

Uitkomst Digitaal klanten panel Woonopmaat Thema Gastvrijheid

Woonopmaat en haar medewerkers zijn in ontwikkeling. We willen ons ontwikkelen naar een gastvrije organisatie. Onze bewoners hebben ons in 2020 aangegeven wat zij belangrijk vinden als het gaat om gastvrijheid. Met de verbeterpunten die u ons toen heeft aangereikt zijn we aan de slag gegaan. In juli 2022 hebben we het thema gastvrijheid opnieuw uitgevraagd. Om van u te horen waar we staan in onze ontwikkeling. Doen we de dingen die men van ons verwacht? Hoe doen we dat in persoonlijk contact en hoe wanneer we schriftelijk communiceren?

In deze uitvraag van het digitaal klantenpanel hebben we hierover een aantal vragen gesteld. Hieronder leest u de resultaten.

Resultaten

Respons

De vragenlijst is toegestuurd aan 238 deelnemers. 136 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. Daarmee komt de respons uit op 57%.

Algemene ervaring met Woonopmaat

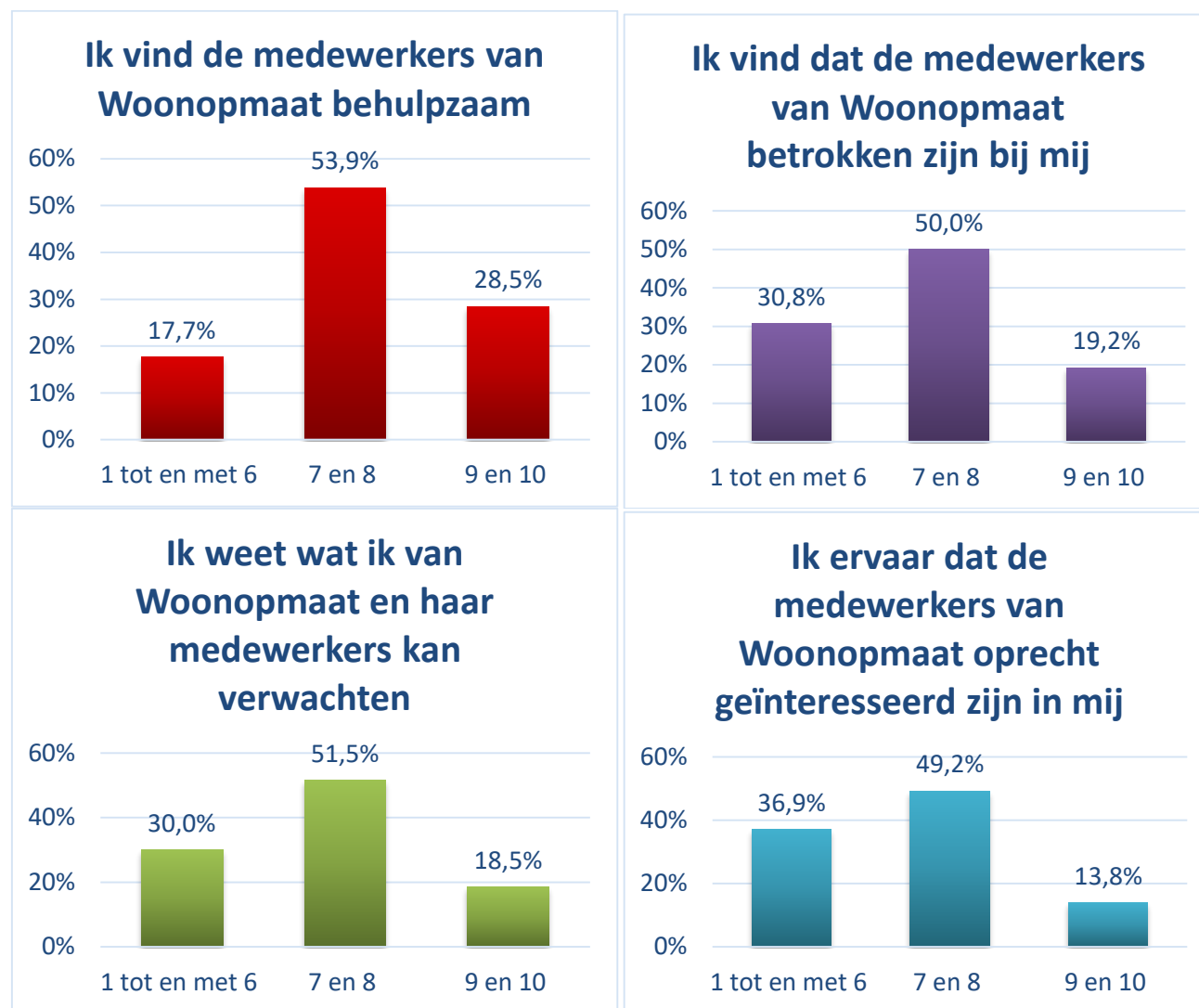
Als we gastvrij zijn verwachten onze bewoners van ons dat we

- Behulpzaam zijn
- Betrokken zijn en ons betrokken tonen
- Duidelijk zijn
- Aandacht hebben en geven en toegankelijk zijn

Op basis hiervan zijn de vragen gesteld. Het cijfer geeft de mate aan waarin men het ervaart.

Ervaring	Cijfer in 2022	Cijfer in 2020
Ik vind de medewerkers van Woonopmaat behulpzaam	7,7	6,3
Ik vind dat de medewerkers van Woonopmaat betrokken zijn bij mij	7,2	6,2
Ik weet wat ik van Woonopmaat en haar medewerkers kan verwachten	7,2	6,3
Ik ervaar dat de medewerkers van Woonopmaat oprecht geïnteresseerd zijn in mij	6,8	6,0

Percentage van de panelleden dat ons het cijfer 1 tot 6, 7 en 8 of 9 en 10 geeft:



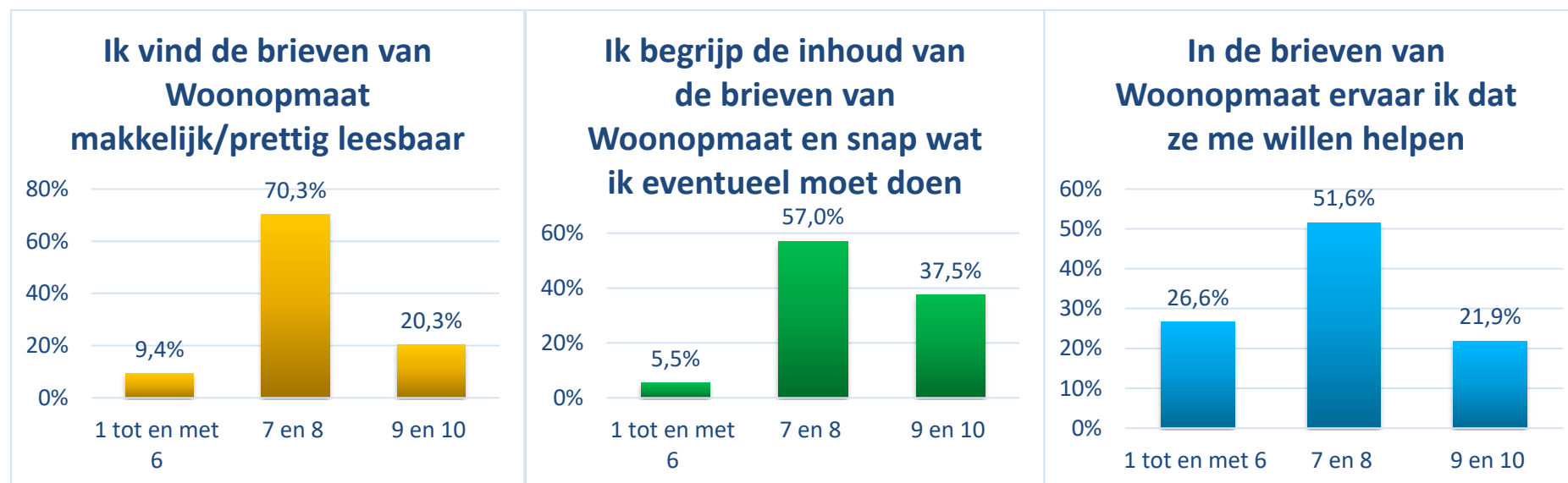
Uit bovenstaande resultaten maken we op dat we zijn gegroeid in gastvrijheid. We zien ook dat we op het gebied van betrokkenheid, duidelijk zijn en oprecht geïnteresseerd zijn nog een slag moeten maken; meer dan 30% van de panelleden geeft ons het cijfer 6 op lager.

Gastvrijheid in Communicatie (brieven)

Dit jaar zijn we gestart om onze brieven aan bewoners anders op te stellen en daarmee gastvrijer naar onze bewoners te zijn. We hebben daar een aantal vragen over gesteld. Het cijfer geeft de mate aan waarin men het ervaart.

Ervaring	Gemiddeld Cijfer
Ik vind de brieven van Woonopmaat makkelijk/prettig leesbaar	7,7
Ik begrijp de inhoud van de brieven van Woonopmaat en snap wat ik eventueel moet doen	8,1
In de brieven van Woonopmaat ervaar ik dat ze me willen helpen	7,3

Percentage van de panelleden dat ons het cijfer 1 tot 6, 7 en 8 of 9 en 10 geeft:



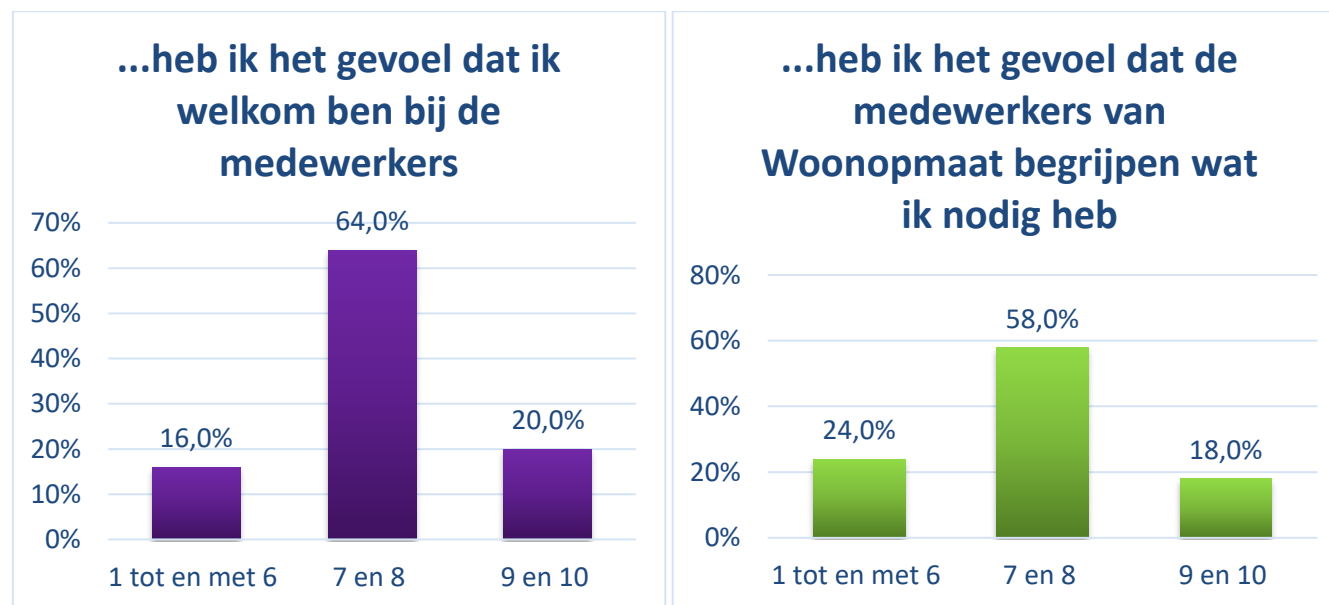
Uit bovenstaande resultaten maken we op dat we aandacht hebben voor onze bewoners en dat we duidelijk zijn in onze brieven. Wel moeten we nog meer ons best doen echt behulpzaam te zijn; ruim 25% van de panelleden geeft ons een 6 of lager.

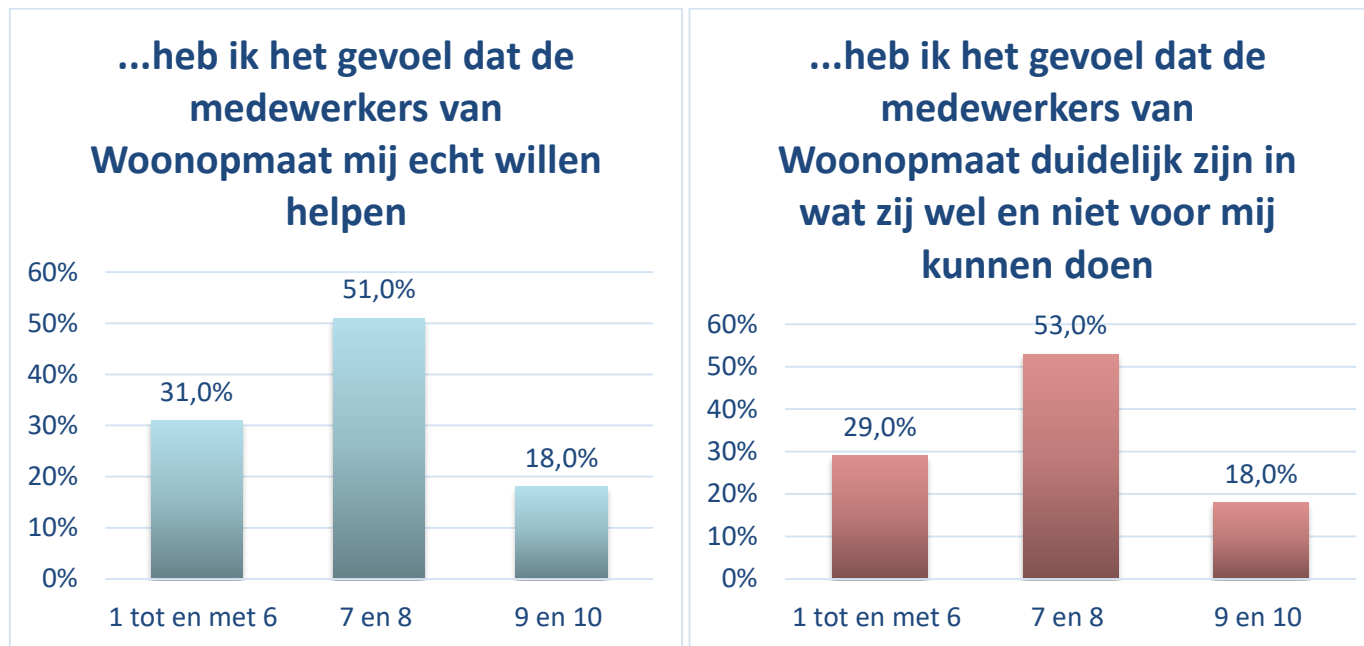
Gastvrijheid in persoonlijk contact

Alle medewerkers van Woonopmaat zijn in ontwikkeling en krijgen handvatten aangereikt meer gastvrij te zijn. We hebben daar een aantal vragen over gesteld. Het cijfer geeft de mate aan waarin men het ervaart.

Ervaring : "Als ik in contact ben met Woonopmaat "	Gemiddeld Cijfer
heb ik het gevoel dat ik welkom ben bij de medewerkers	7,4
heb ik het gevoel dat de medewerkers van Woonopmaat begrijpen wat ik nodig heb	7,3
heb ik het gevoel dat de medewerkers van Woonopmaat mij echt willen helpen	7,0
heb ik het gevoel dat de medewerkers van Woonopmaat duidelijk zijn in wat zij wel en niet voor mij kunnen doen	7,2

Percentage van de panelleden dat ons het cijfer 1 tot 6, 7 en 8 of 9 en 10 geeft: "Als ik in contact ben met Woonopmaat,..."





Uit bovenstaande resultaten maken we op dat bewoners zich welkom voelen bij de medewerkers van Woonopmaat. Ook zien we dat bewoners het gevoel hebben dat we begrijpen wat ze nodig hebben. Echt laten voelen dat we willen helpen en duidelijk zijn in wat wel en niet kunnen doen, zijn onze ontwikkelpunten; bijna 30% van de panelleden geeft ons daarvoor een 6 of lager.

Conclusies die we uit de resultaten hebben getrokken.

- We zijn gegroeid in de gastvrijheid die onze bewoners bij ons ervaren

Maar

- We hebben nog wat te doen in oprechte aandacht en interesse
- We hebben nog wat te doen in behulpzaam zijn in onze brieven en in ons persoonlijk contact

Het vervolg

De uitkomsten van dit digitaal klantenpanel zijn besproken met de leden van het Huurdersplatform van Woonopmaat. Zij herkennen zich in de antwoorden die door de panelleden zijn gegeven. Naast cijfers hebben de panelleden ook aangegeven waarom zij ons een bepaald cijfer geven. Deze antwoorden zijn waardevol voor de hele organisatie. We gebruiken de uitkomsten van dit onderzoek om de medewerkers van Woonopmaat handvatten te geven aan onze ontwikkeling naar een gastvrij Woonopmaat te werken.

Bedankt!

Woonopmaat en het Huurdersplatform bedankt alle panelleden die de vragen hebben ingevuld. Wij waarderen het zeer dat u de tijd heeft genomen antwoorden te geven op onze vragen.

De volgende uitvraag via het digitaal klantenpanel vindt eind 2022 of begin 2023 plaats. U ontvangt daarvoor een uitnodiging van ons via het e-mail adres dat u ons daarvoor heeft opgegeven.