersscan

De Bewonersscan is al vanaf 1999 het meest uitgebreide klanttevredenheidsonderzoek voor corporaties. In de Bewonersscan staat de woonbeleving van de klant centraal. Hierbij wordt ingezoomd op de woning, de woonomgeving, de veiligheid en overlast. Ook aspecten zoals het thuis voelen in de wijk en plezierig wonen komen aan bod. De Bewonersscan meet de tevredenheid, maar ook de wensen en verwachtingen voor de toekomst. De Bewonersscan kan gebruikt worden als graadmeter op corporatieniveau, maar kan ook worden ingezet om per wijk of complex concreet verbeterprioriteiten aan te geven en naderhand het effect van acties te evalueren. De Bewonersscan kan tevens input leveren voor het prestatieveld 'Onderhoud & Verbetering' van de Aedes Benchmark.

U kunt uw Bewonersscan opbouwen uit verschillende modules. Deze brochure geeft u hiervoor alle benodigde informatie.

- 1 Thema
- 2 Analyse
- 3 Rapportage

Nieuwsgierig naar een voorbeeld? Vraag het voorbeeldrapport aan via onze [website!](#)



### Maatwerk

De Bewonersscan heeft als uitgangspunt een standaard vragenlijst. Deze vragenlijst is samengesteld en geoptimaliseerd op basis van jarenlange ervaring met dit type onderzoek. Het grote voordeel van een standaard basis, is dat u zich kunt benchmarken met andere corporaties. Echter, USP streeft naar een onderzoeksopzet die de doelen van de corporatie ondersteunt. Elk onderzoek wordt voor iedere corporatie op maat gemaakt. Dat wil zeggen finetunen van de vragenlijst, afstemmen van de veldwerkmethodiek op de doelgroep en uitsplitsingen waar gewenst. Deze resultaten worden gebundeld in een rapportage, waarmee resultaten vertaald kunnen worden in acties en de corporatie kan gaan werken aan de toekomst.

### Verdieping

- Om binnen het bezit verbeterprioriteiten te kunnen formuleren, is het noodzakelijk om het onderzoek op een laag schaalniveau uit te voeren. De meting kan bijvoorbeeld uitgevoerd worden op wijk- of complexniveau. Afhankelijk van het onderzoeksdoel adviseert USP over de juiste diepgang.
- Verdieping is ook op andere vlakken mogelijk. Denk bijvoorbeeld aan een segmentatieanalyse om klantgroepen te formuleren of een kwetsbaarheidsanalyse om verschillende onderwerpen met elkaar te verbinden en huurdersoordelen te koppelen aan interne data.

### Full-Service

- USP is een full service onderzoeksbureau, dit betekent dat wij alle onderzoekstechnieken in eigen huis en in eigen beheer hebben. Veel onderzoek wordt tegenwoordig online gedaan. Indien de respons in bepaalde gebieden of onder bepaalde doelgroepen tegenvalt, dan kunnen wij eenvoudig schakelen naar telefonisch of face-to-face onderzoek. Naast kwantitatief onderzoek voeren wij ook kwalitatief onderzoek uit om resultaten met de corporatie en de huurder verder uit te diepen.

### Benchmark

- Resultaten uit onderzoek zeggen niet altijd genoeg. Los van de doelen van de individuele corporatie, kan het nuttig zijn om vergelijkingen te maken met andere corporaties of cijfers in een breder perspectief te zien door ontwikkelingen door de jaren heen te volgen.
- Middels de USP Bewonersscan kunt u input aanleveren voor het huurdersoordeel 'Onderhoud & Verbetering' van de Aedes Benchmark.

Basis thema's



Woning



Verhuizen



Leefbaarheid

Extra thema's



Digitalisering




Duurzaamheid




Participatie


Analyse



Segmentatie



Kwetsbaarheid



Verbeter agenda

Rapportage



Rapportage



Factsheets



Dashboard

## Fysieke en sociale leefbaarheid

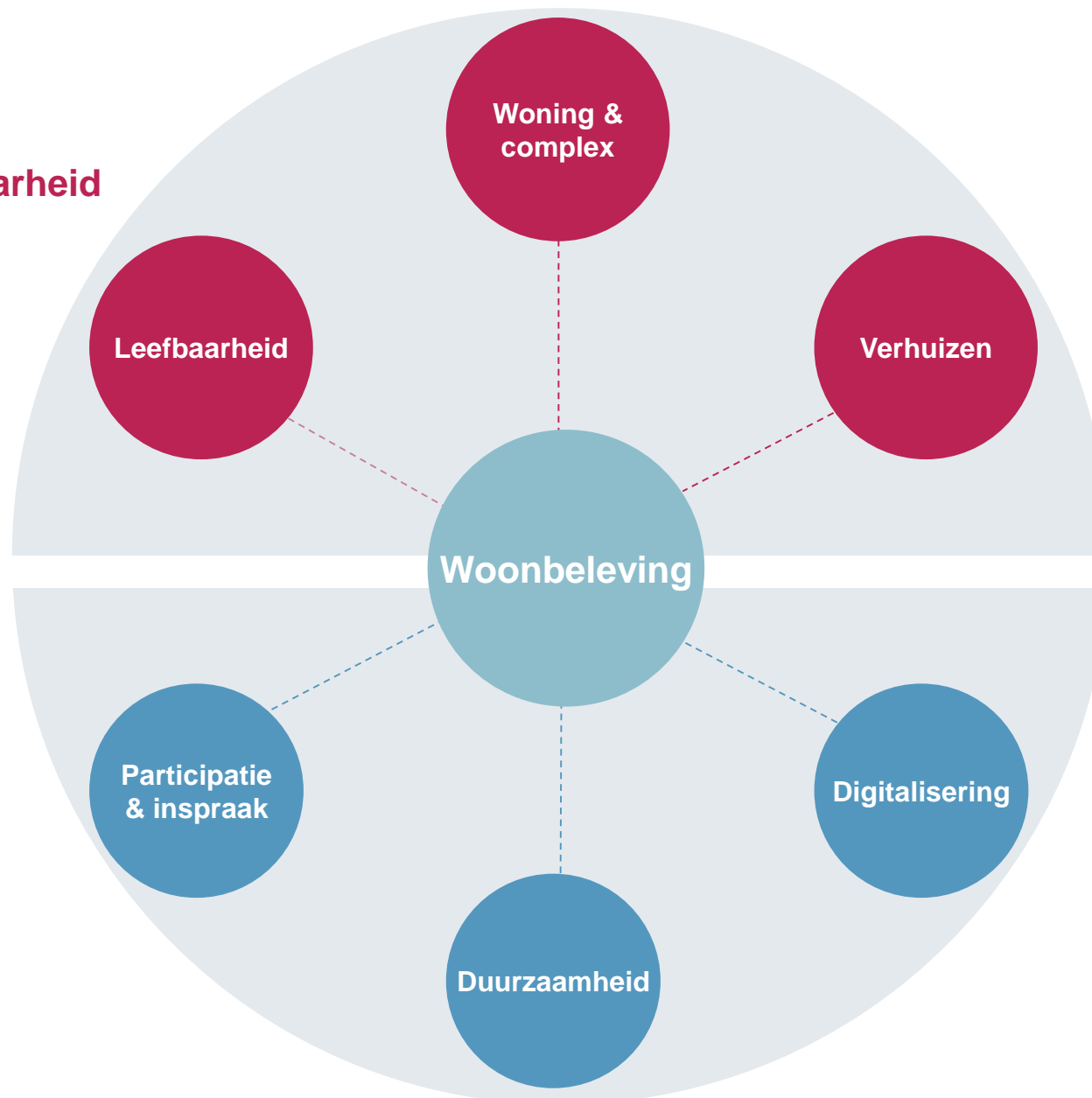
- Voorzieningen
- Groen
- Winkelaanbod
- Woningonderhoud
- Samenleven diverse groepen
- Overlast
- Gevoel van veiligheid

## Participatie & inspraak

- Nieuwe participatievormen
- Zelfbeheer
- Panels

## Duurzaamheid

- Energiebesparing
- Duurzaamheidsinvesteringen



## Woning & complex

- Onderhoudsstaat keuken, badkamer
- Isolatie
- Beveiliging
- Schoonmaak
- Medebewoners

## Verhuizen

- Verhuiscapaciteit
- Reden van verhuizing
- Voorkeur koop/huur
- Kopen eigen huurwoning

## Digitalisering

- Wensen voor online dienstverlening
- Voorkeuren en verwachtingen



### Segmentatie

- Een segmentatieanalyse is geen geografische clustering, maar een manier om de wensen en meningen van verschillende typen huurders te clusteren in klantgroepen en deze als basis te gebruiken voor beleid.
- De segmentatieanalyse geeft u inzicht in uw belangrijkste doelgroepen en bijbehorende wensen.
- Naast kenmerken als leeftijd en levensfase worden ook kenmerken als zelfredzaamheid en gezondheidssituatie meegenomen in de segmentatieanalyse.



### Kwetsbaarheid

- Een kwetsbaarheidsanalyse laat op wijk- of complexniveau zien waar de noodzaak tot actie het grootst is.
- De noodzaak is het grootst in wijken of complexen waar een combinatie van negatieve factoren voorkomt. Denk bijvoorbeeld aan een lage tevredenheid met woning of woonomgeving, lage betrokkenheid van de bewoners bij de buurt en het vermoeden van huurders dat de buurt in de toekomst alleen maar verder achteruit zal gaan.



### Verbeteragenda

- Elke corporatie heeft een strategisch voorraadbeleid waarin standaard parameters als bouwjaar en onderhoudsstaat worden meegenomen.
- In dit beleid wordt echter zelden de mening van de huurder meegenomen, wat kan leiden tot een mismatch in investeringen.
- USP kan uw eigen verbeteragenda op één of meerdere thema's toetsen aan de mening van uw huurder of kan samen met u aan de hand van de mening van huurders een verbeteragenda opstellen.



### Rapportage

- In een beknopte management samenvatting worden de belangrijkste resultaten uit het bewonersonderzoek visueel gepresenteerd. Hierbij wordt een vergelijking gemaakt met de landelijke benchmark van USP. Daarbij voegt USP graag uw eigen KPI's toe of denkt USP mee bij het opstellen van uw doelen.
- De rapportage eindigt met de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. Hierbij biedt USP u handvatten om direct aan de slag te gaan met de grootste knelpunten.



### Factsheets

- Een bewonersscan levert veel data op. Factsheets vormen daarom een mooie aanvulling op de rapportage. De factsheets bevatten op wijk- of complexniveau de belangrijkste uitkomsten.
- Deze factsheets kunt u makkelijk meenemen naar een afdelingsoverleg of naar besprekingen met samenwerkingspartners. Daarnaast kunnen de factsheets gebruikt worden om collega's snel en to-the-point inzicht te geven in de belangrijkste onderzoeksresultaten.



### Dashboard

- Een online dashboard toont onderzoeksresultaten in een dynamische en gebruiksvriendelijke omgeving.
- Online dashboards kunnen op diverse schaalniveaus inzicht in cijfers bieden. Het dashboard kan onder andere gebruikt worden ter ondersteuning bij management vergaderingen, om te sturen op het behalen van doelstellingen en om een breder begrip voor klanttevredenheid te creëren binnen de organisatie.
- Daarnaast is het mogelijk om zelf aan de slag te gaan met het analyseren van de data en de uitkomsten daarvan te exporteren.

## Benieuwd naar de mogelijkheden voor uw organisatie?

### Stap 1

#### Contact

Neem dan contact met ons op of neem een kijkje op onze [website](#).

### Stap 2

#### Kennismakinggesprek

- ▶ Wat zijn uw doelen en uitgangspunten?
- ▶ Welke modules passen bij uw onderzoeksvraag?
- ▶ Welke uitsplitsingen zijn gewenst?
- ▶ Op welke manier wilt u de resultaten gaan gebruiken?

### Stap 3

#### Passende offerte

Na het kennismakinggesprek ontvangt u binnen vijf werkdagen een op maat gemaakte offerte!

## Uw contactpersonen



#### Wiebe de Ridder, Business Unit Manager

Wiebe werkt als teammanager en consultant aan vraagstukken op het gebied van wonen, vastgoed en maatschappelijke ontwikkelingen.

*T: 010 – 206 6900*

*E: [deridder@usp-mc.nl](mailto:deridder@usp-mc.nl)*

**Linked in**



#### Annika van Wensveen, Project Manager

Annika houdt zich binnen USP bezig met vraagstukken op het gebied van optimalisatie van dienstverlening, klanttevredenheid en leefbaarheid.

*T: 010 – 800 2706*

*E: [vanwensveen@usp-mc.nl](mailto:vanwensveen@usp-mc.nl)*

**Linked in**



#### Lisan van den Heerik, Research Analyst

Lisan voert voor woningcorporaties en vastgoedpartijen onderzoek uit, waarbij verbetering van dienstverlening en leefbaarheid voorop staat.

*T: 010 – 206 6919*

*E: [vandenheerik@usp-mc.nl](mailto:vandenheerik@usp-mc.nl)*

**Linked in**



# USP Marketing Consultancy

© 14 February 2018, USP Marketing Consultancy B.V.

De in deze uitgave vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk en alle hierop betrekking hebbende auteursrechten, databankrechten en overige (intellectuele) eigendomsrechten worden uitdrukkelijk voorbehouden.  
Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van USP Marketing Consultancy B.V. verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden.