



HUURDERSPANEL GROENWEST PEILING 1 2020

DIGITALE DIENSTVERLENING

**GroenWest
Oktober 2020**

Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	September-oktober 2020
Onderzoek:	Huurderspanel GroenWest Digitale dienstverlening
Projectnummer:	20200724.01
Opdrachtgever:	GroenWest

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) 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

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In opdracht van GroenWest heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over de digitale dienstverlening van de GroenWest, uitgevoerd onder de leden van het huurderspanel GroenWest.

GroenWest wil graag dat huurders tevreden zijn en plezierig wonen. Dat begint met een woning van goede kwaliteit. Maar een goede dienstverlening telt minstens even zwaar. GroenWest vindt het belangrijk dat huurders zich gehoord voelen en GroenWest weten te vinden. Op een manier die voor hem/haar het prettigst is. GroenWest wil graag de mening van haar huurders weten met betrekking tot de digitale dienstverlening om deze te kunnen verbeteren.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Huurderspanel GroenWest
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Dinsdag 15 september – zondag 11 oktober 2020
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	+/- 12.000
Complete vragenlijsten	585

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 respondenten 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 respondenten dat heeft deelgenomen (=585) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,0% uitspraken gedaan worden op totaalniveau. Deze marge is groter dan de 5% die algemeen geaccepteerd wordt bij (statistisch) kwantitatief onderzoek. De resultaten kunnen hierdoor niet zondermeer vertaald worden naar de (gemiddelde) mening van de inwoners, maar geven wel een goede indicatie.

1.5 Samenstelling respons

De respons is, uitgesplitst naar leeftijd, als volgt samengesteld:

Leeftijd	ONGEWOGEN	
	N	%
16 t/m 34 jaar	47	8,0
35 t/m 49 jaar	87	14,9
50 t/m 64 jaar	175	29,9
65 jaar en ouder	234	40,0
Onbekend	42	7,2

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.

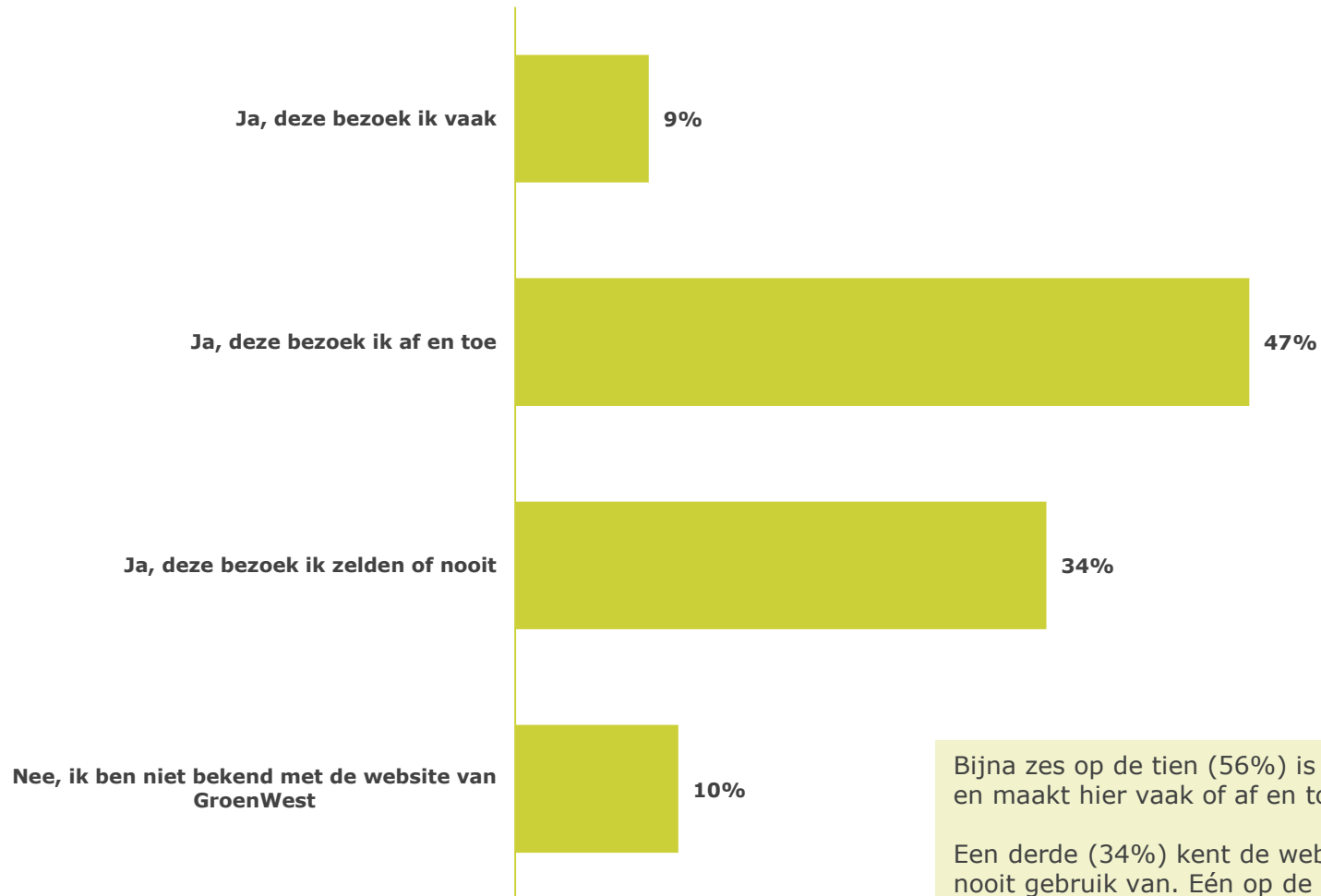
Als in de rapportage over verschillen wordt gesproken, betekent dit dat dit statistisch niet aan toeval toe te schrijven is en dus betekenisvol kan zijn. In deze rapportage is gekeken of er (significante) verschillen zijn en zijn de opvallende zaken benoemd.

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

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

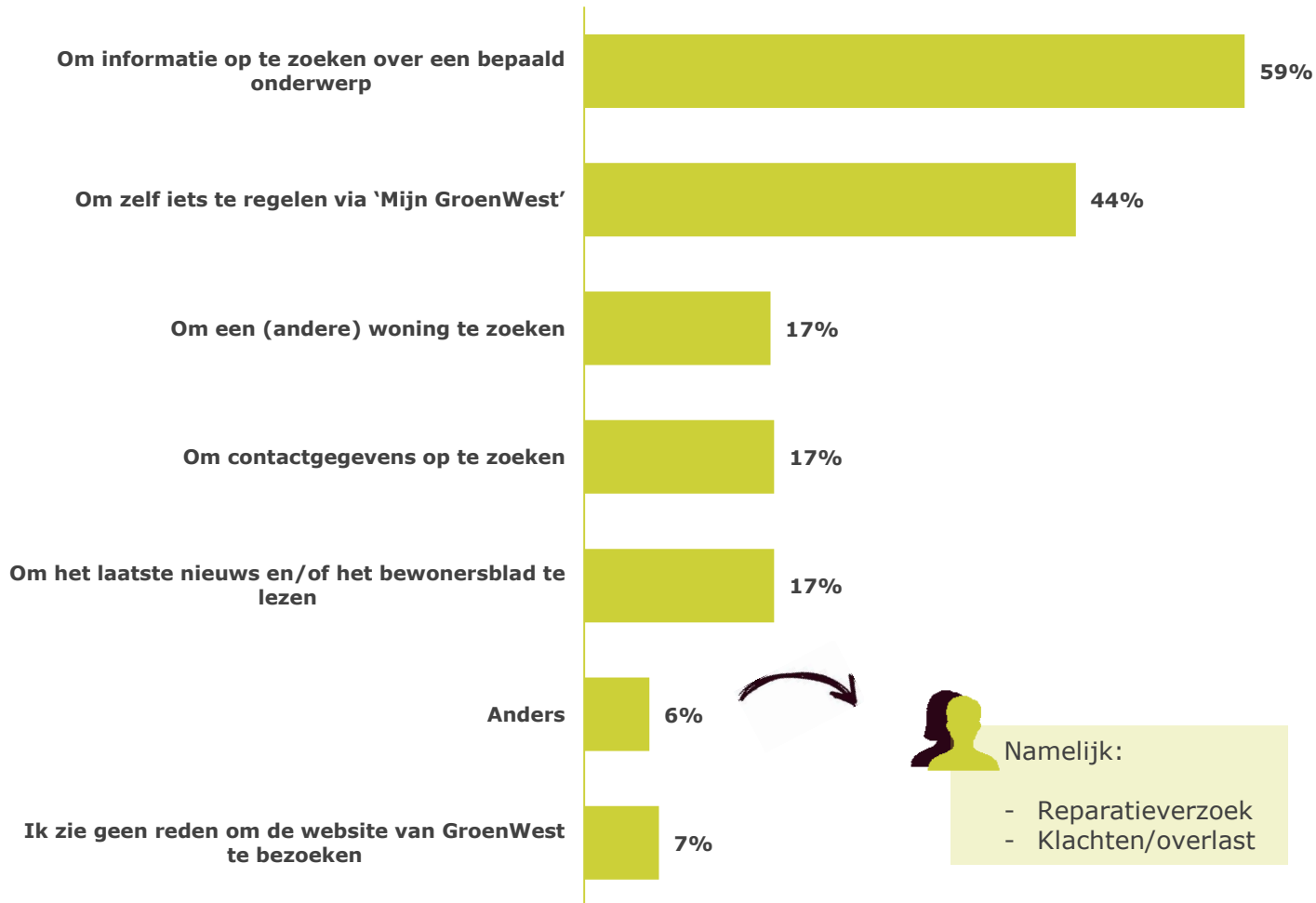
Bent u bekend met de website van GroenWest? En zo ja, maakt u hier gebruik van? (N=585)



Bijna zes op de tien (56%) is bekend met de website van GroenWest en maakt hier vaak of af en toe gebruik van.

Een derde (34%) kent de website wel, maar maakt hier zelden of nooit gebruik van. Eén op de tien (10%) is niet bekend met de website.

Wat zijn redenen voor u om de website te bezoeken? Of wat zouden redenen kunnen zijn? (N=585)

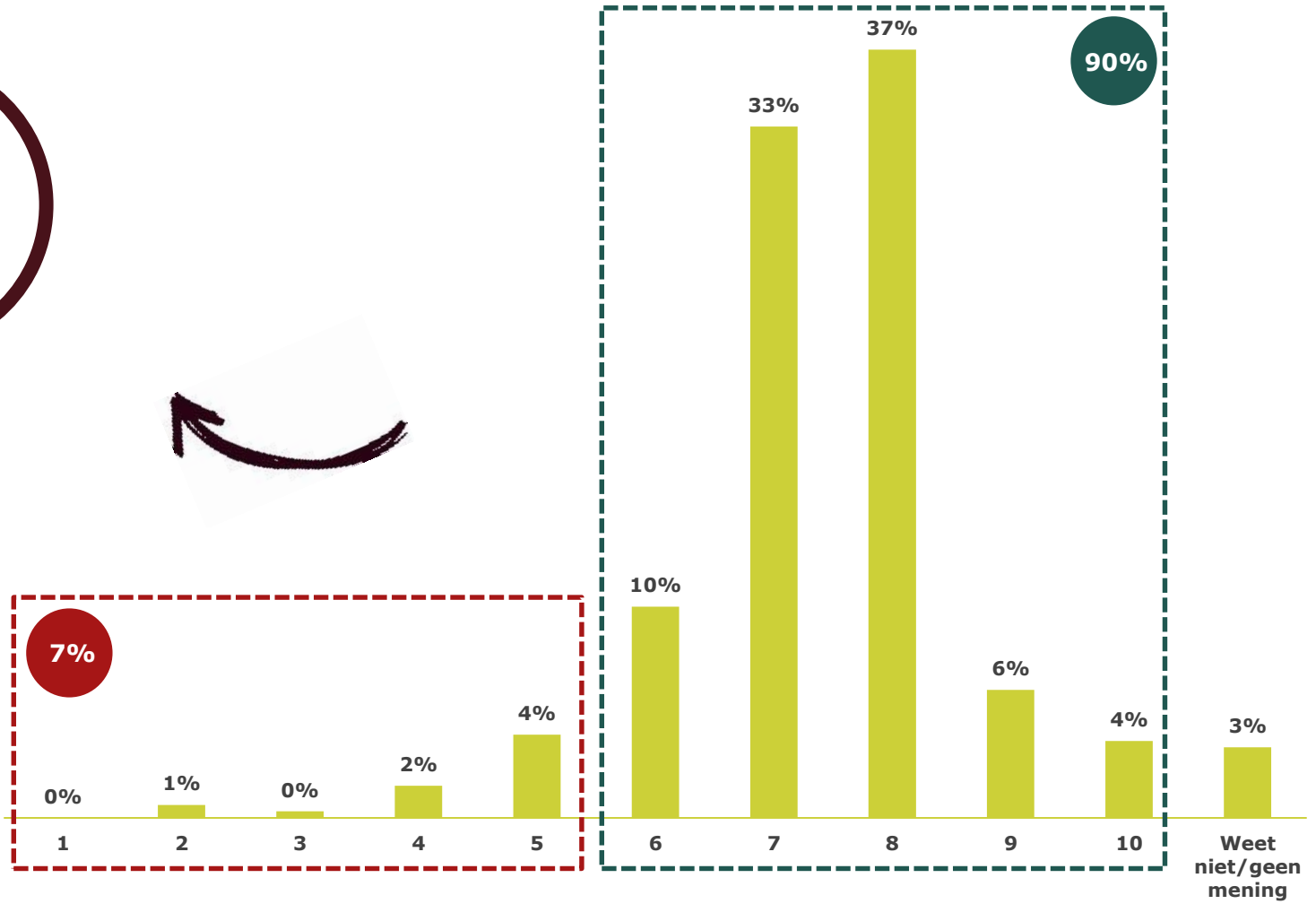


De voornaamste redenen om de website te bezoeken zijn informatie opzoeken over een bepaald onderwerp (59%) en om zelf iets te regelen via 'Mijn GroenWest' (44%).

In mindere mate (17%) wordt een andere woning zoeken, contactgegevens opzoeken en het laatste nieuws en/of bewonersblad lezen genoemd.

Hoe waardeert u de website van GroenWest in het algemeen? (N=325*)

7,3



*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in de berekening van het gemiddelde

*Selectie: respondent bezoekt website GroenWest vaak of af en toe

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

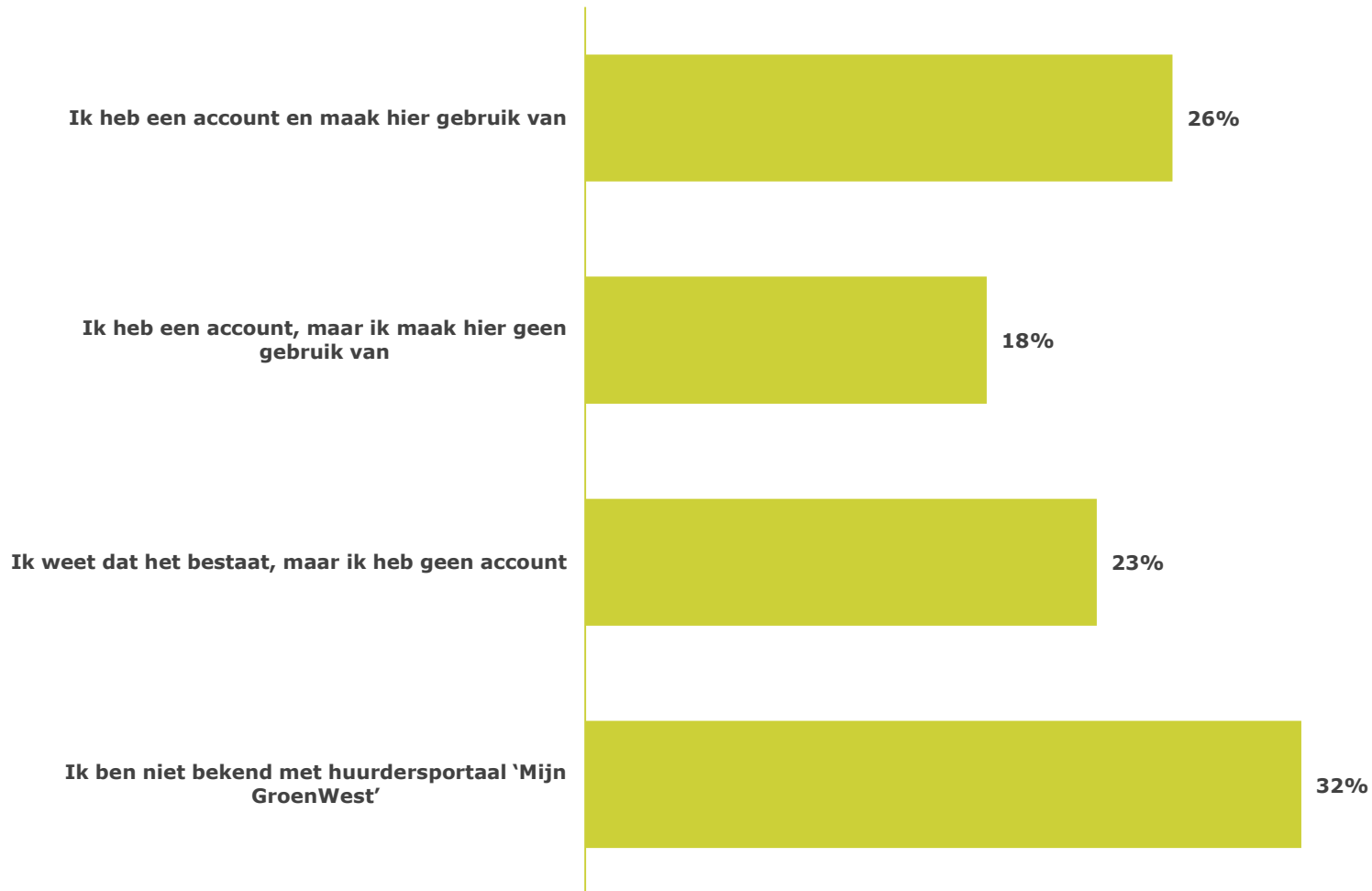
	N*	(Zeer) mee eens	Neutraal	(Zeer) mee oneens
De website is gebruiksvriendelijk	315	70%	23%	6%
De website is up-to-date	300	56%	38%	5%
De website is informatief	311	68%	26%	6%
De website heeft een mooie uitstraling	312	53%	41%	6%

Van de respondenten die de website gebruiken vindt zeven op de tien deze gebruiksvriendelijk (70%) en informatief (68%). Bijna zes op de tien (56%) vindt de website up-to-date en ruim de helft vindt dat deze een mooie uitstraling heeft (53%). Vier op de tien (40%) oordeelt neutraal over de uitstraling van de website.

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

*Selectie: respondent bezoekt vaak of af en toe de website

Bent u bekend met het huurdersportaal van GroenWest ('Mijn GroenWest')? Zo ja, maakt u hier gebruik van? (N=585)



Een kwart (26%) van de respondenten heeft een account en maakt hier ook gebruik van. Bijna twee op de tien (18%) heeft een account, maar gebruikt deze niet.

Bijna een kwart (23%) weet van het bestaan van het huurdersportaal af, maar heeft geen account.

Een derde (32%) was voor dit onderzoek niet bekend met het huurdersportaal van GroenWest.

Wat zijn redenen voor u om in te loggen op het huurdersportaal 'Mijn GroenWest'? Of wat zouden redenen kunnen zijn? (N=585)



TOP 3

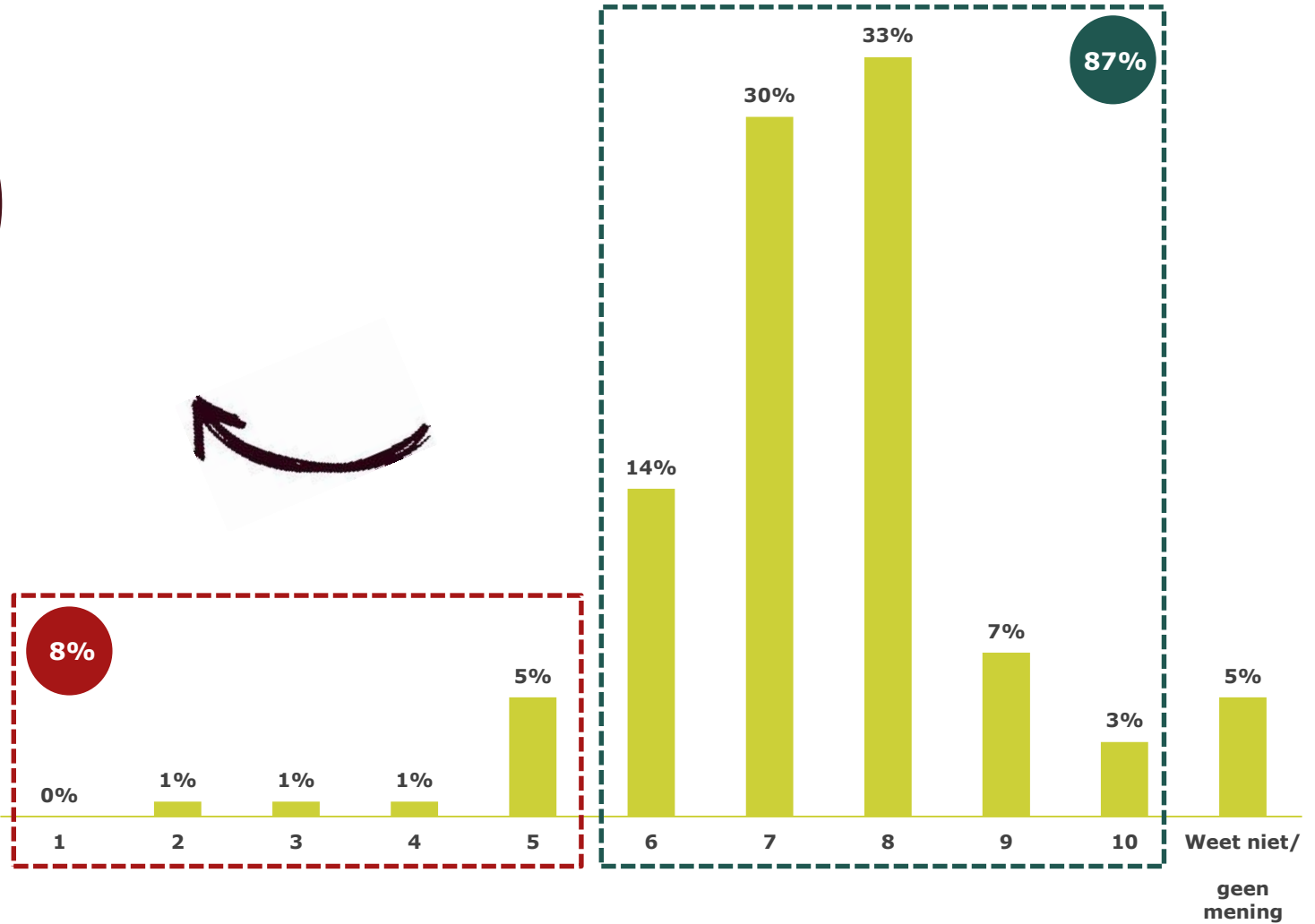
Reparatieverzoek indienen

Ontevredenheid uiten

Overlast melden

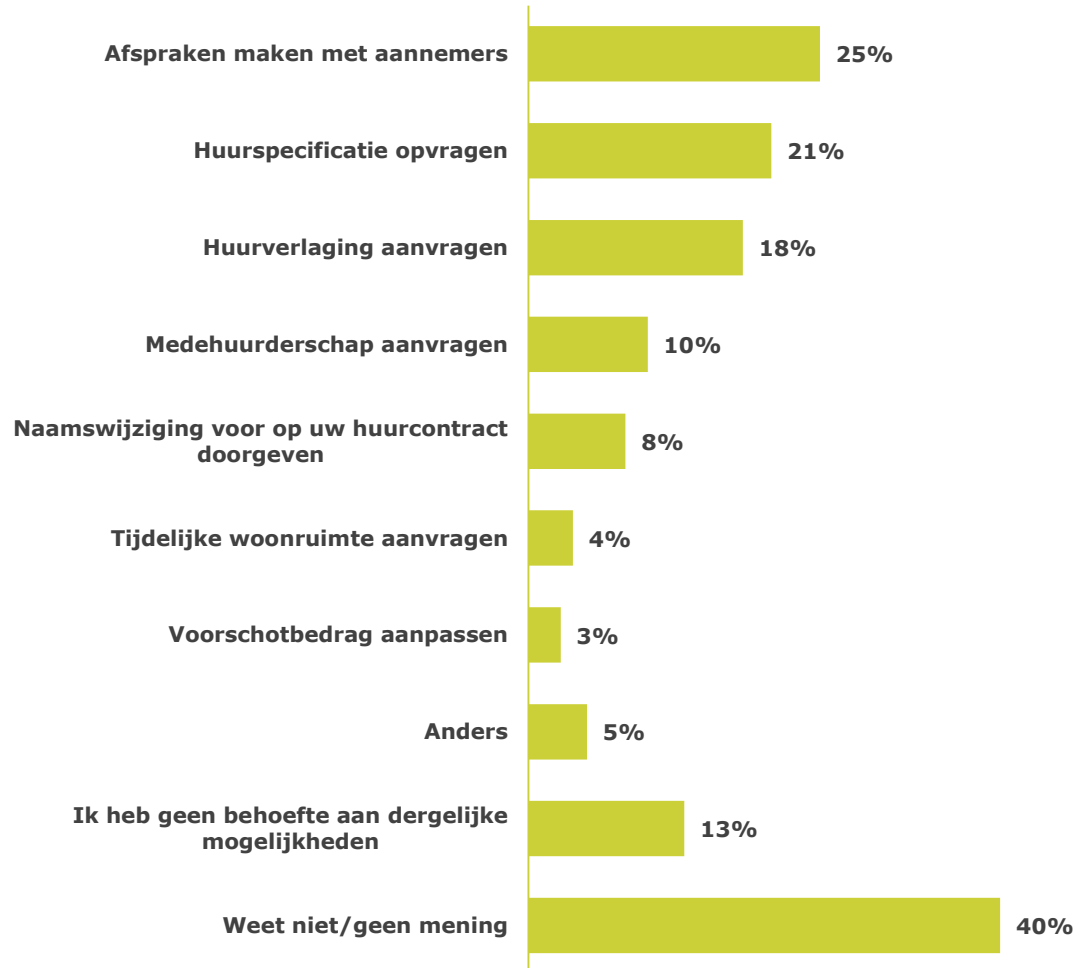
Hoe waardeert u het huurdersportaal 'Mijn GroenWest' in het algemeen? (N=155*)

7,3



*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in de berekening van het gemiddelde
*Selectie: respondent heeft account op huurdersportaal Mijn GroenWest en maakt hier gebruik van

Wat zou u nog meer zelf willen regelen via de website en/of het huurdersportaal 'Mijn GroenWest'? (N=585)



TOP 3

Afspraken maken met aannemers

Huurspecificatie opvragen

Huurverlaging aanvragen

Respondenten van 18-34 jaar noemen vaker huurspecificatie opvragen en huurverlaging aanvragen dan respondenten van 35 jaar en ouder.

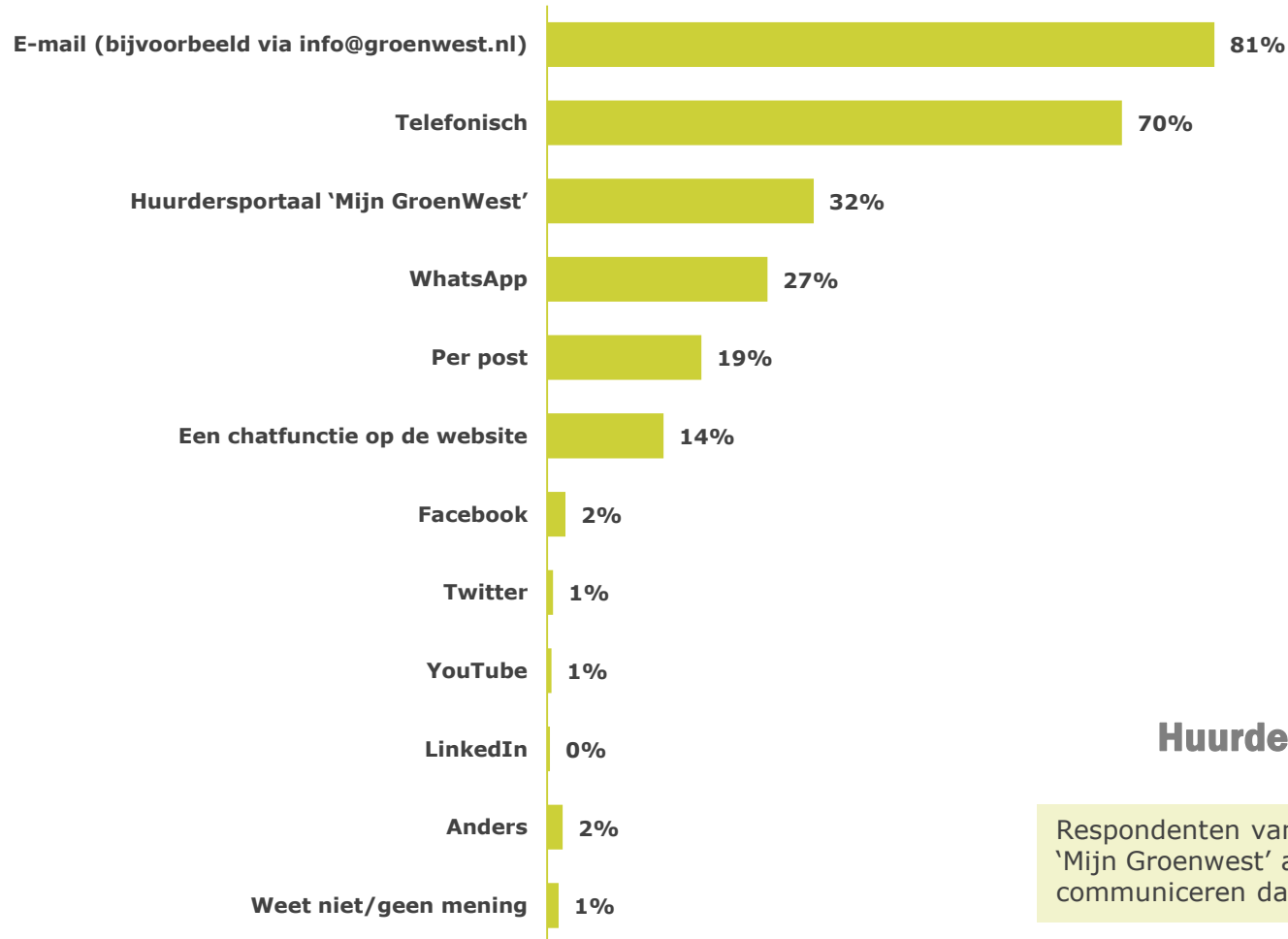
GroenWest gebruikt verschillende digitale communicatiemiddelen. Bent u bekend met de onderstaande communicatiemiddelen van GroenWest? En zo ja, maakt u er (wel eens) gebruik van? (N=585)

	Ja, ik ben er bekend mee en maak er (wel eens) gebruik van	Ja, ik ben er bekend mee maar maak er geen gebruik van	Nee, ik ben hier niet bekend mee
E-mail (bijvoorbeeld via info@groenwest.nl)	56%	29%	14%
Twitter (@GroenwestWonen)	2%	27%	72%
Facebook (facebook.com/groenwest)	7%	37%	56%
LinkedIn (linkedin.com/company/groenwest)	2%	25%	72%
YouTube	5%	25%	70%
WhatsApp	13%	29%	58%

E-mail is het meest bekend en wordt meest gebruikt door de respondenten als communicatiemiddel met GroenWest, bijna zes op de tien (56%) maakt hier (wel eens) gebruik van.

De overige communicatiemiddelen zijn in grote mate onbekend bij de respondenten. Zeven op de tien respondenten zijn niet bekend met Twitter (72%), LinkedIn (72%) en YouTube (70%). Bijna zes op de tien kent de communicatiemiddelen Whatsapp (58%) en Facebook (56%) van GroenWest niet.

Welke van onderstaande communicatiemiddelen hebben uw voorkeur om te communiceren met GroenWest? (N=585)



TOP 3

E-mail

Telefonisch

Huurdersportaal 'Mijn Groenwest'

Respondenten van 18-49 jaar noemen vaker huurdersportaal 'Mijn Groenwest' als voorkeur om met GroenWest te communiceren dan respondenten van 50 jaar en ouder.



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**