

## Resultaten onderzoek U of Je

Wij hechten veel waarde aan de manier waarop we met onze huurders communiceren. We merken dat er een verschuiving plaatsvindt in de communicatie, waarbij steeds vaker de informelere aanspreekvorm 'je' wordt gebruikt. Maar wat vinden onze huurders? Voelen zij zich meer aangesproken met 'u' of met 'je'? We vroegen het huurderspanel naar hun mening. Graag delen we hier de resultaten.

December 2024

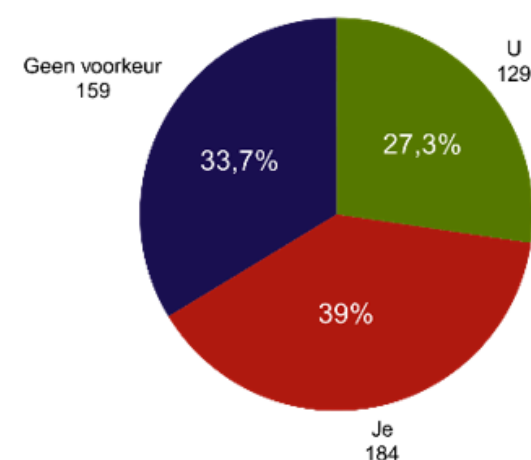


# Voorkeuren per communicatiekanaal

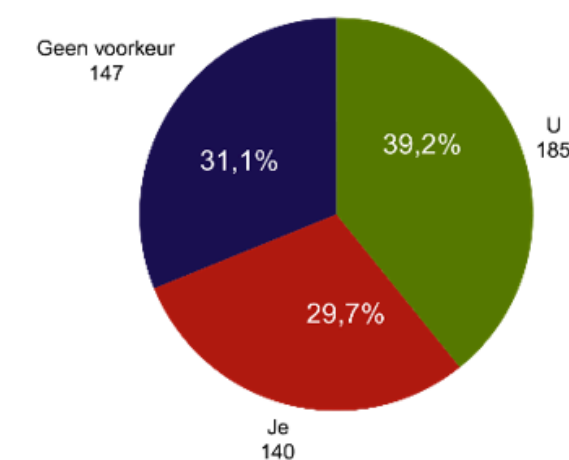
Hoe wensen onze huurders te worden aangesproken aan de telefoon, in een brief of e-mail, op de website, in social media (Facebook), in de woonwinkel of in een onderzoek zoals dit?

## De resultaten

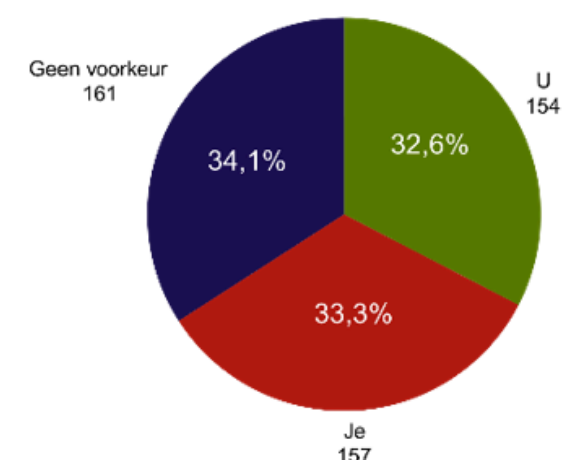
Telefoon



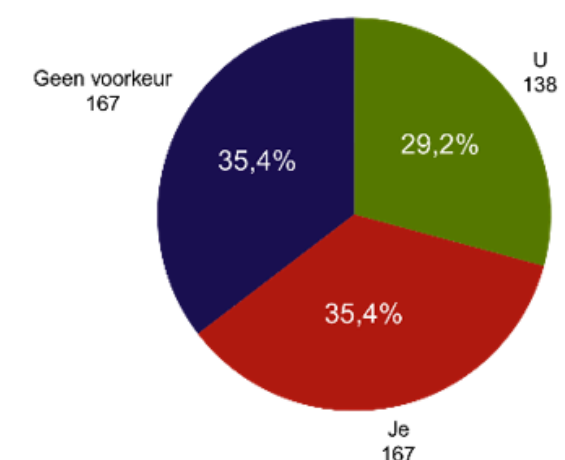
Brief



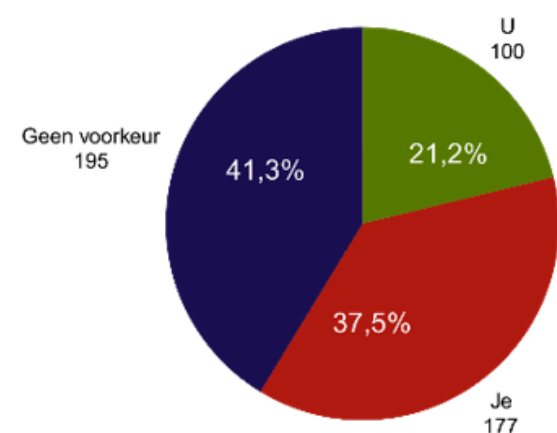
E-mail



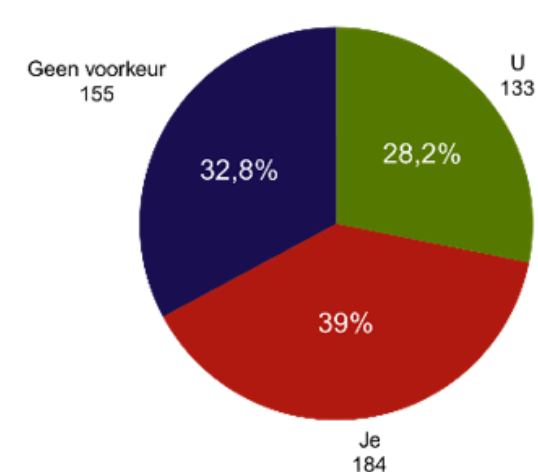
Website



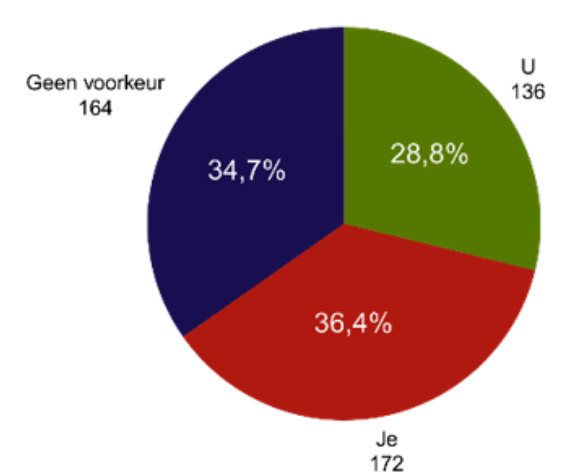
Social media



Woonwinkel



Onderzoek/huurderspanel



# We hebben 472 reacties ontvangen

Grofweg 1/3 van de respondenten heeft geen voorkeur voor 'u' of 'je'. Bij de overige respondenten is er een lichte voorkeur die varieert per communicatiekanaal:

- Telefoon: **je**
- Brief: **u**
- E-mail: **je**
- Website: **je**
- Social media: **je**
- Woonwinkel: **je**
- Onderzoek/huurderspanel: **je**



# De voorkeur en per leeftijdscategorie

Gemiddeld genomen kiest de huurder voor aanspreken met 'je' behalve bij communicatie per brief. Als we de voorkeuren per leeftijdscategorie bekijken dan zijn deze als volgt:

	Voorkeur per communicatiekanaal						
Leeftijd	Telefoon	Brief	E-mail	Website	<u>Social media</u>	Woonwinkel	Onderzoek
25 t/m 40	je	u	u of je	je	je	je	je
41 t/m 55	je	je	je	je	je	je	je
56 t/m 70	je	je	je	je	Maakt niet uit	je	je
70+	Maakt niet uit	u	Maakt niet uit	Maakt niet uit	Maakt niet uit	Maakt niet uit	Maakt niet uit

Met name de leeftijdsgroep onder 40 jaar en 70+ers kiezen voor de aanspreekvorm 'u' in brieven. Voor de andere kanalen kiest men voor 'je' of heeft men geen voorkeur.



# Hoe verder?

Naar aanleiding van o.a. dit onderzoek passen we de komende tijd de aanspreekvormen in onze communicatie aan. We doen dat ook op basis van het imago dat we als **'thuis** willen uitstralen en de mate van afstand die we willen houden tegenover onze doelgroep.

De u-vorm is de beste keuze als we communiceren over zaken die mensen als negatief of minder aangenaam ervaren, zoals huurachterstand, overlast, klachten, regels en verplichtingen.

Willen we dicht bij onze doelgroep staan en persoonlijker, benaderbaar en informeler overkomen, dan gebruiken we de je-vorm.

Daarom kiezen we per communicatiekanaal voor de volgende aanspreekvorm:

- Telefoon en woonwinkel: **u of je**  
U tenzij we mogen tutoyeren, of afhankelijk van de relatie met de ontvanger.
- Brief: **u of je**, afhankelijk van het onderwerp en de relatie tot de ontvanger.
- Incassobrieven en juridische uitingen: **u**
- E-mail: **u of je**, afhankelijk van de relatie met de ontvanger.
- Website: **je**
- Social media: **je**
- Folders, flyers, advertenties, nieuwsbrieven: **je**

We starten met de aanpassing van onze website.

