

# Uw imago onder uw regionale belanghouders

Resultaten imago-onderzoek Elan Wonen



## Over het onderzoek



Elan Wonen 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 34 regionale belanghouders van Elan Wonen. 47% van de belanghouders heeft de vragenlijst ingevuld. Dit zijn 16 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 Elan Wonen.

## 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:

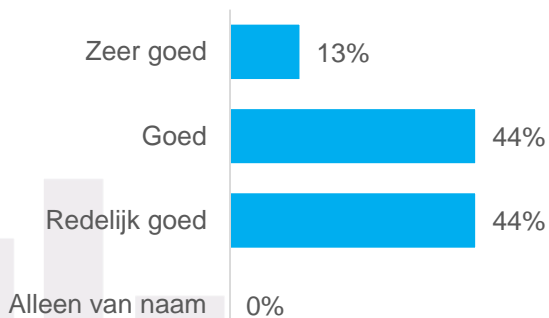
- Betrouwbaarheid
- Transparantie
- Samenwerking
- Financiële doelmatigheid
- Lokale betrokkenheid
- Maatschappelijke betrokkenheid

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.

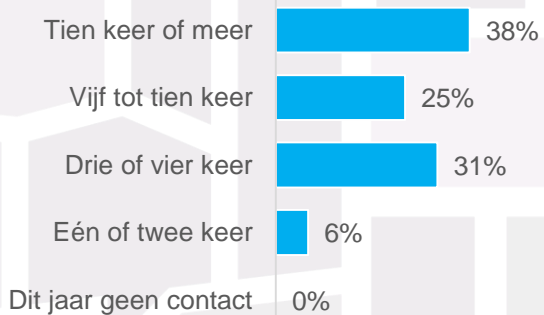
# Samenstelling respondenten



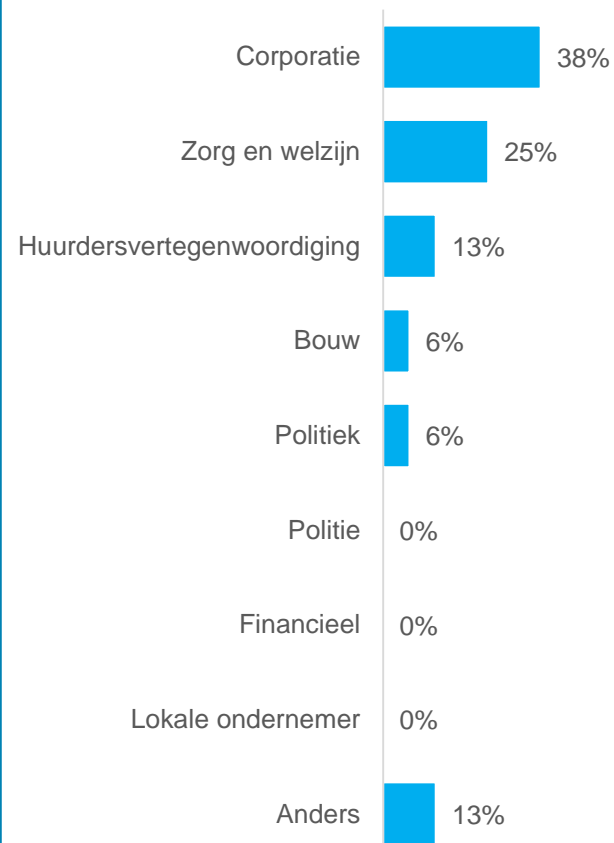
## Mate van kennen



## Hoe vaak contact afgelopen jaar?

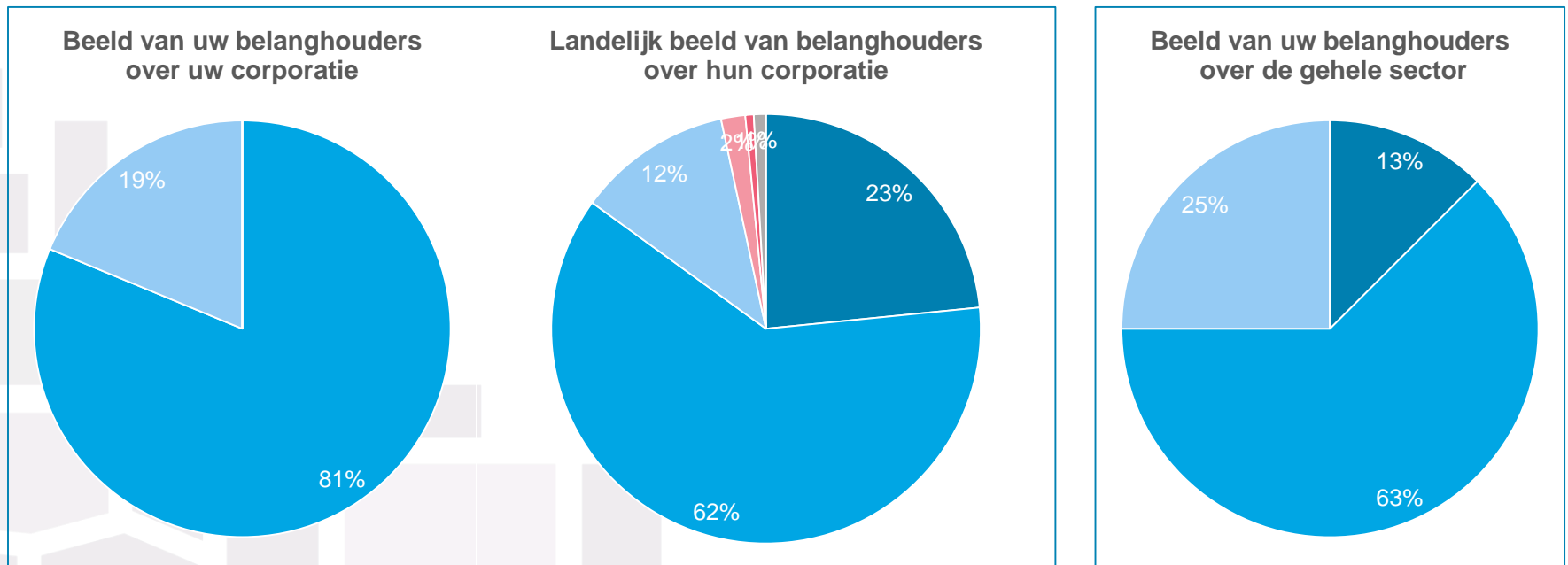


## Binnen welk domein werkzaam?



## Het algemene beeld van de belanghouders

De belanghouders hebben een positief beeld van Elan Wonen. Geen van de belanghouders die hebben deelgenomen aan het onderzoek, geeft aan een negatief beeld te hebben van Elan Wonen. 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 Elan Wonen minder uitgesproken. Een kwart van de deelnemende belanghouders geeft aan neutraal tegenover de sector te staan.

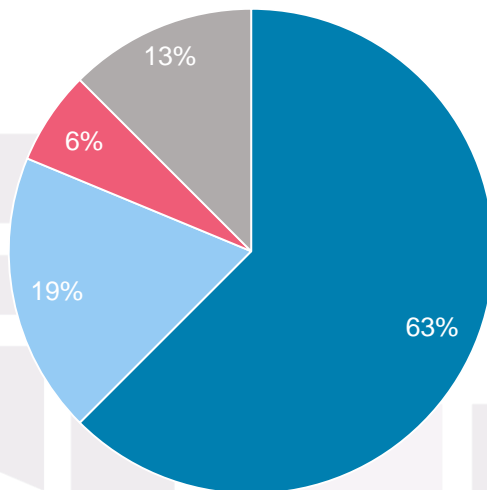


■ Zeer positief   
 ■ Positief   
 ■ Neutraal   
 ■ Negatief   
 ■ Zeer negatief   
 ■ Weet niet/geen mening

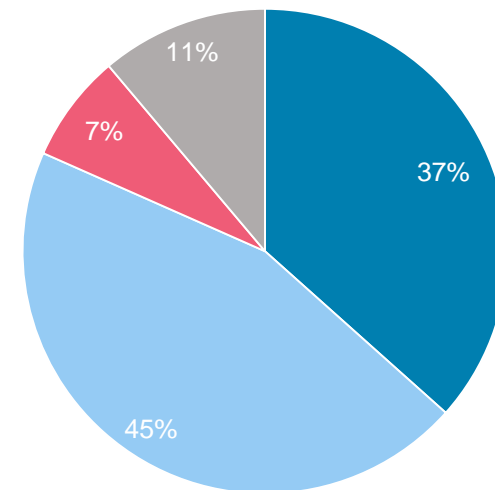
## Verandering imago t.o.v. 3 jaar geleden

Voor veel belanghouders is Elan Wonen in de afgelopen 3 jaar in positieve zin veranderd. Ruim zes op de tien belanghouders geven aan een positiever beeld te hebben dan 3 jaar geleden. Voor een kleiner deel van de belanghouders is dit beeld gelijk gebleven (19%). Landelijk zien we dat een veel grotere groep belanghouders aangeven dat hun beeld niet is veranderd. Er zijn echter ook wat belanghouders (6%) die nu een negatiever beeld hebben dan 3 jaar geleden. Dit zien we wel landelijk terug.

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



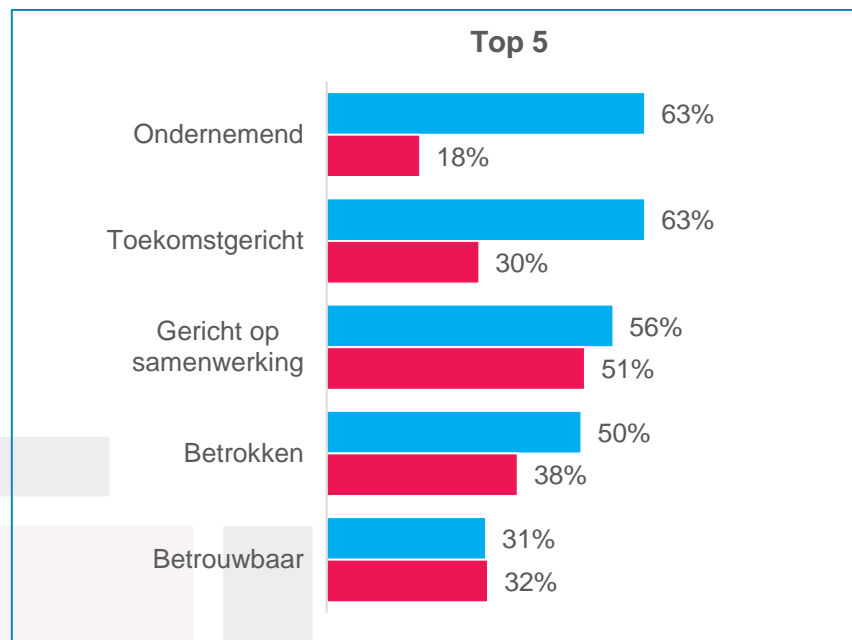
Verandering landelijk beeld van belanghouders over hun corporatie t.o.v. 3 jaar geleden



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

## Typeringen van uw corporatie

Belanghouders zien in Elan Wonen vooral een corporatie die ondernemend is. Hierop wordt Elan Wonen veel beter herkend dan collega corporaties. Daarnaast zijn "toekomstgericht", "gericht op samenwerking" en "betrokken" typeringen die een meerderheid van de deelnemende belanghouders aan Elan Wonen koppelt. Ook op toekomstgericht weet Elan Wonen zich in positieve zin te onderscheiden van het sectorbeeld. Op de volgende pagina ziet u de volledige typering van uw corporatie en het landelijke beeld.



■ Uw corporatie     ■ Landelijk

## Volledige typering van uw corporatie



	Uw corporatie	Landelijk
Ondernemend	63%	18%
Toekomstgericht	63%	30%
Gericht op samenwerking	56%	51%
Betrokken	50%	38%
Betrouwbaar	31%	32%
Kostenbewust	25%	25%
Deskundig	19%	45%
Toegankelijk	19%	34%
Behulpzaam	19%	9%
Eerlijk	19%	12%
Komt afspraken na	13%	20%
Vernieuwend	13%	11%

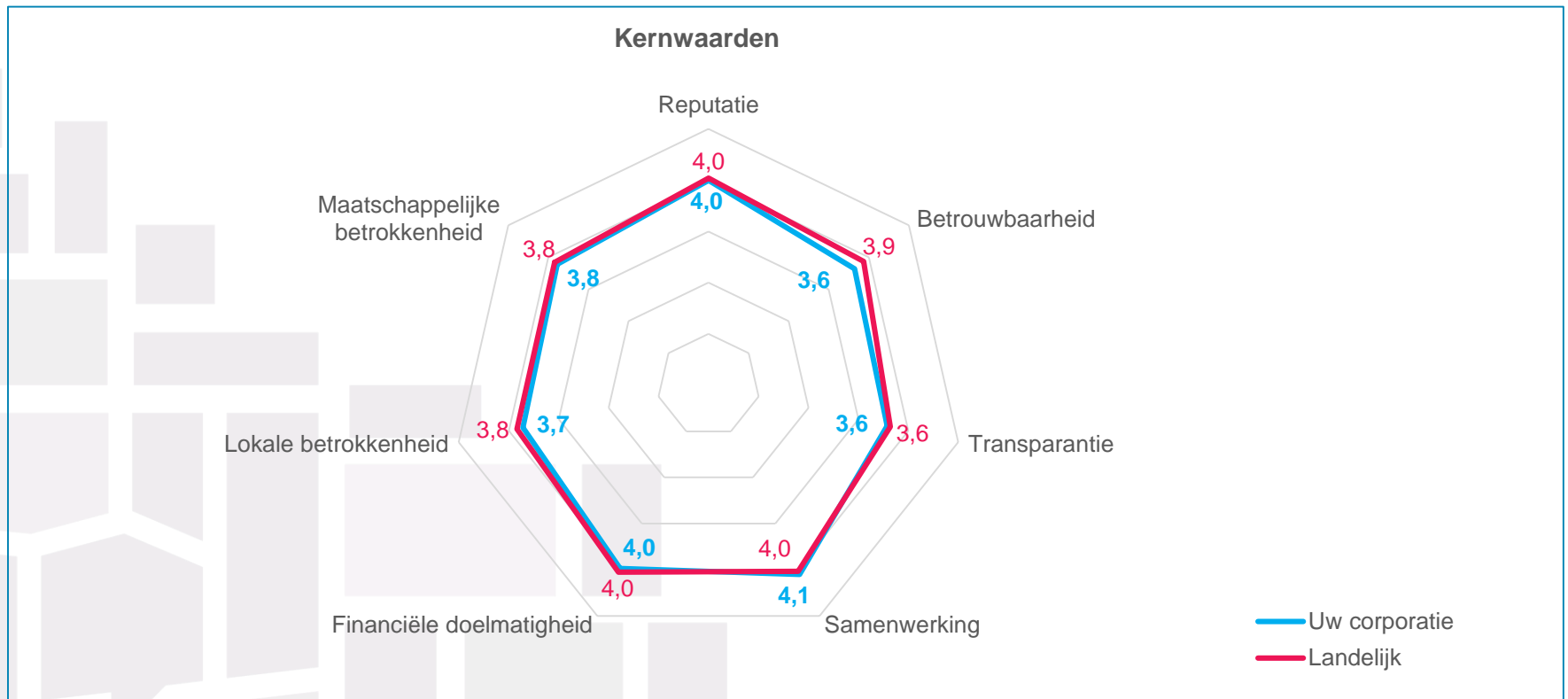
	Uw corporatie	Landelijk
Klantvriendelijk	13%	23%
Neemt risico's	13%	3%
Oubollig	13%	2%
Star	6%	7%
Staat dicht bij de huurder	6%	16%
Transparant	6%	14%
Traag	6%	8%
Warm	6%	4%
Afstandelijk	6%	8%
Flexibel	0%	3%
Snel	0%	1%



## Kernwaarden



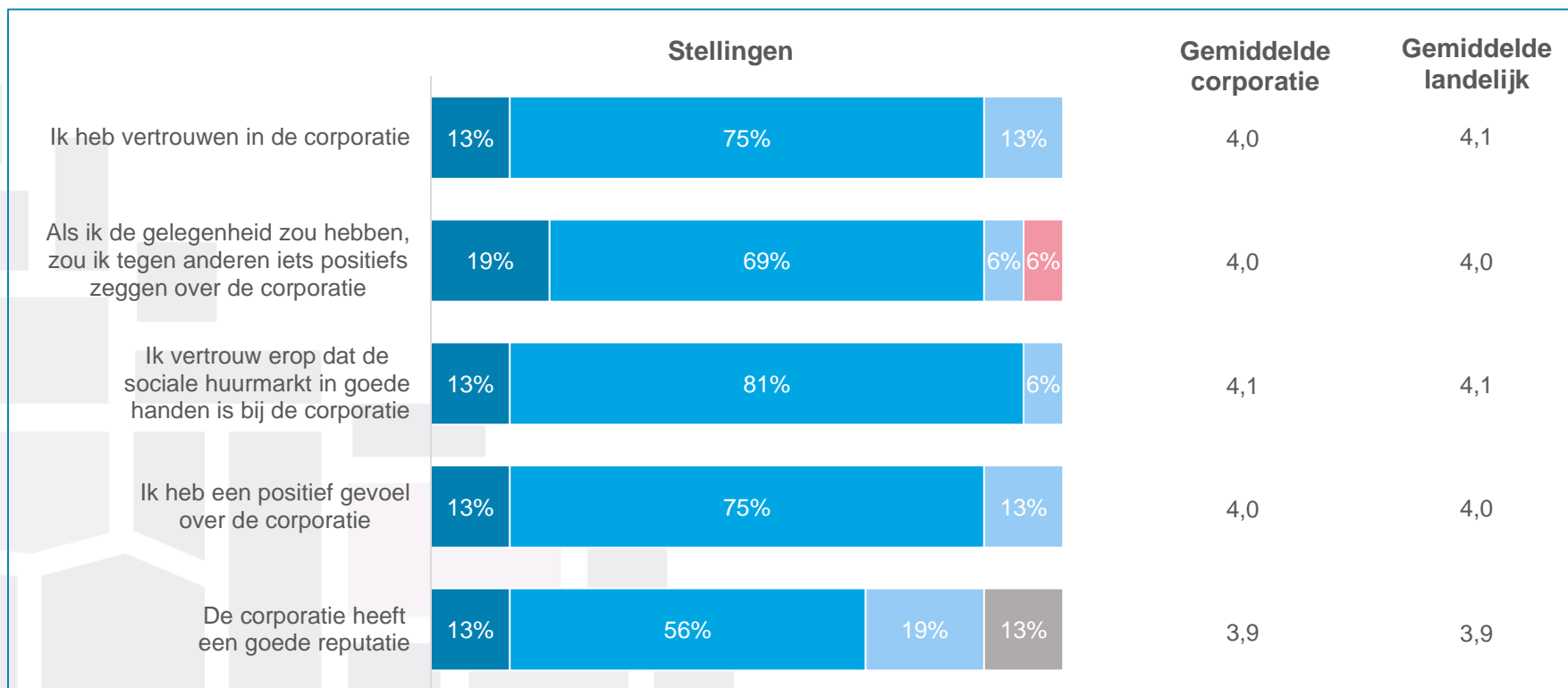
Elan Wonen scoort goed op de kernwaarde samenwerking. Hierop scoort ze net iets beter dan het landelijk gemiddelde. Op de andere kernwaarden liggen de scores rond de landelijke gemiddelden. Voor Elan Wonen is er de meeste ruimte voor verbetering op betrouwbaarheid en transparantie. De 3,6 blijft duidelijk achter bij de scores van de andere kernwaarden.



# Reputatie



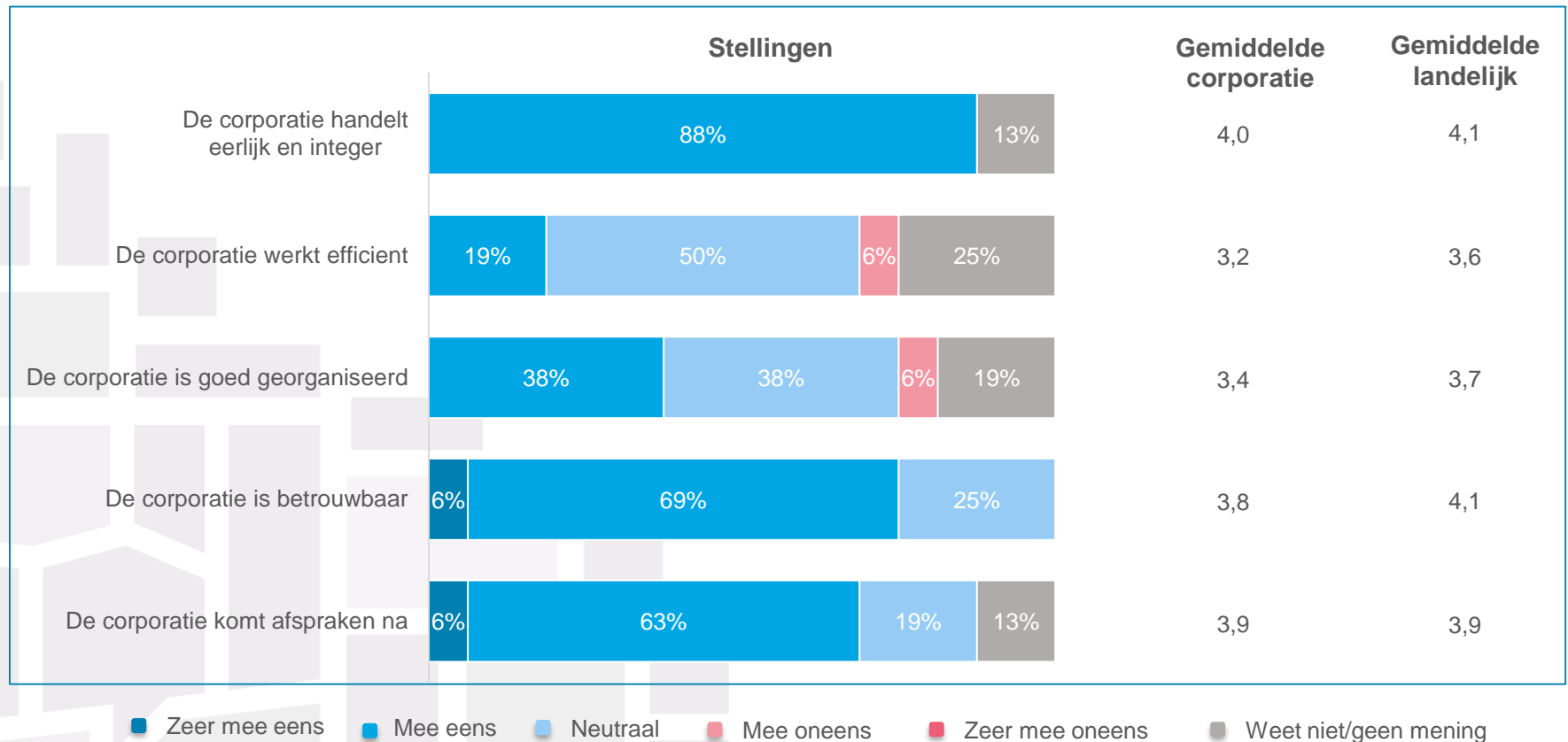
Elan Wonen heeft een goede reputatie onder haar belanghouders. Ruim tachtig procent van de belanghouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen, is het eens met de stellingen die over reputatie gaan. Op alle stellingen liggen de scores van Elan Wonen rond de landelijke benchmark.



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

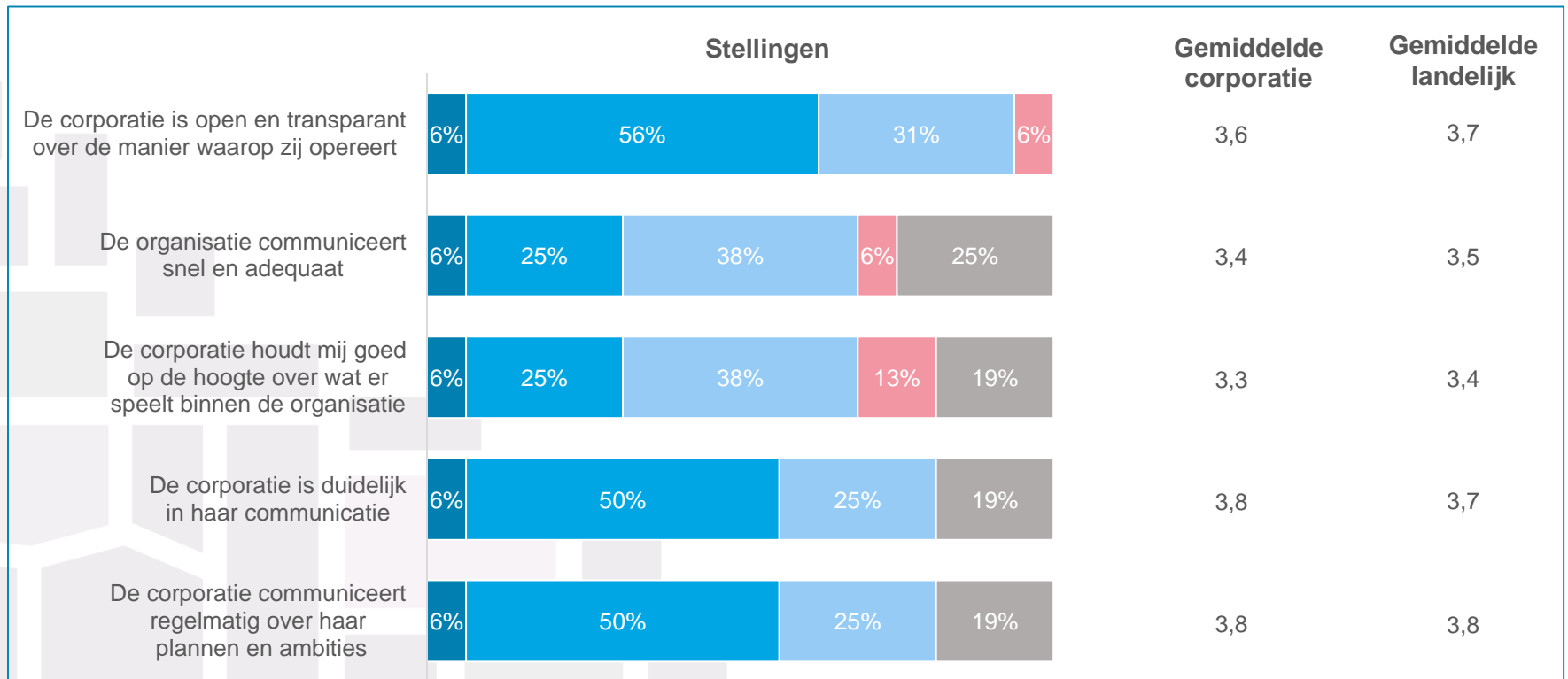
## Betrouwbaarheid

Belanghouders vinden dat Elan Wonen op sommige aspecten zou kunnen verbeteren voor de kernwaarde betrouwbaarheid. Op een aantal stellingen liggen de scores rond de 4,0. Een beeld dat we landelijk ook terugzien. De scores voor de mate waarin Elan Wonen efficiënt werkt en goed georganiseerd is, liggen duidelijk lager. Veel belanghouders hebben hier geen goed beeld van of zijn neutraal. En een klein aantal is zelfs negatief. Hier is dus mogelijk ruimte voor verbetering. Hetzij in het beeld dat belanghouders van Elan Wonen hebben, hetzij in de interne organisatie van Elan Wonen.



## Transparantie

Een ruime meerderheid van belanghouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen, is van mening dat Elan Wonen 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. Met een 3,3 geldt dit ook voor het snel en adequaat communiceren.

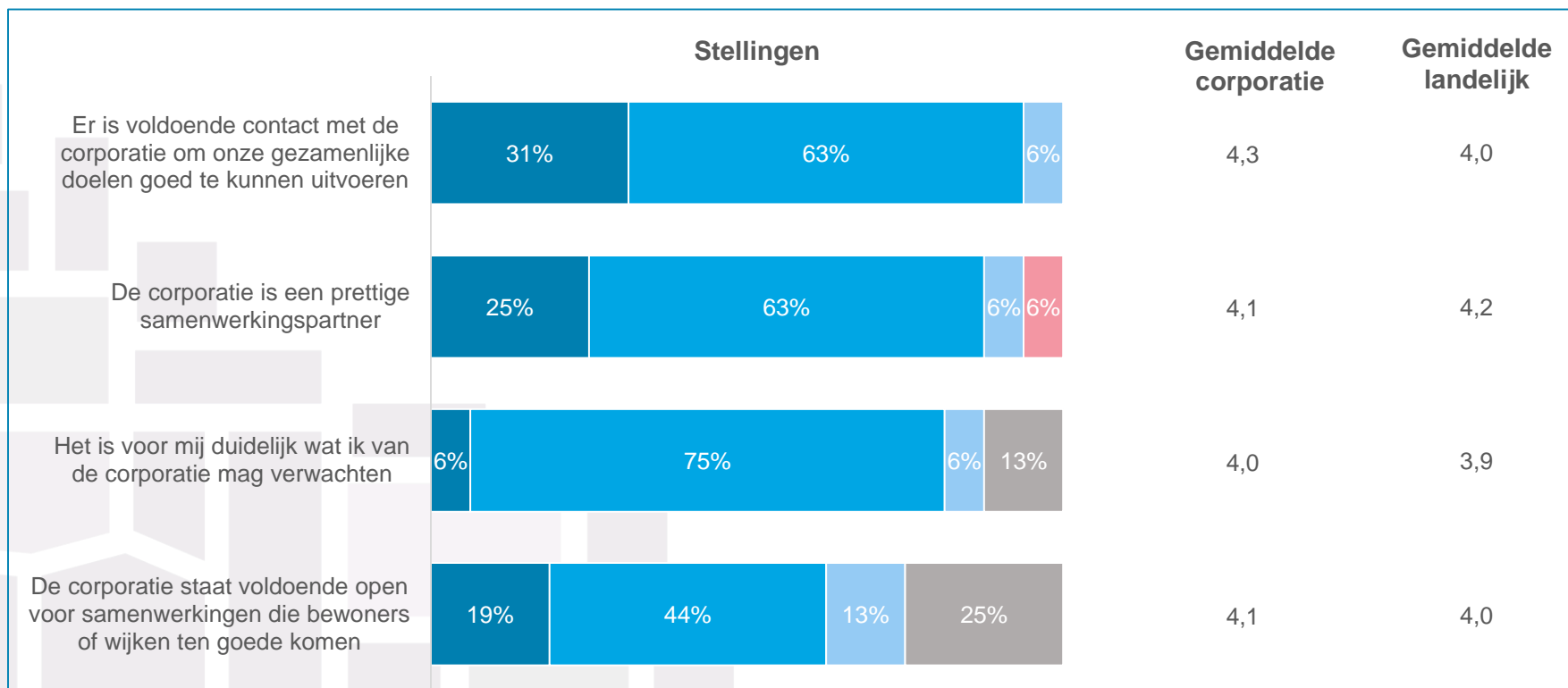


■ Zeer mee eens   
 ■ Mee eens   
 ■ Neutraal   
 ■ Mee oneens   
 ■ Zeer mee oneens   
 ■ Weet niet/geen mening

# Samenwerking



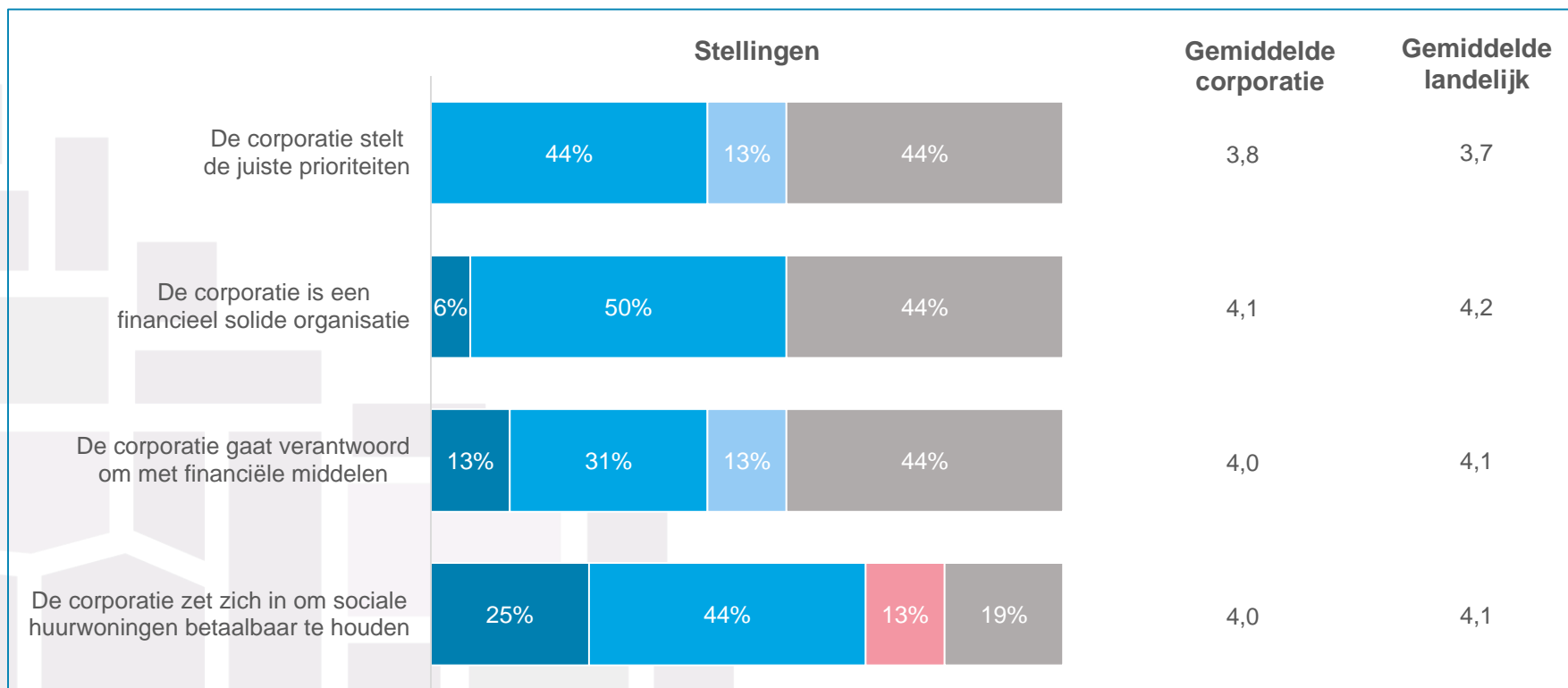
De deelnemende belanghouders zijn positief over de samenwerking met Elan Wonen. Ze wordt gezien als een prettige samenwerkingspartner. Ook is er voldoende contact om de gezamenlijke doelen goed te kunnen uitvoeren en staat Elan Wonen voldoende open voor samenwerkingen die bewoners of wijken ten goede komen. De scores van Elan Wonen liggen dan ook net iets hoger dan de landelijke gemiddelden.



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

## Financiële doelmatigheid

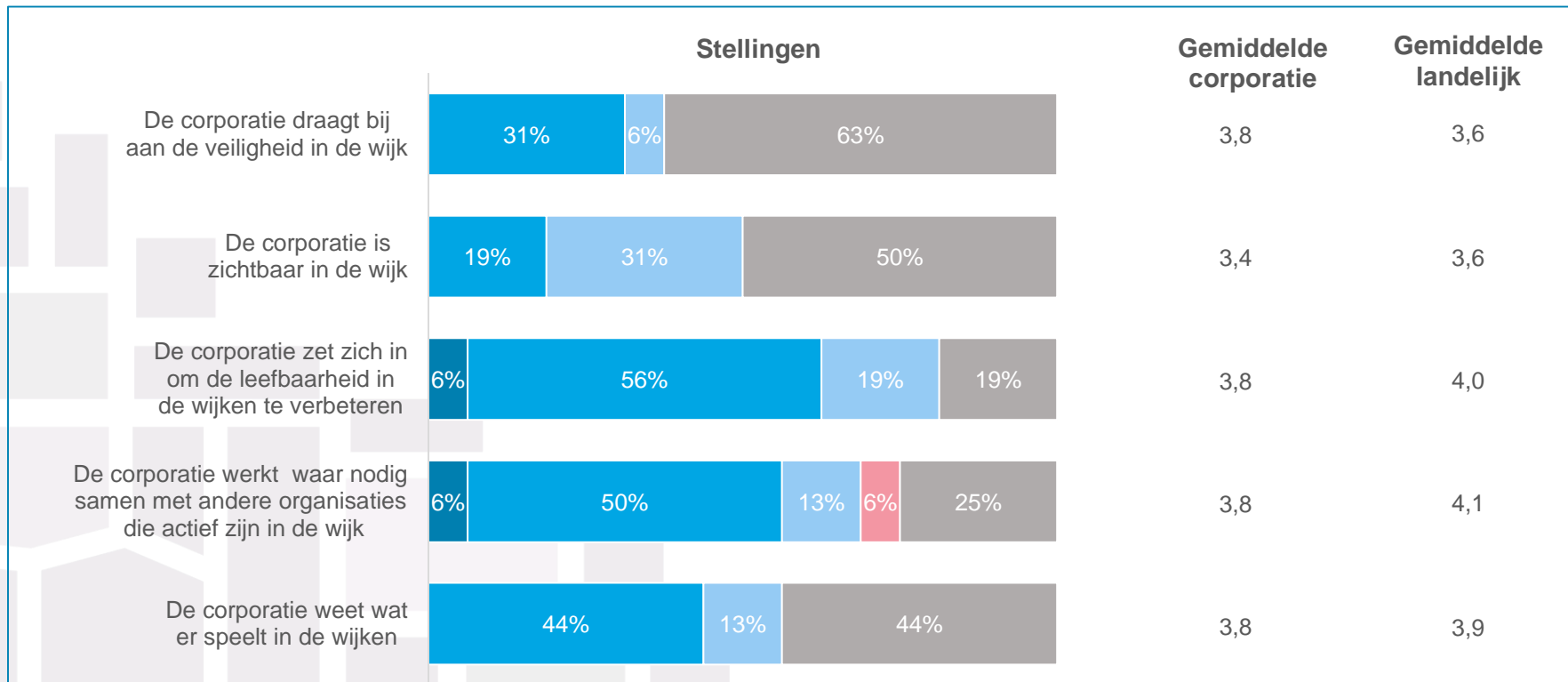
Over de financiële doelmatigheid kunnen belanghouders minder goed een beeld vormen. Bijna de helft geeft aan niet te weten of Elan Wonen de juiste prioriteiten stelt, financieel solide is en verantwoord omgaat met de financiële middelen. Hoewel we landelijk een vergelijkbaar beeld terugzien, zijn het wel opvallend hoge percentages. Wanneer belanghouders wel een beeld hebben, zijn ze overwegend positief. Dit geldt ook voor het betaalbaar houden van de sociale huurwoningen. Acht op de tien belanghouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen, geven aan dat Elan Wonen zich daarvoor inzet. Toch geeft ook een klein aantal belanghouders aan het oneens te zijn met deze stelling.



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

## Lokale betrokkenheid

Zoals we eerder zagen, zijn belanghouders positief over de samenwerking. Bijna negentig procent van de deelnemende belanghouders geeft aan dat Elan Wonen daar waar nodig samenwerkt met andere organisaties die actief zijn in de wijk. Ook zijn veel van deze belanghouders van mening dat Elan Wonen zich inzet om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren. In hoeverre Elan Wonen ook zichtbaar is in de wijk, bijdraagt aan de veiligheid in de wijk en weet wat er speelt in de wijken vinden ze lastiger te beoordelen. Een relatief groot percentage kan daar geen goede inschatting van maken.

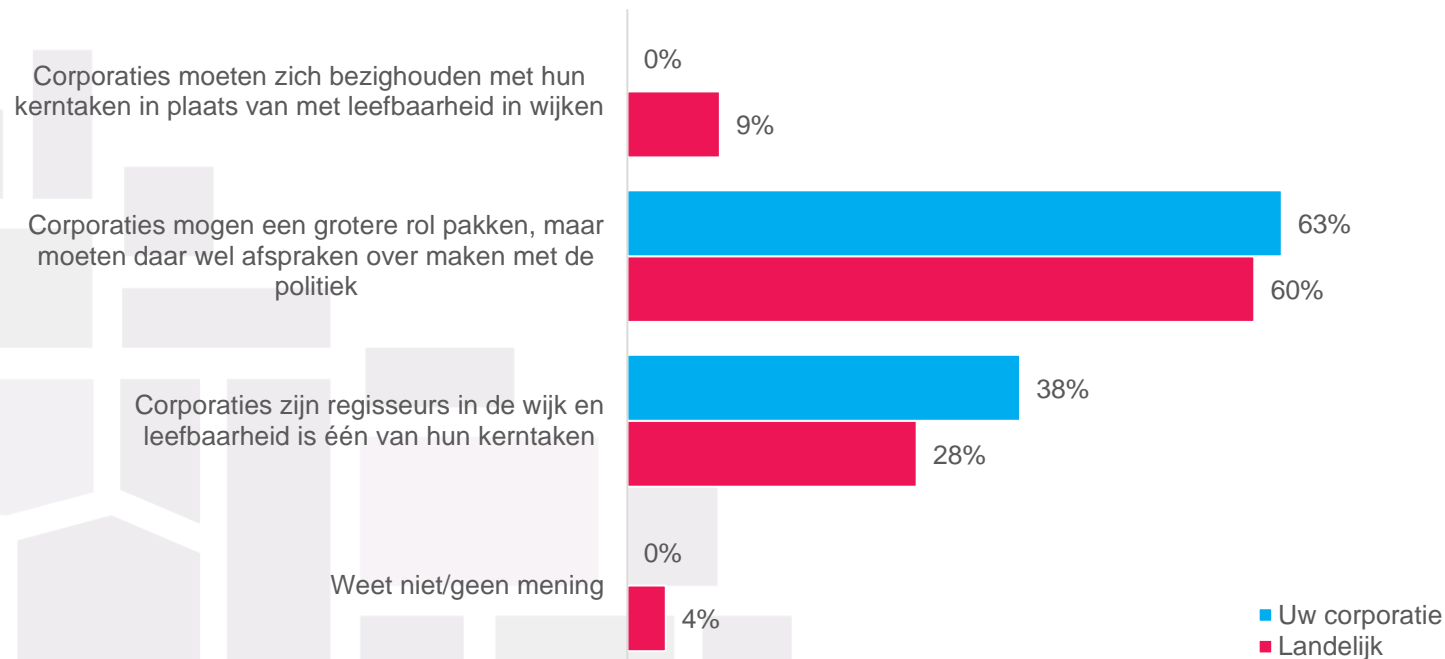


■ Zeer mee eens   
 ■ Mees eens   
 ■ Neutraal   
 ■ Mees oneens   
 ■ Zeer mees oneens   
 ■ Weet niet/geen mening

## 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 Elan Wonen hier een groter rol in mag pakken. Als daar maar wel afspraken over worden gemaakt met de lokale politiek. Daarnaast is een deel van de belanghouders (38%) van mening dat het juist wel tot de kerntaken van een corporatie behoort, en dat er een nieuwe balans nodig is tussen de huidige wetgeving en wat wijken nodig hebben. Een geluid dat we bij belanghouders van andere corporaties ook horen.

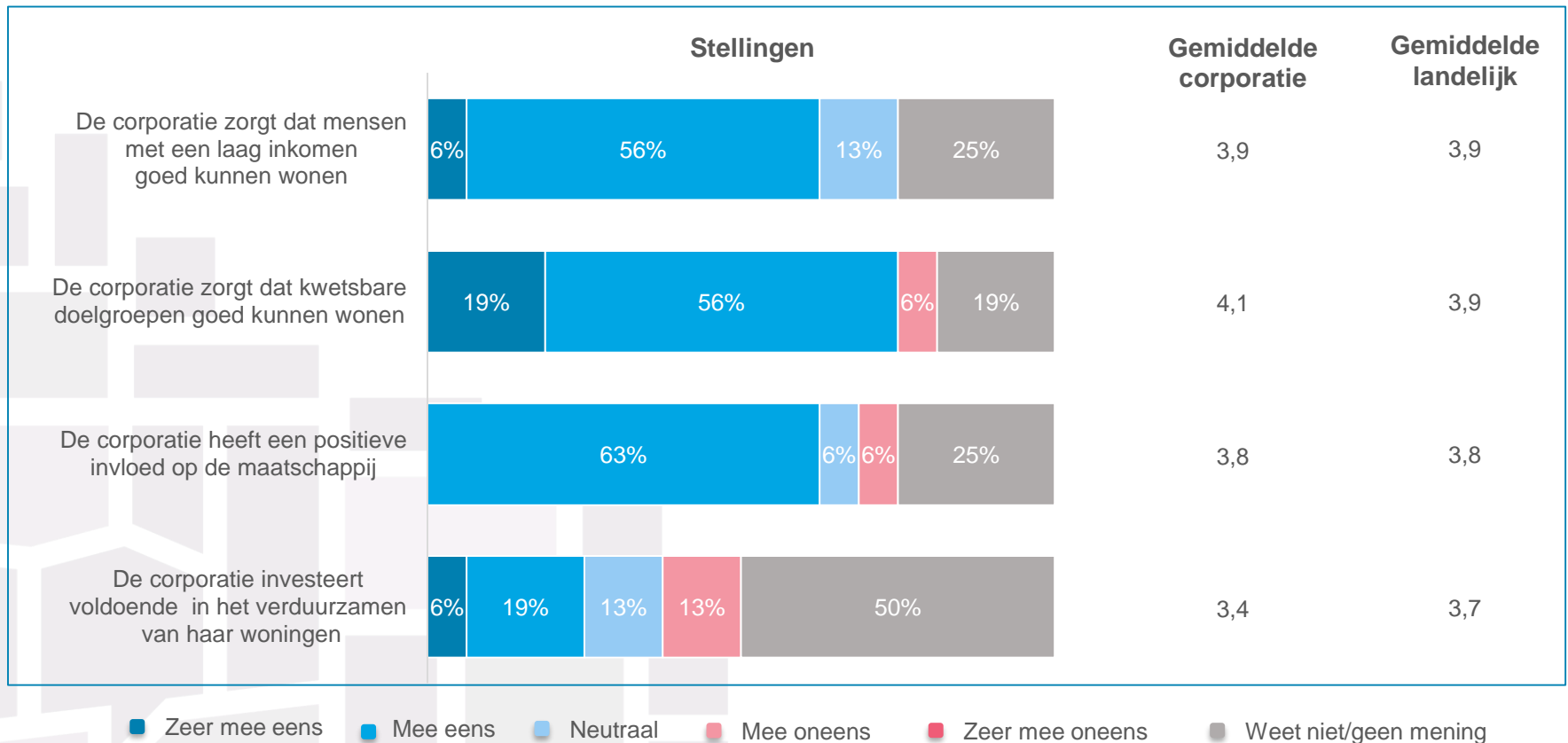
### Hoe moet de corporatie met leefbaarheid in de wijken omgaan?





## Maatschappelijke betrokkenheid

De deelnemende belanghouders vinden dat Elan Wonen maatschappelijk betrokken is. Iets meer dan zestig procent is het eens met de stellingen dat Elan Wonen ervoor zorgt dat mensen met een laag inkomen en kwetsbare doelgroepen goed kunnen wonen. Elan Wonen onderscheidt zich hierop in positieve zin van het sectorbeeld. In hoeverre Elan Wonen investeert in het verduurzamen van haar woningen, vinden belanghouders lastiger te beoordelen. Zij die daar wel een beeld van hebben, zijn negatiever dan dat we landelijk terugzien.



## Conclusies & aanbevelingen



Elan Wonen heeft een redelijk imago onder de belanghouders die aan het onderzoek hebben deelgenomen. Op veel kernwaarden en stellingen scoort Elan Wonen vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde.

Transparantie en betrouwbaarheid zijn kernwaarden waarop de scores van Elan Wonen wat lager liggen. Met een 3,6 zijn het dan ook de kernwaarden waar de meeste ruimte voor verbetering is. Bij transparantie gaat het dan vooral om het snel en adequaat communiceren en de belanghouders op de hoogte houden van wat er speelt binnen de organisatie. Betrouwbaarheid heeft vooral te maken met de efficiëntie van werken het goed functioneren van de organisatie. De belanghouders hebben daar niet altijd een even goed beeld van.

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

- Samenwerken met andere partners. Zoek naar de win-win, vind het gedeelde belang.
- Naar meer manieren zoeken om de huurders te interesseren voor wat Elan doet. Zorg voor een betere communicatie naar de huurders.
- Betaalbaarheid: Elan Wonen biedt relatief veel woningen voor huishoudens met inkomens boven de huurtoeslaggrens aan. De vraag ligt echter in deze regio ook zeker in de categorie huishoudens met recht op huurtoeslag. Hier zou Elan meer kunnen doen.
- Benoem expliciet de dilemma's en bespreek deze met collega bestuurders van andere corporaties zodat er meer onderlinge kennisontwikkeling en kennisdeling ontstaat.



Willem Buytewechstraat 45  
3024 BK Rotterdam  
T 010 221 03 60  
E [kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)  
W [www.kwh.nl](http://www.kwh.nl)