

Samenvatting
Resultaten vragenlijst over reparatieverzoeken
Klantenraad werkgroep Dienstverlening
10 april 2024

Toelichting

De klantenraad adviseert niet alleen over het beleid van Woonstad, maar ook over de uitvoering van dat beleid. Vanuit het perspectief van bewoners is de dienstverlening van Woonstad cruciaal. Bij de werkgroep dienstverlening leeft het vermoeden dat de afhandeling van reparatieverzoeken niet altijd goed verloopt. Deze vermoedens zijn gebaseerd op feedback die de Klantenraad ontvangt van huurders van Woonstad (o.a. tijdens bijeenkomsten en via de info mailbox van de Klantenraad).

Om meer zicht en inzicht te krijgen op deze signalen, heeft de werkgroep dienstverlening van de Klantenraad ervoor gekozen om middels een steekproef-gewijze-check de afhandeling van de reparatieverzoeken voor te leggen aan de eigen achterban.

Achterban en steekproef

De Klantenraad heeft van ongeveer 1300 klanten van Woonstad de email gegevens. Deze 1300 klanten hebben eerder op enige manier betrokkenheid bij de Klantenraad getoond en ontvangen onze KR-berichten. Dit zijn huurders en kopers van Woonstad.

De werkgroep dienstverlening heeft deze 1300 klanten een toelichtende email en digitale vragenlijst toegestuurd. Aan deze 1300 huurders en kopers is gevraagd of *de huurders die de afgelopen 6 maanden een reparatieverzoek hebben ingediend*, wilden meewerken door de vragenlijst in te vullen.

Vragen enquête

Om goede vragen aan de huurders te kunnen stellen, heeft de werkgroep dienstverlening ter voorbereiding aan Woonstad de volgende vraag voorgelegd: wat zijn de servicestandaarden, de meetbare punten, bij de afhandeling van reparatieverzoeken? In een uitvoerige mail van Erik Hoeflaak, waarvoor dank, werden 5 punten genoemd. Deze punten vormden de basis voor onze enquête.

Respons

De werkgroep dienstverlening is positief verrast met de grote respons (161) en de moeite die mensen hebben genomen om de vragen serieus te beantwoorden. De werkgroep dienstverlening is ook positief over de betrokkenheid die klanten toonden naar aanleiding van de enquête. Naast het veelvuldig serieus invullen van de vragenlijst stuurden diverse klanten ook nog andere mailtjes naar de werkgroep n.a.v. deze vragenlijst. (Zo vroegen kopers bijvoorbeeld of er niet ook een vragenlijst voor hen opgesteld kon worden.)

Kortom we ervaren de betrokkenheid van de achterban naar aanleiding van de vragenlijst als positief. Daarnaast vinden we de input die de huurders hebben gegeven waardevol. Uiteindelijk hebben we per vraag ongeveer 150 reacties gekregen (zie per vraag het aantal hieronder bij de samenvatting uitgesplitst). Gemiddeld zo'n 150 reacties betekent een response percentage van zo'n 11,5 procent¹.

Een samenvatting van de resultaten van de enquête

De werkgroep heeft hieronder een samenvatting van de resultaten van de enquête opgesteld. Wie interesse heeft in alle antwoorden, kan deze natuurlijk ontvangen. De antwoorden op de vragen zijn anoniem ontvangen en anoniem verwerkt.

Resultaten en adviezen zijn besproken tijdens vergadering van 16 april jl. met de bestuurders van Woonstad Rotterdam.

Vraag 1: Heeft u de afgelopen 6 maanden een reparatieverzoek ingediend bij Woonstad Rotterdam?

161 reacties; ja: 146; nee: 15

Vraag 2: Hoe heeft u het reparatieverzoek ingediend bij Woonstad Rotterdam?

154 reacties:

Digitaal: 73

Telefonisch: 61

Overig: 20

Vraag 3: Bent u tevreden over de manier waarop u uw reparatieverzoek kunt indienen bij Woonstad?

155 reacties; tevreden: 70; ontevreden 85

De werkgroep heeft de volgende hoofdpunten geselecteerd uit de ontevreden reacties:

- Reparatieverzoek niet terug te vinden op de website; soms te moeilijk voor ouderen
- Telefonisch contact duurde te lang
- Wordt heel lang niets ondernomen; niets gehoord, ook na herhaalde meldingen
- Slechte communicatie tussen aannemer en Woonstad
- (terugbel) afspraken niet nakomen
- KCC onbekwaam

Vraag 4: Kwam de aannemer op de afgesproken dag en op het afgesproken uur naar u toe?

149 reacties. Ja: 98; nee: 51 nee.

Hoofdpunten uit de toelichtingen bij de 'nee reacties':

- Niemand gezien
- Duurde lang voor er een reactie kwam
- Niet de juiste persoon gekomen
- Aannemer kwam onverwacht terwijl ik niet thuis was

¹ Eigenlijk zou je kunnen zeggen dat het percentage van de respons feitelijk nog hoger ligt omdat onder de 1300 klanten ook kopers zitten en huurders die afgelopen zes maanden geen reparatieverzoek hebben ingediend en deze twee groepen werden uitgesloten van deze vragenlijst.

Vraag 5: Zijn de onderhoudswerkzaamheden in één keer uitgevoerd?

149 reacties. Ja: 51; nee: 98

Hoofdpunten uit de toelichtingen bij de 'nee reacties'

- Niet direct de goede persoon
- Spullen moeten besteld worden
- Meerdere partijen betrokken
- Telefoniste begrijpt de klacht niet
- Miscommunicatie
- Onnodig eerst bekijken van de klacht

Bij vraag 4 en vraag 5 werden veel dezelfde toelichtingen genoemd.

Vraag 6: Zijn alle werkzaamheden binnen 5 dagen uitgevoerd?

149 reacties. Ja: 52; nee: 97.

Hoofdpunten van 'de nee reacties' komen veelal overeen met zaken die bij vraag 5 zijn genoemd.

Vaak werd de klacht genoemd dat aannemers veelvuldig terug moeten komen en het erg lange duurt voordat de reparatie werd uitgevoerd. Sommige reparaties waren na maanden nog niet verholpen.

Vraag 7: Is uw spoedreparatie binnen 5 uur uitgevoerd?

152 reacties. Niet van toepassing: 100; Ja: 16; Nee: 36.

Elektrische portiekdeur pas na 5 maanden opgelost

Vraag 8: Welk cijfer geeft u de afhandeling van uw reparatieverzoek?

154 reacties.

Negatief is een cijfer van 1 tot en met 5: 83

Positief is een cijfer van 6 tot en met 10: 71

109 huurders gaven een toelichting.

Een selectie:

- Netjes en op tijd 10 reacties
- Slechte uitvoering
- Geen goede aansturing vanuit Woonstad

Vraag 9: Heeft u voor Woonstad tip(s) waarmee zij het traject voor reparatieverzoeken of de uitvoering van reparaties kunnen verbeteren voor de huurders?

150 reacties. Nee, dat heb ik niet 47.

Ja, dat heb ik 103.

114 huurders gaven een toelichting

Opmerkingen die niet direct bij de vragen horen:

- Taalbarrière
- Onaardige houding van de aannemers/uitvoerders

Vraag 10: heeft u tips voor Woonstad?

De meest voorkomende:

- Telefoon eerder opnemen
- Betere afspraken met aannemers maken

- Huurders serieus nemen en met respect behandelen
- Controle uitgevoerde werken door woonstad medewerker, misschien ook eerst een Woonstadmedewerker langs sturen om de klacht goed op te nemen en de goede aannemer in te zetten.
- Website reparatieverzoeken aanpassen met “Anders of toelichting”
- Vakkundig personeel in dienst nemen
- Dossiers beter bijhouden, uitgebreider voor historie verzoeken.
- Beter onderhoud, vooral achterstallig onderhoud.
- Stel de app weer in werking
- Betere communicatie:
 - Goed luisteren naar de vraag
 - Als iets langer duurt, houd mensen op de hoogte.
 - Reparatie verzoek bevestigen
 - Houd mensen op de hoogte van de stappen die worden genomen