

## 2. Onderzoek

### Deskresearch

Aan het begin van het onderzoek wisten wij alleen dat Woonstad Rotterdam hun face-to-face contact wilt vernieuwen, maar we wisten nog niet wat zij überhaupt al deden aan contact. Om hier achter te komen, heeft Tynon deskresearch gedaan.

Tijdens dit onderzoek is er gekeken op welke kanalen zij actief zijn, wanneer zij reageren/of ze wel reageren binnen hun gegeven tijdframe, wat voor informatie zij geven via hun website, enzovoorts.. Daarnaast is er ook bij soortgelijke concurrenten naar hun website/sociale media gekeken hoe het daar ging. Alle concurrenten in dit onderzoek zijn gekozen omdat ze allemaal met huisvesting te maken hebben, net als Woonstad Rotterdam.

### Woonstad Rotterdam

Woonstad Rotterdam heeft een eigen website (<https://www.woonstadrotterdam.nl/>). Op deze website is direct een telefoon icoontje zichtbaar: rechts boven van de website. Deze leidt je naar een contact pagina. Deze pagina laat 12 vakjes zien met daarin een icoontje en een titel voor het desbetreffende icoontje. Deze vakjes leiden naar een aantal verschillende pagina's. Deze pagina's kunnen verder vertellen over het onderwerp of brengen je naar een pagina die ervoor zorgt dat je in contact met hen kan komen/zij in contact met jou kunnen komen. Dit zie je bijvoorbeeld op deze screenshot.



Eén van de manieren om in contact te komen met Woonstad is via de telefoon. Dit nummer kan dagelijks bereikt worden, maar is alleen 24 uur per dag open voor spoedmeldingen. Als het geen spoedmelding is, kunt u Woonstad bereiken van maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00.

#### SNEL IETS VOOR ELKAAR KRIJGEN? BEKIJK EERST WAT U ZELF EENVOUDIG KUNT REGELEN:

- Woonpas aanvragen, wijst of uw woonpasgegevens wijngaan? Dat regelt u zelf.
- Reparatie melden? Download de gratis [MyWoonstad app](#).
- Spoedmelding overgeven? Dat kan via [010-4408800](tel:010-4408800).
- Glas-in-lood, oplevering of ontstopplingsdienst? Neem direct contact op met de [24-uursdienst](#).

Heeft u een andere vraag? U kunt ons van maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 en 17:00 via telefoonisch bereiken via [010-4408800](tel:010-4408800). Voor spoedmeldingen zijn wij, ook buiten kantooruren, bereikbaar via [010-4408800](tel:010-4408800).

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, hebben wij het volgende van u nodig:

- Uw adres en postcodenummer.
- Uw woonpasnummer, als u belt met een vraag over het zoeken van een sociale huurwoning.
- De ontvangen brief (indien van toepassing).

Ditgeen mede om de dienst voor u direct te helpen. Indien dit toch niet mogelijk is, zorgen wij ervoor dat de juiste persoon contact met u opneemt.

Contact kan ook via de mail. Dit kan wat langer duren, zij geven reacties binnen 3 dagen. Woonstad stuurt je dan alleen geen mail, maar laat je een bericht achter op hun website waardoor zij uiteindelijk je terug kunnen mailen doormiddel van het email die je hebt achtergelaten voor hen.

Buiten de website van Woonstad zelf hebben ze ook nog een account op Facebook en Twitter waarop zij vragen beantwoorden. Via deze platformen sturen mensen foto's van hun situaties met wat tekst erover of alleen een berichtje met een vraag/irritatie die ze hebben over Woonstad. Beide platformen worden actief gebruikt. Woonstad zegt dat ze binnen 1 uur reageert tijdens kantooruren. Woonstad is dus actief bezig op online platformen en zorgt ervoor dat zij zo goed mogelijk bereikbaar zijn voor iedereen.



Screenshots zijn van: <https://www.woonstadrotterdam.nl/> (geraadpleegd op 20-09-2018, 20:12)

## Maarten Makelaardijk

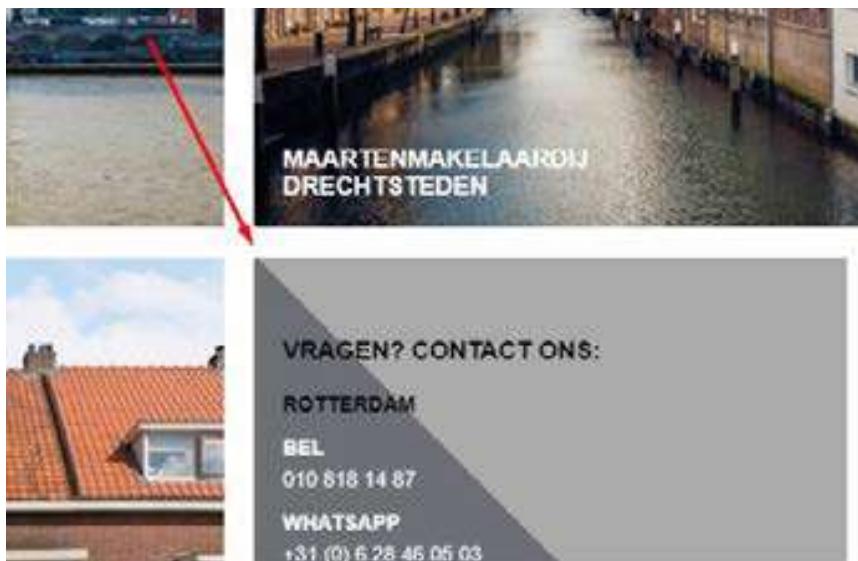
Deze concurrent is gekozen, omdat zij bekend staan voor hun online aanwezigheid. Hierdoor kunnen we kijken hoe Woonstad presenteert tegen iemand die zijn reputatie heeft opgebouwd met online aanwezigheid in gedachte. MM(Maarten Makelaardij) is een voornamelijk online makelaar. Dat is ook een groot verkooppunt van hen:

*'De aanpak van MAARTEN kenmerkt zich door de focus op social media en ijzersterke service.' ("Maarten Makelaardij", z.d.)*

Vanwege deze reden hebben zij een hoop contact mogelijkheden. Dit zijn: Facebook, Instagram, e-mail en een aantal telefoonnummers voor de verschillende locaties waarin zij actief zijn. Als je op de website komt voor de eerste keer zie je bijna direct aan de onderkant een grijs blokje met daarin een belnummer en een whatsappnummer.

Maarten Makelaardij is dus duidelijk zichtbaar op online platformen en daar ook voornamelijk actief, maar er is niet te zien of zij ook enige interactie hebben met hun klanten via Instagram of Facebook omdat dit privé is.

Schreenshots van: <https://www.maarten-makelaardij.nl> (geraadpleegd op 20-09-2018, 20:27)



Het volgende is het menublokje aan de rechterkant van de website. Wanneer daarop geklikt wordt, komt er een menu met een aantal opties die je verder brengen naar de communicatiemogelijkheden waarover eerder geschreven is. Als er op contact geklikt wordt, word je doorgestuurd naar een pagina van MM die je een aantal contact opties geeft van telefoon tot Instagram. Het is onduidelijk of er ook vragen naar MM worden gestuurd via Facebook of Instagram sinds deze niet te zien zijn vanaf het publieke stuk.

## Direct Wonen

'Direct Wonen is een online huurmarkt waar huurders en woningaanbieders rechtstreeks met elkaar in contact komen.' ("Direct Wonen", z.d.)

Voor Direct Wonen is gekozen, omdat het in plaats van huren op kopen focust en hierdoor dus op een andere manier klanten moet krijgen. Deze vergelijking dient om een soort contrast te creëren tussen "tegenpolen". Op Direct Wonen kan je gratis je huis plaatsen om deze te verhuren aan mensen die een huis zoeken. Dit is compleet online en ze hebben dus ook geen locatie waar je Direct Wonen kan spreken. Wel hebben ze een aantal online mogelijkheden. Dit zijn: Facebook, Instagram en e-mail. Alleen hun Facebook is al inactief voor een jaar. Dit is te zien omdat hun laatste bericht op 17 oktober 2017 was.



Instagram is niet erg populair bij hen en wordt ook niet gebruikt om woningen te laten zien die op de website staan, maar om aparte woningen rondom de wereld te laten zien. Deze woningen hebben geen connectie met Direct Wonen, maar hier zijn ze wel nog actief op omdat het eigenlijk geen connectie met Direct Wonen (buiten dat het een account van hen is).



Direct Wonen is dus niet echt een platform dat je zou gebruiken als je graag contact wilt hebben met het bedrijf. Dit is voor de mensen die alleen met (ver)huurders willen praten en niet meer.

Screenshots van: <https://www.directwonen.nl> (geraadpleegd op 20-09-2018, 20:40)

## Woonbron

Woonbron is gekozen als concurrent omdat het één van de grootste concurrenten van Woonstad Rotterdam is en dus belangrijk is om te zien hoe ze voor- of achterlopen op hen. Woonbron is een wooncorporatie met woningen in Rotterdam, Nissewaard, Delft en Dordrecht. Woonbron komt aan deze woningen door middel van hun klanten, gemeenten en partijen die werkzaam zijn in die wijk.

Ze hebben een website (<https://www.woonbron.nl>). Op de homepage van deze website is niet veel te zien behalve een menu, inloggen en vier opties aan de onderkant. Eén van deze opties is service en contact. Deze brengt je naar pagina waarin je een aantal vragen beantwoordt om bij een contactmogelijkheid te komen.

A screenshot of the Woonbron website's 'Service &amp; contact' page. At the top, there's a colorful illustration of a city skyline with buildings, trees, and a sun. Below the illustration, there's a green banner with the text 'Wat is voor u van toepassing?'. Underneath the banner, there are four buttons: 'Ik ben huurder', 'Ik ben eigenaar', 'Ik wil huren', and 'Ik wil kopen'. The background of the page is white with some light blue and green accents.

Na een tijdje zoeken op de website bleek dat er een aantal mogelijkheden zijn om contact te maken met Woonbron. De mogelijkheden zijn Facebook, Twitter, e-mail, brief en telefonisch. Op Facebook en Twitter wordt ongeveer binnen 48 uur gereageerd als het in een werkweek is. Ook is er nog de mogelijkheid om Woonbron een brief te sturen met daarin een vraag. Hoe lang dit duurt is onbekend, omdat dit niet is aangegeven op de site.

Postbus 2346  
3000 CH Rotterdam

Een brief voor **Woonbron Makelaars** stuurt  
Postbus 2346  
3000 CH Rotterdam

Een brief voor **Woonbron VvE Beheer** stuurt  
Postbus 1041  
3000 BA Rotterdam

Woonbron is veel actief op social media en online in het algemeen, maar geeft ook de mogelijkheid voor mensen die niet zo handig zijn van technologie om ze te contacteren. Ze promoten niet veel hun online aanwezigheid via hun website. De enige plek waar je er iets over kan vinden, is door naar de bereikbaarheidpagina te gaan en helemaal naar beneden te scrollen. Dan zie je één klein regeltje staan met "Volg ons op Facebook, Twitter en YouTube." En dat is het.

**Social media**  
Volg ons op [Facebook](#), [Twitter](#) en [YouTube](#).

Screenshots van: <https://www.woonbron.nl> (geraadpleegd op 20-09-2018, 20:57)

## Online Woonstad

Woonstad is ten opzichte van zijn concurrenten erg actief in de social media. In tegenstelling tot andere wooncorporaties, heeft Woonstad nog wél een balie. Maar wordt hier wel gebruik van gemaakt? En is deze balie nog wel nuttig? Om dit uit te zoeken, hebben wij gekeken naar het aantal online en offline klantcontact in 2016 en 2017.

| Online klantcontacten                | 2016           | 2017           |
|--------------------------------------|----------------|----------------|
| Social media                         | <b>21.672</b>  | <b>1.709</b>   |
| MijnWoonstad App                     | <b>1.133</b>   | <b>20.233</b>  |
| MijnWoonstad.nl                      | <b>15.704</b>  | <b>21.370</b>  |
| E-mail                               | <b>40.865</b>  | <b>30.899</b>  |
| Webformulieren                       | <b>2.137</b>   | <b>3.976</b>   |
| <b>Totaal online klantcontacten</b>  | <b>81.511</b>  | <b>78.187</b>  |
| Offline klantcontacten               |                |                |
| Brieven                              | <b>4.544</b>   | <b>3.231</b>   |
| Balie                                | <b>62.338</b>  | <b>50.862</b>  |
| Telefoon                             | <b>238.665</b> | <b>208.003</b> |
| <b>Totaal offline klantcontacten</b> | <b>305.547</b> | <b>262.096</b> |
| <b>Totaal klantcontacten</b>         | <b>387.058</b> | <b>340.283</b> |

Aantal klantcontact, afkomstig uit het jaarverslag van 2017 ([https://2017jaarverslag.woonstadrotterdam.nl/verslag/bestuursverslag/klanten-dienstverlening2/dienstverlening/a1140\\_Dienstverlening](https://2017jaarverslag.woonstadrotterdam.nl/verslag/bestuursverslag/klanten-dienstverlening2/dienstverlening/a1140_Dienstverlening)), geraadpleegd op 28-09-2018, 14:36)

Meteen valt op dat het aantal klantcontact via social media enorm is verlaagd. Dit komt door de release van de MijnWoonstad App, die op 25 november 2016 in de Google Play Store verscheen <sup>1</sup>. In deze app kun je bijvoorbeeld reparatieverzoeken indienen. Aangezien deze eind 2016 pas is gelanceerd, is in 2017 het gebruik van deze app enorm toegenomen. Bij het gebruik van de MijnWoonstad App, hoeft je dus bijvoorbeeld minder te e-mailen, naar de balie te gaan of te bellen. Het aantal klantcontact via e-mail, de balie of de telefoon is daardoor dus ook verminderd.

Het gebruik van de website is wel gestegen met ruim 5000 klanten en is het aantal webformulieren met bijna 2000 gestegen. Waarom dit het geval is, moeten wij nog verder onderzoeken. Het aantal klantcontact via de balie is met meer dan 10.000 keer afgenummerd. Wij zijn dus ook erg benieuwd naar de cijfers van het baliegebruik in 2018: is dit ook afgenummerd? Indien dit het geval is, valt er te overwegen om hier op in te springen, door bijvoorbeeld het face-to-face contact bij de balie aan te passen of zelfs weg te halen. Want: is dit dan nog wel nodig? Om meer over het contact via de balie te weten te komen, gaat Verena observeren bij de balie op de locatie Slinge. Hierbij zal zij het face-to-face contact tussen klanten en de baliedmedewerkers gaan observeren. Ook zal zij hierbij meteen kijken of de manier van face-to-face contact kan worden aangepast.

## Conclusie

Woonstad Rotterdam is goed aanwezig vanaf online gezien. Ze zijn actief op social media, ze zijn telefonisch bereikbaar en ze hebben een email waarmee ze reageren binnen een maand. vergeleken met sommige concurrenten van Woonstad Rotterdam, is dit een heel stuk beter gezien in activiteit. Sommige van hun concurrenten hebben niet eens een social media of gebruiken het helemaal niet waardoor ze achter lopen met klant-corporatie contact. Het lanceren van een app was een goede zet van Woonstad, hier word dan ook dankbaar gebruik van gemaakt. Wat dat betreft is Woonstad Rotterdam ten opzichte van haar concurrenten dus een grote voorloper in de online contact mogelijkheden.



Afbeelding afkomstig van <https://www.woonstadrotterdam.nl/media/aaa15f63-484f-4086-ba46-93ffeb46b7f/fw7UvQ/Beeldmerken/Logo/logo-MijnWoonstad.png?mw=1200> (geraadpleegd op 11 september, 13:30)

1. Google Play Store (geraadpleegd op 4-10-2018, 9:41)