

# Digitalisering



Afdrukken pdf

December 2023

LEKSTEDewonen gaat in 2024 hard aan het werk om slagen te maken op gebied van digitalisering en automatisering. Zij vindt het belangrijk om huurders zo goed mogelijk te informeren over de dienstverleningen de communicatiekanalen zo optimaal mogelijk in te richten, zodat LEKSTEDewonen een volwaardige dienstverlening kan bieden. Hierbij vindt LEKSTEDewonen het belangrijk niet de wensen van de huurders uit het oog te verliezen.

In opdracht van LEKSTEDewonen heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek uitgevoerd onder de leden van het huurderspanel om te weten te komen wat de wensen van huurders op dit gebied zijn.

Uitvoering van het onderzoek		Alle reacties naar leeftijd	
Steekproef	Leden van huurderpanel LEKSTEDewonen	16 t/m 34 jaar	7 5%
Methode	Online	35 t/m 49 jaar	18 14%
Uitnodiging	Per mail	50 t/m 64 jaar	42 32%
Veldwerkperiode	23 november t/m 17 december 2023	65 jaar en ouder	64 49%
Herinnering	2 keer	<b>Totaal aantal reacties</b>	<b>131</b>

## Informereren

### Beoordeling informeren

Respondenten beoordelen de huidige manier van informeren door LEKSTEDewonen met een **6,7**.



### Voorkeur informatie

Respondenten worden over het algemeen voor alle soorten berichten het **liefst** geïnformeerd per **e-mail** of per **brief**.



Bij 50+ ers en 65+ ers is de voorkeur voor een brief groter dan bij jongeren.

## Whatsapp & Chatbot



### Voorkeur contact

37%

zou gebruik maken zowel **WhatsApp** of een **chatbot**.

31%

geeft aan gebruik te willen maken van **alleen** de **WhatsApp-functie**.

30%

van de respondenten is in **geen** van beide functies **geïnteresseerd**.

## Instructievideo en digitaal ondertekenen

### Instructievideo

87%

zou (misschien) **gebruik** van maken van **instructievideo's** over bijvoorbeeld installaties in de woning of het opzeggen van de huur.

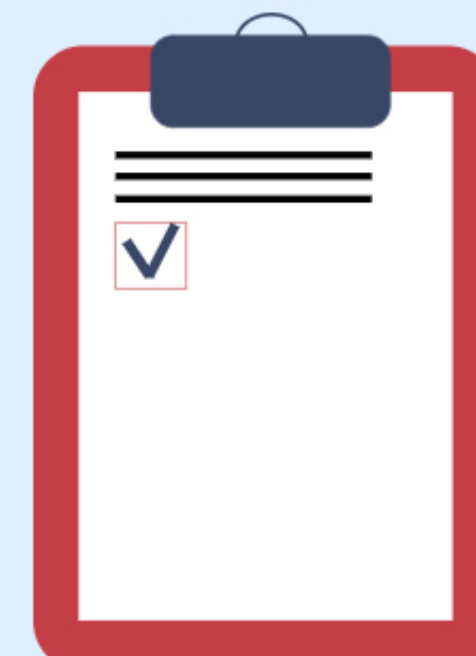
Vooral jongeren tot 35 jaar en 65+ ers vinden instructievideo's interessant.

### Digitaal tekenen huurcontracten

77%

zou (misschien) **gebruik** van maken van de **mogelijkheid** om **huurcontracten digitaal te tekenen**.

Vooral jongeren zijn hier positief over. 50+ers en 65+ers zijn nog wat twijfelachtig.



## Baliebezoek

### Baliebezoek ochtend

41%

vindt het een **probleem** als de **balie** alleen in de **ochtend** bezocht kan worden.

42%

heeft **geen** uitgesproken **mening**.

17%

vindt het **geen probleem** als de **balie alleen in de ochtend** bezocht kan worden.



### Baliebezoek op afspraak

43%

vindt het een **probleem** als balie alleen nog maar op **afspraak** bezocht kan worden.

38%

heeft **geen uitgesproken mening** en oordeelt hier neutraal over.

38%

vindt het **geen probleem**.

## Bedankt voor uw deelname

De uitkomst van deze peiling helpt LEKSTEDewonen in hun verbeterplannen rondom digitalisering.

15 februari 2024