

## Onderwerp: Uitkomsten enquête Website Kennemer Wonen

In mei heeft u van ons een enquête ontvangen over de nieuwe website van Kennemer Wonen die een jaar geleden in gebruik is genomen. In totaal hebben 195 huurders deze enquête ingevuld. Dit is een responspercentage van 42%. Een mooi resultaat. Wij bedanken de deelnemers hartelijk voor hun deelname.

### Doel van de enquête

De verbetering van onze dienstverlening vinden wij heel belangrijk. Met uw antwoorden kunnen we onze dienstverlening weer een stapje verder brengen. Zo komen we te weten wat de ervaringen met onze website zijn als het gaat om zaken regelen en informatie opzoeken. Ook weten we welke verbeteringen u graag wilt zien.

### Wat doen we met de resultaten en conclusies?

Uw antwoorden gebruiken we bij de verbetering van de mogelijkheden om zaken te regelen via de website en informatie op te zoeken.

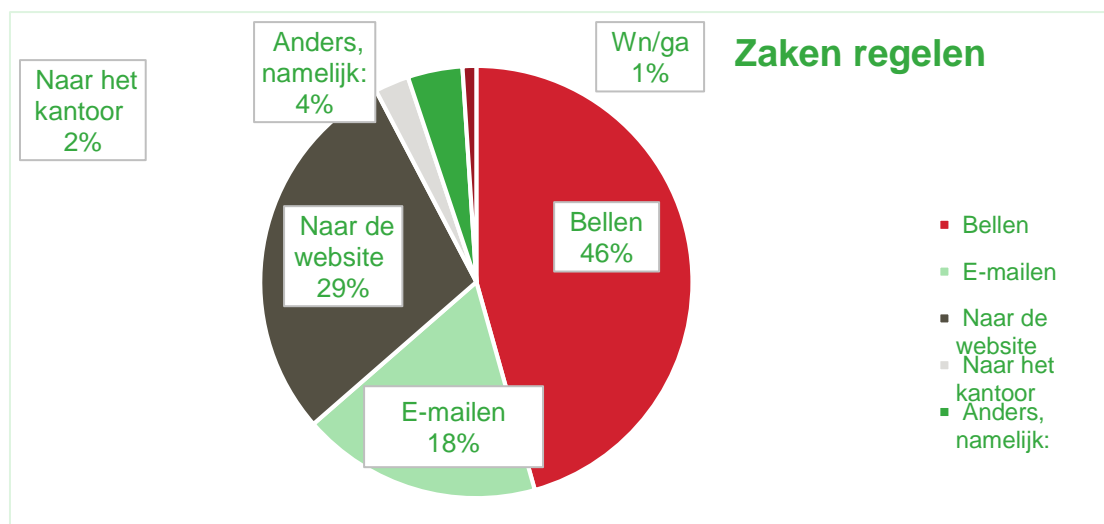
### Resultaten

De vragenlijst was opgedeeld in drie delen. Een deel over direct zaken regelen, een deel over informatie opvragen en een algemeen deel.

## Direct zaken regelen

### Bijna een derde deel (29%) gebruikt de website om zaken online te regelen

Een groter deel van u pakt nog steeds de telefoon om zaken te regelen met Kennemer Wonen (46%). Toch komt het gebruik van de website op de tweede plaats, boven het e-mailen waar 18% nog de voorkeur aan geeft. Slechts een enkeling gaat naar het kantoor van Kennemer Wonen.



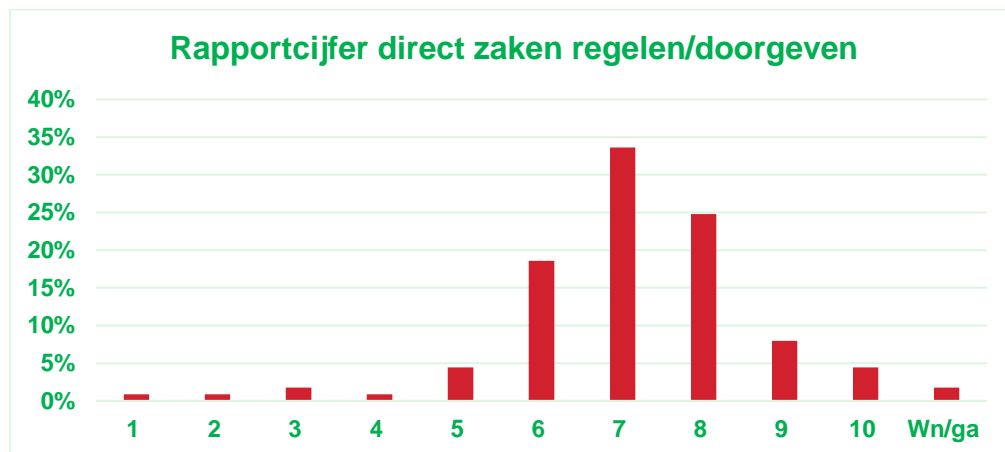
Huurders met een voorkeur voor de telefoon, zien dit als gemakkelijker en sneller en hebben een voorkeur voor direct persoonlijk contact. Het vertrouwen hierin is groter. Mensen die gebruik maken van de website, doen dit ook juist vanuit snelheid en gemak, maar ook omdat het altijd kan wanneer het hen uitkomt, zoals buiten

kantoortijden. Mensen die liever e-mailen, geven aan dat zij dit doen omdat zij graag de vraag en het antwoord op 'papier' hebben staan.

### Verbetering

Een verbetering om zaken regelen via de website aantrekkelijker te maken, is het kunnen volgen van de voortgang van een vraag of een verzoek..

### Ruim voldoende voor het direct zaken regelen



U geeft gemiddeld een 7,4 voor het direct zaken regelen. Mensen die een 7 geven of hoger (71%) zijn tevreden over de duidelijkheid en overzichtelijkheid van de site en vinden dat er snel gereageerd wordt. Als toelichting voor een onvoldoende geeft u aan dat er op het verzoek niet gereageerd is en dat er geen beeld is van de voortgang. Een enkele huurder vond de site niet goed leesbaar of kon het onderwerp in het menu niet vinden.

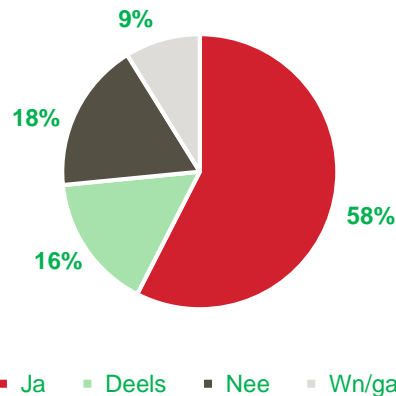
### Het indienen van reparatieverzoeken is populair via de website

Iets meer dan de helft van u, heeft de laatste keer een reparatieverzoek ingediend via de website. Van de andere zaken die via de website geregeld kunnen worden, maakt u slechts incidenteel gebruik. Het indienen van een klacht doet bijna 10% van de klantpanelleden.

### Bij ruim de helft lukte het regelen volledig via de website (bij 58%)

Als dit niet lukte (bij 18%) zei een deel dat je niet alles kwijt kunt op de website, of dat men geen reactie kreeg op een vraag of een afwijzing, bijvoorbeeld omdat een VvE niet meewerkt. Als het niet lukte iets te regelen, was de vervolgactie voor 50% om de telefoon te pakken, voor 12% om een e-mail te sturen en iets meer dan 10% is gestopt. Bij meer dan de helft van de mensen die een vervolgactie deden, is het daarna wel of deels gelukt. Bij ruim een kwart lukte het alsnog niet.

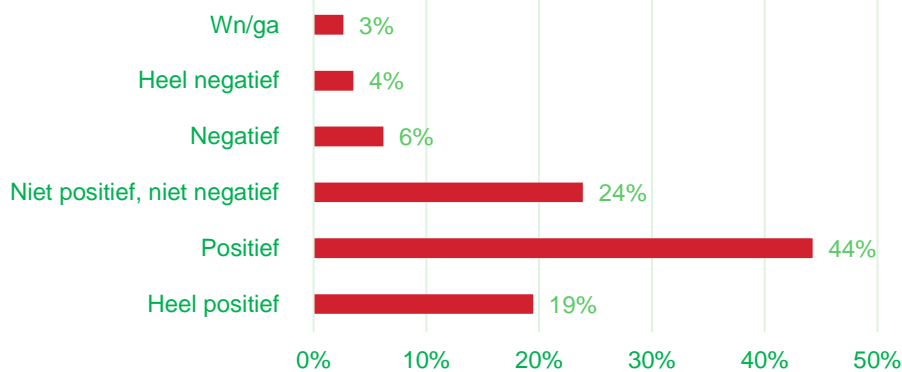
## Lukte het regelen via de website?



### Meeste mensen positief over onze dienstverlening

Voor bijna twee derde deel van u is de algemene ervaring met de dienstverlening van Kennemer Wonen positief tot heel positief. Nog geen 10% is negatief of heel negatief. Als toelichting op het positieve oordeel geeft u aan dat het doen van een aanvraag gemakkelijk gaat en er snel en deskundig op gereageerd wordt. Uit de toelichtingen op het negatieve oordeel, blijkt dat het indienen en afhandelen van reparatieverzoeken meestal wel goed gaat, maar dat andere verzoeken langer blijven liggen.

## Ervaring met de dienstverlening bij het zelf regelen



### Goede toevoeging: volgen actuele status reparatieverzoeken

Het regelen van zaken via de website kan worden uitgebreid met een functie om de actuele status van reparatieverzoeken te volgen. Dit geeft ruim 35% van de klantpanelleden aan. Ook het inzien van het eigen huurdersdossier en hulp bij overlastproblemen vindt u interessant als toevoeging.

### Mijn Kennemer Wonen-account bij de meerderheid in gebruik

Bijna twee derde deel heeft zijn of haar account geactiveerd (62%), een vijfde deel niet (22%) en een zesde deel (16%) weet niet wat het is. De meesten van u die het account niet geactiveerd hebben, hebben het nog niet nodig gehad. Bij een enkeling is het aan de aandacht ontsnapt of vindt het te ingewikkeld.

## Informatie opvragen

### Website favoriet

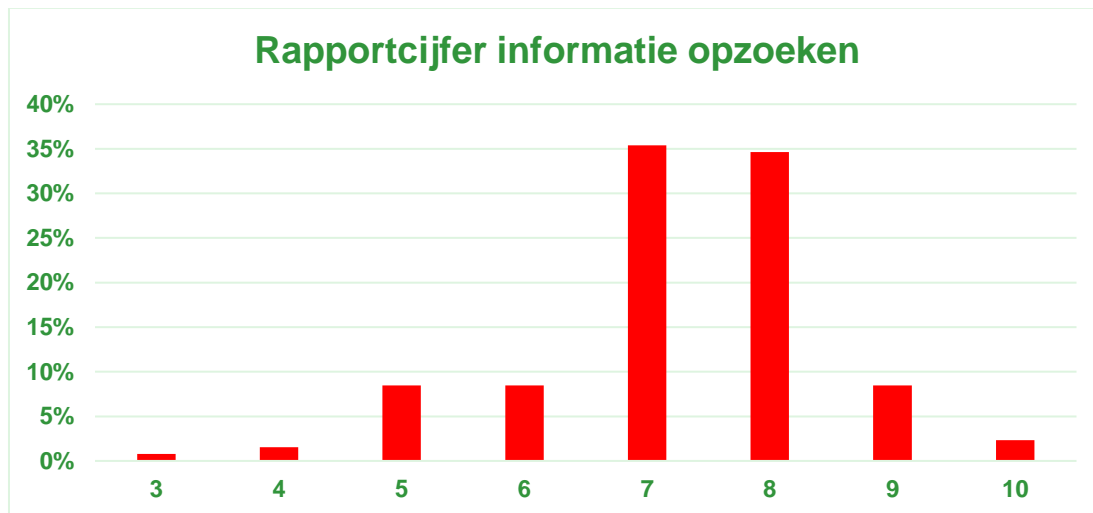
Bijna 70% van u gaat naar de website om informatie te zoeken. Op de tweede plaats komt de telefoon, op afstand met 21% van de stemmen. De mogelijkheid om te e-mailen gebruikt nog geen 5% van u.

### Verbetering

Een verbeterpunt om informatie zoeken via de website aantrekkelijker te maken, is om regelmatig, bijvoorbeeld maandelijks, een e-mailtje met nieuws te sturen. Zo worden mensen attent gemaakt op bepaalde informatie op de site.

### Ruim voldoende voor het informatie opvragen

U geeft gemiddeld een 7,3 voor het opvragen van informatie, ietsje lager dan voor het direct zaken regelen. 90% van u geeft een voldoende (een 6 of hoger), en 81% een 7 of hoger. Mensen die een 7 of hoger geven, zijn tevreden over de duidelijkheid en overzichtelijkheid van de site en de snelheid waarmee de info te vinden was. Dit was ook zo bij het zelf zaken regelen. Een onvoldoende geeft u wanneer u niet alles kunt vinden.



### Over 'reparaties' en 'onderhoud' het vaakst informatie gezocht via de website

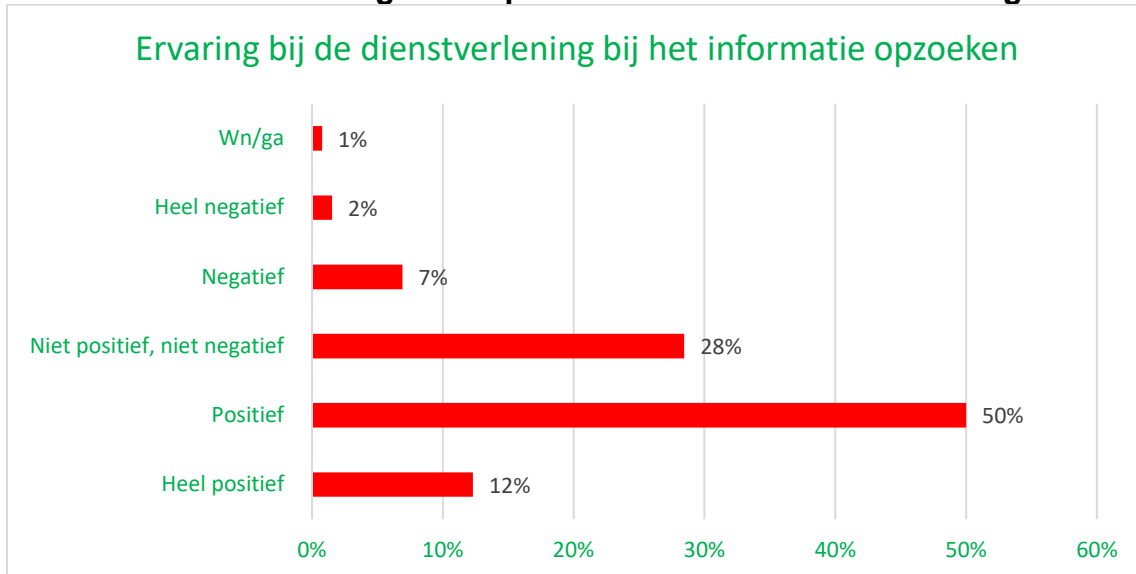
Bijna 24% heeft de laatste keer over het onderwerp 'reparaties' informatie opgezocht. Op de 2<sup>e</sup> plaats kwamen zaken over onderhoud als 'zelf klussen', 'interieur op verzoek', en 'planmatig onderhoud'.

### Bij 55% lukte het volledig om informatie te vinden via de website

Dit is een iets lager percentage dan bij het zelf regelen. Bijna 40% lukte dit niet (18% of deels. Op de vraag welke informatie u mistte, waren de antwoorden divers. Van het zelf inbouwen van een keuken, over zonnepanelen, tot een probleem met een wespennest en het oprichten van een bewonerspanel.

Op de vraag wat u gedaan heeft om de ontbrekende informatie te vinden, geeft 25% aan gebeld te hebben, 10% heeft een e-mail gestuurd en bijna 40% is gestopt.

## Meeste mensen in het algemeen positief over onze dienstverlening



Over het beantwoorden van een vraag heeft bijna twee derde deel van u een positief tot heel positieve algemene ervaring met onze dienstverlening (62%), ietsje lager dan bij het zelf zaken regelen. Nog geen 8% is negatief of heel negatief. Positief vond u dat het antwoord snel kwam en dat u goed geholpen werd. Als toelichting op het negatieve oordeel gaf een enkeling aan dat de telefonische klantvriendelijkheid beter kan.

### Tips voor toe te voegen informatie

Twee derde deel van u mist geen informatie. Enkele tips voor onderwerpen zijn: wet- en regelgeving over huurzaken, een discussieforum, onderhoudsplanning. Andere tips om de website te verbeteren gaan over de aandacht voor maatwerk bij het beantwoorden van vragen of voor specifieke doelgroepen als ouderen.

### De website is aanbevelenswaardig

75% van u vindt de website (enigszins) aanbevelenswaardig. Dit betekent dat men de website zeker onder de aandacht brengt, als de situatie zich voordoet.

### Samengevat

**De website is favoriet bij het zoeken naar informatie over Kennemer Wonen en de telefoon om direct zaken te regelen. Dit uit zich niet in een groot verschil in rapportcijfer dat voor de website gegeven wordt, als het gaat om beide diensten, dit is gemiddeld een 7,4.**

Wij zijn heel blij met uw medewerking en hopen dat u ook in de toekomst blijft deelnemen aan het klantenpanel.

Met vriendelijke groet,  
Kennemer Wonen