

## Uitkomst Huurderspanel Klantcontact

In december 2022 is het klantpanel bevestigd over het klantcontact met Kennemer Wonen. Reden is om een beter beeld te krijgen of de huidige manieren van contact nog voldoende aansluit bij de wensen van onze klanten.

### Opkomst

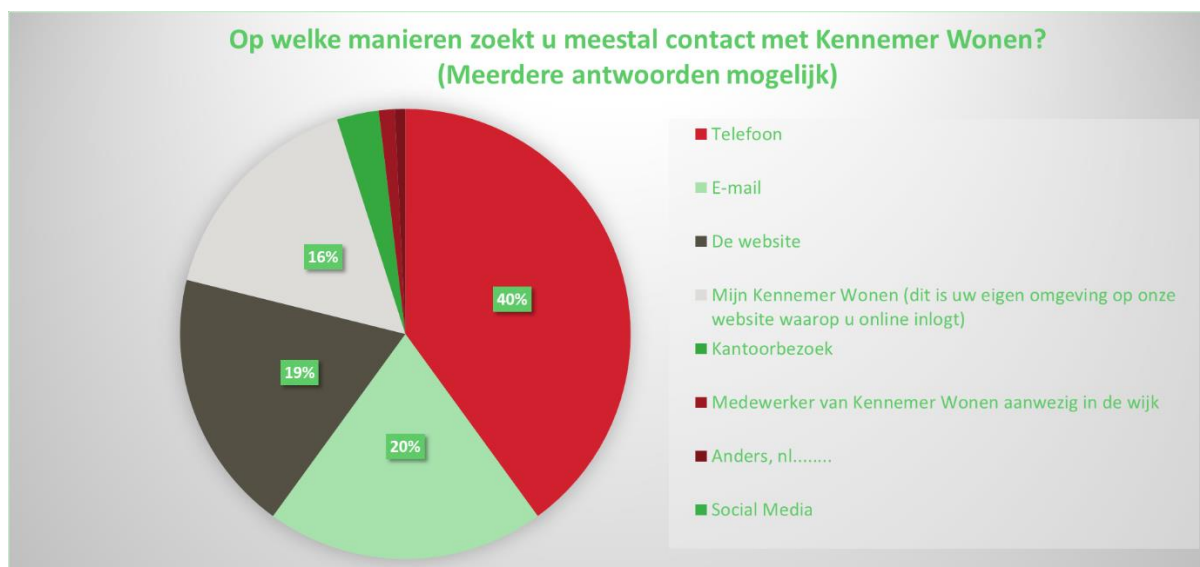
In totaal hebben 146 klanten de vragenlijst ingevuld. We hebben de respondenten gevraagd naar hun woonplaats en leeftijd. We zien dat er relatief veel uit Bergen en Castricum de vragenlijst hebben ingevuld. Klanten uit Uitgeest en Bergen zijn dus ondervertegenwoordigd in de reacties. Daarnaast hebben relatief veel klanten ouder dan 65 gereageerd. Klanten jonger dan 65 zijn dus ondervertegenwoordigd in de reacties.

### Resultaten

Wij hebben het klantpanel verschillende vragen gesteld. Zie onderstaand voor de resultaten daarvan.

#### Gebruikte communicatiekanalen

Als eerste hebben we de klanten gevraagd op welke manieren er contact wordt opgenomen met Kennemer Wonen, zie Figuur 1. Hieruit blijkt dat de telefoon het meeste (40%) gebruikt wordt, daarna e-mail (20%), maar dat de website (19%) en Mijn Kennemer Wonen (16%) ook veel wordt gebruikt. Dit komt overeen met onze verwachting.



Figuur 1: op welke manieren zoekt u contact met Kennemer Wonen?

De klant is vervolgens gevraagd of men nog graag op andere manieren contact met ons willen opnemen. 89 % van de respondenten geeft aan dat dit voldoende manieren zijn om contact op te nemen. Van de overige 11% wordt het contact met de wijk het meest gemist.

#### Belangrijk in contact

Daaropvolgend hebben we de klant gevraagd wat u belangrijk vindt in het klantcontact. Hier kwam uit naar voren, dat de volgende onderwerpen het meest belangrijk worden gevonden.

1. Weten waar ik aan toe ben (84 % van de respondenten vindt dit heel belangrijk)
2. Inhoudelijk antwoord (82 % van de respondenten vindt dit heel belangrijk)
3. Vriendelijke medewerker (73 % van de respondenten vindt dit heel belangrijk)

4. Meedenken (72% van de respondenten vindt dit heel belangrijk)
5. Snel terugbellen (57% van de respondenten vindt dit heel belangrijk)
6. Pro-actieve communicatie (49% van de respondenten vindt dit heel belangrijk)
7. Snelheid van opnemen(bij telefonisch contact) (41% van de respondenten vindt dit heel belangrijk).

Daarnaast komt uit de open antwoorden naar voren dat deskundigheid (“dat je direct iemand aan de lijn kunt krijgen die antwoord op je vraag heeft”) en persoonlijk contact (“dat er naar je geluisterd wordt”) zeer gewaardeerd wordt.

### Ervaringen met Kennemer Wonen

Wij hebben onze klant de open vraag gesteld wat men goed vindt gaan in het contact met Kennemer Wonen. De volgende drie onderwerpen werden het meest gewaardeerd:

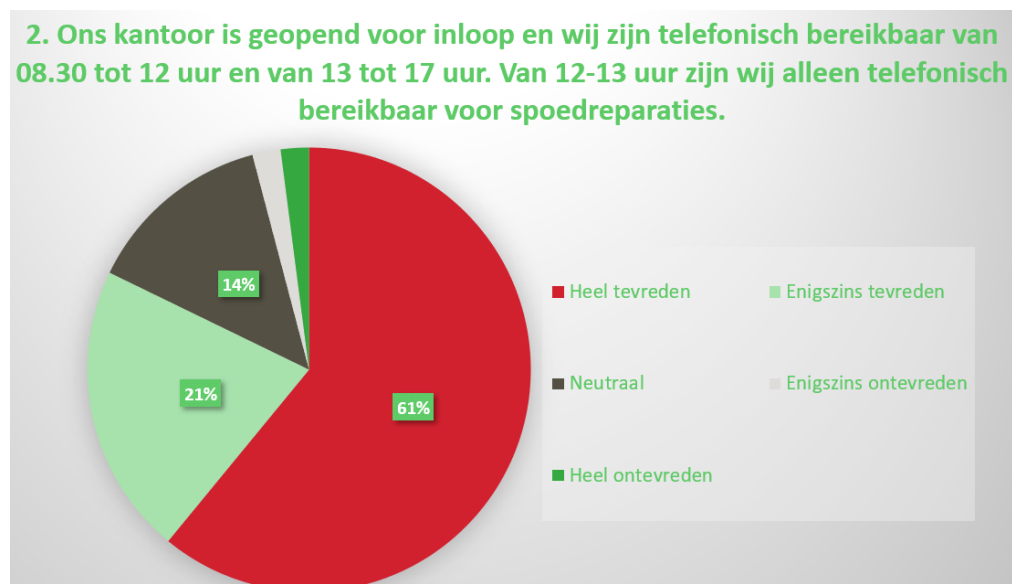
- Deskundigheid
  - o “De medewerkers aan de telefoon lijken goed op de hoogte en casussen worden goed genoteerd.”
- Vriendelijk en persoonlijk contact
  - o “Vriendelijke medewerkers die meedenken.”
- Snelheid
  - o “Geen lange wachttijd.”

Daarnaast hebben we ook gevraagd wat de klant graag verbeterd zou zien in het contact. 55 % van de respondenten geeft aan géén verbeterpunten te hebben. Bij de overige 45 % kwamen de volgende onderwerpen het meeste terug:

- Deskundigheid
  - o “Ik belde 2x en kreeg 2x een verschillend antwoord.”
- Directe afhandeling
  - o “Ik heb soms het gevoel dat je achter dingen aan moet blijven gaan, zodat het niet verwaterd”.
- Contact in de wijk
  - o “Persoonlijk gesprek, meer in de wijk.”

### Bereikbaarheid

We hebben de klant specifiek gevraagd wat men vond van onze bereikbaarheid. 96 % van de klanten is hier neutraal, tevreden of heel tevreden over, zie Figuur 2.



Figuur 2: Bent u tevreden over deze bereikbaarheid?

Daarnaast hebben we de respondenten gevraagd of men graag gebruik van een “passende belafpraak” zou willen kunnen maken. Dit houdt in dat de klant terug op een afgesproken tijd wordt teruggebeld, als we de vraag niet in 1x zouden kunnen beantwoorden. 89% van de klanten geeft aan daar graag de mogelijkheid toe te hebben.

### Reactietermijn

Tot slot hebben we gevraagd wat men vond van onze huidige reactietermijn van 2 werkdagen, zie figuur 3.



Figuur 3: Wat vindt u van onze reactietermijn (2 werkdagen)?

Zoals te zien is vindt 70 % de reactietermijn goed of verwacht (soms) sneller reactie. 30 % van de respondenten vindt het niet erg als dit soms wat langer duurt.

### Conclusie en vervolg

De resultaten sluiten goed aan bij wat wij belangrijk vinden: betrokken, persoonlijk en deskundig contact met onze klanten. Het bevestigt dat de onderwerpen waar we op inzetten ook belangrijk worden gevonden door onze klanten (bijvoorbeeld het opvolgen van de reactietermijn van twee werkdagen en het investeren in deskundigheid van medewerkers). Daarnaast hebben we ook goede aanknopingspunten gekregen om onze dienstverlening nog beter te maken (bijvoorbeeld het kunnen maken van een passende belafpraak).

Wij willen alle respondenten hartelijk bedanken voor de medewerking aan dit klantpanel.