

Uitkomsten klantpanelonderzoek - online klantportaal Mijn Kennemer Wonen

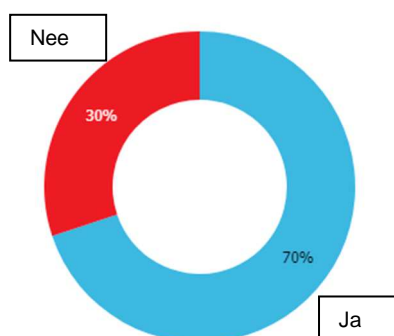
In het najaar van 2021 heeft het klantenpanel van Kennemer Wonen een vragenlijst ontvangen over Mijn Kennemer Wonen; Het online klantportaal van Kennemer Wonen. In totaal hebben 156 mensen dit onderzoek ingevuld.

Hieronder vindt u een samenvatting van de belangrijkste resultaten van het onderzoek. Deze gebruiken wij om meer inzicht te krijgen in het gebruik van Mijn Kennemer Wonen en er meer aandacht aan te besteden om de bekendheid met de mogelijkheden van dit online klantportaal te vergroten.

Bekendheid van Mijn Kennemer Wonen

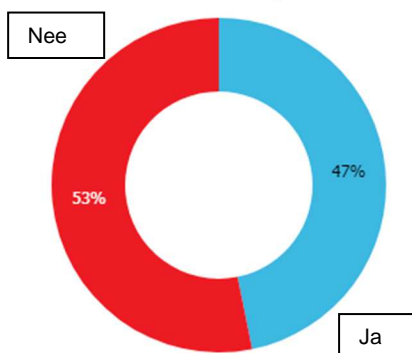
Het klantenportaal is goed bekend bij de respondenten van dit onderzoek. Van de respondenten geeft 70% aan een account te hebben voor het online klantportaal Mijn Kennemer Wonen.

Heeft u een account voor het klantportaal Mijn Kennemer Wonen?



Van de 30% respondenten die geen account heeft, kent ongeveer de helft wel van het bestaan van Mijn Kennemer Wonen. De andere helft geeft aan Mijn Kennemer Wonen niet te kennen.

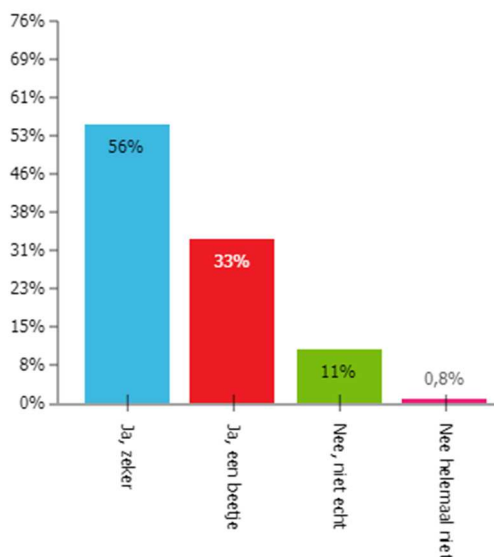
Kent u het klantportaal Mijn Kennemer Wonen?



Gebruik van Mijn Kennemer Wonen

Het is opvallend om te merken dat van alle respondenten, slechts een kleine 12% aangeeft niet te weten waar Mijn Kennemer Wonen voor gebruikt kan worden. 56% is goed op de hoogte van de mogelijkheden en 33% een beetje.

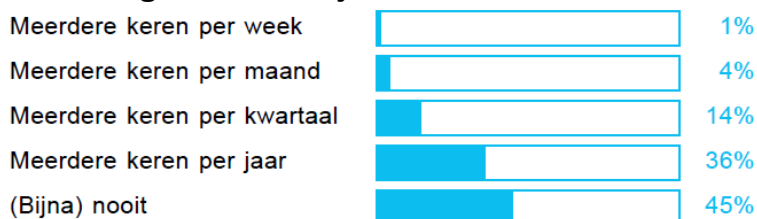
Weet u waar u Mijn Kennemer Wonen voor kunt gebruiken?



88% van de respondenten weet dus in zeker mate waar Mijn Kennemer Wonen voor gebruikt kan worden. Als voornaamste redenen voor het aanvragen van een account werd genoemd: De mogelijkheid om online een reparatieverzoek in te dienen.

Als we vervolgens kijken naar de frequentie van het gebruik van Mijn Kennemer Wonen, is dit in 95% van de gevallen (bijna) nooit tot meerdere keren per kwartaal.

Hoe vaak gebruikt u Mijn Kennemer Wonen?



Dat het gebruik in de meeste gevallen (bijna) nooit tot meerdere keren per kwartaal is, heeft waarschijnlijk te maken met de aard van het gebruik.

Als we hier iets verder op inzoomen, zien we dat ongeveer 1/3 van de respondenten met een account, soms of bijna nooit het klantportaal gebruikt om persoonlijke gegevens of gegevens van de woning in te zien. Het account wordt vooral gebruikt voor het indienen van een reparatieverzoek en het digitaal ontvangen en bekijken van post. Dat zijn veelal activiteiten die je niet meerdere keren per maand doet, maar slechts een enkele keer of meerdere keren per jaar.

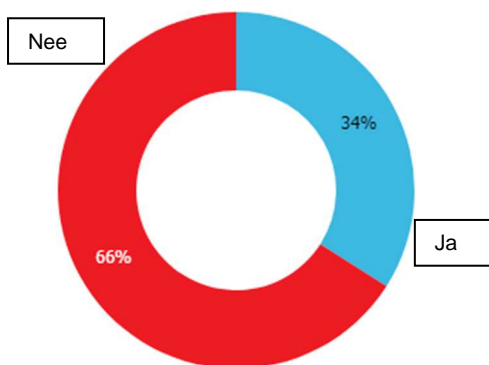
We hebben u ook de vraag gesteld welke tips u nog heeft en welke mogelijkheden u graag toegevoegd ziet aan Mijn Kennemer Wonen. Een aantal van u heeft antwoord gegeven op deze vraag. De antwoorden liepen enorm uiteen. In brede zin ging het om beschikbaar stellen van meer informatie over installaties in de woning, het gebruik van zonnepanelen en het kunnen volgen van de reparaties en vernieuwingen die aan de woning zijn gedaan. Daarnaast werd ook informatie over de buurt en leefomgeving en de mogelijkheid voor contact met mensen/buren uit de nabije omgeving opgenoemd. In algemene zin gaf u aan het vooral belangrijk te vinden dat er tijdig op uw (aan)vragen wordt gereageerd en dat er een mogelijkheid blijft bestaan voor persoonlijk contact.

Alle antwoorden die u heeft gegeven op deze vraag zijn voor ons belangrijke informatie voor de verdere ontwikkeling van het klantportaal Mijn Kennemer Wonen. De mogelijkheden van Mijn Kennemer Wonen worden steeds verder uitgebreid en uw antwoorden geven ons inzicht in de wensen die er zijn bij u als gebruiker.

Digitaal ontvangen en bekijken van post

Bij het aanvragen van een mijn Kennemer Wonen account, maakt u tegelijkertijd gebruik van de mogelijkheid om uw post digitaal te ontvangen en bekijken. Daarom hebben wij de respondenten *zonder* Mijn Kennemer Wonen account afsluitend de vraag gesteld:

Heeft u er bezwaar tegen als u de post digitaal zou ontvangen wanneer u een Mijn Kennemer Wonen account aanvraagt?



66% van de respondenten zonder Mijn Kennemer Wonen account, heeft geen bezwaar tegen het digitaal ontvangen van post. Het is fijn om te merken dat zo'n groot percentage hier geen bezwaar tegen heeft. Naast de voordelen die het u biedt in termen van gemak en het overall kunnen inzien van uw post, levert dit een bijdrage aan het milieu door het terugdringen van papieren post. Dit geeft ons een positief gevoel voor de verdere ontwikkeling en toename van het gebruik van Mijn Kennemer Wonen.