

Het onderzoek 'Klantenportaal'

Hieronder presenteren wij de resultaten van het onderzoek 'Klantenportaal'.

Het klantenportaal is bij Kennemer Wonen nog in ontwikkeling. Via dit klantenportaal kunnen huurders straks 24 uur per dag en 7 dagen per week diverse zaken online regelen of informatie opvragen over het huren bij Kennemer Wonen.



Wat was het doel van het onderzoek?

Het doel van het onderzoek was om erachter te komen of u het klantenportaal denkt te gaan gebruiken en waarvoor. Welke mogelijkheden zijn voor u als huurder van belang om op te nemen in ons klantenportaal?

Wat doen we met de resultaten en conclusies?

Uw antwoorden helpen ons bij de inrichting van het portaal. Wij toetsen de keuzes die wij maken aan uw antwoorden en kunnen zo bepalen welke mogelijkheden in het uiteindelijke klantenportaal opgenomen worden.

Hoeveel panelleden hebben de vragenlijst ingevuld?

In totaal zijn er 518 huurders uitgenodigd om mee te doen aan dit onderzoek. Van deze groep hebben 267 huurders uiteindelijk deelgenomen. Dit komt neer op een responspercentage van 52%. Dit percentage ligt iets hoger dan de vorige keer en is voor ons een bruikbaar resultaat.

Wat zijn de resultaten?

Hieronder leest u de antwoorden en de conclusies.

➤ Digitaal zaken doen en de belangrijkste voor- en nadelen

Wanneer u online zaken doet, maakt u vooral gebruik van online bankieren (84%) en/of doet u aankopen bij een webwinkel binnen Nederland (79%).

De grootste voordelen van online zaken doen zijn dat het gemakkelijk en snel is. Ook vindt u het een groot voordeel dat u 24 uur per dag uw zaken kunt regelen en dat er online een groter en voordeliger aanbod beschikbaar is.

Nadelen van online zaken doen zijn voornamelijk de onbetrouwbaarheid, de onzekerheid of een online handeling goed is gegaan, risico's met betrekking tot privacy en het onpersoonlijke karakter van online zaken doen.

Wat gaan we doen?

We letten op de beveiliging van de online omgeving. We sturen bevestigingsberichten wanneer klanten binnen het klantenportaal zaken hebben geregeld. Dit voorkomt onzekerheid of een online handeling goed is gegaan. Daarnaast onderzoeken we hoe we het klantenportaal persoonlijker kunnen maken.

➤ Gebruik van het klantenportaal: ja of nee?

Een grote meerderheid van u zal het klantenportaal gaan gebruiken (78%). Slechts 4% van u weet zeker dat u het portaal niet zal gaan gebruiken.

➤ Welke zaken wilt u online met ons regelen?

U wilt vooral reparatieverzoeken en verzoeken tot het verbeteren van hun woning in kunnen dienen, klachten doorgeven en uw energieverbruik in de gaten houden. Daarnaast willen sommigen van u het klantenportaal gebruiken om een buurtcommunity op te zetten.

Wanneer u online uw huur op kunt zeggen of een reparatieverzoek kunt indienen, wilt u hiervoor een afspraak kunnen maken via het klantenportaal. Ook vindt u het belangrijk hiervan een afspraakbevestiging te ontvangen.

➤ **Wat gaan we doen?**

We gaan er in ieder geval voor zorgen dat u via het klantenportaal een reparatieverzoek kunt indienen, toestemming kunt vragen voor een verandering in uw woning, overlast kunt melden en klachten kunt indienen.

We maken het mogelijk om afspraken voor reparatieverzoeken via het klantenportaal te kunnen regelen en dat u een bevestiging van deze afspraak krijgt. We streven ernaar om dit in de loop van 2016 voor elkaar te hebben.

➤ **Verplichting tot inloggen en het gebruik van het klantenportaal**

Bijna 90% van u zegt de diensten die uitsluitend na inloggen beschikbaar zijn, evengoed te zullen gebruiken. De volgende diensten wilt u wel graag zonder inloggen kunnen regelen: een klacht of compliment doorgeven (48%), gegevens van de woning raadplegen (42%), reparatieverzoek indienen (39%) en overlast melden (38%).

Wat gaan we doen?

We gaan hierover in gesprek met onze huurdersvertegenwoordiging. Samen stellen we vast welke diensten we vóór of na de inlogcodes gaan leveren en stellen we vast binnen welke termijn dit geregeld zal zijn.

➤ **Wat maakt het klantenportaal voor u gebruiksvriendelijk?**

De inrichting moet duidelijk zijn en alle mogelijkheden moeten van een goede uitleg voorzien zijn. Sommige van u vinden het fijn als het klantenportaal via een app bereikbaar wordt zodat u altijd en overal hun zaken met ons kunnen regelen.

Wat gaan we doen?

Wij gaan de gebruiksvriendelijkheid testen met een vertegenwoordiging van onze huurders.

➤ **Wanneer neemt u toch telefonisch contact op?**

Als u een acuut probleem heeft en snel antwoord wilt of gerustgesteld wilt worden. Ook als u aanvullende informatie nodig heeft of extra uitleg bij persoonlijke problemen of als u een persoonlijk advies nodig heeft.

Wat gaan we doen?

We zorgen dat online zoveel mogelijk antwoorden snel te vinden zijn.

Hoe gaan we verder?

Per 1 februari 2016 start het nieuwe digitale klantenportaal. De ontwikkeling van dit klantenportaal is nog in volle gang. Dat doen we niet zonder onze huurders erbij te betrekken. Naast dit klantpanelonderzoek is er inmiddels een werkgroep waarin de huurders meedenken over de vormgeving en gebruiksvriendelijkheid van het portaal.

