

Hoe waarderen huurders digitale dienstverlening?

Rapportage sectoronderzoek
'Digitalisering'
Oktober 2021





Voorwoord

Het hybride dienstverleningsmodel

Dit sectorrapport geeft inzicht in hoe huurders in contact willen staan met woningcorporaties. De grove lijnen zijn duidelijk. Huurders hebben behoefte aan persoonlijk contact en willen de medewerker van de corporatie even kunnen bellen met een vraag. Vooral omdat dit de makkelijkste manier is om hun vraag uit te leggen. Huurders willen daarnaast dat de meer 'officiële' afspraken zwart op wit staan. Denk daarbij aan het opzeggen van de woning. E-mail is dan een goed digitaal kanaal daarvoor.

Bijna 9.000 huurders namen digitaal deel aan dit onderzoek. 73% van deze respondenten geeft aan zelf digitaal contact op te kunnen nemen met hun corporatie. Dat betekent dus dat ruim een kwart hier niet toe in staat is. Dit percentage zal in werkelijkheid nog hoger liggen, omdat het onderzoek digitaal is uitgevoerd en de respondenten van dit onderzoek dus al relatief digitaal vaardig zijn. Het gaat dus om substantiële aantallen.

Ik hoor u denken... Hoe kan dat nou? Mensen loggen toch ook in met hun DigiD, of regelen bankzaken digitaal. Dat is ook zo. Al dan niet met hulp van mensen in de omgeving. Waar snel aan voorbij wordt gegaan, is dat in Nederland 2,5 miljoen mensen wonen die laaggeletterd zijn. Voor mensen die laaggeletterd zijn is het een uitdaging om rekeningen te begrijpen of toeslagen aan te vragen. Helaas hangt laaggeletterdheid ook samen met lage digitale vaardigheden. In de sociale volkshuisvesting is deze groep mensen oververtegenwoordigd. En juist daarom is het zo mooi dat mensen nog gewoon persoonlijk en op maat terecht kunnen bij de woningcorporatie!

Tegelijkertijd geeft het rapport inzicht in de kansen die er wel degelijk zijn in de digitale dienstverlening. Het blijkt dat jongeren daar eerder toe geneigd zijn dan oudere huurders. Kijk bijvoorbeeld eens naar de mogelijkheden van WhatsApp. De huurders van nu en straks vragen om een hybride dienstverleningsconcept. Een mix tussen persoonlijk & op maat en snel & digitaal. Dit rapport geeft daar goede handvatten voor. Vanuit KWH kunnen we waarde toevoegen bij het uitvinden van logische en zinvolle stappen die je kunt zetten.

Ik wens u veel leesplezier bij het lezen van dit sectorrapport. Ik dank de ruim 80 leden van KWH die mee hebben gedaan. En vooral de 9.000 huurders die de tijd hebben gemaakt om deel te nemen aan dit onderzoek. U bent gehoord.

Sven Turnhout
directeur-bestuurder



Inleiding

Het optimaliseren van de digitale dienstverlening staat bij veel corporaties hoog op de agenda. Een goede digitale dienstverlening kan namelijk veel voordelen opleveren, voor zowel de huurders als de corporatie. Maar zitten huurders hier wel op te wachten? Welke wensen en behoeften hebben zij? En wat vinden zij hierbij belangrijk?

Om corporaties inzicht te kunnen geven in hoe huurders kijken naar digitalisering, voerden wij in juni 2021 een onderzoek uit naar dit thema. Bijna 9.000 huurders van 81 corporaties namen aan het onderzoek deel. Hiermee kunnen we een goed beeld geven van hoe het in de sector is gesteld met de digitaliseringsbehoeften van huurders.

In deze rapportage zoomen we in op de belangrijkste resultaten uit het onderzoek. Onderwerpen die aan bod komen, zijn:

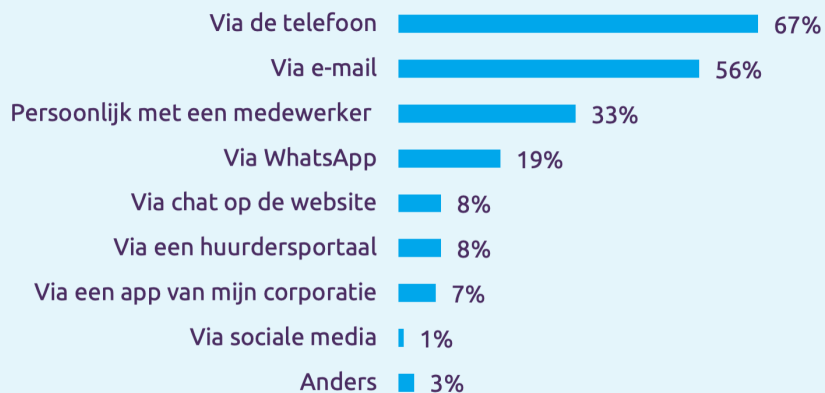
- Hoe nemen huurders graag contact op met hun corporatie?
- Hebben huurders interesse in digitale contactkanalen?
- Hebben huurders genoeg kennis om gebruik te maken van digitale contactkanalen?
- Zijn huurders op de hoogte van de digitale contactmogelijkheden?
- Welke stappen kunnen corporaties zetten om in te spelen op de digitaliseringsbehoeften van huurders?



Huurders geven de voorkeur aan telefonisch contact

In het onderzoek hebben we gevraagd hoe huurders graag contact opnemen met hun corporatie. Twee derde geeft de voorkeur aan telefonisch contact. Daarnaast is ook e-mail een populair contactkanaal: 56% van de huurders heeft graag via e-mail contact met hun corporatie.

Hoe hebben huurders graag contact met hun corporatie?



Op de derde plaats zien we dat één op de drie huurders (33%) zaken graag direct met een corporatiemedewerker bespreekt.

De top 3 bestaat dus uit de meer traditionele contactkanalen. Hoewel WhatsApp vooral onder de jongere huurders terrein wint als contactmiddel tussen corporatie en huurder, lijkt er verder nog weinig animo te zijn voor andere nieuwere digitale contactmiddelen, zoals het huurdersportaal of de chat. Vooral als je het afzet tegen andere sectoren, blijft de opkomst van de digitale kanalen achter. Daar zien we namelijk dat digitalisering de afgelopen jaren een flinke vlucht heeft genomen. Zo maakte 89 procent van de Nederlandse bevolking in 2018 gebruik van internetbankieren (Eurostat, 2018) en loggen inmiddels 18 miljoen¹ Nederlanders met hun DigiD in op overheidswebsites (Monitor Digitale Overheid, 2021).

1| Het aantal actieve DigiD's is hoger dan het aantal inwoners in Nederland. Dit komt onder andere door Nederlanders die in het buitenland wonen en een account hebben, accounts die tot drie jaar na overlijden blijven bestaan en doordat er burgers zijn met meerdere accounts (Monitor Digitale Overheid, 2021)

Sterke behoefte aan persoonlijk contact, vooral bij acutere zaken

De relatie tussen huurder en corporatie is natuurlijk anders dan bijvoorbeeld met een bank of gemeente. Het gaat nu eenmaal om hun huis, waar ze het merendeel van hun tijd doorbrengen. Bij vragen of problemen willen zij serieus genomen worden en zeker weten dat alles goed is geregeld. Vooral als het om acutere zaken zoals een reparatiemelding of melden van overlast gaat, willen huurders de corporatie even kunnen bellen. De helft van de huurders (54%) geeft aan een reparatieverzoek het liefst via de telefoon te melden. Ook overlast wordt door 46% huurders bij voorkeur telefonisch bij de corporatie gemeld. Belangrijkste reden hiervoor is dat het dan makkelijker is om de vraag/melding uit te leggen. En ook het feit dat het contact persoonlijker is, is een belangrijke reden om met de corporatie te bellen.

Waarom hebben huurders liever telefonisch/persoonlijk contact?



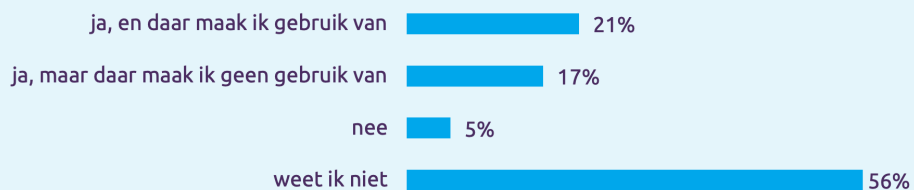
Wanneer het om meer officiële zaken gaat, zien we dat huurders wel naar de digitale kanalen uitwijken. Zo bespreken huurders zaken als het betalen of opzeggen van de huur het liefst via e-mail (46% en 40%). Op deze manier hebben zij de afspraken direct zwart op wit staan.

Voorlopig blijft de telefoon dus een onmisbaar communicatiemiddel voor huurders en corporaties. Ook voor de klantprocessen waarvan je op voorhand wellicht zou denken dat deze goed gedigitaliseerd kunnen worden, zoals het melden van een reparatie.

Huurders lang niet altijd op de hoogte van de digitale contactmogelijkheden

Het is echter niet alleen de unieke relatie tussen huurder en corporatie die ervoor zorgt dat er een sterke voorkeur is voor het telefonische kanaal. Het wordt ook deels veroorzaakt doordat huurders niet goed op de hoogte zijn van de digitale contactmogelijkheden die corporaties bieden. Dit wordt duidelijk als we inzoomen op het gebruik van het huurdersportaal. Van de 81 corporaties die mee hebben gedaan aan het onderzoek, hebben er 52 een huurdersportaal waarin huurders woon- en huurzaken kunnen regelen. Een vijfde van de huurders van deze woningcorporaties geeft aan dat zij hiervan op de hoogte zijn en hier ook daadwerkelijk gebruik van maken. Een iets kleinere groep (17%) weet wel van het huurdersportaal af, maar maakt er geen gebruik van. Maar opvallend genoeg geeft 56% van de huurders aan niet te weten of hun corporatie een huurdersportaal heeft. Het is dus belangrijk dat corporaties die al digitale contactmogelijkheden aanbieden, hier actief naar verwijzen en hier goed over communiceren.

Sommige corporaties hebben een digitaal huurdersportaal waar huurders woon- en huurzaken kunnen regelen. Heeft uw corporatie een huurdersportaal?



Bovenstaande grafiek toont de resultaten van huurders van corporaties mét een huurdersportaal.



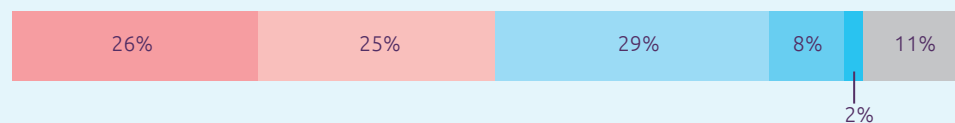
27% van de huurders heeft niet genoeg kennis van digitale middelen

Daarnaast spelen lage digitale vaardigheden een rol. Een kwart van de huurders geeft aan niet genoeg kennis te hebben om zaken digitaal te regelen. Dit percentage zal in werkelijkheid nog hoger liggen, omdat het onderzoek digitaal is uitgevoerd en de respondenten van dit onderzoek dus al relatief digitaal vaardig zijn.

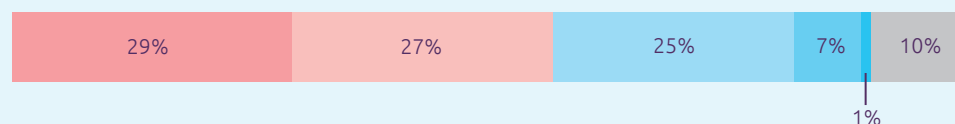
De groep die aangeeft niet genoeg kennis te hebben voor digitaal contact is gemiddeld wat ouder en maakt aanzienlijk minder gebruik van contactkanalen zoals chat op de website, een huurdersportaal en WhatsApp. De meerderheid van deze huurders (51%) regelt zaken dan ook niet graag digitaal.

Huurders die aangeven zelf niet genoeg kennis te hebben van digitale middelen:

Ik regel zaken graag digitaal



Je moet al je zaken bij de corporatie digitaal kunnen regelen



Onder huurders die zelf wel genoeg kennis hebben van digitale middelen, geeft 47% aan dat zij mensen in hun omgeving hebben die niet in staat zouden zijn om gebruik te maken van digitale contactmogelijkheden. Al met al is een substantiële groep dus niet in staat om mee te gaan in de digitaliseringsontwikkelingen.

Kan laaggeletterdheid onder huurders de achterblijvende digitale vaardigheden verklaren?

Vaak wordt de unieke doelgroep die de huursector bedient, genoemd als verklaring voor het ontbreken van de digitale vaardigheden. Zo zijn er in Nederland 2,5 miljoen laaggeletterden (Algemene Rekenkamer, 2016), waarvan een aanzienlijk deel huurders zijn van een woningcorporatie. In vergelijking met niet-laaggeletterden hebben laaggeletterden meer moeite met digitale vaardigheden en digitale contactmogelijkheden. Hierdoor zijn zij bijvoorbeeld minder goed in staat om zelf zaken te regelen via de website.

Maar verklaart dit ook waarom digitalisering in de huursector achterblijft? Waarschijnlijk niet. Zoals eerder aangegeven, is dit onderzoek digitaal (via e-mail) uitgezet, waarna huurders de vragenlijst online hebben ingevuld. De populatie in dit onderzoek is in zekere zin dus al digitaal vaardig. En zelfs onder deze groep digitale huurders, is de behoefte aan telefonisch en persoonlijk contact bijzonder groot.



Waardering voor digitale kanaal blijft achter

Tot slot is er nog een groep huurders die de digitale kanalen niet wil gebruiken. Op de vraag of huurders nog steeds het liefst telefonisch contact opnemen als digitaal contact even gemakkelijk, persoonlijk en snel zou zijn, geeft twee derde alsnog de voorkeur aan telefonisch contact. Slechts 14% zou dan wel overstappen naar een digitaal contactmiddel. Een deel van de verklaring vinden we in de tevredenheid over het digitale kanaal. In het huurdersonderzoek zien we bijvoorbeeld dat het contact via e-mail het laagst wordt gewaardeerd.

Hoe waarden huurders de verschillende contactkanalen?



Bij het contact per e-mail is vooral de snelheid van reageren een issue. Dat komt duidelijk naar voren als we naar de toelichtingen van de huurders kijken. Huurders moeten erg lang op een reactie wachten of ontvangen zelfs helemaal geen reactie.

Enkele toelichtingen van huurders op het gebruik van e-mail:

"De mail is niet gelezen, daarna heb ik telefonisch contact gehad."

"Het duurt erg lang om een terugkoppeling te krijgen als ik een verzoek heb ingediend."

"Ik heb de mail twee keer moeten sturen voor ik antwoord kreeg en er zat best wel veel tijd tussen."

"Het zou fijn zijn als er terugkoppeling wordt geven, al is het maar een bevestiging dat er naar mijn melding zal worden gekeken."

"De corporatie had kunnen reageren op onze email. Of nog beter gezien de leeftijd van de huurder telefonisch contact kunnen opnemen over wat het probleem precies is."





Dit zorgt ervoor dat huurders een volgende keer niet snel weer contact per e-mail zullen opnemen, vooral niet als het om acutere zaken gaat. En het weerhoudt ze wellicht ook om gebruik te maken van andere digitale kanalen. Liever kiezen ze dan voor het "oude" vertrouwde kanaal zoals de telefoon. Corporaties staan dus voor een belangrijke uitdaging om ervoor te zorgen dat huurders de digitale kanalen ook als makkelijk, persoonlijk en snel gaan zien.

Kansen digitale dienstverlening: richt je op de jongere huurders

Hoewel er in de huursector minder interesse lijkt te zijn voor digitalisering dan in andere sectoren, betekent dit niet dat ontwikkelingen met betrekking tot digitalisering gestaakt moeten worden. We zien namelijk dat vooral jongere huurders wel degelijk interesse hebben in digitale contactmogelijkheden.

Het lijkt bij deze doelgroep vooral belangrijk dat het digitale contact makkelijk en snel is. Zo heeft 38% van de huurders tot 34 jaar graag contact via WhatsApp, 19% via chat op de website en 18% via een huurdersportaal. Bij huurders tussen de 35 en 49 jaar is dit aandeel ook aanzienlijk: respectievelijk 30%, 14% en 14%. Daarnaast geeft meer dan de helft van de huurders in deze leeftijdsgroepen niet alleen aan dat zij hun zaken graag digitaal regelen, maar is er ook een behoorlijk aandeel (53% en 43%) dat vindt dat ze al hun zaken bij de corporatie digitaal moeten kunnen regelen. Deze digitale generaties zijn de huurders van de toekomst. Om deze reden is het belangrijk om te inventariseren wat hun behoeften zijn en daarop in te spelen.

Het gebruik van nieuwe digitale contactkanalen per leeftijdsgroep:

	Tot 34	35 tot 49	50 tot 64	65 tot 79	80+
 Via WhatsApp	38%	30%	22%	13%	6%
 Via chat op de website van de corporatie	19%	14%	7%	5%	2%
 Via een huurdersportaal	18%	14%	9%	4%	2%
 Via een app van mijn corporatie	13%	13%	8%	5%	3%



Tips & suggesties

1

Behoud telefonische contactmogelijkheden

Uit dit onderzoek komt één ding duidelijk naar voren en dat is dat huurders over het algemeen een grote voorkeur hebben voor telefonisch contact. Huurders vinden het prettig om hun vragen persoonlijk met de corporatiemedewerkers te bespreken en kunnen de situatie op deze manier ook beter uitleggen.

Zodoende blijft de telefoon de komende jaren een onmisbaar communicatiemiddel. Zet dus niet volledig in op kanaalsturing waarbij je huurders vraagt geheel over te stappen van persoonlijke kanalen naar digitale kanalen. Behoud de telefoon als contactkanaal, want voorlopig willen huurders de optie hebben om hun corporatie 'gewoon' te kunnen bellen, met name wanneer het gaat om acutere situaties.

2

Niet hals over kop digitaliseren

Dat het merendeel van de huurders op dit moment erg tevreden is met telefonische contactkanalen, biedt kansen voor corporaties. Dit betekent namelijk dat het roer niet direct helemaal omgegooid hoeft te worden. Corporaties kunnen de tijd nemen om te inventariseren wat de wensen zijn onder de huurders die al wel interesse hebben in digitale contactkanalen. Alhoewel dat op dit moment in verhouding misschien nog een relatief kleine groep is, zal dit aandeel de komende jaren waarschijnlijk gestaag toenemen. Een goede digitale dienstverlening kan veel voordelen opleveren, voor zowel de huurder als de corporatie. Maar, ga niet digitaliseren om het digitaliseren. Ga in gesprek met (jongere) huurders om te ontdekken waar hun behoeftes liggen en innoveer alleen als het daadwerkelijk voordelen oplevert voor de huurder of de corporatie. Hierbij is de uitdaging voor corporaties om manieren te vinden waarop het digitale contact tegelijkertijd persoonlijk gemaakt kan worden.

3

Neem de huurder bij de hand

In ons onderzoek zien we dat veel huurders niet op de hoogte zijn van de digitale contactmogelijkheden die corporaties aanbieden. Zodra het digitaliseringsproces in gang is gezet, is het dus belangrijk om hier duidelijk en frequent over te communiceren. Houd huurders op de hoogte van ontwikkelingen, wijs hen erop dat ze bepaalde zaken gemakkelijk digitaal kunnen regelen en neem hen bij de hand wanneer zij hier vragen over hebben.

4

Het hybride dienstverleningsmodel als gulden middenweg

Kortom, enerzijds zien we in dit onderzoek dat mensen over het algemeen graag telefonisch of persoonlijk contact willen met hun woningcorporatie. Tegelijkertijd zien we wel degelijk dat met name jongere huurders interesse hebben in digitale contactkanalen zoals WhatsApp, chat op de website en het huurdersportaal. Dit onderzoek laat zien dat de huurders van nu en straks vragen om een hybride dienstverleningsmodel. Een mix tussen persoonlijk en op maat aan de ene kant, en snel en digitaal aan de andere kant.

Literatuur

Algemene Rekenkamer (2016). Aanpak van laaggeletterdheid. Den Haag: Algemene Rekenkamer.

Eurostat (2018). Internet banking on the rise. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostatnews/-/DDN-20180115-1>

Monitor Digitale Overheid (2021). <https://www.digitaleoverheid.nl/document/monitor-digitale-overheid-2021/>

Willem Buytewechstraat 45

3024 BK Rotterdam

T 010 221 03 60

E kwh@kwh.nl

W www.kwh.nl

