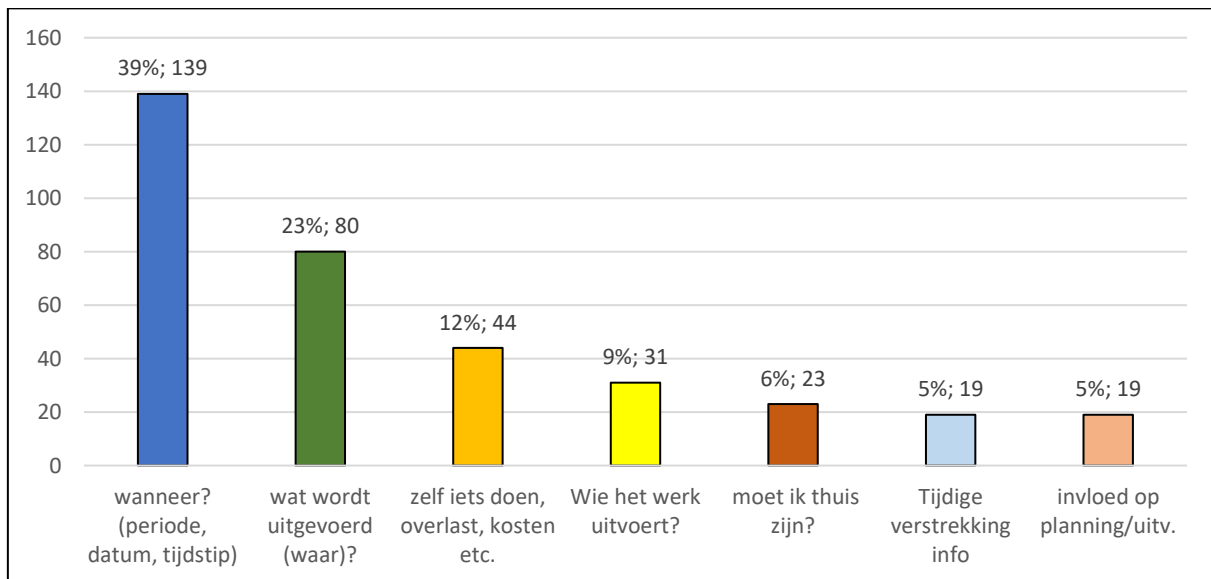


Resultaten onderzoek Planmatig Onderhoud Klantpanel

In maart / april 2022 hebben wij u als deelnemer van het klantpanel vragen gesteld over het thema Planmatig Onderhoud. Van de ongeveer 400 leden van het klantpanel hebben 168 leden deelgenomen aan het onderzoek (~42%). Onderstaand presenteren wij u de resultaten van het onderzoek. De resultaten van het onderzoek gebruiken wij om ons proces Planmatig Onderhoud te actualiseren. We willen iedereen die heeft meegewerkt hartelijk danken voor de input.

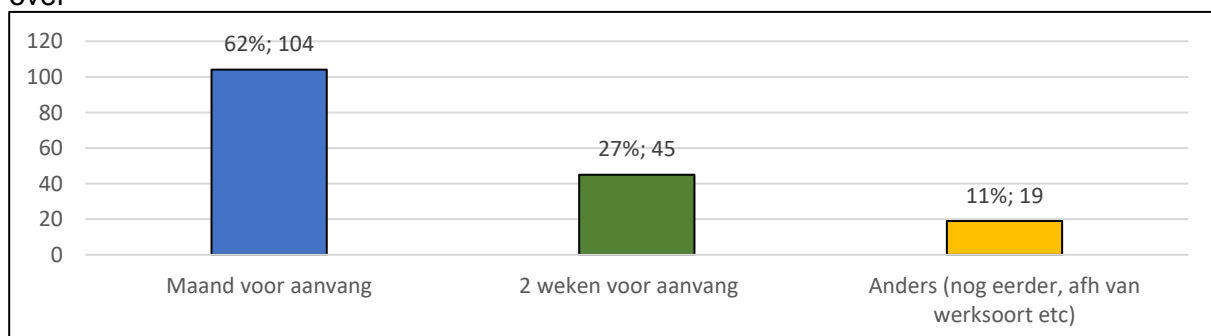
Vooraf informeren over uitvoering Planmatig Onderhoud

Het meest belangrijk vindt men te weten wanneer onderhoud uitgevoerd gaat worden (~40%) gevolgd door 23% die wil weten wat voor soort onderhoud het betreft. Verder vindt men het van belang om te weten of er zelf nog voorbereidingen getroffen moeten worden, of er overlast plaatst gaat vinden e.d. (12%). Opvallend is dat relatief een kleinere groep het van belang vindt om te weten wie het werk uitvoert (9%), of men thuis moet blijven (6%), of de informatie tijdig wordt verstrekt (5%) en of men invloed heeft op de planning (5%).



Tijdig informeren

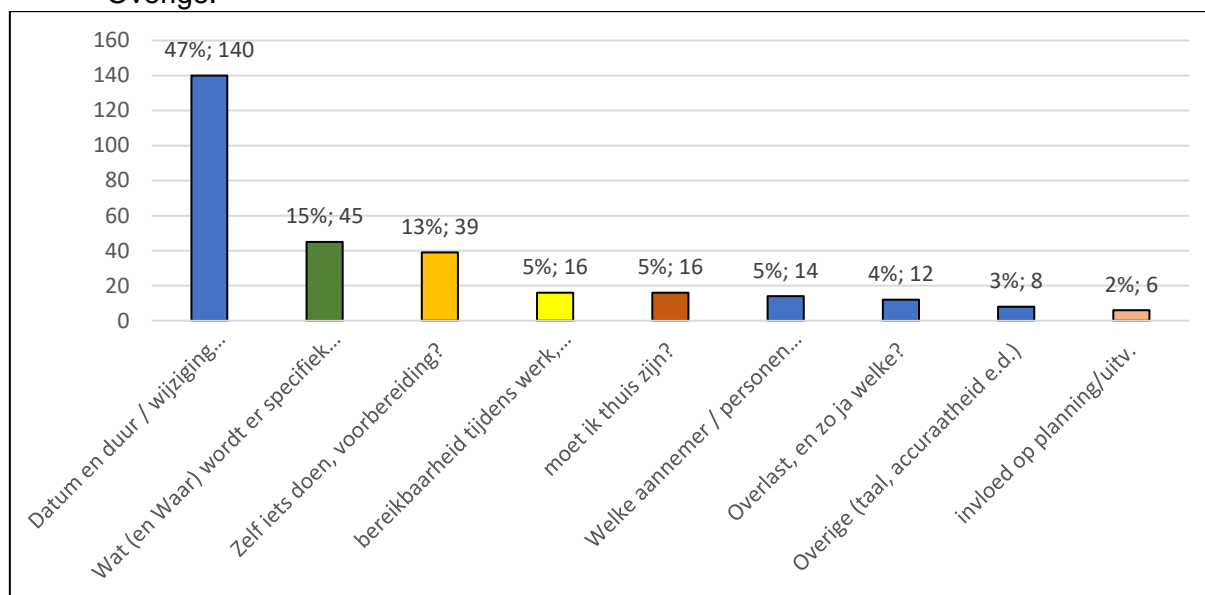
We zien dat ruim 60% van de respondenten graag liefst een maand voor de start van het werk wordt geïnformeerd hierover. 25% zegt met 2 weken vooruitlopend op het werk prima uit de voeten te kunnen. Ongeveer 10% van de respondenten had hier een andere mening over



Informatie die u krijgt over het werk door de Aannemer - Installateur / maken afspraken

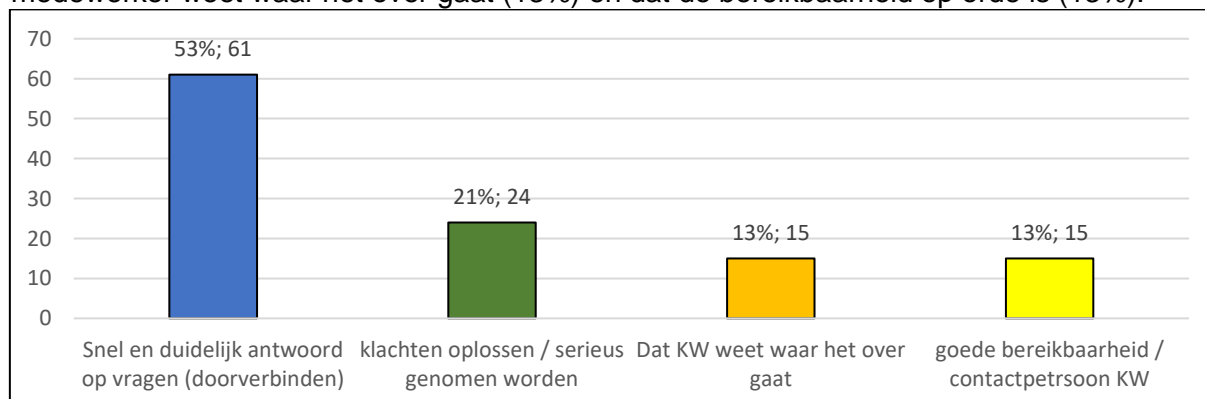
Voor de start van de werkzaamheden wordt u schriftelijk of telefonisch benaderd door de uitvoerende partij of de installateur. Als het nodig is, wordt er een afspraak met u gemaakt. Bijna de helft van de respondenten (47%) vindt het belangrijk om precies te weten wanneer het werk wordt uitgevoerd, helemaal als dit ook binnenshuis is. Verder zien we dat 15% aangeeft het belangrijk te vinden om te weten wat er precies gaat gebeuren en ook waar, in geval van binnenshuis (woonkamer, slaapkamer etc.). Kleine percentages, 5% of minder noemen de volgende zaken als belangrijk:

- Bereikbaarheid tijdens het werk / contactgegevens aannemer;
- Moet ik thuis zijn?
- Wie komt er (aannemer / mederwerke);
- Overlast, en zo ja welke?
- Invloed op de planning/ uitvoering;
- Overige.



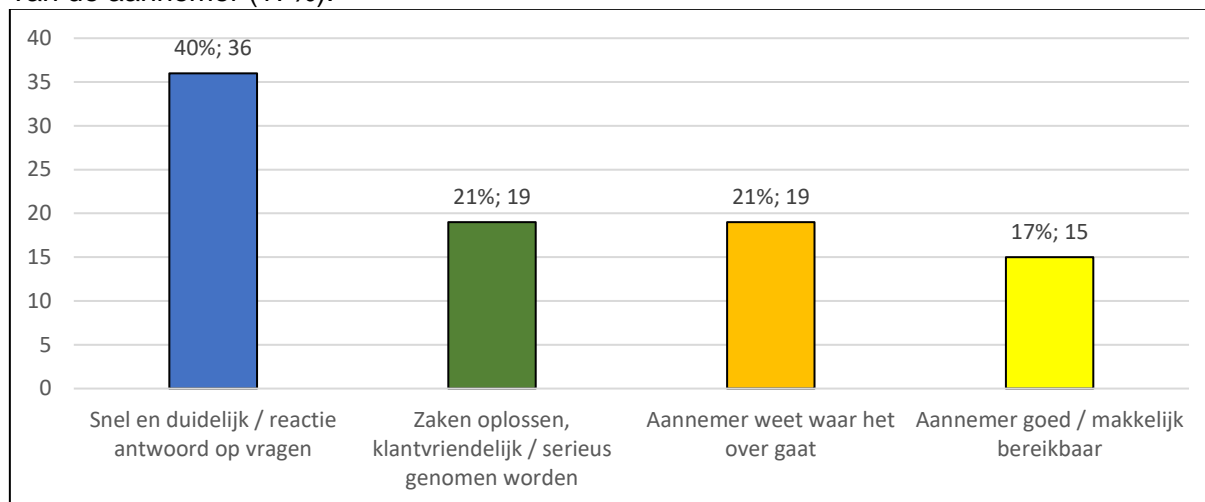
Tijdens het werk in contact met Kennemer Wonen, dit vindt men belangrijk.

Voorop staat dat men snel en duidelijk antwoord wil op de vraag (53%). Verder vindt men het van belang dat in geval van een klacht deze snel wordt opgelost en dat men serieus wordt genomen (21%). Daarnaast wordt het op prijs gesteld al men de indruk krijgt dat de medewerker weet waar het over gaat (13%) en dat de bereikbaarheid op orde is (13%).



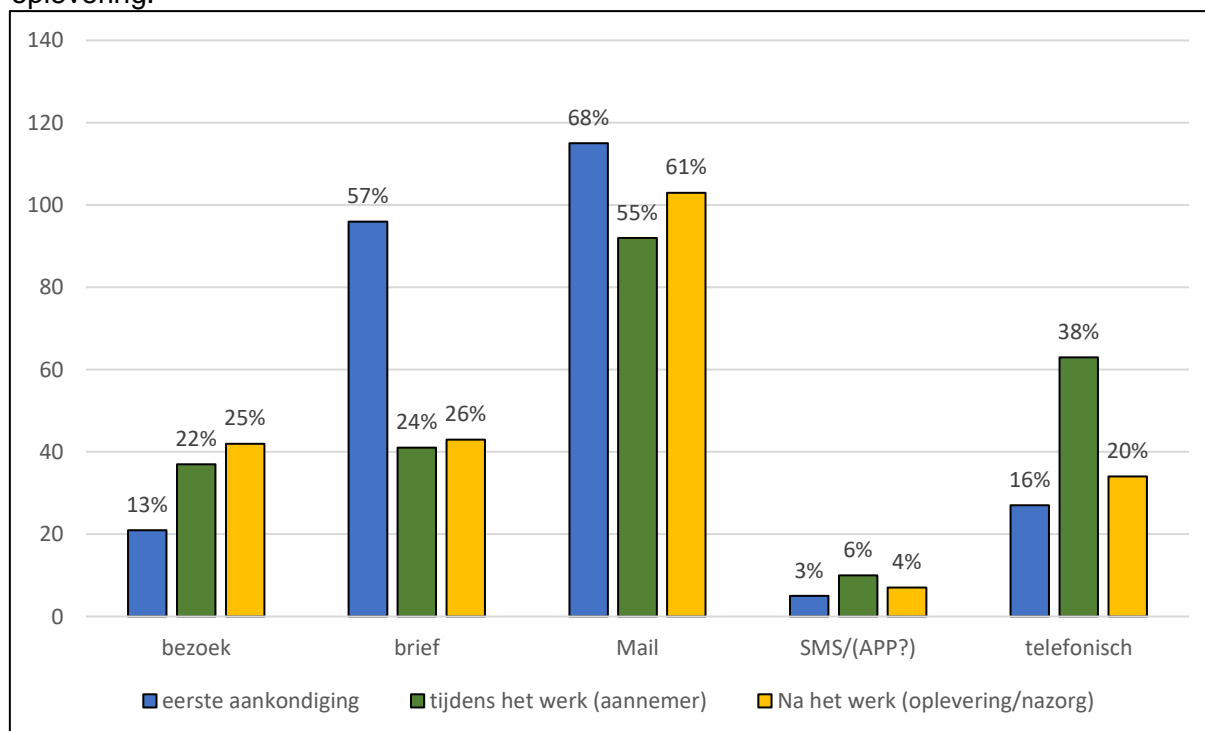
Tijdens het werk in contact met de aannemer, dit vindt men belangrijk.

We zien hier een vergelijkbaar beeld als bij de vorige vraag. Er wordt wel meer waarde gehecht aan de punten, “aannemer weet waar het over gaat” (21%) en de “bereikbaarheid” van de aannemer (17%).



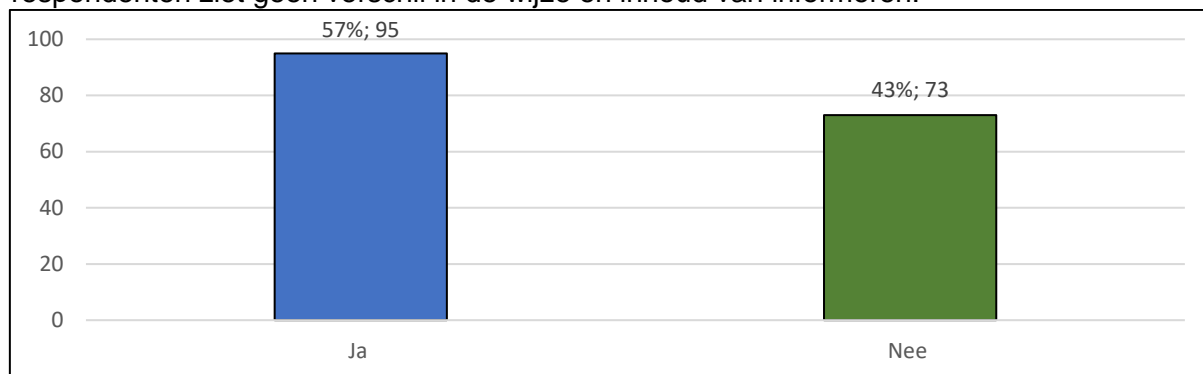
Hoe wilt u geïnformeerd worden?

Tijdens de enquête hebben wij u uitgevraagd over de wijze waarop u geïnformeerd wilt worden bij eerste aankondiging, tijdens het werk (voornamelijk door de aannemer) en na gereedkomen van het werk / nazorg. Wat opvalt is dat de traditionele brief populair blijft bij eerste aankondiging (57%) en vervolgens wegzakt tijdens en na werk gereed (nog maar 25%). Verder zien we dat informeren via de mail tijdens alle fasen het populairst blijkt (gemiddeld ruim 61%). En dat men tijdens het werk ook graag gebeld wil worden bij wijzigingen e.d. (~40%). Opvallend is dat het informeren via SMS (of bijvoorbeeld Whatsapp) in alle fasen niet populair is (gemiddeld 5%). 25% wordt graag bezocht voor bijvoorbeeld de oplevering.



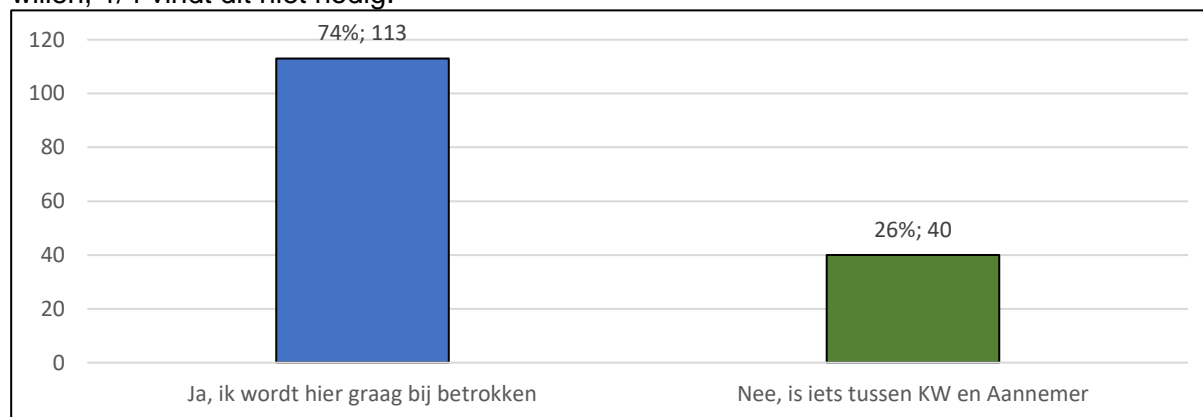
Wijze van informeren bij werk AAN of IN de woning?

Wij hebben u gevraagd of u nog verschillend geïnformeerd wilt worden bij kortdurend werk of werkzaamheden aan de woning met een langere doorlooptijd (bijvoorbeeld schilderwerk). Verder vroegen wij u waarom u dit wel of niet anders ziet. Bijna 60% van de respondenten vindt dat er andere accenten liggen bij kortdurend onderhoud. De impact op agenda en sfeer is dan duidelijk groter. Gekoppeld aan de wijze van informeren verwacht men hier dat er eerder en op een heel helder manier geïnformeerd wordt. Ongeveer 40% van de respondenten ziet geen verschil in de wijze en inhoud van informeren.



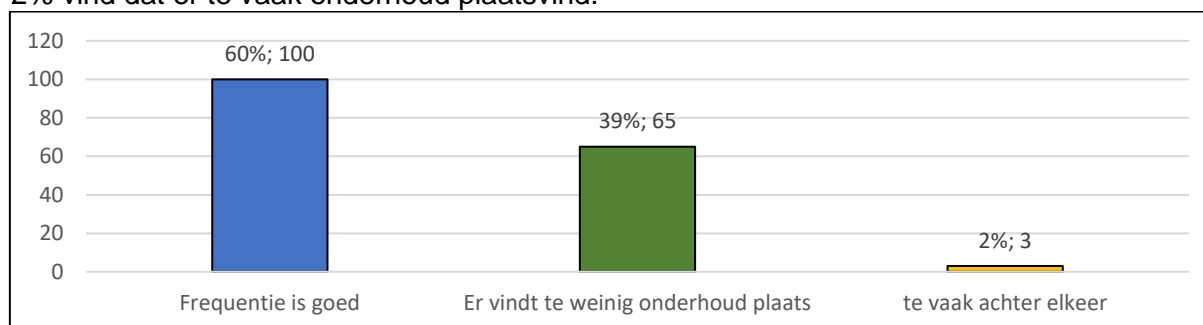
Betrokken worden bij de oplevering van het werk AAN de woning?

Wij hebben u gevraagd of u betrokken wilt worden bij de oplevering van het werk als het gaat om zaken die AAN de woning zijn uitgevoerd. 3/4 van de respondenten geeft aan dit graag te willen, 1/4 vindt dit niet nodig.



Voeren wij voldoende regelmatig onderhoud uit?

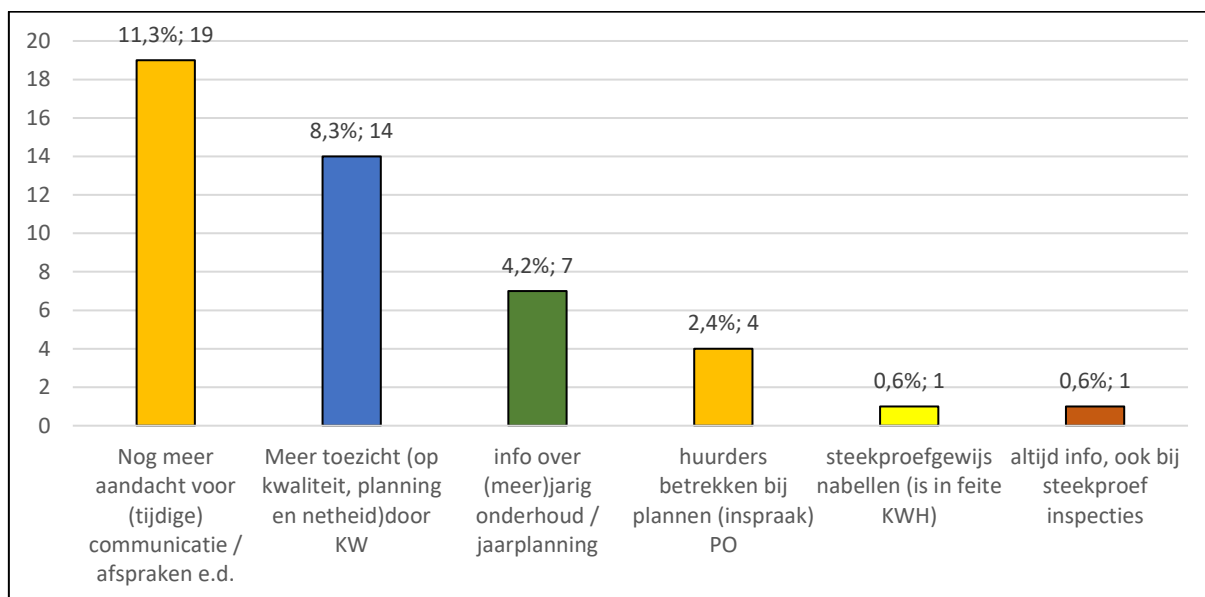
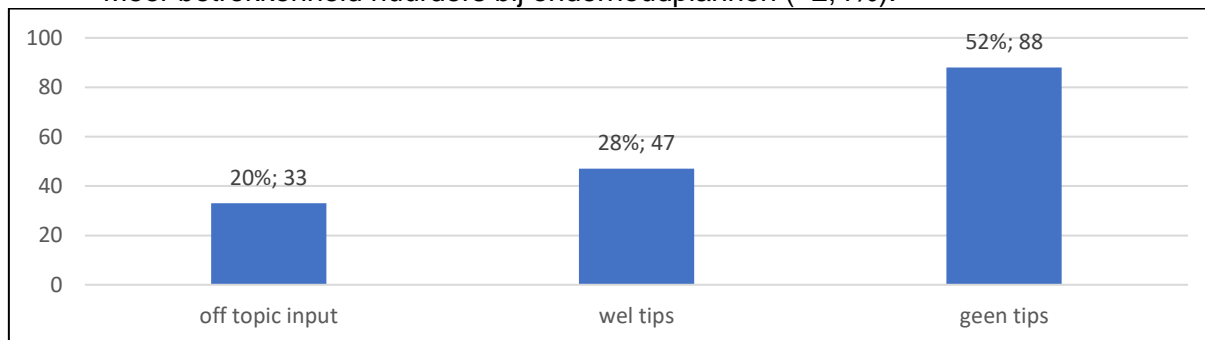
Wij hebben u gevraagd of u vindt dat wij onderhoud voldoende vaak uitvoeren, of dit wellicht vaker zou mogen of dat dit te vaak gebeurt? Onderstaand ziet u dat 60% van de respondenten de frequentie prima vindt tegen een kleine 40% die vaker onderhoud zou zien. 2% vindt dat er te vaak onderhoud plaatsvindt.



Tips m.b.t. Planmatig Onderhoud?

Afsluitend vroegen wij u om ons tips te geven waarmee we het proces Planmatig Onderhoud kunnen verbeteren. 20% van de respondenten gaf zaken aan die niets te maken hadden met het onderwerp. Ongeveerd de helft had geen tips gegeven. Van de resterende 30% bruikbare reacties ging het voor 1/3 over nog meer aandacht voor de informatievoorziening. Verder zou men graag meer toezicht zien op het werk door Kennemer Wonen (8%) en waren er diverse overige aandachtspunten zoals:

- Inzicht krijgen en de meerjaren planning (4%);
- Meer betrokkenheid huurders bij onderhoudplannen (~2,4%).



De leeftijdsopbouw van de respondenten was als volgt:

