



Huurderspanel

Rochdale

Huurderspanel Rochdale Peiling 1 2024

Huuraanpassing

**Woningstichting Rochdale
Mei/Juni 2024**



ROCHDALE
woningstichting



- Uitgave:** Research 2Evolve
Tesselschadelaan 15A
1217 LG Hilversum
Tel: (035) 623 27 89
info@research2evolve.nl
www.research2evolve.nl
- Datum:** Mei/Juni 2024
- Onderzoek:** Huurderspanel Rochdale Peiling 1 2024
Huuraanpassing
- Projectnummer:** 20240408.01
- Opdrachtgever:** Woningstichting Rochdale

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen. Research 2Evolve is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de AVG en de gedragscode voor Onderzoek en Statistiek.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Hoofdstuk 1	Onderzoeksverantwoording	4
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	6
1.5	Steekproefsamenstelling	7
1.6	Leeswijzer	7
Hoofdstuk 2	Resultaten	8



Huurderspanel

Rochdale

Hoofdstuk 1:

Onderzoeksverantwoording



1.1 Inleiding

Rochdale wil graag weten hoe tevreden panelleden zijn over de communicatie over de jaarlijkse huuraanpassing. Met communicatie wordt bedoeld hoe Rochdale informatie deelt. Rochdale vindt het belangrijk dat de teksten in brieven, e-mails en op de website duidelijk en begrijpelijk zijn. Maar hoe ervaren de huurders dat? Is de boodschap duidelijk? Welke vragen krijgen zij na het lezen van een tekst?

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Huurderspanel Rochdale
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Donderdag 16 mei – zondag 2 juni 2024
Herinnering	2 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Totaal aantal leden huurderspanel	1311
Totaal aantal deelnemers via huurderspanel	732
Respons percentage huurderspanel	56%



1.4 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere deelnemers binnen de doelgroep.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het aantal deelnemers dat heeft deelgenomen (=732) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,6% uitspraken gedaan worden op totaalniveau. Deze marge is kleiner dan de 5% die algemeen geaccepteerd wordt bij (statistisch) kwantitatief onderzoek. De resultaten kunnen hierdoor vertaald worden naar de (gemiddelde) mening van de huurders.

1.5 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar enkele achtergrondkenmerken, als volgt samengesteld:

Buurt (n=732)		
Centrum	26	4%
Westerpark	49	7%
Noord + Landsmeer	105	14%
West	44	6%
Nieuw-West	75	10%
Oost	41	6%
Zuidoost	103	14%
Diemen	70	10%
Purmerend	69	9%
Zaanstad	78	11%
Zuid	61	8%
Onbekend	11	2%

Leeftijd (n=732)		
t/m 27 jaar	4	1%
28 t/m 32 jaar	19	3%
33 t/m 54 jaar	210	29%
55 t/m 64 jaar	204	28%
65 t/m 74 jaar	204	28%
75 jaar en ouder	83	11%
Onbekend	8	1%

Opleiding (n=732)		
Geen onderwijs	18	3%
VMBO, MAVO of LBO	121	17%
HAVO, VWO of MBO	261	36%
HBO, WO	263	36%
Wil ik niet zeggen	61	8%
Onbekend	8	1%

1.6 Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-en (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing' en/of routing in de vragenlijst. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

Als in de rapportage over verschillen wordt gesproken, betekent dit dat dit statistisch niet aan toeval toe te schrijven is en dus betekenisvol kan zijn. In deze rapportage is gekeken of er (significante) verschillen zijn en zijn de opvallende zaken benoemd.

De open antwoorden worden letterlijk en onbewerkt opgeleverd en indien er opvallende resultaten zijn, worden deze verwerkt in de rapportage.





Huurderspanel

Rochdale

Hoofdstuk 2: Resultaten



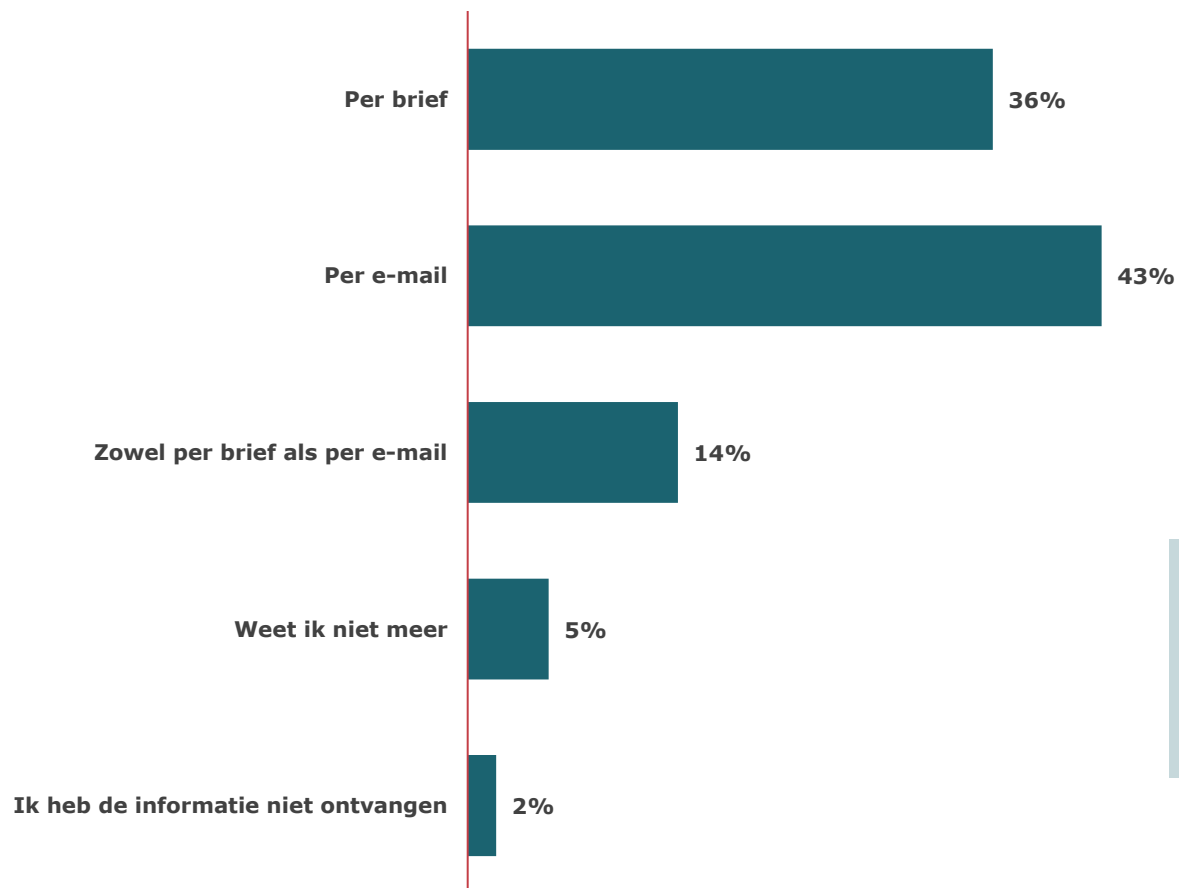
Woont u in een sociale of vrije sector woning van Rochdale?

In een sociale huurwoning	639	87%
In een vrije sector huurwoning	70	10%
Weet ik niet	9	1%
Anders	14	2%
Totaal	732	

Hoe is uw thuissituatie op dit moment?

Ik woon alleen	353	48%
Ik woon zonder partner met kind(eren)	98	13%
Ik woon met partner en kind(eren)	71	10%
Ik woon met partner zonder (thuiswonende) kinderen	161	22%
Ik woon bij mijn ouder(s), verzorger(s), bij broer(s) of zuster(s), bij andere familie	6	1%
Anders	18	3%
Wil ik niet zeggen	16	2%
Onbekend	9	1%
Totaal	732	

Hoe heeft u de informatie over de huuraanpassing van ons toegestuurd gekregen? (n=732)



Ruim vier op de tien (43%) deelnemers heeft informatie over de huuraanpassing ontvangen per e-mail. Ruim een derde (36%) van de deelnemers heeft deze informatie per brief ontvangen en één op de zeven (14%) deelnemers heeft deze informatie zowel per e-mail als brief ontvangen.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Aantal reacties (N)*	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
Ik ben tevreden met de manier waarop ik de informatie over de huuraanpassing heb ontvangen.	711	61%	27%	11%
Ik ontvang de informatie graag via e-mail.	710	60%	22%	18%
Ik ontvang de informatie graag via een brief.	705	47%	31%	22%

Zes op de tien (61%) deelnemers is tevreden over de manier waarop die de informatie over de huuraanpassing heeft ontvangen.

Kijkend naar de manier van communiceren geeft zes op de tien (60%) deelnemers aan de informatie graag via e-mail te ontvangen en bijna de helft (47%) ontvangt dit liever via een brief.

*Let op, 'weet ik niet/geen mening' niet meegenomen in deze tabel



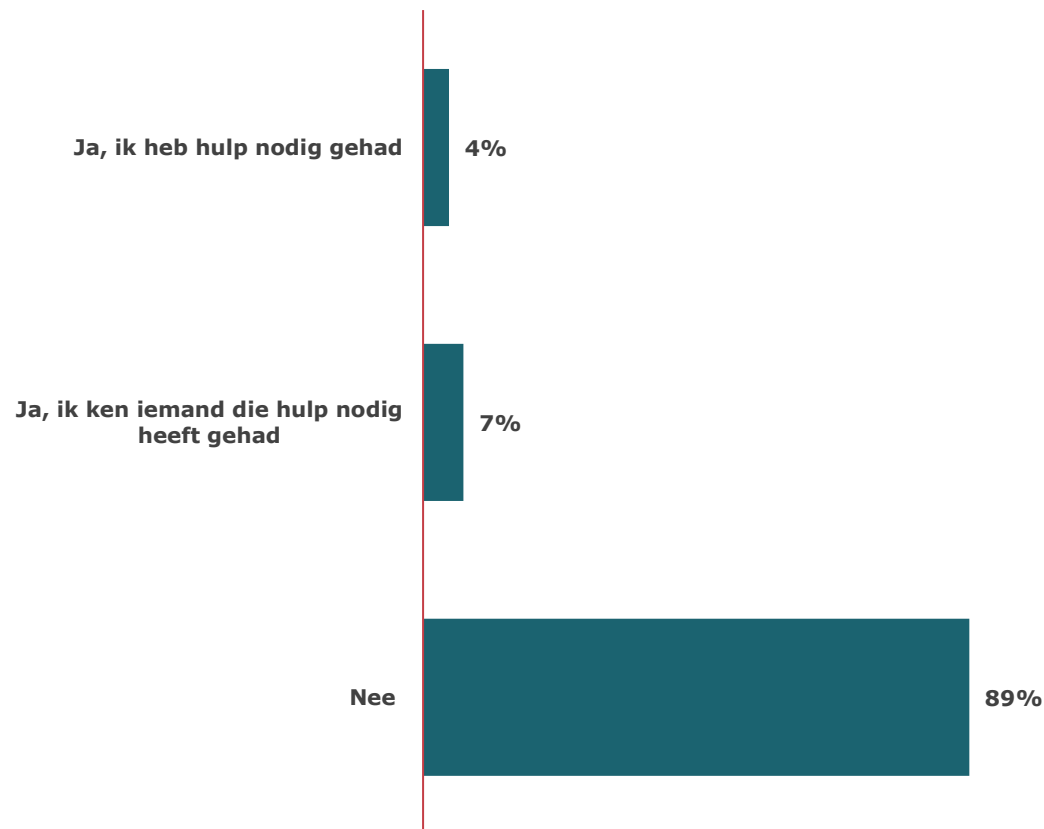
Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Aantal reacties (N)*	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
De informatie in de brief over de huuraanpassing was duidelijk.	712	70%	15%	15%
De informatie in de brief over de huuraanpassing was persoonlijk.	691	43%	35%	22%
De informatie in de brief over de huuraanpassing was volledig.	688	55%	25%	20%

Zeven op de tien (70%) deelnemers vond de informatie in de brief over de huuraanpassing **duidelijk**. Ruim vier op de tien (43%) deelnemers vond deze informatie **persoonlijk**. Ruim de helft (55%) van de deelnemers vond deze informatie **volledig**.

*Let op, 'weet ik niet/geen mening' niet meegenomen in deze tabel

Bent of kent u iemand in uw omgeving die hulp nodig heeft gehad bij het lezen of begrijpen van de informatie over de huuraanpassing? (n=732)



Negen op de tien (89%) deelnemers is of kent **niemand** die hulp nodig heeft gehad bij het lezen of begrijpen van de informatie over de huuraanpassing.

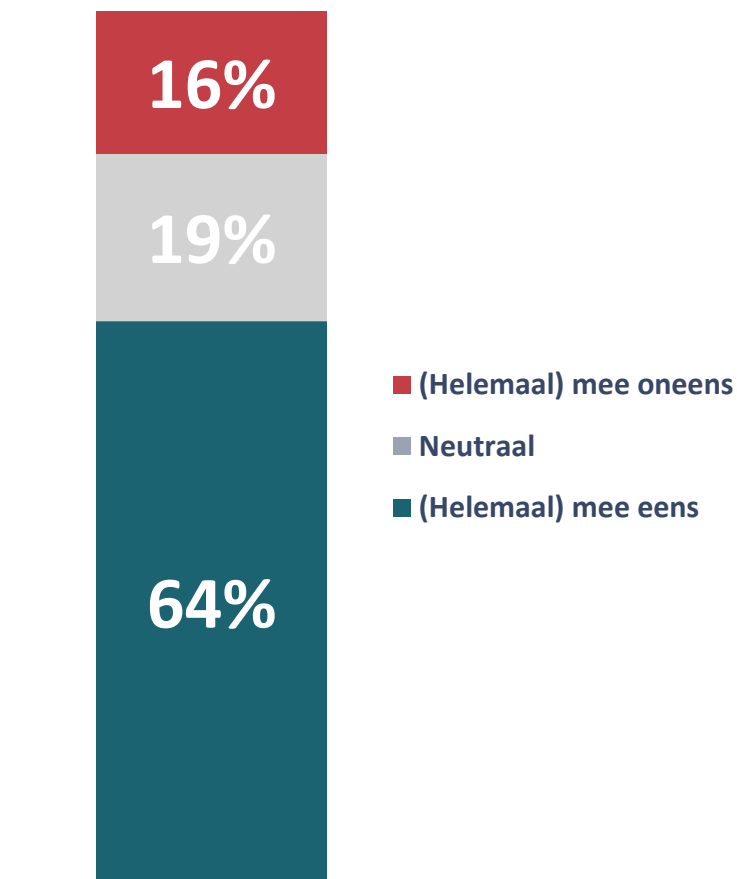
Eén op de tien (11%) deelnemers is of kent wel zo iemand.

Deelnemers die aangeven iemand te zijn of te kennen die hulp nodig heeft gehad, lopen tegen de volgende dingen aan:

- Moeilijke taal, voor zowel mensen die Nederlands als eerste taal hebben, als voor mensen die dat niet hebben.
- Onbegrip voor de huurverhoging. Bij veel deelnemers was er uitleg nodig over waarom de huur- en elektrakosten zoveel hoger zijn geworden.
- Er was hulp nodig voor praktische zaken als bezwaar maken en het regelen van huurtoeslag. Dit komt door beperkte digitale vaardigheden of fysieke beperkingen.

Bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

Uit de brief over de huuraanpassing bleek duidelijk dat ook de servicekosten zijn aangepast. (n=669)*

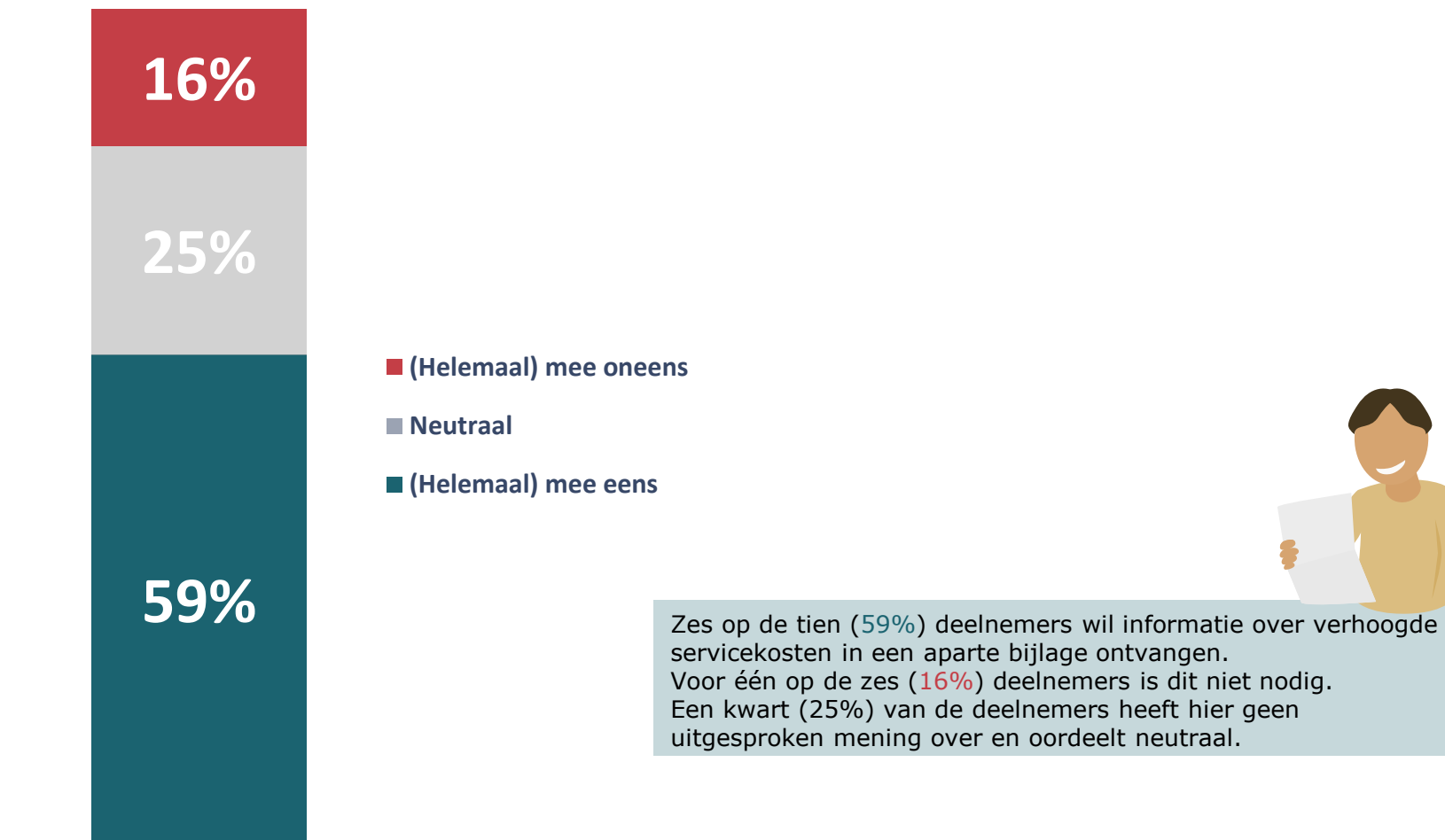


Voor ruim zes op de tien (64%) deelnemers was het in de brief duidelijk dat ook de servicekosten zijn aangepast. Voor één op de zes (16%) deelnemers was dit juist niet duidelijk. Eén op de vijf (19%) deelnemers had hier geen uitgesproken mening over en oordeelt neutraal.

*Let op, 'weet ik niet/geen mening' niet meegenomen in deze grafiek

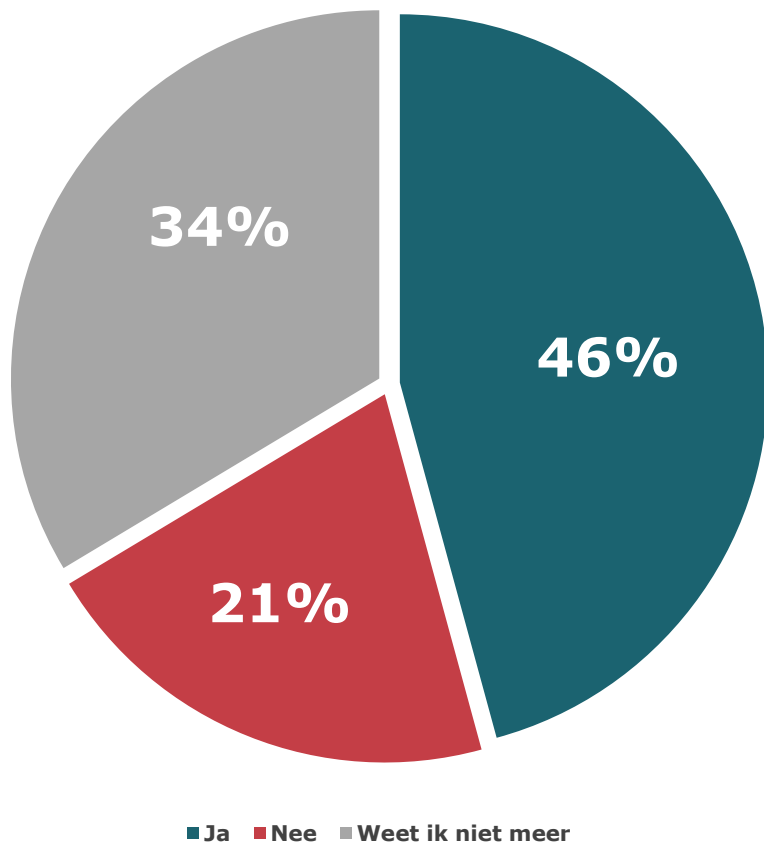
Bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

Als de servicekosten worden aangepast, wil ik die informatie in een aparte bijlage ontvangen. (n=702)*



*Let op, 'weet ik niet/geen mening' niet meegenomen in deze grafiek

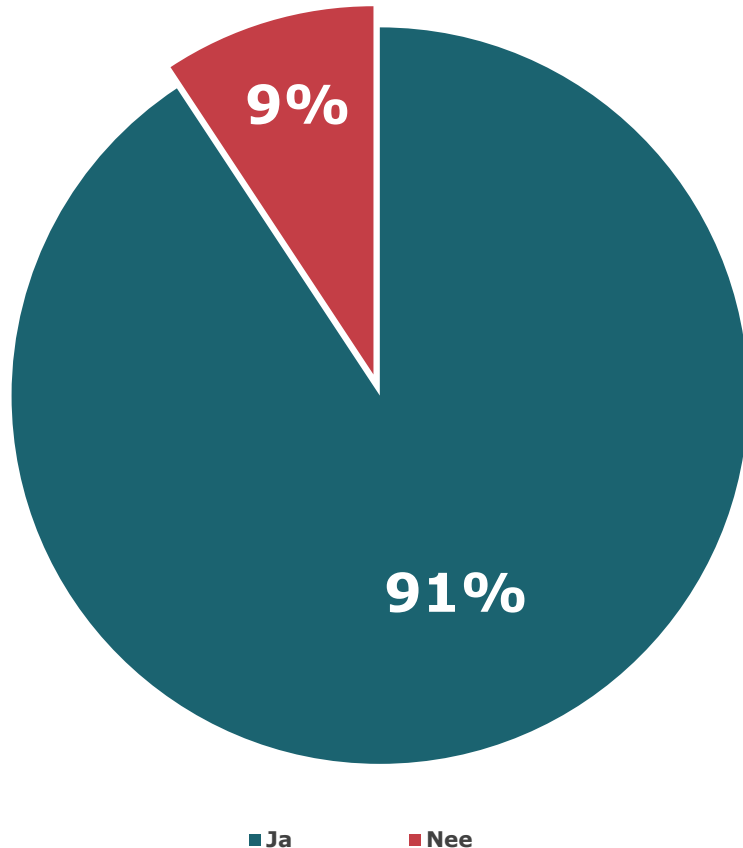
Naast de brief en/of e-mail over de huuraanpassing, hebben wij u ook extra informatie als bijlage toegestuurd. Heeft u dit gelezen? (n=732)



Ruim vier op de tien (46%) deelnemers heeft de extra informatie in de bijlage gelezen. Eén op de vijf (21%) deelnemers heeft dit niet gelezen en een derde (34%) weet dit niet meer.

Bovenstaand ziet u een deel van de tekst uit de brief. Dit gaat over de rekenhuur.

Is het bij het lezen van deze tekst duidelijk welke informatie u moet doorgeven aan de Belastingdienst? (n=732)



Huurtoeslag aanvragen of veranderen

Als u een laag inkomen heeft, krijgt u misschien huurtoeslag. Huurtoeslag is een bijdrage om de huur mee te betalen. Soms gaat het wel om honderden euro's per maand. De toeslag krijgt u niet automatisch, maar moet u aanvragen bij de Belastingdienst.

- **Ontvangt u nog geen huurtoeslag?** Check op www.belastingdienst.nl/toeslagen of u toeslag kunt aanvragen.
- **Krijgt u al huurtoeslag?** Het kan zijn dat uw huurtoeslag verandert. Geef uw rekenhuur daarom door aan de Belastingdienst. Uw rekenhuur is € 608,38. Dit bedrag kan iets hoger zijn dan uw netto huurprijs.
- **Is uw huur te hoog om huurtoeslag aan te vragen (rekenhuur boven de € 879,66)?** Neem dan contact op met ons. Als u inderdaad recht heeft op huurtoeslag én een te hoge huur, kunnen we uw huur verlagen.

Negen op de tien (91%) deelnemers wist uit de tekst te halen welke informatie doorgegeven moet worden aan de Belastingdienst.

Voor één op de tien (9%) deelnemers was dit niet duidelijk.

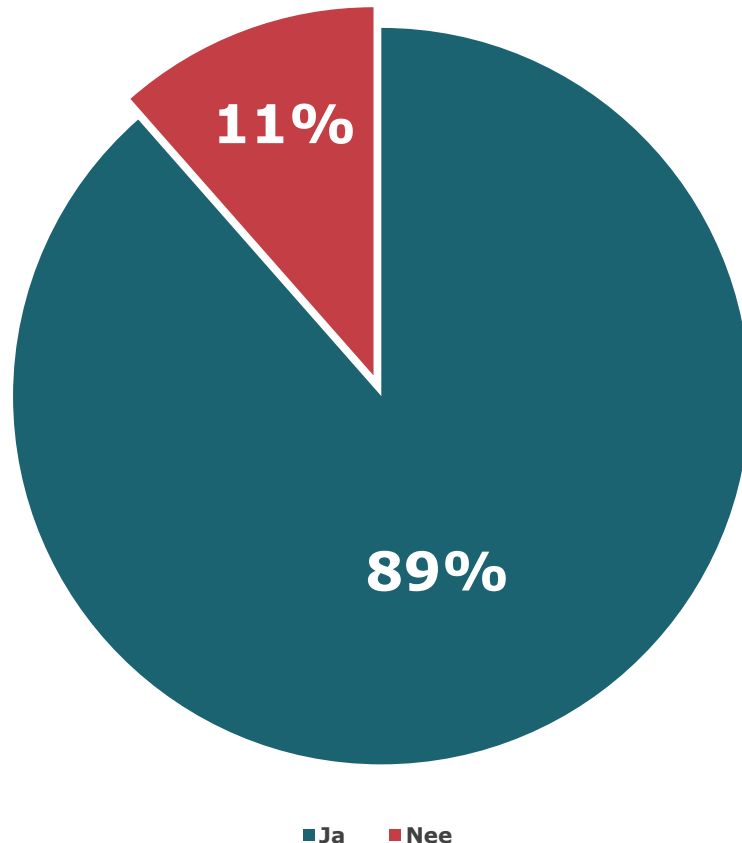
Deelnemers lopen aan tegen:

- Moeilijke termen, zoals 'rekenhuur', 'netto huur', 'bruto huur' en 'kale huur'.
- Gebrek aan persoonlijke communicatie. De communicatie is te algemeen en niet op de persoonlijk situatie gericht.
- Aanvragen van huurtoeslag en dat Rochdale daarover naar de Belastingdienst wijst en zelf geen uitleg geeft.

Tips voor ondersteuning zijn:

- Gemeentehulp regelen
- Heldere informatiepakketten vanuit Rochdale
- Spreekuren of telefonische hulp voor persoonlijke uitleg

Bovenstaand ziet u een deel van de tekst uit de brief. Dit gaat over de huurverlaging. Is het bij het lezen van deze tekst duidelijk of u aanspraak kunt maken op een huurverlaging? (n=732)



Uitleg over de eenmalige huurverlaging van de overheid.

In 2023 hebben veel huurders met een laag inkomen een huurverlaging gekregen. Woningcorporaties hebben hiervoor gegevens gekregen van de Belastingdienst. Heeft u deze huurverlaging niet gehad en is uw inkomen veranderd? Dan kunt u misschien huurverlaging aanvragen.

Tot en met 30 december 2024 kunnen huurders waarbij na 2021 het inkomen is gedaald zelf een huurverlaging aanvragen. Het is wel belangrijk dat u dan aan alle voorwaarden voldoet.

Voldoet u aan alle hiernaast genoemde voorwaarden? Vraag dan huurverlaging aan. U kunt de huurverlaging uiterlijk op 30 december 2024 aanvragen door naar onze website te gaan: www.rochdale.nl/eenmaligehuerverlaging. Daar vult u het formulier in en levert u alle gegevens aan.

U krijgt de eenmalige huurverlaging als:

- ✓ U niet eerder de eenmalige huurverlaging heeft gekregen.
- ✓ U woont in een sociale huurwoning. Op kamers wonen telt niet.
- ✓ U op 1 maart 2023 huurt van Rochdale.
- ✓ Uw netto huur hoger is dan € 577,91 per maand. Dit is de huur zonder servicekosten.
- ✓ Uw (gezamenlijk) inkomen maximaal de inkomensgrens is. Er zijn verschillende inkomensgrenzen. Bekijk hieronder welke geldt voor uw huishouden (aantal mensen dat bij u woont).

Het type huishouden:	Het inkomen is maximaal:	Uw netto huur is meer dan:
1 persoon	€ 24.840 per jaar	€ 577,91
1 persoon (met AOW)	€ 26.430 per jaar	€ 577,91
2 of meer personen	€ 32.370 per jaar	€ 577,91
2 of meer personen (minimaal 1 persoon AOW)	€ 35.150 per jaar	€ 577,91

Voor negen op de tien (89%) deelnemers was het na het lezen van de tekst duidelijk of je aanspraak kunt maken op een huurverlaging. Voor één op de tien (11%) deelnemers was dit niet duidelijk.

Deelnemers lopen aan tegen:

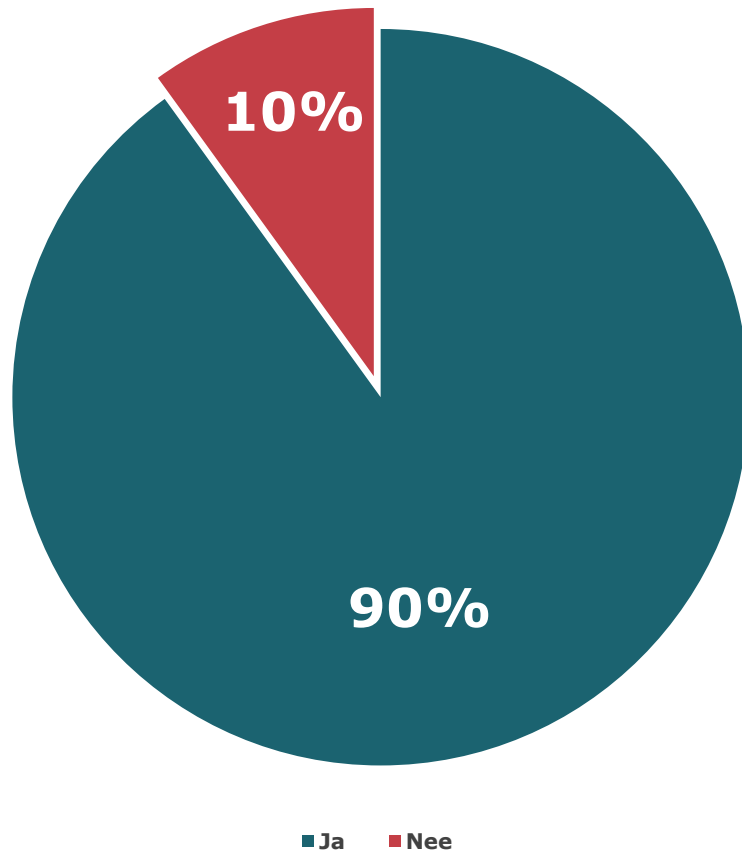
- Onduidelijkheid over de voorwaarden en berekeningen.
- Gebrek aan persoonlijke communicatie. De communicatie is te algemeen en niet op de persoonlijk situatie gericht.

Tips voor ondersteuning zijn:

- Gemeentehulp regelen
- Heldere informatiepakketten vanuit Rochdale
- Spreekuren of telefonische hulp voor persoonlijke uitleg
- Professionals die kunnen helpen met aanvragen bij de belastingdienst



Bovenstaand ziet u een deel van de tekst uit de brief. Dit gaat over de huurbevriezing. Is het bij het lezen van deze tekst duidelijk of u aanspraak kunt maken op een huurbevriezing? (n=732)



Uitleg over de huurbevriezing van Rochdale.

Sociale huur

Heeft u een laag inkomen en betaalt u veel huur? Dan kan uw huur misschien hetzelfde blijven.

Huurbevriezing aanvragen? Kijk of dit kan!

U kunt de huurbevriezing voor 1 juli 2024 aanvragen door naar onze website te gaan: www.rochdale.nl/huuradaptatie. Daar vult u het formulier in en levert u alle gegevens aan. Kijk hieronder of u huurbevriezing kunt aanvragen.

Of u huurbevriezing kunt aanvragen hangt af van:

- ✓ Uw netto huur (uw huur zonder servicekosten).
- ✓ Het aantal personen op uw adres (kinderen rekenen wij mee).
- ✓ Uw huishoudinkomen van het afgelopen half jaar.

Het type huishouden:	Het inkomen is maximaal:	Uw netto huur vóór 1 juli 2024 is:
1 persoon	€ 27.725 per jaar	Meer dan € 650,43
2 personen	€ 37.625 per jaar	Meer dan € 650,43
3 of meer personen	€ 37.625 per jaar	Meer dan € 697,07

Voor negen op de tien (90%) deelnemers was het na het lezen van de tekst duidelijk of je aanspraak kunt maken op een huurbevriezing.

Voor één op de tien (10%) deelnemers was dit niet duidelijk.

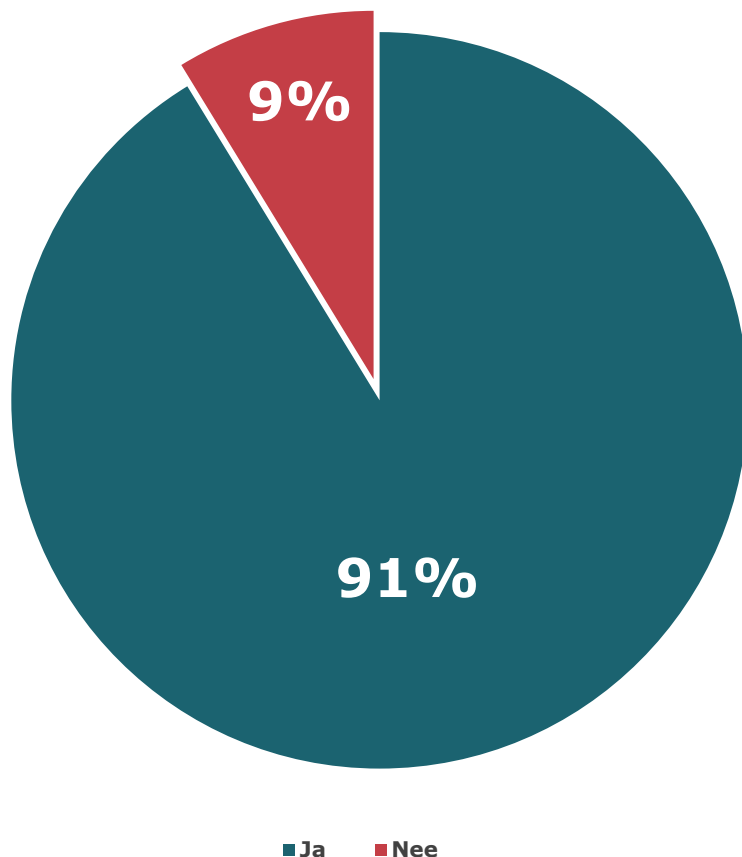
Deelnemers lopen aan tegen:

- Onduidelijke voorwaarden voor inkomensberekeningen.
- Leesbaarheid van de informatie (kleine tekst).

Tips voor ondersteuning zijn:

- Gemeentehulp regelen
- Heldere informatiepakketten vanuit Rochdale
- Spreekuren of telefonische hulp voor persoonlijke uitleg

Bovenstaand ziet u een deel van de tekst uit de brief. Dit gaat over bezwaar maken tegen de huuraanpassing. Weet u na het lezen van deze tekst hoe u bezwaar moet maken? (n=732)



Niet eens met de huuraanpassing

Hoe kan ik bezwaar maken tegen de huuraanpassing? Denkt u dat u te veel huur betaalt? U kunt bezwaar indienen tegen de huuraanpassing. Volg dan deze vier stappen:

- 1 Download het bezwaarformulier op www.huurcommissie.nl/huurders
- 2 Vul uw gegevens in en onderteken het formulier
- 3 Verzamel de gevraagde documenten
- 4 Stuur het formulier met documenten vóór 1 juli 2024 naar Rochdale

U ontvangt binnen 6 weken een reactie van Rochdale op uw bezwaar.

Negen op de tien (91%) deelnemers wist na het lezen van de tekst hoe je bezwaar moet maken op de huuraanpassing. Voor één op de tien (9%) deelnemers was dit niet duidelijk.

Deelnemers lopen aan tegen:

- Ingewikkeld en omslachtig bezwaarproces.
- Te weinig gedetailleerde informatie over het bezwaarproces en de documenten die nodig zijn.

Tips voor ondersteuning zijn:

- Duidelijkere communicatie (gedetailleerd stappenplan over bezwaarproces)
- Persoonlijke begeleiding via telefonische hulplijn, inloopspreekuur of sociaal raadslieden
- Toegankelijke informatie door ook informatie fysiek beschikbaar te maken voor huurders die geen toegang hebben tot digitale middelen

Welke verbeteringen heeft u voor de informatie die Rochdale geeft over de huuraanpassing?

Servicekosten: Meer duidelijkheid en uitleg over de servicekosten, vooral omdat de verhoging als buitensporig wordt ervaren. Er is behoefte aan specificaties en toelichting voor deze stijging.

Communicatie en toegankelijkheid: Er is een sterke behoefte aan een betere en meer toegankelijke communicatie, inclusief vertalingen en gebruik van verschillende kanalen zoals post, e-mail, SMS en Whatsapp. Ook is er gevraagd om meer persoonlijke communicatie.

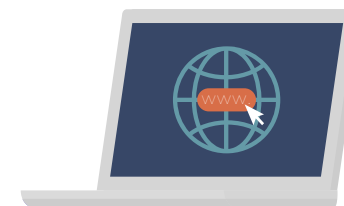
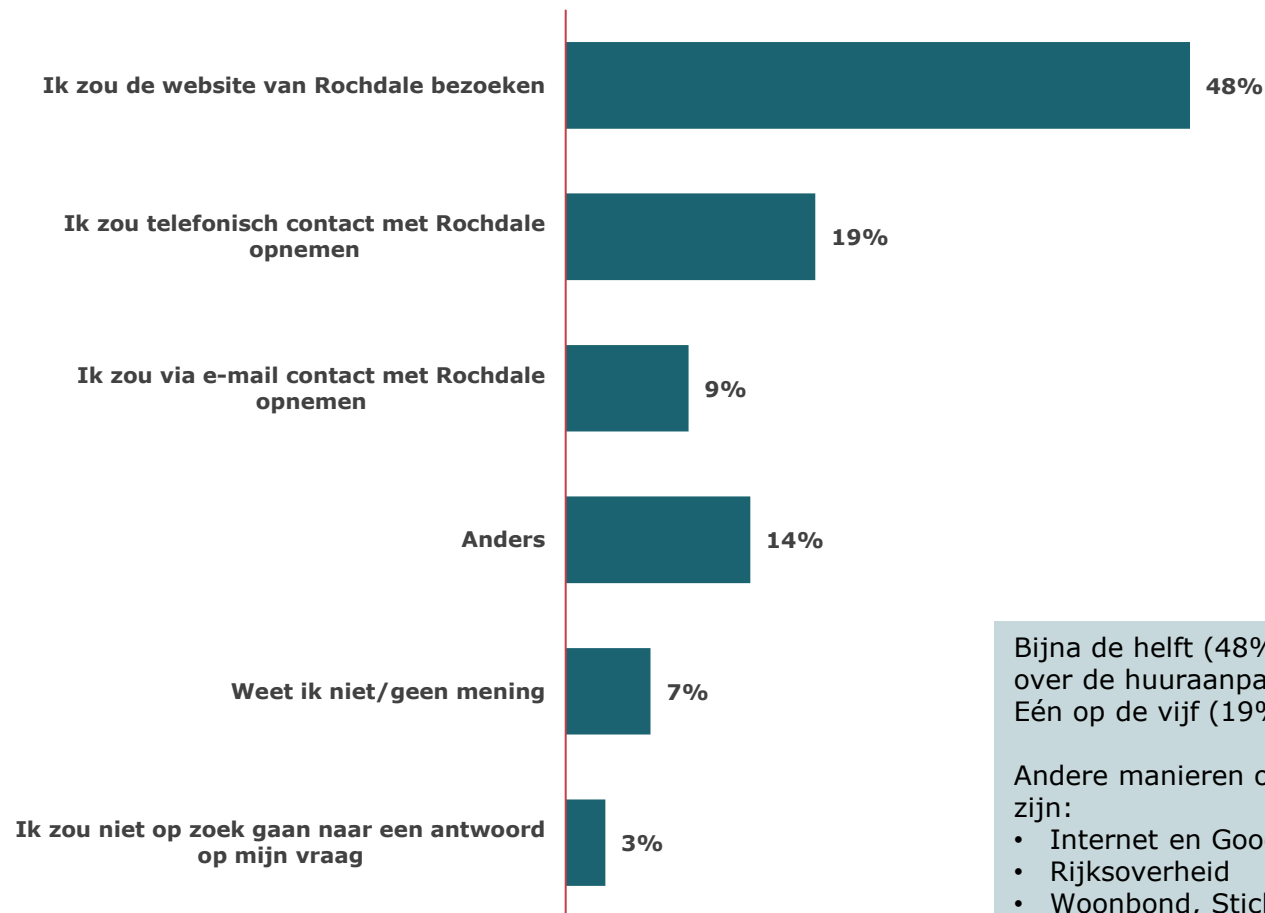
Uitleg en transparantie huurverhogingen: Deelnemers vragen om meer transparantie en uitleg over de redenen achter de huurverhoging en wat Rochdale met de extra inkomsten doet. Ze willen weten waarom de verhogingen zo hoog zijn en hoe ze worden berekend.

Ondersteuning voor ouderen en minder digitaal vaardige huurders: Er is een oproep voor extra ondersteuning en beleid voor oudere bewoners en huurders die niet handig zijn met digitale middelen. Dit omvat ook papieren formulieren en hulp bij het aanvragen of wijzigen van zaken.

Verhogingen gekoppeld aan woningkwaliteit en individuele omstandigheden: Huurders willen dat huurverhogingen worden gekoppeld aan de staat van de woning en hun persoonlijke omstandigheden. Ze voelen dat de kwaliteit van de woning niet in verhouding staat tot de huurprijs en dat individuele omstandigheden niet altijd worden meegenomen in de beslissingen.



Waar zou u op zoek gaan naar meer informatie over de huuraanpassing? (n=732)



Bijna de helft (48%) van de deelnemers zou voor meer informatie over de huuraanpassing de website van Rochdale bezoeken. Eén op de vijf (19%) zou telefonisch contact opnemen met Rochdale.

Andere manieren om aan informatie te komen die genoemd worden zijn:

- Internet en Google
- Rijksoverheid
- Woonbond, Stichting Woon en andere huurdersorganisaties



Huurderspanel

Rochdale

Research 2Evolve

Postadres **Postbus 918**

1200 AX Hilversum

Bezoekadres **Tesselschadelaan 15A**

1217 LG Hilversum

Telefoon **035 623 27 89**

e-mail **info@research2evolve.nl**

Website **www.research2evolve.nl**

