

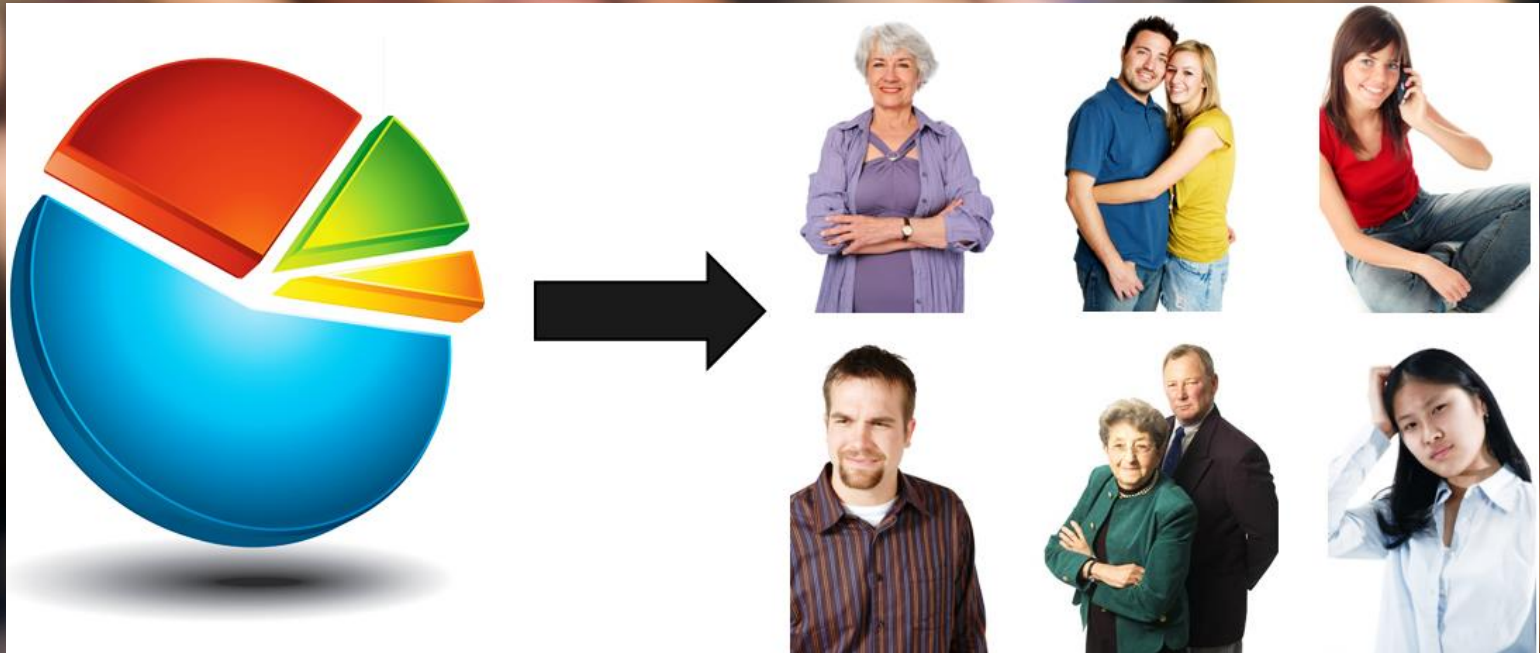
Inzet van persona's bij woningcorporaties

@yousrimandour

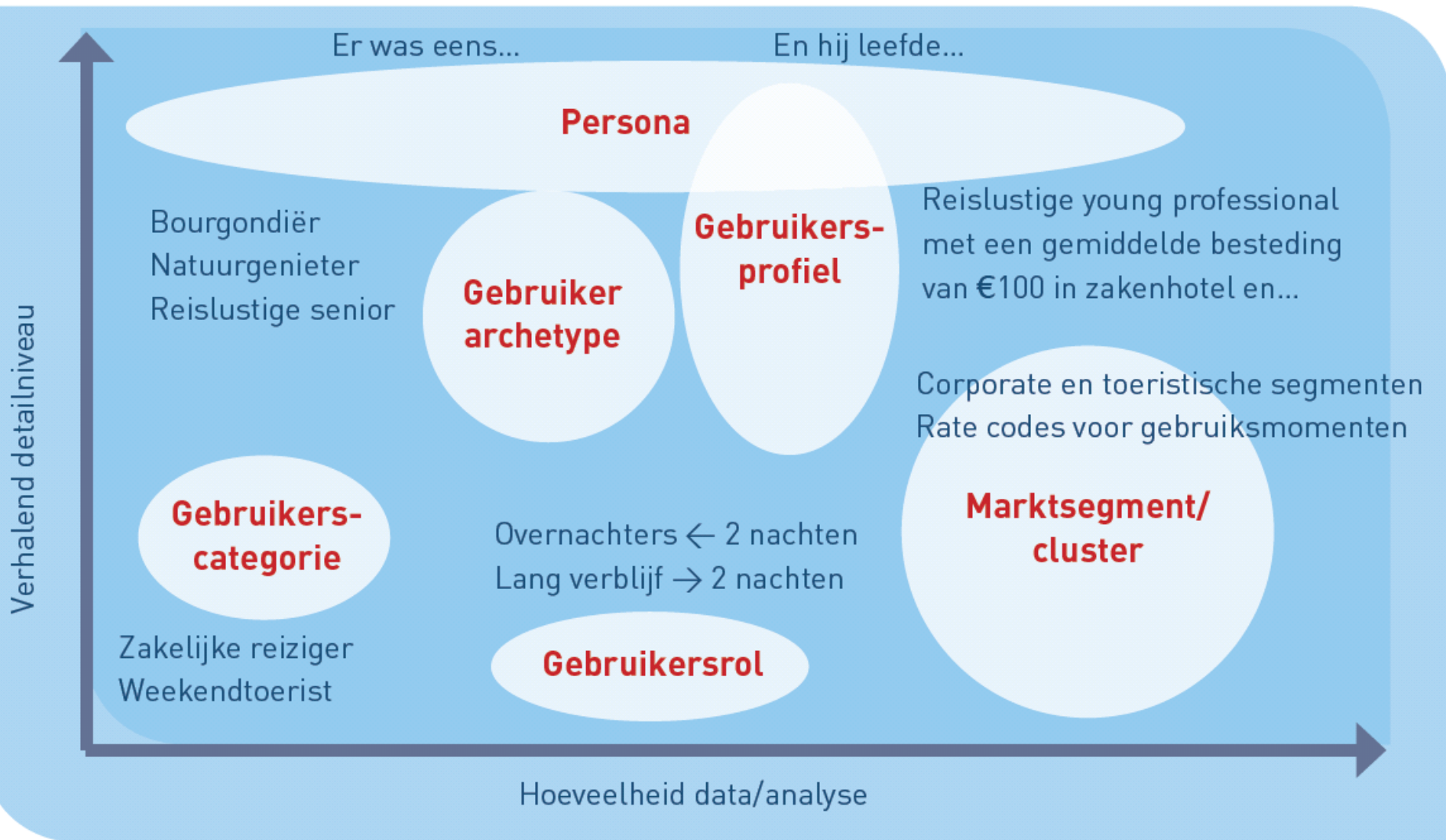


2 vragen:

- > Welke persona's zou jij onderscheiden voor woningcorporatie 'Thuisbest'?
 - 24.000 huurwoningen in Tilburg (40%) en omringende dorpen (60%)
 - Missie: prettig wonen mogelijk maken voor lagere tot middeninkomens
 - Doelgroep: sociale huurders (tot 34k euro, maar ook scheefwoners)
 - Veelal vergrijsd huurdersbestand (gemiddelde leeftijd circa 50 jaar)
 - Weinig doorstroming (circa 5%)
- > Wat zou je met de persona's willen bereiken (wat is het doel voor Thuisbest)?



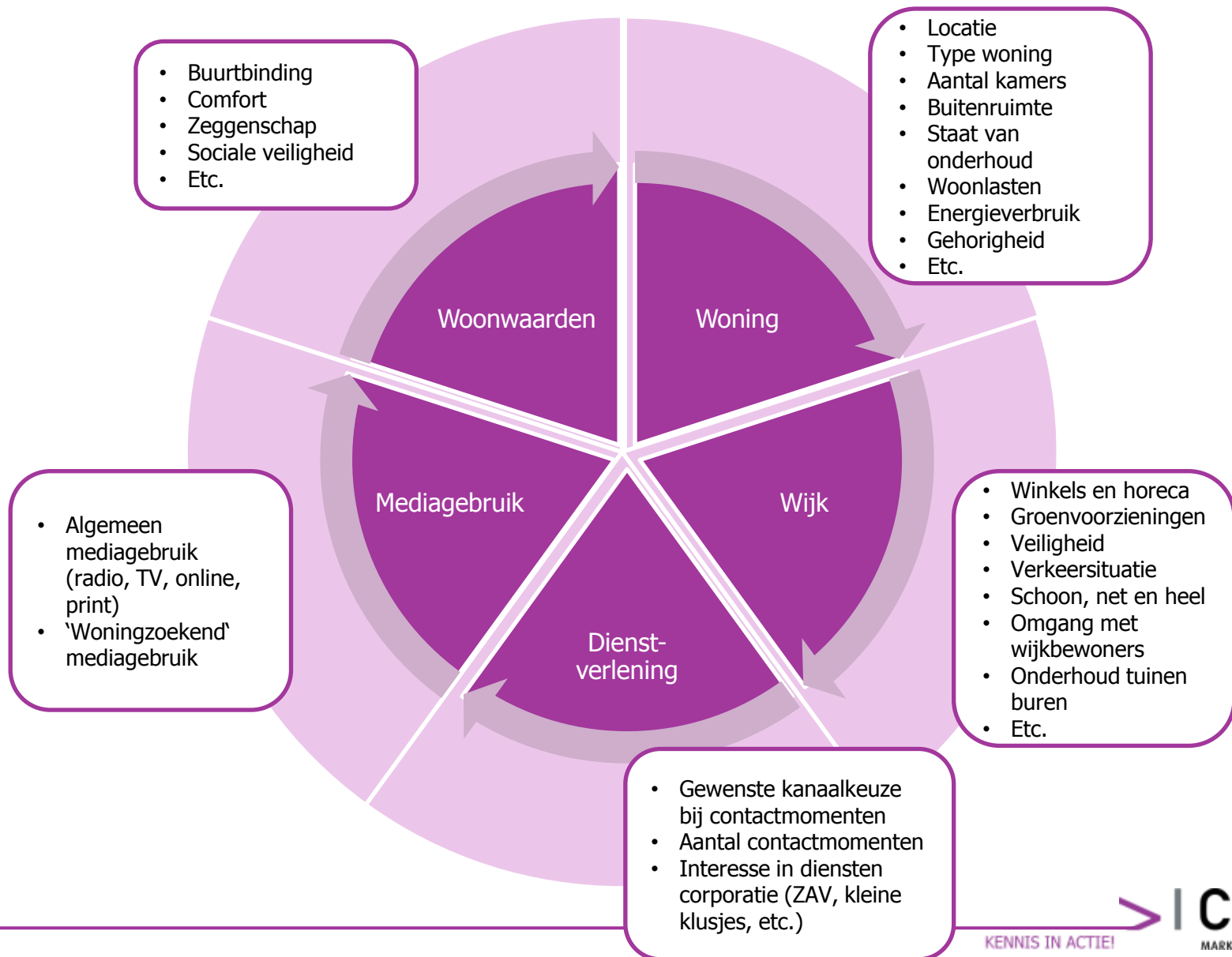
Persona's als segmentatie instrument



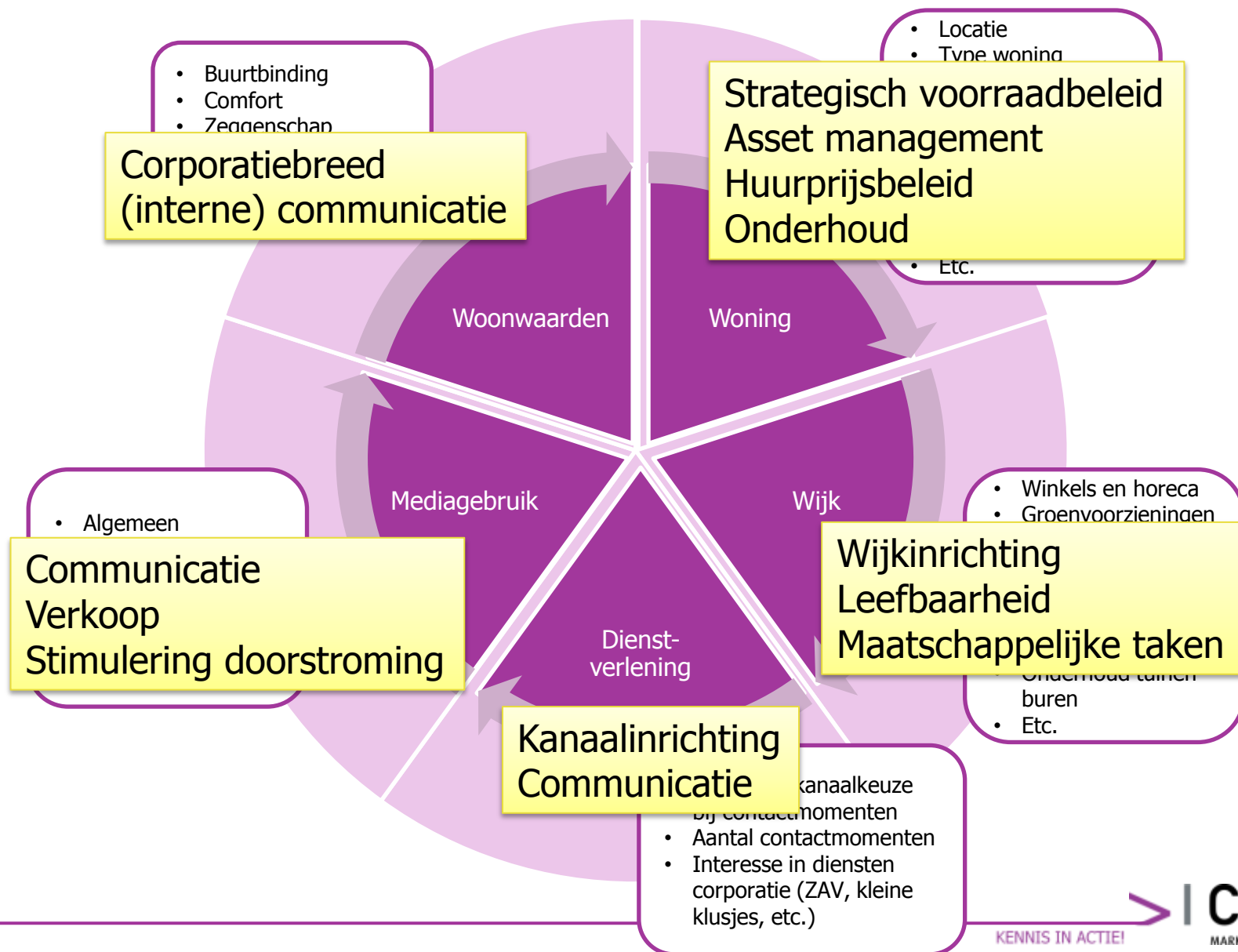
Persona's bij woningcorporaties:

- > Primaire indeling op basis van levensfase en niet op basis van woonwaarden!
- > Woonwensen worden in grote mate bepaald door gezinssituatie en leeftijd
- > Woonwensen veranderen mee met de levensfase
- > Woonwaarden vormen wel een integraal onderdeel in de beschrijving van de persona's

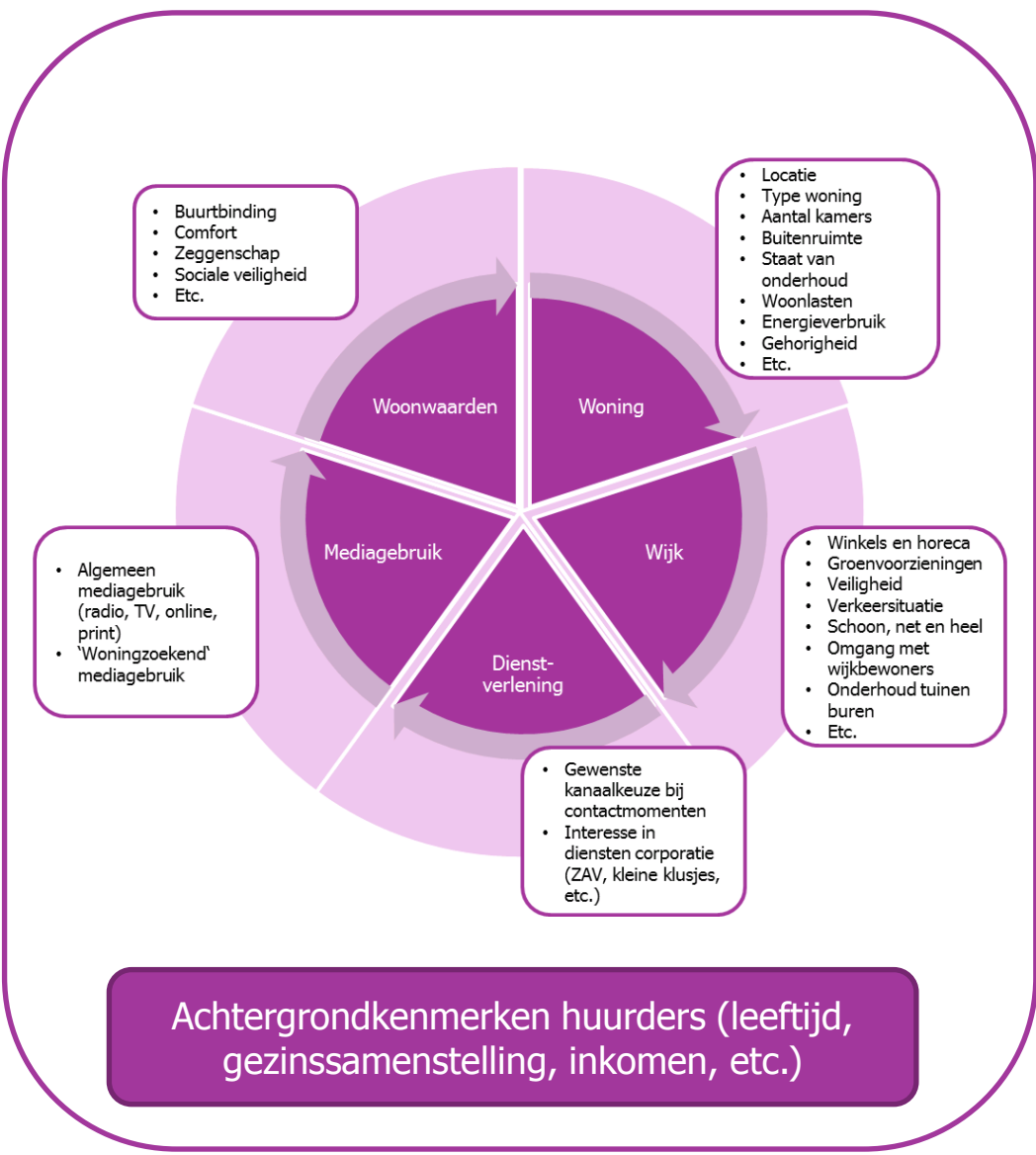
Onderzoeksmodel ICSB:



Vertaalbaar maken naar processen:



Van klantinzicht naar klantgezicht



- Indeling op basis van levensfase (leeftijd, gezinssamenstelling)
- Aansluiten op CBS-indelingen
- Max 4 a 5 persona's

Persona's bij woningcorporaties:

- > 'De klant' bestaat niet meer
- > Draagvlak bij MT absolute voorwaarde
 - Kan ook groeien
 - Willen vs moeten
- > Koppeling met interne en externe data cruciaal
- > Bij steeds meer processen koppeling met persona's maken

Keep in touch...

Mail: yousri.mandour@icsb.nl
Mobiel: 06 26 07 84 22
Twitter: @yousrimandour
LinkedIn: Yousri Mandour
Kantoor: 010 452 86 02
Web: www.icsb.nl



ICSB Marketing en Strategie
Barbizonlaan 76
2908 ME Capelle a/d IJssel