

## Resultaten van het Klantenpanel: “Medewerkers vragen”

Met veel plezier presenteren wij u de resultaten van het digitale klantenpanel “Medewerkers vragen”.

### Wat gaat vooraf aan de resultaten?

In november 2012 vroegen wij alle medewerkers van Kennemer Wonen: “Welke vraag wil jij stellen aan ons klantenpanel?” Deze vragen zijn verzameld en in dit onderzoek aan u gesteld. De vragen zijn zeer divers en gingen over meerdere onderwerpen.

In totaal zijn 574 leden uitgenodigd om mee te doen. Van deze groep hebben 349 panelleden alle vragen beantwoord. Dit komt neer op een percentage van 60,8%. Dit is heel goed. Wij vinden het heel fijn dat u ook deze keer weer uw mening heeft gegeven.

Zoals u van ons gewend ben, geven wij de meest belangrijke of opmerkelijke resultaten hieronder weer.

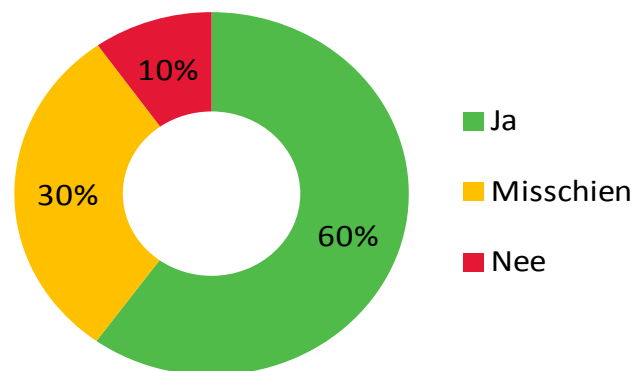
### In welke mate bent u tevreden met de dienstverlening in het algemeen?

Meer dan de helft van de leden van het panel geeft ons een cijfer 7 of hoger. De bereikbaarheid en openingstijden worden in het algemeen goed beoordeeld. 92% van u is positief. Het grootste gedeelte van het panel (70%) geeft aan dat zij geen behoefte heeft aan diensten buiten kantoortijden. Meer dan 90% wil hier bovendien niet extra voor betalen. Voor diensten buiten kantoortijden moet u denken aan het tekenen van huurovereenkomsten, inspecteren van de woningen en uitvoeren van reparaties buiten de normale kantoortijden. Panelleden die wel behoefte hebben aan diensten buiten kantoortijden willen dit dan het liefst aan het einde van de dag.

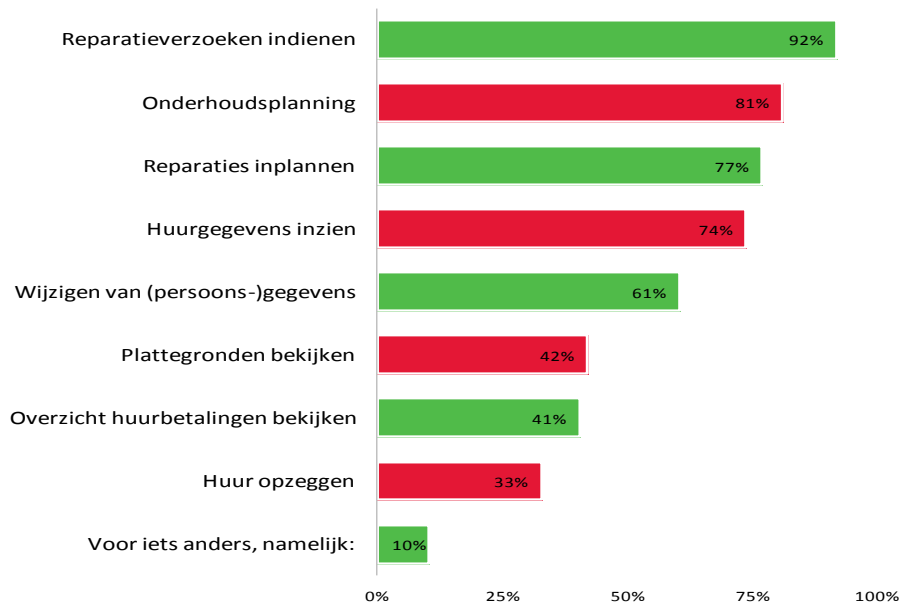
Uit de antwoorden op de vragen over de afhandeling van klachten blijkt dat dit beter moet. Het gaat hierbij niet om reparatieverzoeken, maar over klachten over de dienstverlening door onze medewerkers. Het komt naar onze mening te vaak voor dat u een klacht indient en deze in uw ogen niet volledig is afgehandeld. Wij willen graag dat huurders, ook al zijn er klachten, uiteindelijk toch tevreden zijn.

### Kennemer Wonen denkt erover om een digitaal klantenportaal op te starten, genaamd “mijnkennemerwonen”. Denkt u dat u gebruik zou maken van het klantenportaal?

Het blijkt dat u graag digitaal uw zaken regelt. Bijna 60% van de panelleden geeft namelijk aan gebruik te zullen maken van het portaal en nog eens 30% geeft aan dit misschien te gaan doen. De panelleden willen “mijnkennemerwonen” vooral gebruiken voor het indienen van reparatieverzoeken, het bekijken van de onderhoudsplanning en de huurgegevens.



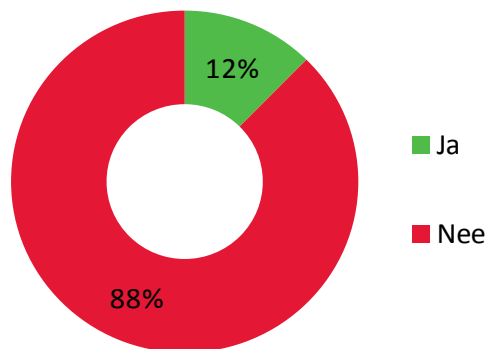
*Gebruik maken van “mijnkennemerwonen”*



### *Zaken gebruiken "mijnkennerwonen"*

#### **Vindt u dat Kennemer Wonen via sociale media met u in contact moet proberen te komen?**

Een groot aantal van u is actief via sociale media. Het gaat dan voornamelijk om Facebook. Toch geeft 88% van u aan het niet nodig te vinden dat wij via Facebook contact met u zoeken.

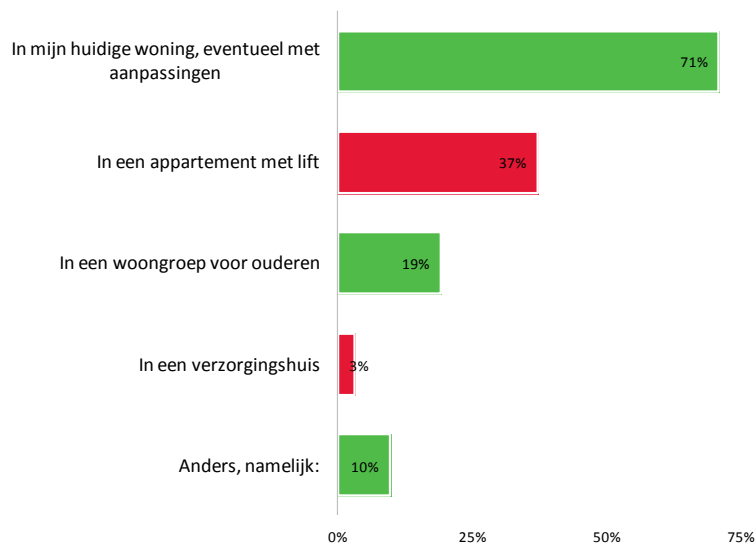


### *Contact met Kennemer Wonen via sociale media*

## Mensen worden steeds ouder en willen ook steeds langer in hun eigen woning blijven wonen. Hoe wilt u wonen als u ouder bent of zorg nodig hebt? Wat vindt u belangrijk in uw woonomgeving?

Zeven op de tien panelleden wil in zijn of haar huidige woning blijven wonen als zij ouder of hulpbehoevend zijn. Tweede keus is een appartement met lift. Maar heel weinig van u geeft aan in een verzorgingshuis te willen wonen.

Wat u ook belangrijk vindt? Een woning in een rustig buurt, maar wel dichtbij openbaar vervoer of voorzieningen. Tenslotte is voldoende groen in de directe omgeving ook belangrijk.



*Wonen wanneer ouder of zorgafhankelijk*

### Tips voor de organisatie?

Wij hebben u ook een aantal vragen gesteld waarop u zelf een antwoord kon formuleren. Zo vroegen wij u wat Kennemer Wonen aan haar dienstverlening kan verbeteren. Er zijn 257 panelleden die deze vraag hebben beantwoord. Hierbij een selectie van de beste tips.

- De communicatie kan beter; bijvoorbeeld duidelijker aangeven wanneer iets gerepareerd of vervangen wordt.
- Meer uitleg over waarom dingen gebeuren zoals ze gebeuren
- Leveren van maatwerk en persoonlijk contact bijvoorbeeld: meer luisteren naar de huurder dan handelen op basis van de regeltjes

### Tips aan de directeur?

De leukste maar misschien ook de moeilijkste vraag was deze keer: "Als u een dag directeur van Kennemer Wonen zou zijn, wat zou uw eerste beslissing zijn?" Hierop hebben we leuke en verrassende antwoorden gekregen. Als tip kwam opnieuw het verbeteren van de communicatie tussen Kennemer Wonen en de huurders een aantal keer naar voren.

Bijvoorbeeld door zich wat vaker in de buurt te laten zien en rechtstreeks met huurders in gesprek te gaan. Maar ook door stage te gaan lopen bij medewerkers in het veld.

De directeur vindt het gesprek met de huurders zelf ook belangrijk. Daarom gaat hij zowel als het management regelmatig op bezoek bij huurders.

De antwoorden geven aan dat hij dit moet blijven doen en waar mogelijk moet uitbreiden.

Andere tips waren om de kabinetsplannen goed in de gaten te houden en alles in het werk te stellen om deze plannen niet door te laten gaan. Daarnaast zou het goed zijn om te kijken naar een gunstige verhuisregeling voor ouderen. Het gaat dan om ouderen die nu in een te grote woning wonen en naar een kleinere betere passende woning willen verhuizen.

Uit de antwoorden blijkt dat u de actualiteit goed in de gaten houdt. Ook als het gaat om het salaris van de directeur. Een groot deel van u vindt dat Kennemer Wonen daar alert op moet zijn.

Uiteindelijk gaven de meeste panelleden aan dat de directeur het goed doet en vooral zo moet doorgaan. Het leukste antwoord op de vraag was dan ook: Als ik één dag directeur zou zijn dan zou ik mezelf direct ontslaan en de huidige directeur weer in functie benoemen!

### **Hoe nu verder?**

Op dit moment bereiden wij een nieuwe enquête voor. We verwachten in mei deze enquête te kunnen versturen. Vervolgens zal er in het najaar nog een enquête volgen en zullen wij in december u een samenvatting sturen. U kunt daarin lezen wat wij met de uitkomsten van de afgelopen enquêtes hebben gedaan.