

Bewonersscan 2025

Hoe tevreden zijn onze huurders over hun woning en buurt? In de zomer van 2025 hebben we dit aan hen gevraagd. Hieronder leest u de belangrijkste resultaten.

18.421 huurders zijn gevraagd, 3.672 hebben gereageerd

Hoe tevreden zijn huurders

met hun buurt?

De meeste huurders voelen zich veilig en thuis in hun buurt.

Tegelijkertijd laten de onderstaande cijfers* zien dat er nog werk te doen is. Wat het vaakst wordt genoemd als verbeterpunt, is de netheid van de wijk. Vooral vervuiling speelt hierbij een grote rol. Ook geluidsoverlast en overlast van buren worden genoemd.

Score: gevoel van veiligheid			
	DWO	RRR	Arnhem
2025	7,5	7,4	7,0
2024	7,4	7,3	7,0
Score: overlast in de buurt (hoe hoger, hoe minder overlast)			
2025	6,8	6,6	6,2
2024	6,7	6,6	6,4
Score: buurt schoon en netjes			
2025	6,5	6,4	6,0
2024	6,4	6,3	5,9
Score: hoe thuis huurders zich voelen			
2025	7,3	7,1	7,0
Score: tevredenheid over onze inzet in de buurt			
2025	5,3	5,1	5,2
2024	5,5	5,2	5,2

DWO - Duiven, Westervoort, Overbetuwe

RRR - Rheden, Renkum en Rozendaal

Wat meespeelt in de lagere cijfers voor onze inzet: bijna de helft van de huurders weet niet precies wat wij doen om de buurt prettig en veilig te houden. 1 op de 3 huurders wil hier graag meer informatie over.

Wat huurders vinden dat beter kan in hun buurt.

- Aanpakken van afval en rommel.
- Meer groen.
- Meer contact en samenleven in de buurt.



Samen zorgen voor een fijne buurt

Ruim 1 op de 3 huurders heeft weinig of geen contact met buren. Toch vinden de meeste huurders dat bewoners zelf de grootste rol hebben in een fijne buurt, met steun van Vivare en andere partijen. Ongeveer 1 op de 4 is al actief of wil actief worden in de buurt, maar veel huurders weten nog niet goed hoe.



Wat wij de komende jaren doen in de buurt

Elke buurt is anders, daarom doen we niet overal hetzelfde. In buurten waar het goed gaat, kijken we hoe we dat zo kunnen houden. Waar meer speelt, zijn we vaker aanwezig en zetten we extra mensen en middelen in.

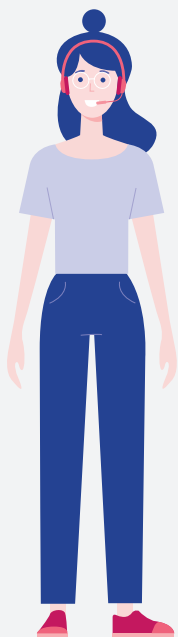
Dit betekent voor u:

- U ziet ons in de wijk, bijvoorbeeld via wijkbeheerders.
- We werken samen met gemeenten en andere organisaties aan een schone en veilige buurt.
- Er is meer aandacht voor groen in de buurt, bijvoorbeeld door bewoners te helpen hun tuin groener te maken.
- Bewoners kunnen ideeën voor hun buurt uitvoeren, met ondersteuning van Vivare.
- We laten weten wat we doen met meldingen en signalen, of helpen u in contact te komen met de juiste organisatie.

Leefbaarheid
€2 miljoen
in 2026



Hoe tevreden zijn huurders over onze dienstverlening?



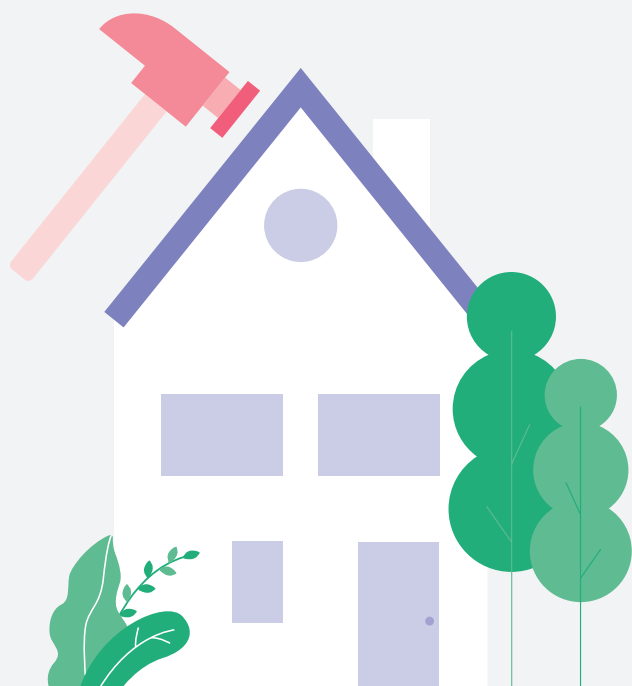
Bijna 3 op de 4 huurders had het afgelopen jaar contact met Vivare. Zij zijn verdeeld over of ons contact persoonlijk is en of we goed luisteren. Ongeveer evenveel huurders vinden van wel als van niet.

Wat kan beter?

Huurders die het oneens waren, gaven aan dat het online contact soms onpersoonlijk voelt. Ook vinden zij dat er vaak te veel volgens vaste regels en formulieren wordt gewerkt. Ongeveer 1 op de 3 huurders vindt dat Vivare niet altijd goed meedenkt of positief verrast.

Hoe tevreden zijn huurders over hun woning?

Huurders zijn ongeveer even tevreden over de kwaliteit en het onderhoud van hun huis als vorig jaar. De meest genoemde verbeterpunten zijn: onderhoud, isolatie en woongemak.



Wat vinden huurders belangrijk?

Veel huurders vinden dat de basis eerst goed moet zijn. Dat betekent: zeg wat je doet, doe wat je zegt, onderhoud de woningen goed en volg vragen en klachten op.



Zo verbeteren we onze dienstverlening

We zorgen dat u weet waar u aan toe bent. Dat betekent: duidelijke afspraken en uitleg over wat we doen.

We hebben persoonlijk contact: digitaal, telefonisch en in de wijk. In de wijk werken we met vaste aanspreekpunten en korte lijnen. Telefonisch proberen we u in één keer te helpen. Lukt dat niet, dan maken we afspraken over het vervolg en houden ons daaraan. Digitaal kunt u steeds meer zelf regelen, snel en wanneer het u uitkomt.

We kunnen nu beter volgen wat huurders van ons contact vinden en verbeteren dit stap voor stap.

Score kwaliteit woning

	DWO	RRR	Arnhem
2025	6,9	6,7	6,7
2024	7,0	6,9	6,8

Score onderhoud woning

2025	5,9	5,9	6,0
2024	5,9	6,1	5,9

DWO - Duiven, Westervoort, Overbetuwe
RRR - Rheden, Renkum en Rozendaal

Verduurzamen
& onderhoud
€107 miljoen
in 2026

Zo werken we aan uw woning

Een goed onderhouden woning is de basis voor prettig wonen in de buurt. Daarom gebruiken we de uitkomsten van de bewonersscan om per wijk te bepalen wat er nodig is.