

## Uitkomst Digitaal klanten panel Woonopmaat thema Communicatie Onderhoudsplanning

In het najaar van 2020 heeft een tweede uitvraag van het digitaal klantenpanel plaats gevonden. Het thema van dit digitaal klantenpanel betrof Communicatie Onderhoudsplanning.

Woonopmaat staat voor een grote onderhoudsopgave. Binnen nu en de komende 5 jaar gaat een groot aantal woningen op tal van verschillende manieren verduurzaamd en onderhouden worden. Dit doen we om het wooncomfort te verbeteren maar ook om de energie rekening van de bewoners omlaag te brengen. De werkzaamheden plannen we ver van te voren en daar informeren we onze bewoners graag zo goed en tijdig mogelijk over.

In deze tweede uitvraag van het digitaal klantenpanel is het panel gevraagd welke informatie zij belangrijk vindt en welke informatie in de huidige communicatie wordt gemist. Daarnaast is ook uitgevraagd wat de reden is dat men bepaalde informatie wil ontvangen, de manier waarop zij informatie wil ontvangen en wanneer men dat wil ontvangen. En als men vragen heeft, op welke manier zij daarover wil communiceren. Hieronder een opsomming van de resultaten.

### **Resultaten**

#### *Respons*

De vragenlijst is toegestuurd aan 227 deelnemers. 100 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld. Daarmee komt de respons uit op 44%.

#### *Ervaring met gepland onderhoud*

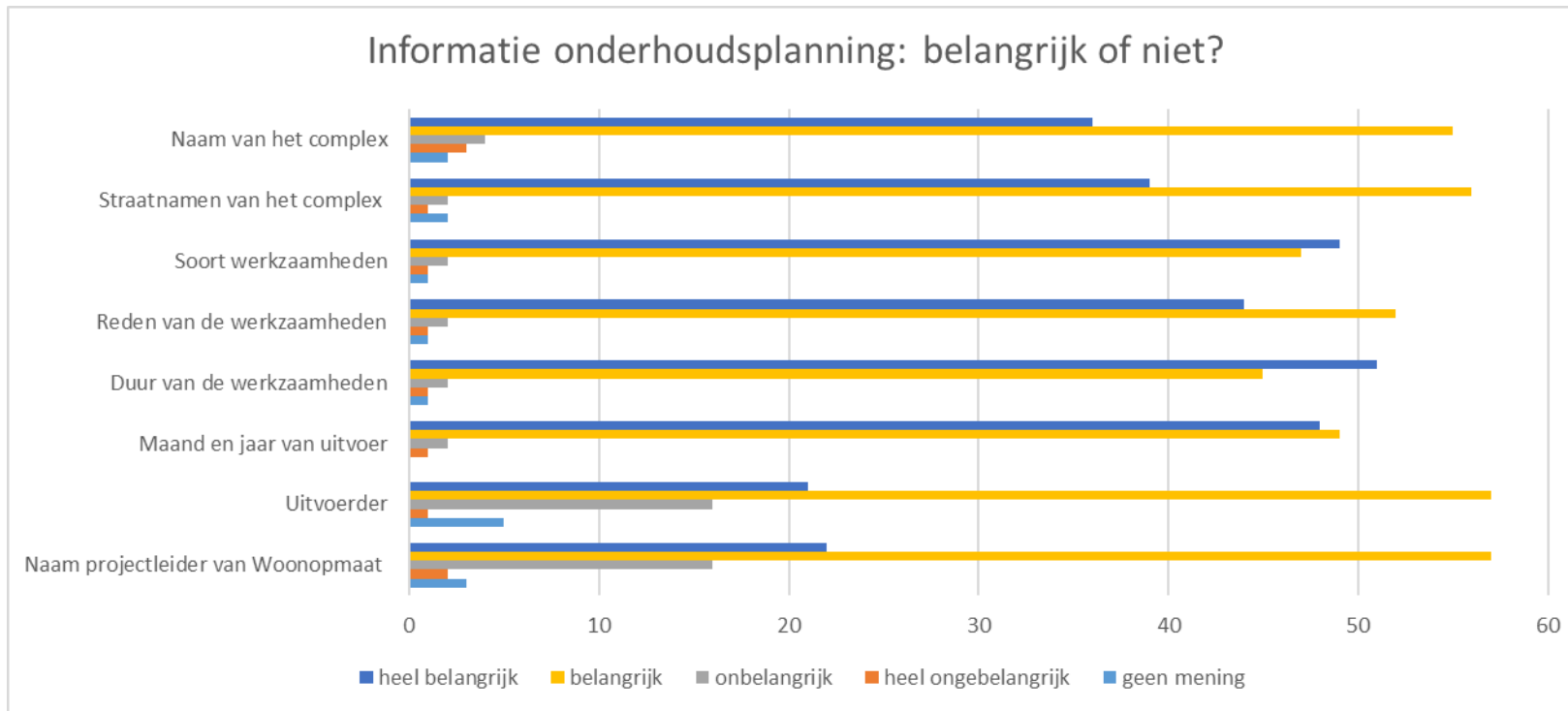
84% van de deelnemers woont meer dan 5 jaar in de woning, 38% al meer dan 20 jaar. De kans dat deze deelnemers al 1 of meerdere keren te maken hebben gehad met gepland onderhoud aan hun woning is dus groot.

#### *Bekendheid met het meerjaren onderhoudsplan en manier van communiceren*

70% van de deelnemers geeft aan niet bekend te zijn met de onderhoudsplanning. Van de 30% die er wel bekend mee is, zegt 23% er ontevreden mee te zijn, 29% is neutraal en 48% is er tevreden mee.

#### *Wat is belangrijke informatie?*

Straatnamen en de naam van het complex, het soort werkzaamheden, de reden en de duur ervan worden als belangrijke informatie gezien. Ook de maand en het jaar waarin de werkzaamheden uitgevoerd gaan worden, wordt door ruim 95% van de deelnemers belangrijk gevonden.



*Welke aanvullende informatie wil men ontvangen en waarom?*

Graag zou men aanvullende informatie willen ontvangen over het feit of de werkzaamheden binnens- of buitenshuis plaatsvinden. Moet men er voor thuisblijven of niet. Daarnaast wil men ook graag een realistische planning zien en dus tijdig worden geïnformeerd zodat duidelijk is wat men kan verwachten en wanneer.

Ook ontvangt men graag informatie over onderhoud aan onderdelen van de woning die in de toekomst staat gepland. Reden hiervan is dat men wil weten wat men kan verwachten, waar men rekening mee moet houden en vooral hoe dit hun eigen plannen en investeringen in de woning raakt.

### *Manier van communiceren en wanneer*

93 deelnemers geven aan dat ze graag via een nieuwsbrief worden geïnformeerd.

35 van hen vindt een informatiebijeenkomst ook een goed moment om over gepland onderhoud te communiceren.

De website van Woonopmaat wordt slechts door 19 deelnemers als een goed medium gezien en 10 deelnemers vinden dat de website van het Huurdersplatform daarvoor een goede plek.

Genoemde alternatieven voor een manier van communiceren zijn: per e-mail of informatie op een informatiebord in de hal indien deze aanwezig is.

### *Wanneer wil men informatie ontvangen*

60% van de deelnemers aan het digitaal klantenpanel ontvangt de informatie over gepland onderhoud graag een jaar van tevoren. 32% vindt een half jaar van tevoren ook goed. Het geven van beschikbare informatie is voor veel van hen belangrijker dan het moment waarop ze het ontvangen.

### *Vragen, hoe te stellen*

65% van de deelnemers wil vragen over onderhoudsplanningen stellen via een speciaal daarvoor ingericht e-mailadres. Per telefoon scoort bij 26% van de deelnemers. Op een chatfunctie zit men nog niet te wachten (6%). De vragen persoonlijk stellen aan een collega van Woonopmaat wordt door 3% van de deelnemers verkozen.

### **Conclusies die we uit de resultaten hebben getrokken zijn:**

- Als Woonopmaat communiceert over onderhoud is het voor bewoners van belang dat ze goed weten wat er uitgevoerd gaat worden en wanneer het uitgevoerd gaat worden.
- Bewoners willen duidelijkheid. Ze willen niet voor verrassingen komen te staan. Ze willen zich erop voor kunnen bereiden.
- Bewoners willen het liefst per nieuwsbrief geïnformeerd worden over onderhoud aan hun woning en het liefst minimaal een jaar van tevoren.
- Ook over het onderhoud dat verder in de toekomst is gepland, willen zij geïnformeerd worden.
- Vragen over onderhoud willen bewoners het liefst stellen per mail

### **Het vervolg**

De uitkomsten van het tweede digitaal klantenpanel zijn besproken met het Huurdersplatform van Woonopmaat. Zij kan zich vinden in de resultaten en herkent de uitkomsten.

Met het Huurdersplatform gaan we verkennen hoe we de communicatie over gepland onderhoud opnieuw in gaan richten. Begin 2021 maakt gaat Woonopmaat daar mee van start.

**Bedankt!**

Woonopmaat bedankt alle panelleden die de vragen hebben ingevuld.

In 2021 vindt de volgende uitvraag via het digitaal klantenpanel plaats.

U ontvangt daarvoor een uitnodiging van ons via het e-mails adres dat u daarvoor heeft opgeven.

Wij wensen u fijne dagen toe!