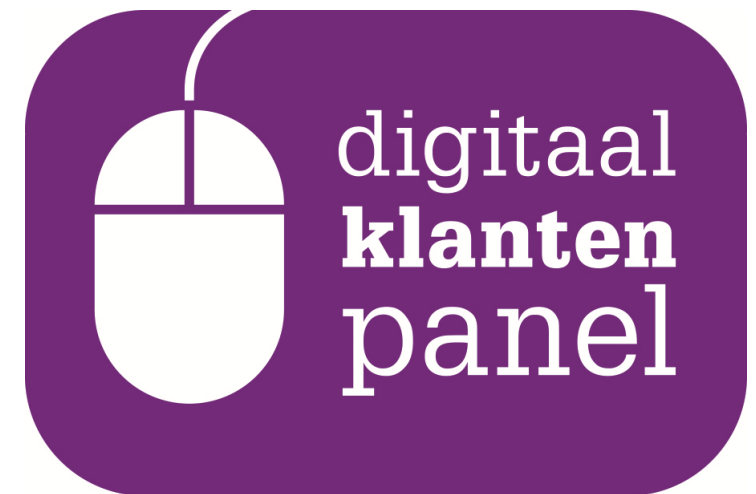


RAPPORT KLANTPANEL PEILING 3 2016

"EVALUATIE KLANTENPANEL"

Ymere

November/december 2016



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	November/december 2016
Onderzoek:	Klantpanel Peiling 3 2016 Evaluatie klantenpanel
Projectnummer:	20161017.01
Opdrachtgever:	Ymere

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Hoofdstuk 1	Onderzoeksverantwoording	4
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
Hoofdstuk 2	Resultaten	7
2.1	Terugkijken	8
2.2	Beloning/aardigheidje	16
2.3	Rapportcijfer	17
2.4	Vooruitkijken	18
2.5	Deelname onderzoek	19

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van Ymere heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve het derde onderzoek in 2016 uitgevoerd onder de leden van het digitaal klantenpanel Ymere.

Het Digitaal Klantenpanel bestaat alweer 5 jaar. Ymere vindt het heel belangrijk om leden te hebben en om deze te behouden. Daarom wil Ymere graag weten wat de ervaring is van de leden met het Digitaal Klantenpanel tot nu toe. Ook wil Ymere graag samen met haar leden vooruitkijken hoe naar hoe het panel in de toekomst nog beter ingezet kan worden.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Klantpanel
Methode	online
Uitnodiging	per e-mail
Veldwerkperiode	donderdag 17 november – zondag 18 december
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	1646
Vers sample / niet gereageerd	819
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	138
Complete vragenlijsten	689
Respons	42%

1.4 Rapportage

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toe gestaan. Indien de N kleiner is dan 50 dient men hier rekening mee te houden bij het interpreteren van de resultaten. Let op: bij de resultaten worden alle N-nen weergegeven.

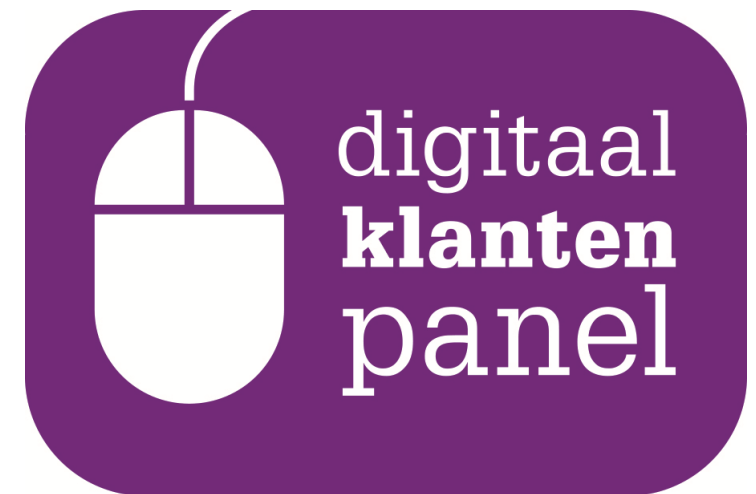
1.5 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar gemeente en als volgt samengesteld:

Gemeente	ONGEWOGEN	
	N	%
Alkmaar	0	0,0%
Almere	67	9,7%
Amsterdam	320	46,4%
Haarlem	123	17,9%
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	9	1,3%
Haarlemmermeer	146	21,2%
Heemstede	2	0,3%
Heerhugowaard	1	0,1%
Langedijk	0	0,0%
Leiden	1	0,1%
Lelystad	0	0,0%
Teylingen	0	0,0%
Weesp	19	2,8%
Zaanstad	1	0,1%

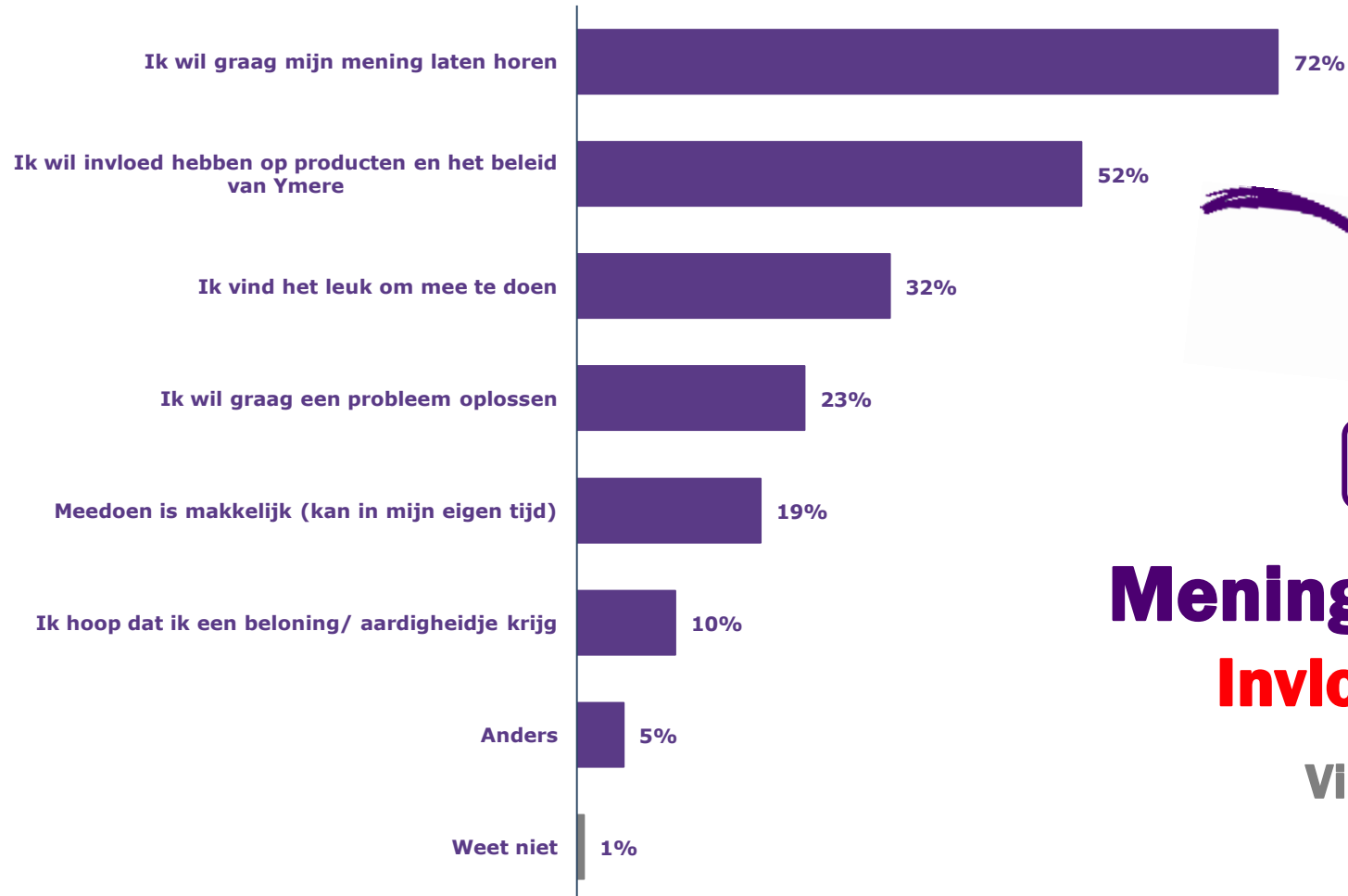
HOOFDSTUK 2

RESULTATEN



2.1 Resultaten - Terugkijken

Wat is de reden dat u meedoet aan het Digitaal Klantenpanel? (N=689)



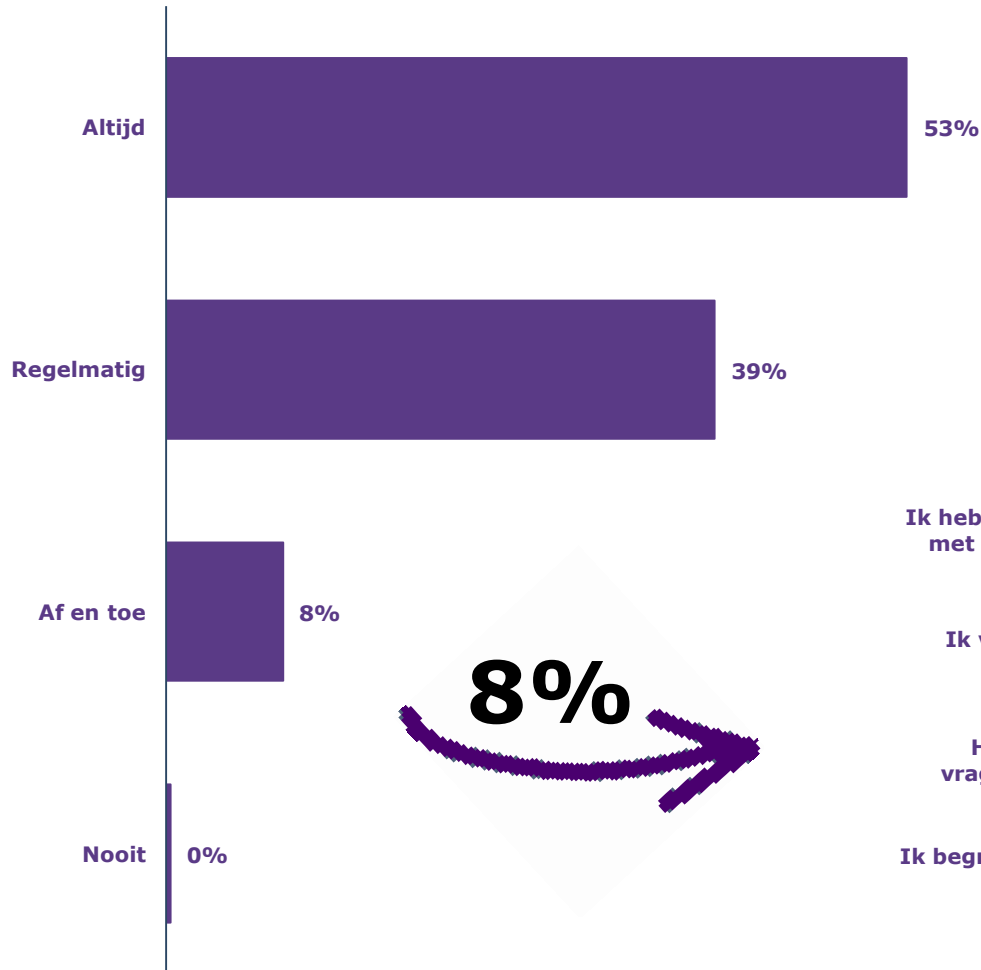
TOP 3

Mening laten horen
Invloed hebben

Vind het leuk

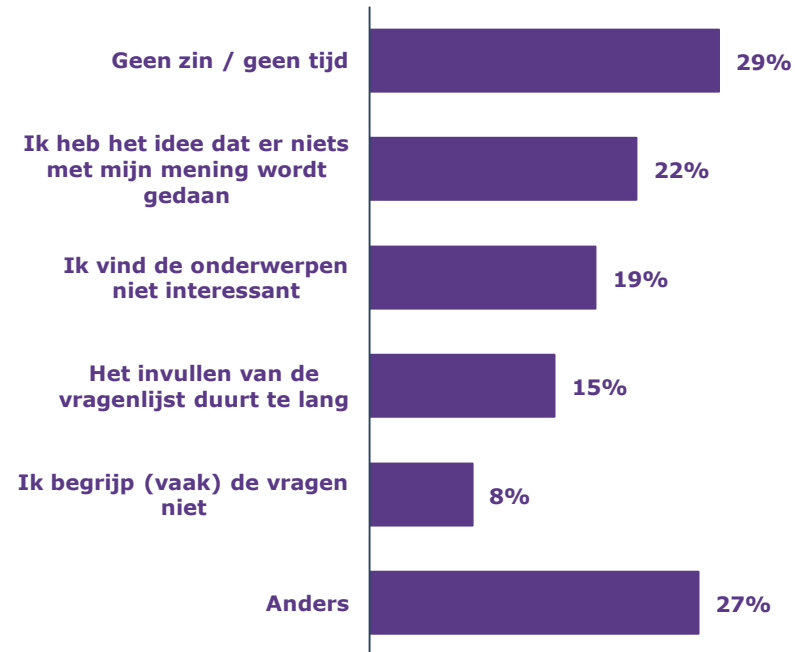
2.1 Resultaten - Terugkijken

Hoe vaak doet u mee aan een onderzoek van het Digitaal Klantenpanel? (N=689)



92% doet regelmatig/altijd mee aan onderzoeken van het Digitaal Klantpanel

Wat is de reden dat u (bijna) nooit meedoet aan de onderzoeken? (N=59)



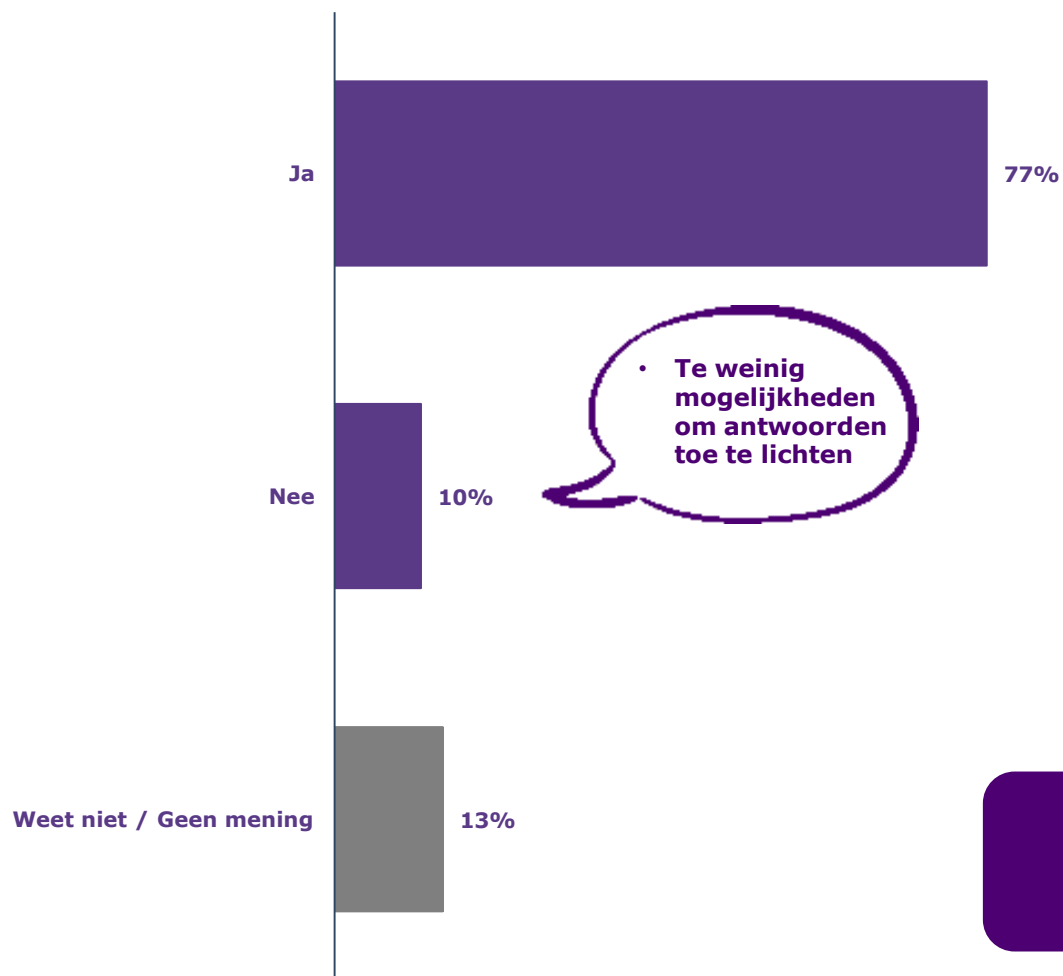
2.1 Resultaten - Terugkijken

Het Digitaal Klantenpanel heeft de volgende onderzoeken uitgevoerd. Kunt u in het algemeen per onderzoek aangeven of u dit een goed of slecht onderzoek vond?

	N	Goed	Niet goed / Niet slecht	Slecht	Geen mening / N.v.t
Langer zelfstandig wonen	689	80%	11%	1%	7%
Dienstverlening	689	62%	25%	4%	9%
Woningruilapp en buurteconomie	689	33%	33%	5%	30%
Ondernemingsstrategie	689	31%	32%	3%	35%
Zeggenschap (zelfbeheer)	689	36%	22%	8%	33%
Online burenhulp en informatie bij calamiteiten	689	49%	25%	6%	21%
Huurdersopties	689	71%	13%	2%	14%

2.1 Resultaten - Terugkijken

Heeft u genoeg ruimte gehad om uw mening te geven over de onderwerpen? (N=689)

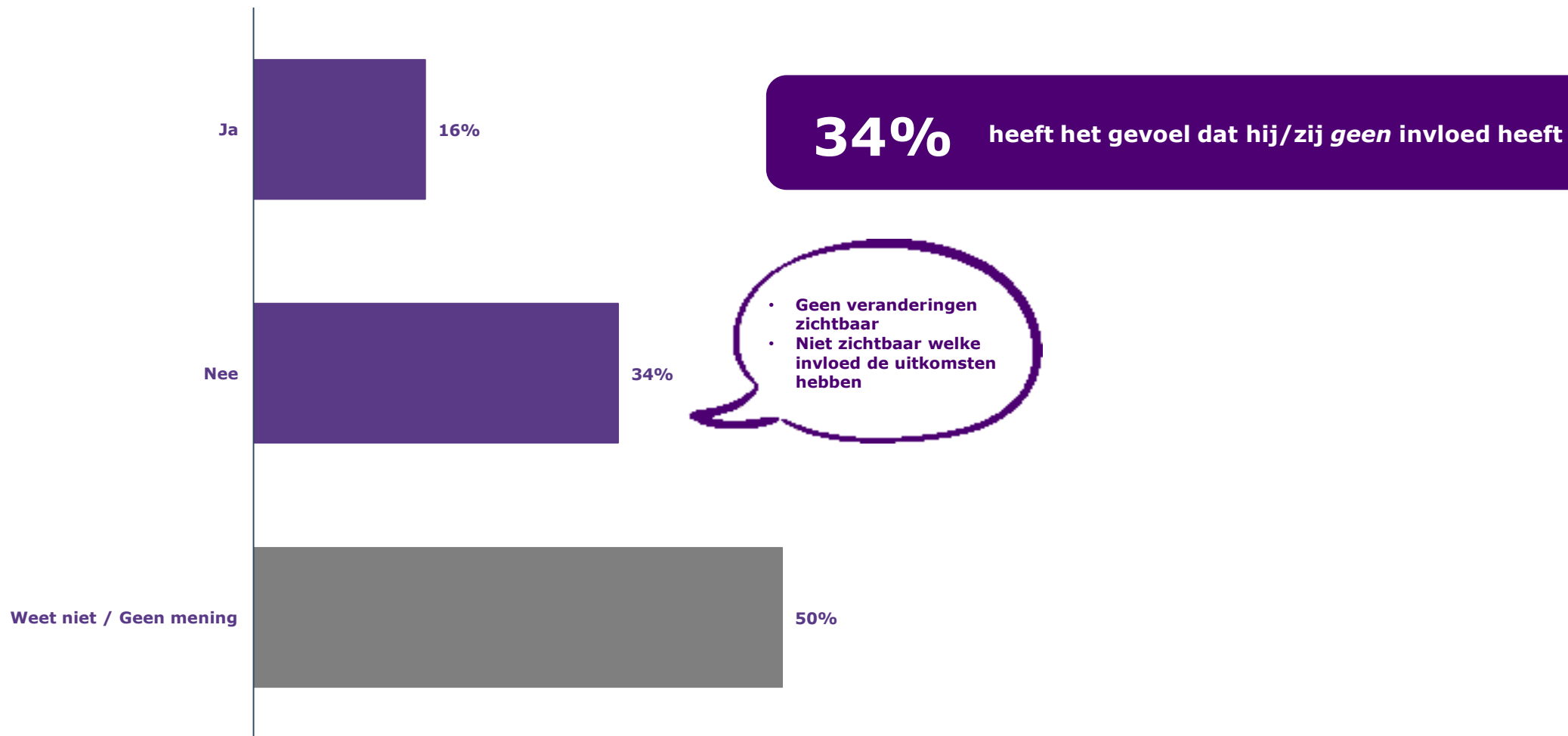


77%

vindt dat hij/zij genoeg ruimte heeft gehad om zijn/haar mening te kunnen geven

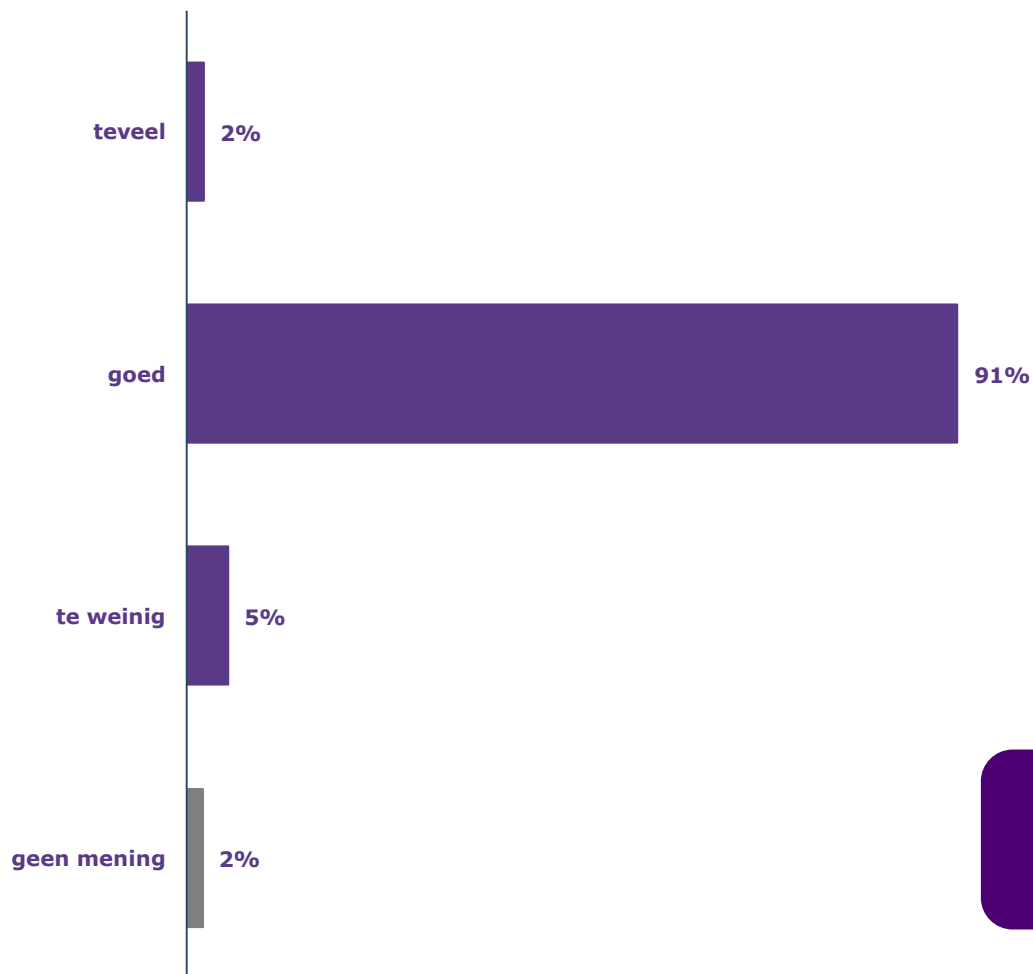
2.1 Resultaten - Terugkijken

Heeft u het gevoel dat u genoeg invloed heeft op de producten en het beleid die Ymere maakt? (N=689)



2.1 Resultaten - Terugkijken

Op dit moment ontvangt u ongeveer 4 x per jaar een uitnodiging om deel te nemen aan een digitale enquête. Dit vind ik.... (N=689)



91%

vindt 4x per jaar een uitnodiging voldoende

2.1 Resultaten - Terugkijken

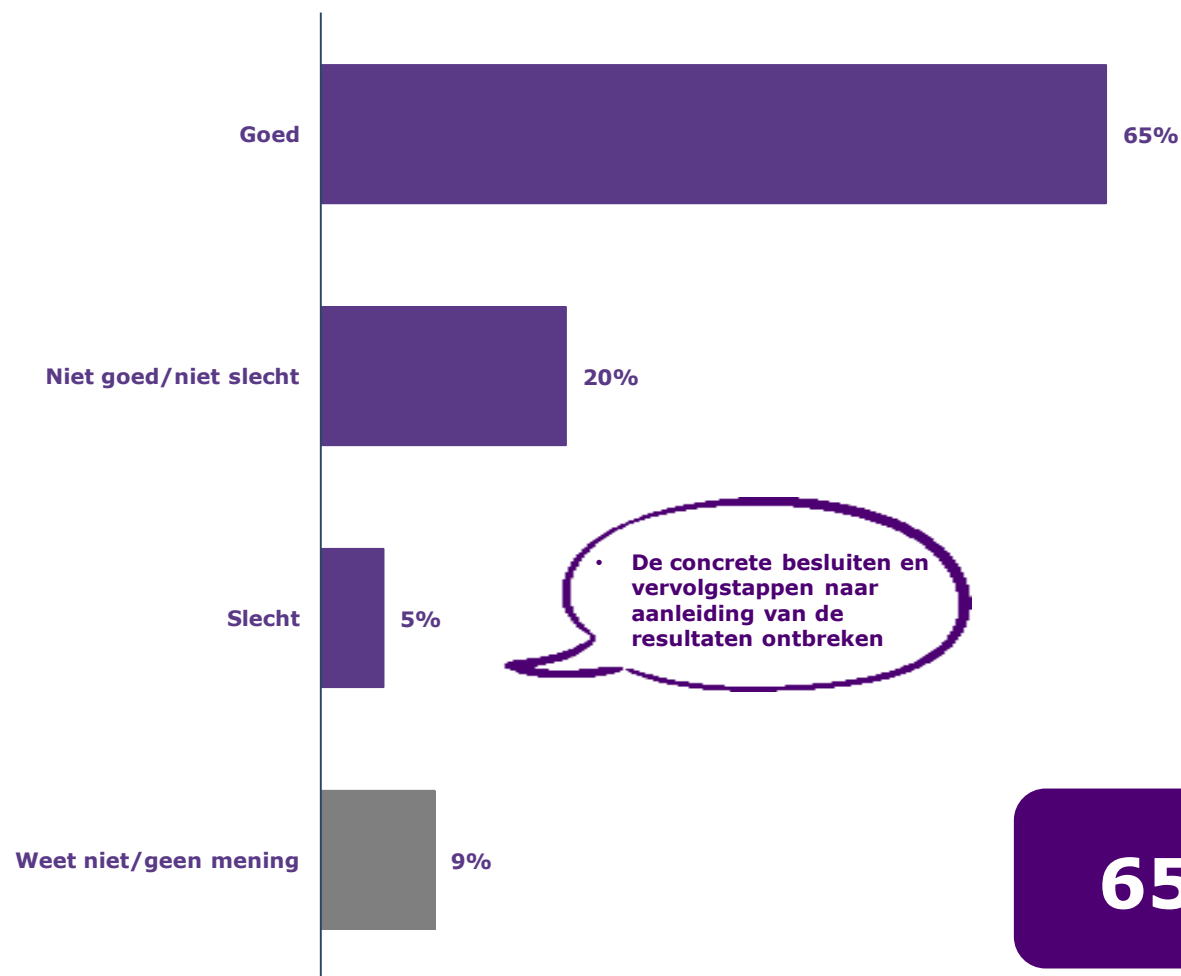
Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de stellingen?

De vragenlijsten	N	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
zijn doorgaans precies lang genoeg	658	78%	17%	5%
zijn doorgaans met veel afwisseling	647	60%	33%	7%
zijn doorgaans interessant	661	71%	24%	5%
zijn doorgaans duidelijk	669	81%	13%	6%

* Let op: het percentage geen mening is niet opgenomen in deze tabel

2.1 Resultaten - Terugkijken

Wat vindt u van de manier waarop wij de resultaten aan u laten weten? (N=689)



- Duidelijk
- Helder
- Overzichtelijk
- Gevoel dat er wat wordt gedaan met de resultaten

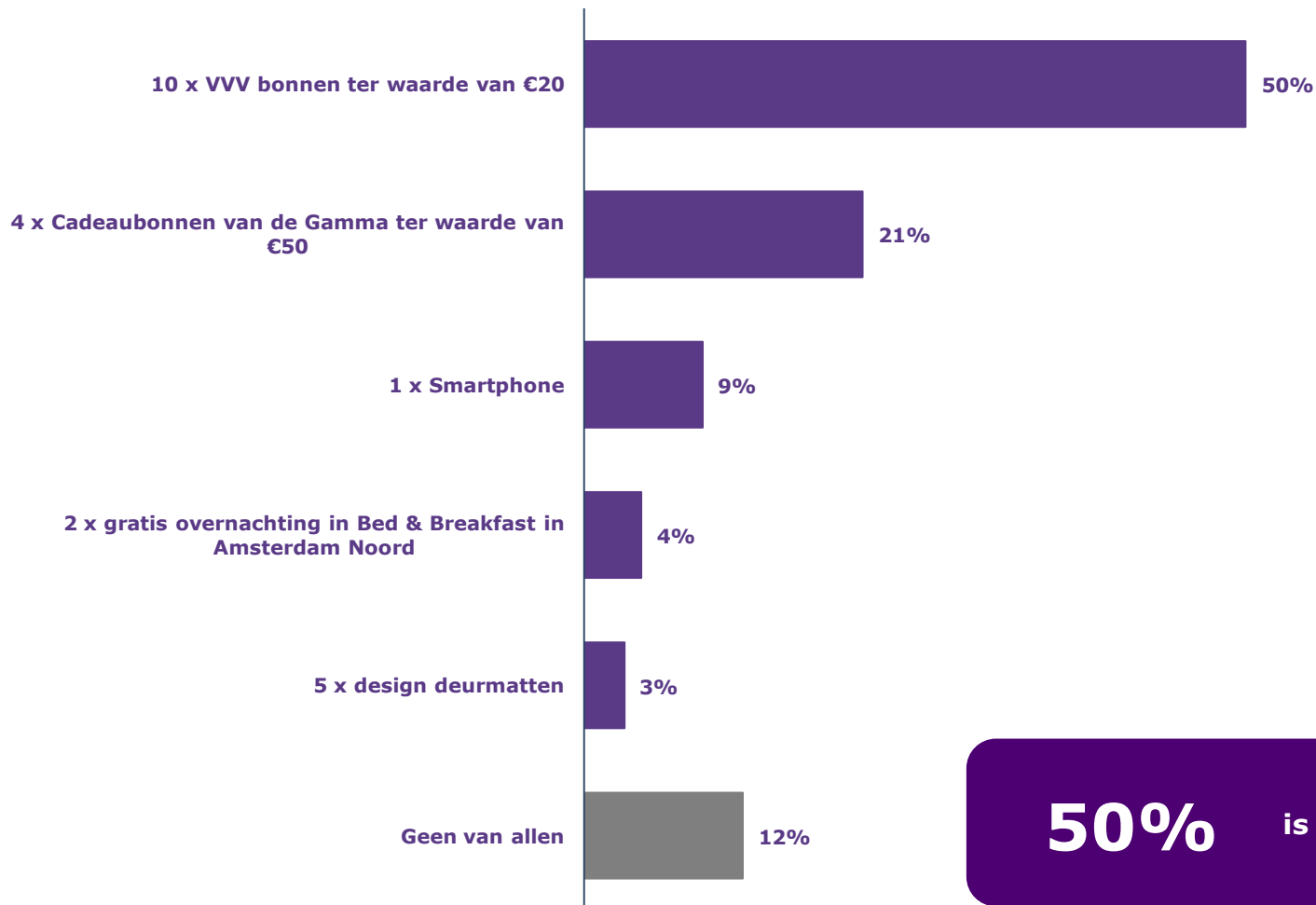
- De concrete besluiten en vervolgstappen naar aanleiding van de resultaten ontbreken

65%

tevreden over de manier waarop de resultaten worden getoond

2.2 Resultaten – Beloning/aardigheidje

Bij sommige onderzoeken maakt u kans op een beloning/aardigheidje. Welke van deze beloningen/aardigheidjes sprak u het meeste aan? (N=689)

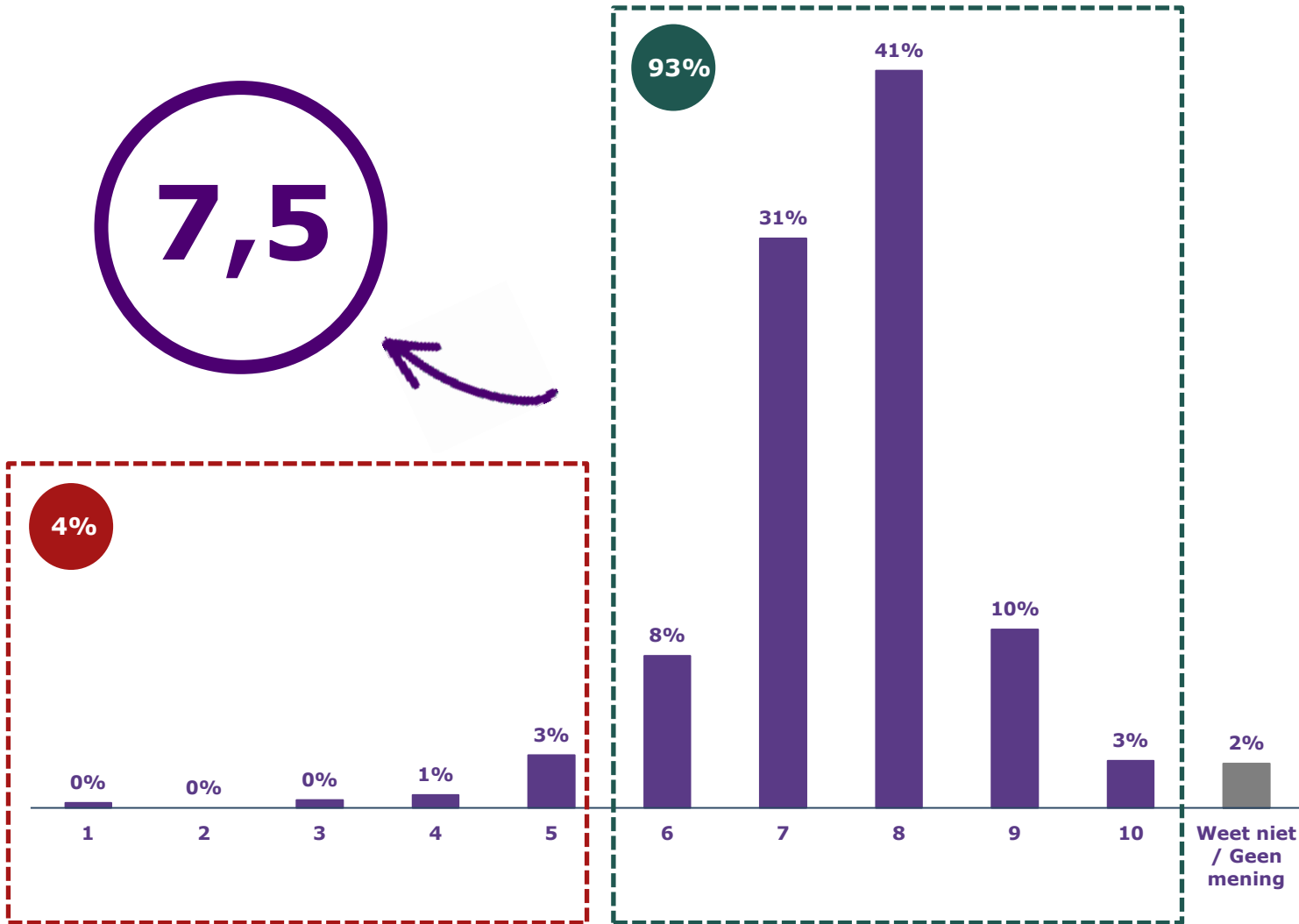


50%

is het meest te spreken over de VVV bonnen

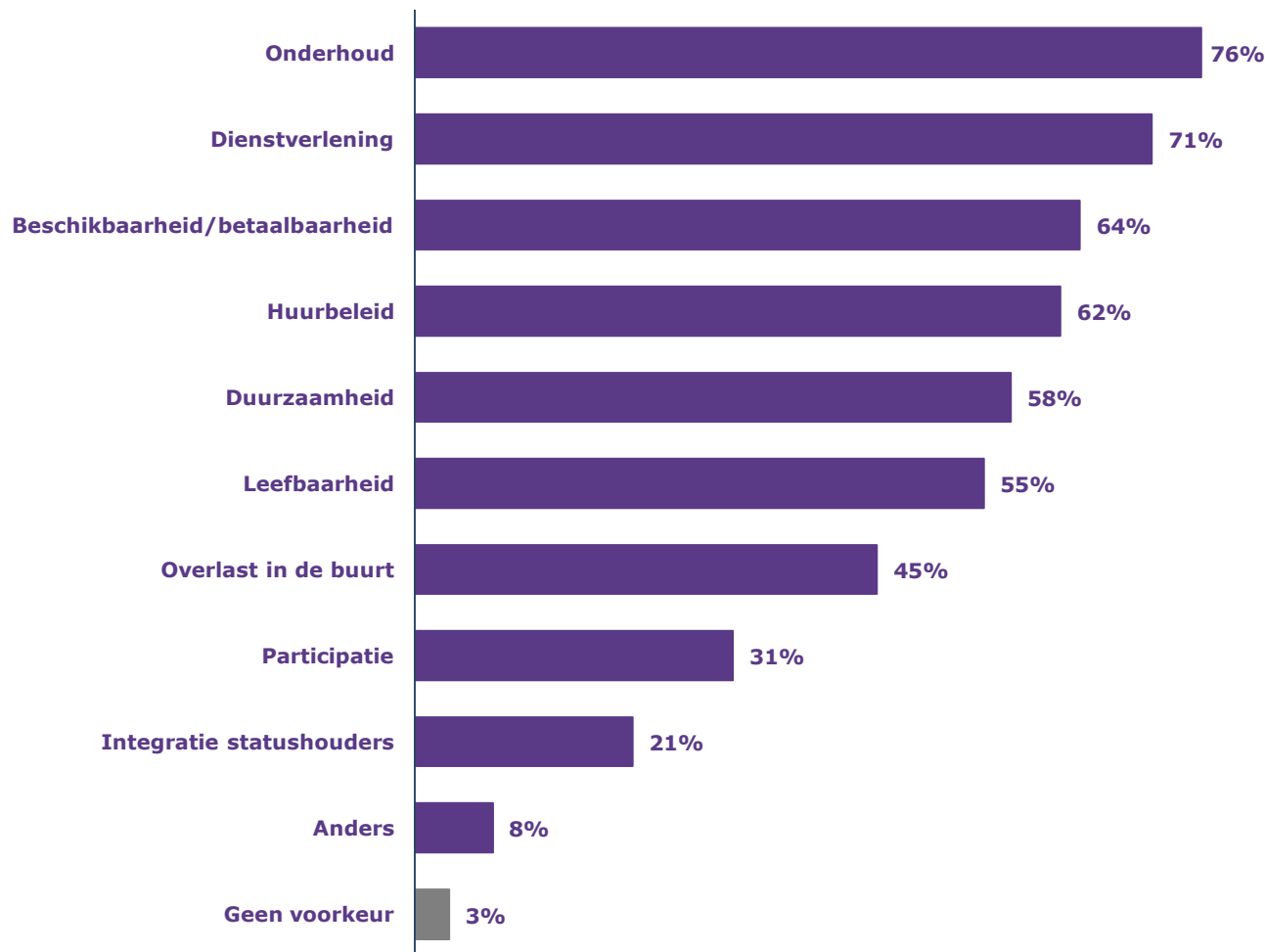
2.3 Resultaten - Rapportcijfer

Welk rapportcijfer (1 – 10) geeft u het Digitaal Klantenpanel? (N=689)



2.4 Resultaten - Vooruitkijken

Wat vindt u interessant om over mee te denken? (N=689)

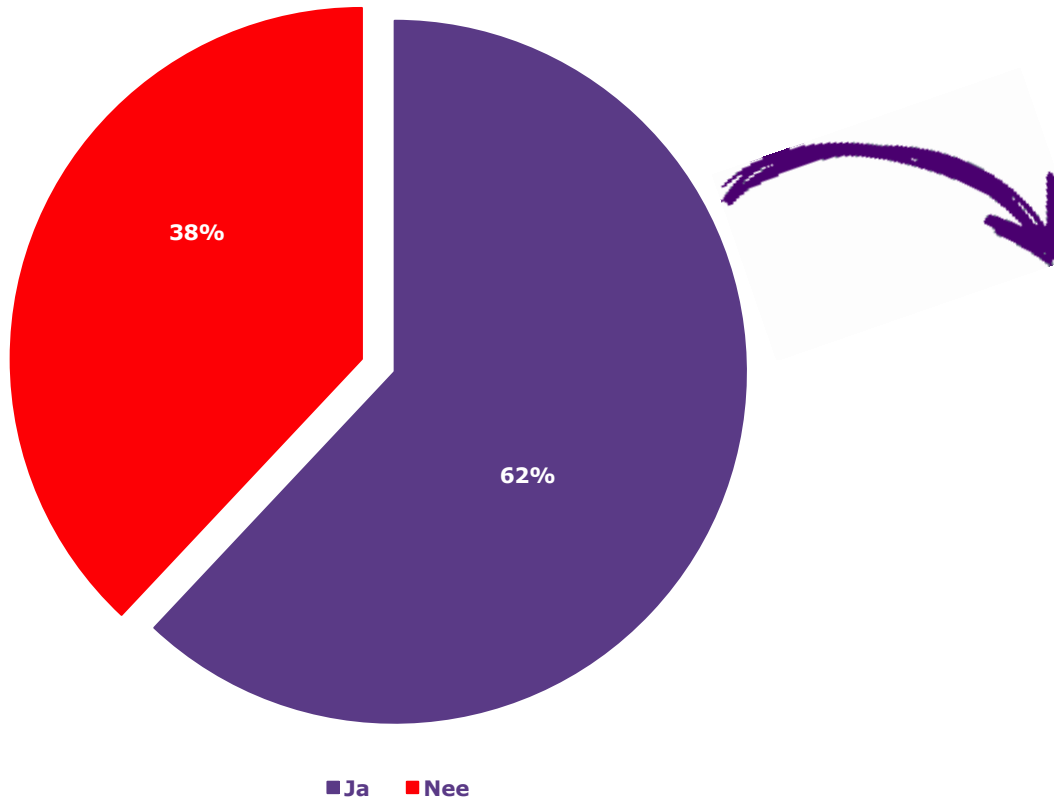


TOP 2

Onderhoud
Dienstverlening

2.5 Resultaten – Deelname onderzoek

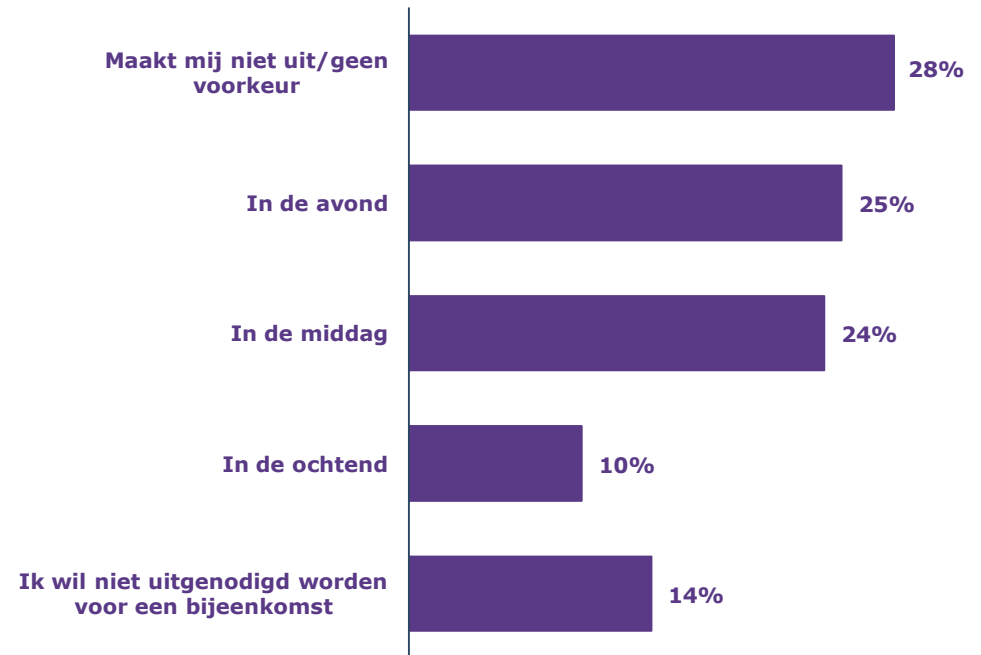
Geeft u wel of geen toestemming aan Ymere om u vaker dan 4 x per jaar uit te nodigen voor een onderzoek? (N=689)



62% geeft toestemming om vaker dan 4 keer per jaar uit te nodigen voor onderzoek

28% heeft *geen* voorkeur voor een dagdeel om uitgenodigd te worden

Op welk moment van de dag wilt u uitgenodigd worden voor een bijeenkomst? (N=426)



Research 2Evolve

postadres **Postbus 918**
1200 AX Hilversum

bezoekadres **Tesselschadelaan 15A**
1217 LG Hilversum

telefoon **035 623 27 89**

e-mail **info@research2evolve.nl**

website **www.research2evolve.nl**

