

Memo

Resultaten van het Klantenpanel: “Mutatieproces”

Met veel plezier presenteren wij u de resultaten van het digitale klantenpanelonderzoek het “Mutatieproces”. Dit onderzoek is half mei uitgevoerd.

Hoeveel panelleden hebben de vragenlijst ingevuld?

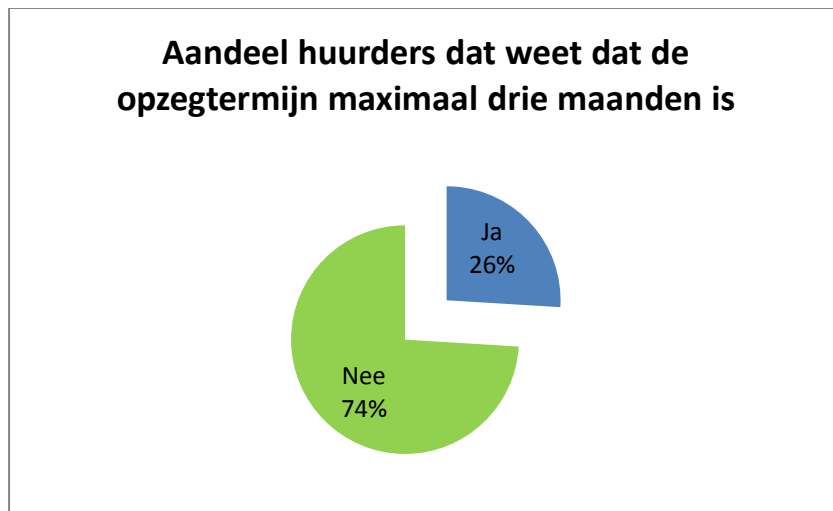
In totaal zijn 581 leden uitgenodigd om mee te doen. Hiervan hebben 282 leden ofwel 49 procent, alle vragen beantwoord. De antwoorden leveren voor ons waardevolle informatie op.

Zoals u van ons gewend ben, geven wij de meest belangrijke of opmerkelijke resultaten hieronder weer. Verder kunt u per onderwerp lezen wat wij met uw antwoorden gaan doen.

1. Het opzeggen van de huur

Meer dan de helft van u zegt het liefst per brief op. Ongeveer een vijfde deel (22 procent) doet dit het liefst per e-mail met een gescande handtekening eronder. Bijna 20 procent wil de huur opzeggen via een invulformulier aan de balie. Een klein aantal mensen (tien) gaf bij de mogelijkheid ‘anders’ aan graag via het internet op te zeggen.

Van het feit dat de wettelijke opzegtermijn maximaal drie maanden is, is maar een kwart van de klantpanelleden van op de hoogte.



- Wij gaan meer bekendheid geven aan het feit dat de wettelijke opzegtermijn maximaal drie maanden is

2. De vooropname

Het meest belangrijk aan een vooropname is dat u als vertrekkende huurder hoort wat u moet aan uw woning om deze goed op te leveren en hoe u dat moet doen. Daarnaast vindt u het heel belangrijk om te weten welke zaken u over kunt laten nemen.

Een meerderheid van 56% is dan ook tegen de vervanging van de persoonlijke vooropname door een brief.

- Wij gaan door met de persoonlijke vooropname maar onderzoeken de voor- en nadelen van andere werkwijzen

3. *De eindopname*

Op de vraag wat u belangrijk vindt bij een eindopname gaf een groot deel van u aan dat het vooral gaat om zekerheid over onze goedkeuring over de staat van de woning. Daarom geven veel mensen aan dat zij de woning gezamenlijk wil doorlopen. Het meteen inleveren van de sleutels wordt als pluspunt gezien. Een klein deel vindt het wenselijk om samen de meterstanden te kunnen opnemen.

- Wij gaan door met een eindopname in de woning maar onderzoeken de voor- en nadelen van andere werkwijzen

4. *De overname en de rol van Kennemer Wonen*

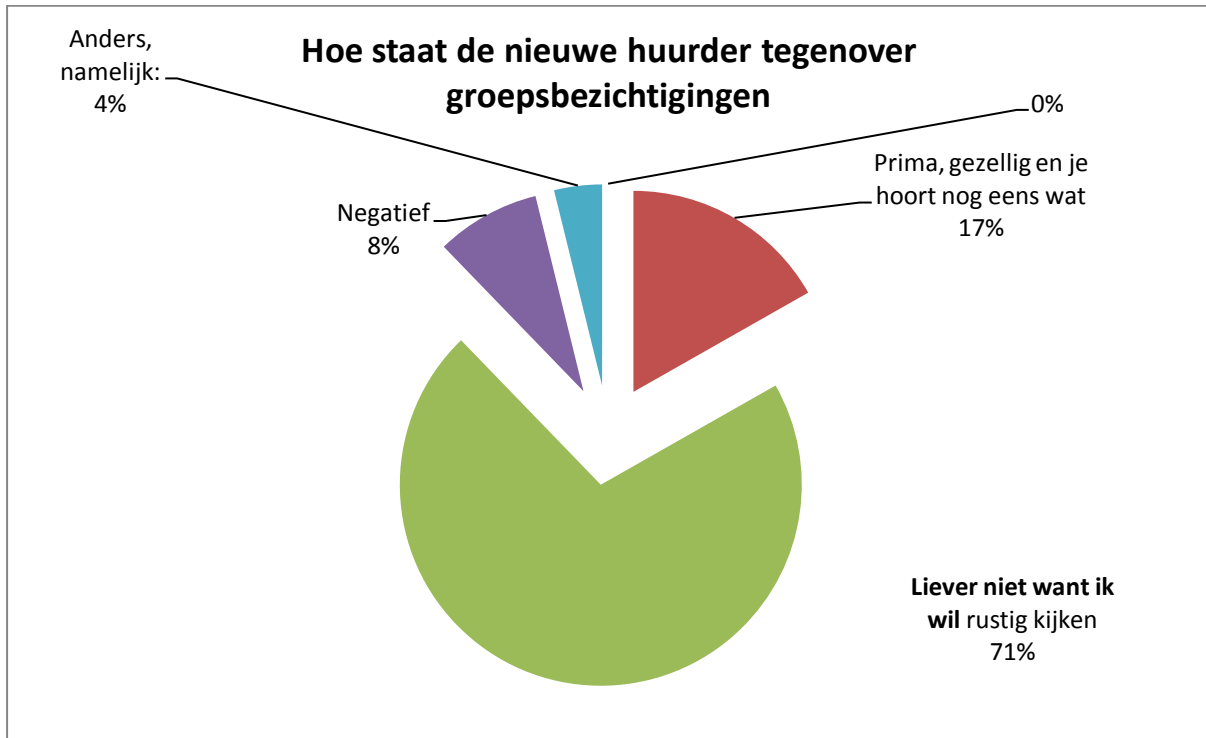
U wilt het liefst dat wij aan de vertrekkende huurder de gegevens verstrekken van de nieuwe huurder. Een derde deel vindt het een goed idee om de vertrekkende huurder drie dagen voor de eindinspectie op te bellen met de vraag of de overname al geregeld is.

- Wij nemen voortaan contact opnemen met de oude huurder, zodra de nieuwe huurder bekend is. De oude huurder kan dan met de nieuwe huurder de overname regelen.

5. *De bezichtigingen*

Als vertrekkende huurder staat 85 procent van u positief tegenover groepsbezichtigingen maar wel op voorwaarde dat er iemand van Kennemer Wonen bij is.

Als kandidaat-huurder gaat men het liefst individueel bezichtigen met een medewerker van Kennemer Wonen er bij. Op de tweede plaats komt een zelfstandige individuele bezichtiging. Een zelfstandige groepsbezichtiging is het minst populair, maar een groepsbezichtiging met iemand van Kennemer Wonen erbij kan rekenen op een derde plaats.



- Wij begrijpen dat u als kandidaat-huurder het liefst individueel en rustig rondkijkt in de woning en dat gebeurt meestal. Een medewerker van Kennemer Wonen is er niet vaak bij. Soms is de woning moeilijk verhuurbaar en dan komen groepsbezoeken wel voor.

6. De bedenktijd na de bezichtiging

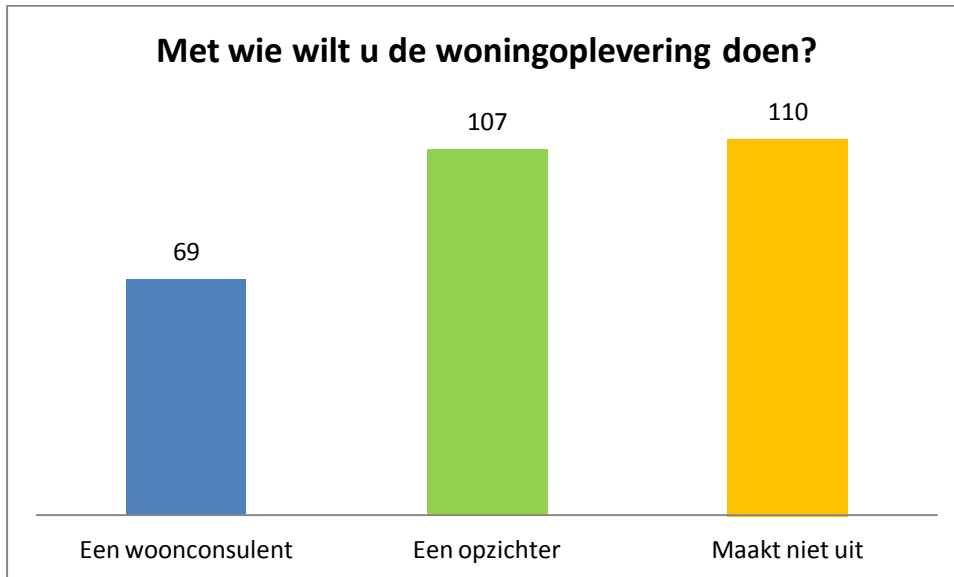
Na de woningbezoeken denkt meer dan de helft van u twee dagen bedenktijd nodig te hebben om door te geven of u de woning wilt. Een dag bedenktijd is te kort om de woonlasten te berekenen, de buurt te verkennen en overleg te voeren met familie en vrienden.

- Kennemer Wonen verlengt de bedenktijd tot maximaal twee dagen na de bezichtiging.

7. Het intakegesprek met de nieuwe huurder

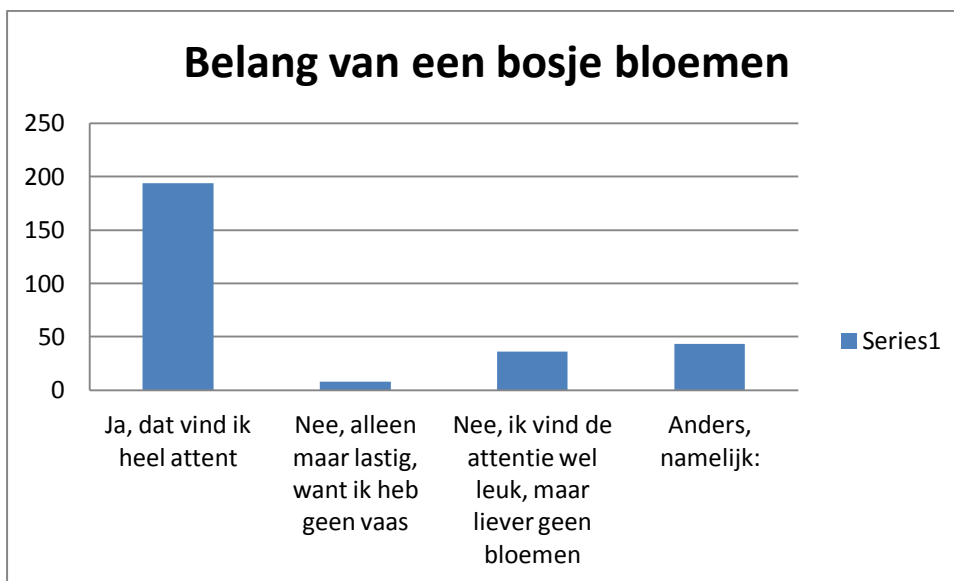
Een overgrote meerderheid (85%) vindt het belangrijk dat de intake een persoonlijk gesprek is. Op dit moment kiezen wij er dan ook voor om niets aan het intakegesprek te veranderen.

8. De oplevering van de woning



De grootste groep onder u zegt dat het niets uitmaakt wie de woning met u oplevert maar een bijna even grote groep vindt het de opzichter de meest geschikte functionaris. De kleinste groep kiest voor de woonconsulent.

- De opleveringen worden voortaan door een opzichter gedaan..



Het merendeel van u vindt een bosje bloemen bij het ondertekenen van het huurcontract heel erg attent en leuk. Een klein deel (twaalf procent) zou iets anders willen zoals een cadeaubon bijvoorbeeld van een bouwmarkt of woninginrichter.

- Doordat de opzichter nu verantwoordelijk is voor de eindopname en de ondertekening van de huurovereenkomst, kan het voorkomen dat hij langere tijd onderweg is. De bloemen liggen dan in de auto en worden er niet mooier op. Daarom hebben wij nu voor een ander cadeau gekozen. Geen bon, maar een gereedschapskistje. Wij vinden het toch wel erg leuk om iets praktisch voor in de woning te geven.