

## **Uitkomsten poll verruimen beltijden huurdersonderzoek – juni 2023**

In juni 2023 hebben wij de leden van het klantenpanel een poll gezonden. Het onderwerp was: het verruimen van de beltijden van Kennemer Wonen voor (telefonische) enquêtes/huurdersonderzoek. In deze enquêtes vragen wij onze klanten om ervaringen te delen over onze dienstverlening. Bijvoorbeeld na het indienen van een reparatieverzoek.

De beltijden die we hiervoor momenteel gebruiken zijn: maandag tot en met zaterdag tot 20.30 uur.

We wilden weten of we onze beltijden konden verruimen tot 21:00 uur en of klanten het een probleem vinden om op zaterdag gebeld te worden.

In totaal hebben 156 respondenten gereageerd.

51% van de respondenten geeft aan het geen probleem te vinden om de beltijden te verruimen naar 21:00 uur (ipv 20.30 uur). Daarnaast vindt 53% van de respondenten het geen probleem om op zaterdag gebeld te worden.

Doordat de uitslag 50/50 is, kiezen wij ervoor om onze beltijden niet aan te passen.

Mochten klanten het vervelend vinden om gebeld te kunnen worden voor een enquête over onze dienstverlening, dan kan telefonisch contact met ons worden opgenomen (072-8222888). We zorgen er dan voor dat men hier niet meer voor wordt benaderd.