

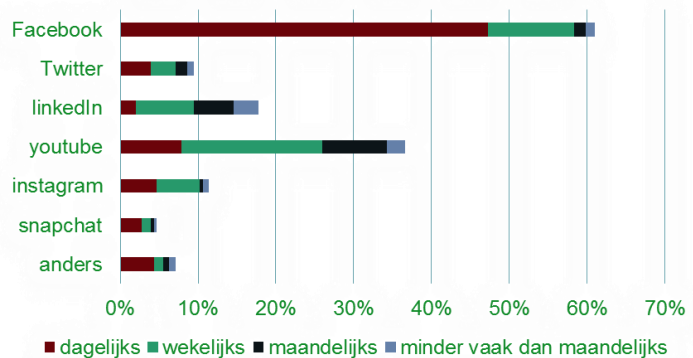
## Gebruikt u sociale media, welke en hoe vaak?

Van de huurders is 73% actief op sociale media. Op Facebook is 61% te vinden en 48% gebruikt Facebook dagelijks. Op LinkedIn en Twitter, zijn veel minder huurders actief. We zien dat we een gedeelte van de huurders kunnen bereiken via YouTube. Van de huurders gebruikt 39% sociale media alleen voor vrienden en familie. Sommige huurders spraken uit dat ze bezorgd zijn om berichten te missen, wanneer wij meer berichten plaatsen via sociale media. Graag willen we u geruststellen dat we sociale media uitsluitend als aanvulling op de andere communicatiekanalen gebruiken en belangrijke berichten ook via de gebruikelijke middelen verspreiden.

### Wat gaan we doen?

We blijven meerdere communicatiekanalen gebruiken. De berichtgeving op Facebook zullen we richten op u als huurder. Twitter zullen we meer gebruiken om ons zakelijke netwerk aan te spreken. Belangrijke berichten blijven we plaatsen op onze website en onze informatiepagina zodat u geen berichten hoeft te missen.

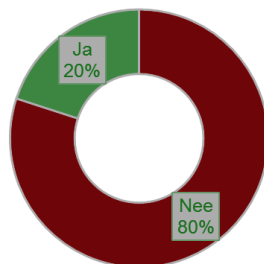
### Gebruik sociale media naar type



## Hoe bekend zijn de sociale media van Kennemer Wonen?

Slechts 20% van de huurders weet dat we actief zijn op sociale media. We doen dit nog maar kort en hopen in de toekomst hier meer mensen mee te bereiken. In de periode dat de enquête ingevuld werd, is het aantal pagina-likes op Facebook toegenomen. Hierdoor weten we dat er een groep huurders is die interesse heeft in

Wist u dat Kennemer Wonen actief was op sociale media?



onze activiteiten op Facebook. Wel is er een maximum aantal berichten dat Kennemer Wonen op sociale media kan plaatsen voordat het als storend wordt ervaren. Een derde van de huurders ontvangt het liefst maximaal 4 berichten per maand, tegenover 29% van de huurders die er maximaal 2 tot 4 per week wenst te ontvangen.

### Wat gaan we doen?

We gaan meer gebruik maken van sociale media zodat meer mensen ons kunnen volgen. Zo zullen we in onze berichtgeving via website en informatiepagina vaker verwijzen naar de sociale media die wij gebruiken. Ook publiceren we de resultaten van deze enquête op de informatiepagina in de huis- aan huisbladen Alkmaar op Zondag en Kennemerland op Zondag om meer aandacht te vragen voor sociale media. Daarnaast gaan we in de toekomst een actie uitzetten via Facebook waar u aan mee kunt doen. Hiermee hopen we de interactie te vergroten.

### Welke informatie wilt u graag via sociale media?

De meest geschikte onderwerpen voor sociale media zijn onderhoud, renovaties en woningaanbod. Huurders vinden het belangrijk dat de informatie die we geven via sociale media betrouwbaar is, vergelijkbaar met de website of de informatiepagina in de huis- aan huisbladen.

#### *Wat gaan we doen?*

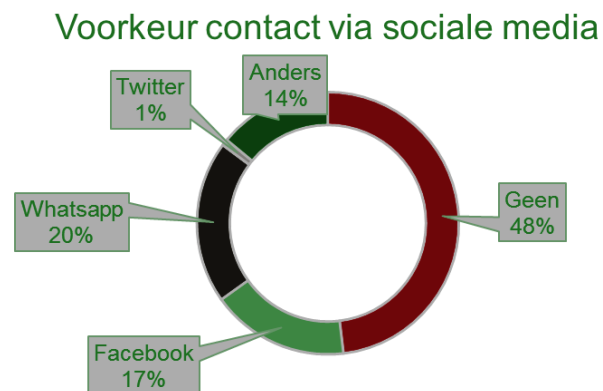
We gaan meer aandacht geven aan de onderwerpen onderhoud, renovaties en woningaanbod, maar zullen de andere onderwerpen niet overslaan. In samenwerking met het SNVK kijken we of het mogelijk is om woningen die we gaan verhuren te laten zien op sociale media. We onderzoeken of we samen met andere woningcorporaties YouTube-filmpjes met onderhoudstips kunnen maken.

### Wilt u contact via sociale media met Kennemer Wonen?

Over het algemeen geven huurders de voorkeur aan telefonisch contact. Van de huurders geeft 52% aan contact te willen hebben via sociale media. Van de huurders gaf 20% aan interesse te hebben in contact via WhatsApp.

#### *Wat gaan we doen?*

We onderzoeken in 2017 of we onze telefonische bereikbaarheid kunnen uitbreiden met WhatsApp. Hierdoor hoeft u bijvoorbeeld niet meer in de wacht te staan bij de telefoon, maar wordt u teruggebeld nadat u een WhatsApp-berichtje heeft gestuurd of u krijgt een reactie via WhatsApp.



We willen u nogmaals hartelijk danken voor uw deelname aan deze enquête. Uw mening helpt ons om besluiten te nemen over het gebruik van sociale media. We hopen dat we in de toekomst weer een beroep op u mogen doen om een bijdrage te leveren in het klantenpanel over een ander onderwerp.