

Enquête over onderhoud

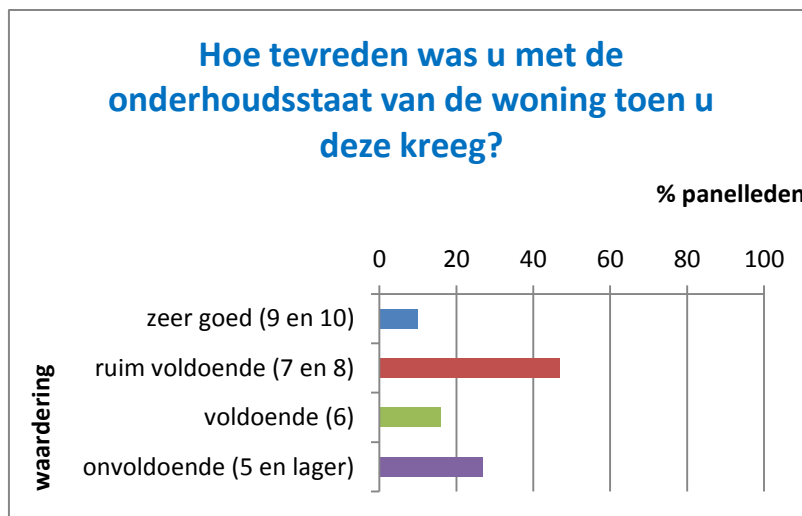
In november 2014 legden we het Bo-Ex Panel een enquête voor met als onderwerp Onderhoud. Het thema onderhoud is erg breed. Daarom kozen we vooral te vragen naar ervaringen bij de oplevering van de woning (het moment waarop mensen de sleutel krijgen) en naar ervaringen bij reparatieverzoeken.

De respons was hoog: 256 panelleden vulden de enquête in. Dit is 62% van het Bo-Ex Panel.

OPLEVERING

Over de onderhoudsstaat van de woning bij oplevering

Ongeveer 58% van de respondenten gaf een 7 of hoger voor de onderhoudsstaat van de woning toen hij de woning kreeg. De meest voorkomende cijfers zijn een 7 en 8. Ruim 27% van de respondenten gaf een onvoldoende.



De panelleden lijken verschillende verwachtingen te hebben van de woning: het gaat dan vooral over de onderhoudsstaat en de afwerking. Het is interessant om nog te bekijken wat de verwachtingen dan precies zijn. Een onvoldoende vindt Bo-Ex in ieder geval niet wenselijk. Daarom vroegen we de mensen die een 6 of lager gaven naar de reden. Van de ruim honderd antwoorden vond een groot aantal de staat van de woning minder goed dan verwacht. Veel mensen noemden dat zij hadden verwacht dat er meer gedaan zou worden door Bo-Ex. Een behoorlijke groep mensen gaf aan de woning niet schoon te vinden.

'De muren waren behoorlijk vies en de vloer was slechts beton. Er was al een tijd niets meer aan gedaan. De ramen waren overwoekerd door klimop.'

'Het was niet schoon en er zaten nog gaten in de muur'

Over het contact en de service bij opleverpunten

Soms zijn er nog herstelwerkzaamheden nodig in een woning nadat de sleutel is overhandigd. Bo-Ex noemt dit opleverpunten.

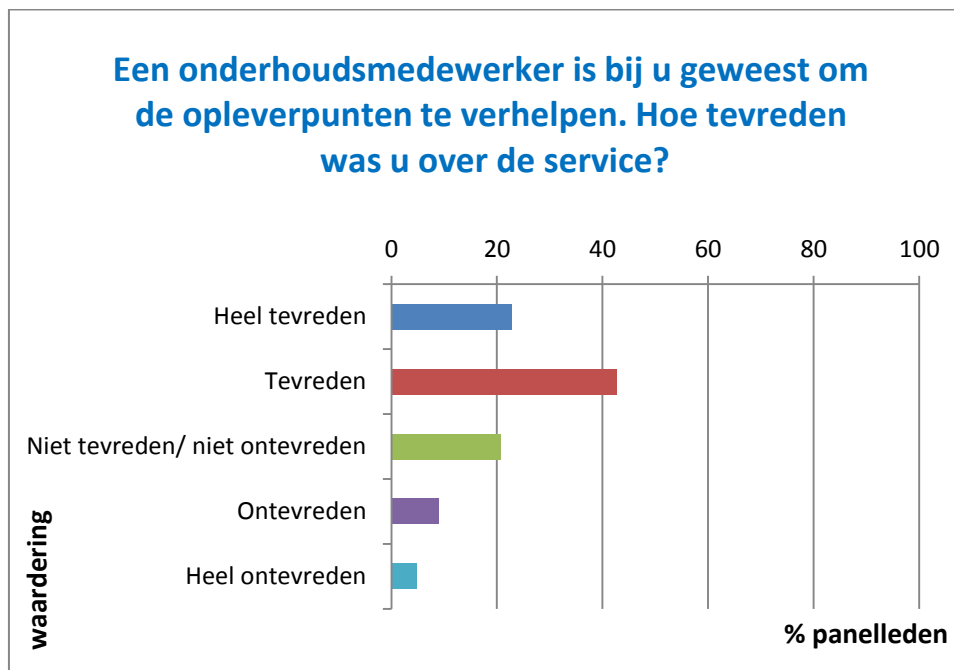
Van de 145 panelleden die opleverpunten hadden, geeft ruim 67% aan dat zij over deze punten goede afspraken hebben kunnen maken. De panelleden die hier niet zo tevreden over waren gaven als reden vaak aan dat zij een late reactie kregen op de e-mail met opleverpunten of dat zij er veel zelf achteraan moesten zitten.

Ruim 70% van de panelleden met opleverpunten is tevreden over het contact met de medewerkers hierover. Bij de overige 30 % wordt veelal genoemd dat er iets mis gegaan tijdens de communicatie of dat het wat stroef verliep.

'Goed en duidelijk overleg over de gedane werkzaamheden en er werd ook aan mij gevraagd of ik tevreden was over de gang van zaken en dat was ik ook'

'Mijn punten waren niet goed doorgelopen bij de medewerker die het kwam repareren'

Om de opleverpunten te herstellen komt een onderhoudsmedewerker van Bo-Ex langs. Over de service van de onderhoudsmedewerkers van Bo-Ex zijn veel respondenten tevreden.



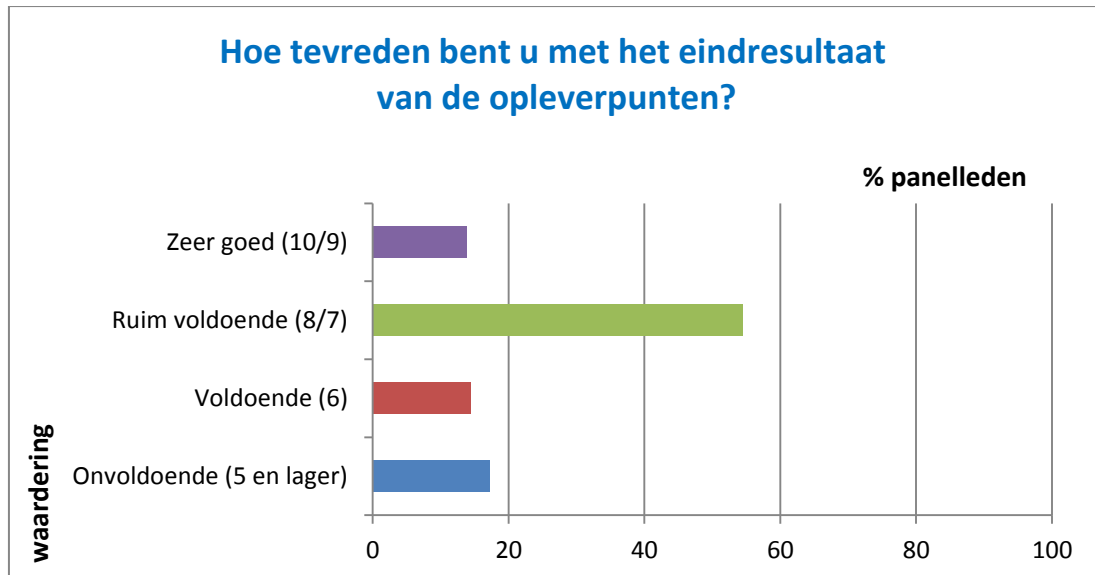
Wanneer respondenten dat wilden konden zij hun waardering toelichten. Deze mogelijkheid vinden veel respondenten prettig. Naar aanleiding van de vraag over tevredenheid van de service waren er ruim 50 die dat toelichtten.

'Vakmensen die goed werk leverden'

'Meerdere mannen langs gehad. Maar allemaal erg vriendelijk en efficiënt'

Waardering afhandeling opleverpunten in cijfers

Uit de enquête blijkt dat de panelleden na het afhandelen van de opleverpunten positiever denken over de onderhoudsstaat van de woning, dan toen ze de woning kregen. Zo was de waardering van de mensen in de gevallen dat er opleverpunten waren vooraf een 5,9 gemiddeld. Na afhandeling van de opleverpunten was dit gemiddeld een 6,8. Werken aan kwaliteit via opleverpunten wordt dus gewaardeerd.



De mensen die een 6 of lager gaven hebben we naar de reden gevraagd. Hierop kregen wij ongeveer 50 reacties. Van hen vond een behoorlijk aantal dat Bo-Ex weinig hulp bood met het zoeken naar oplossingen. Ook werd door meerdere mensen gezegd dat de werkzaamheden langer duurden dan zij verwacht hadden. Een paar mensen noemden nog dat hen niet duidelijk was wat Bo-Ex wel en wat Bo-Ex niet repareert.

Suggesties ter verbetering

Van alle panelleden geeft bijna 50 % een suggestie aan om het opleveren van woningen te verbeteren. Er zijn in totaal 125 uiteenlopende suggesties aangedragen. Het vaakst wordt gezegd dat Bo-Ex de woning zelf beter moet controleren. Ook wordt veel genoemd dat Bo-Ex de interne communicatie beter moet afstemmen. Een aantal panelleden stelt voor dat de opzichter samen met de nieuwe huurder de woning oplevert. Ook wordt voorgesteld om gebruik te maken van een checklist die de huurder kan gebruiken om de woning na te lopen.

'Stuur een e-mail met de herstelwerkzaamheden op een rijtje en daarbij de planning; wie komt wat wanneer doen?'

'Interne consistentie over wat wel en niet verwacht mag worden in staat van opgeleverde woning'

'Geef bewoners een lijst van alles wat ze kunnen checken, veel kleinere en grotere gebreken openbaren zich pas na verloop van tijd.'

Actiepunten voor Bo-Ex naar aanleiding van deze uitkomsten

De open antwoorden geven veel waardevolle informatie. We hebben de panelleden specifiek gevraagd naar suggesties om het proces van opleveren te verbeteren. Ook uit de toelichtingen komen belangrijke signalen. Om het proces van de oplevering te verbeteren gaan we aan de slag met de volgende actiepunten:

- Communicatie:
 - Huurders wijzen op: welke werkzaamheden waar te melden
 - Nieuwe ICT mogelijkheden benutten
 - Na verhuizing tot 6 weken vast aanspreekpunt
 - Reactietermijn strikt hanteren
 - Vóór HC huurders informeren over niet vervangen sloten
 - Veelgestelde vragen over oplevering op website
- Extra aandacht voor:
 - Sleutelbos
 - Gaten in muur
 - Schoonmaak
- Checklist meegeven aan huurder
- Onderzoek knelpunten overnames

Toelichting actiepunten oplevering

Communicatie

Nieuwe huurders mogen nog opleverpunten aangeven nadat zij de sleutels van de woning hebben ontvangen. Panelleden geven aan dat de communicatie hierover beter kan. Het blijkt dat de opleverpunten soms niet bij de juiste afdeling terechtkomen en dat hierdoor de communicatie onnodig vertraging oploopt. Bo-Ex gaat de verschillende contactmomenten benutten om de onduidelijkheden bij de huurder weg te nemen.

Sloten

Sleutels worden doorgegeven van de oude naar de nieuwe huurder. Huurders blijken hier niet altijd van op de hoogte.

Sleutels

Ook werd er genoemd dat huurders bij oplevering een sleutelbos ontvingen die niet op orde was. Bijvoorbeeld dat sleutels ontbraken of niet duidelijk was welke sleutel waarbij hoorde.

Gaten in muren en schoonmaak

Wat de panelleden ook noemen is dat er vaak bij oplevering nog gaten in de muren zitten. Dit is natuurlijk vervelend want de nieuwe huurder wil het liefst meteen aan de slag. Het beleid van Bo-Ex is dat de gaten in de muren gedicht worden door de oude huurder. Ook geven veel huurders aan dat de woning niet helemaal schoon is opgeleverd.

Checklist

Een aantal panelleden gaf de suggestie voor een checklist oplevering die de nieuwe huurder na kan lopen. Vrij snel wordt dan duidelijk of er cruciale opleverpunten zijn die verholpen moeten worden. Bo-Ex denkt met de checklist ook goed naar de huurder te kunnen communiceren wat er van Bo-Ex verwacht mag worden.

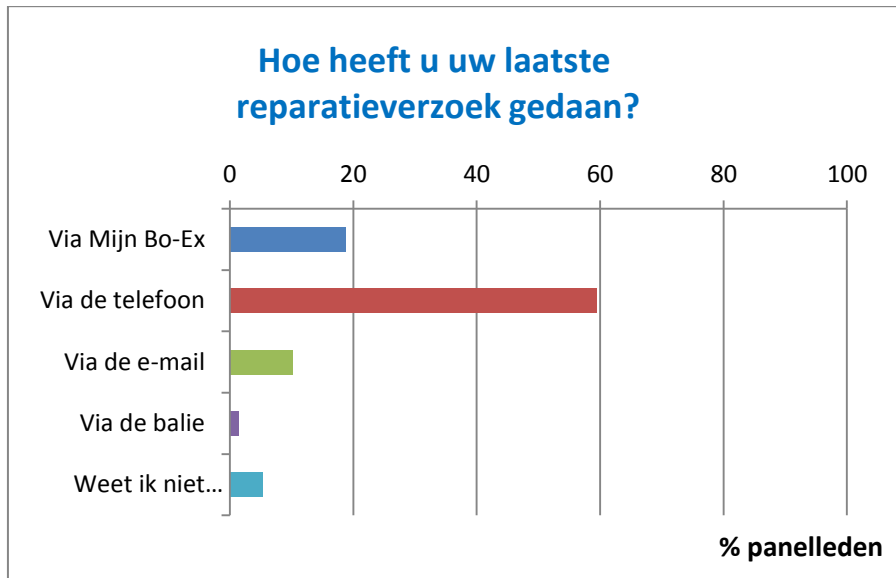
Overnames

Bij een verhuizing kan de oude huurder spullen, zoals laminaat en gordijnen, over laten nemen door de nieuwe huurder, dit noemen wij overnames. Een aantal huurders geeft aan dat de regels rondom overnames duidelijker kunnen. Bo-Ex start daarom een onderzoekje om te kijken waar de schoen wringt.

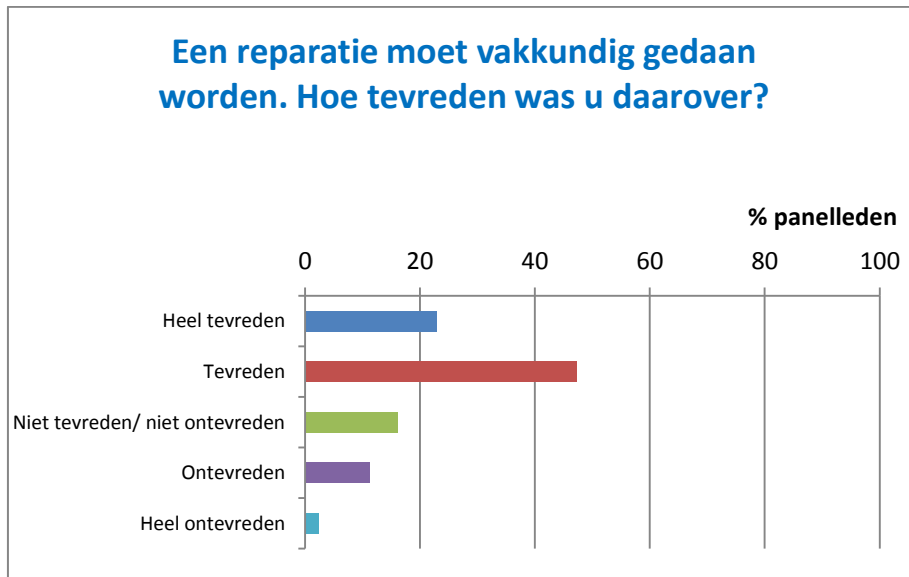
REPARATIEVERZOEKEN

Over het proces rond reparatieverzoeken

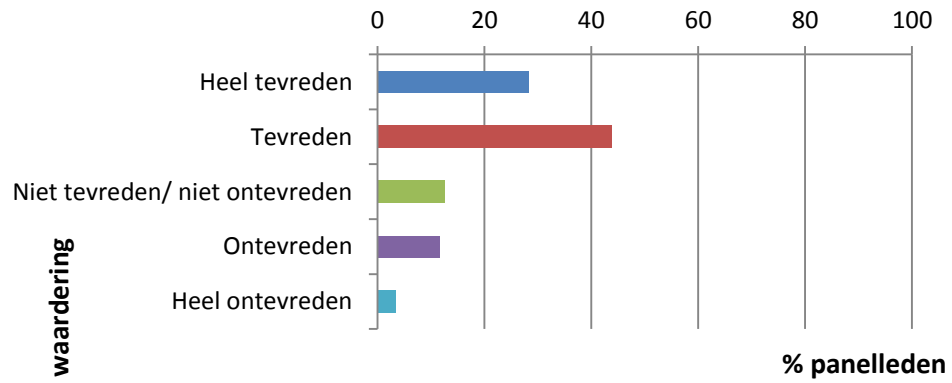
Ruim 68% van de respondenten deed afgelopen jaar een reparatieverzoek. Bijna 60% deed dit per telefoon. Bijna 30% via digitale weg: e-mail en Mijn Bo-Ex. Vrijwel niemand meldt een reparatieverzoek via de balie van Bo-Ex.



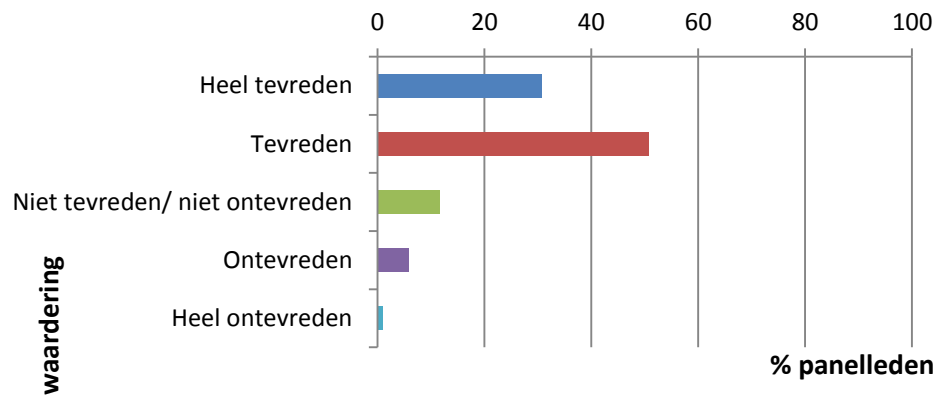
Ruim 68% van de respondenten is positief over de vakkundigheid van de reparaties. En zelfs 72% is positief over de snelheid waarmee dit gedaan werd. Ruim 81% gaf aan tevreden te zijn over de service van de onderhoudsmedewerker.



Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee het probleem is verholpen?

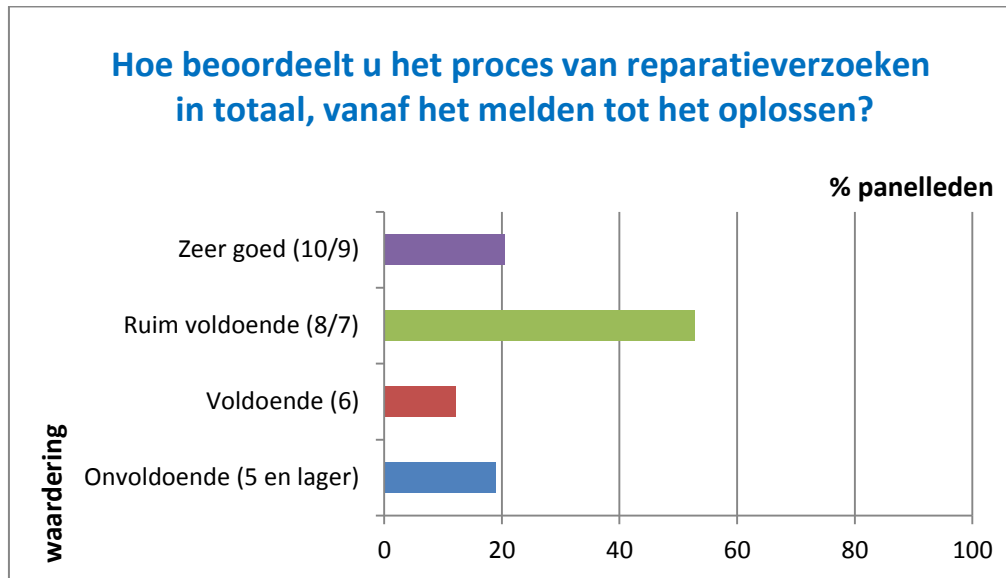


Een onderhoudsmedewerker is bij u geweest. Hoe tevreden was u over de service?



Proces reparatieverzoeken in totaal

Ruim 71% geeft een 7 of hoger voor het proces van reparatieverzoeken, van melden tot oplossen. De gemiddelde score is 7,14. Voor mensen die korter dan een jaar geleden een reparatieverzoek hebben gedaan is dit 7,22.



Verbetersuggesties

64 panelleden hebben een suggestie gegeven voor het verbeteren van het proces rondom de reparatieverzoeken. Hier zitten veel bruikbare tips tussen. Als item ter verbetering van de afhandeling van de reparatieverzoeken wordt vooral (interne) communicatie genoemd. Ook worden klantvriendelijkheid en telefonische dienstverlening genoemd. Veel panelleden geven ook aan behoefte te hebben aan (tussentijdse) terugkoppeling van de stand van zaken.

Overige suggesties gingen onder andere over: Mijn Bo-Ex, ruimere tijden om te plannen, reparaties sneller verhelpen, gebruik duurzaam materiaal.

'Neem elke klacht serieus en los het zo spoedig mogelijk op'

'Misschien is het een optie dat huurders zelf afspraken inplannen via Mijn Bo-Ex'

Actiepunten voor Bo-Ex naar aanleiding van deze uitkomsten

We hebben de panelleden specifiek gevraagd naar suggesties om het proces van reparatieverzoeken te verbeteren. Er zijn goede tips gegeven. We gaan aan de slag met de volgende actiepunten:

- Cursus telefonische dienstverlening voor alle medewerkers met klantcontact
- Online inplannen mogelijk maken in Mijn Bo-Ex
- Digitale terugkoppeling stand van zaken onderhoudswerkzaamheden

Toelichting actiepunten reparatieverzoeken

Cursus

Een aantal panelleden geeft aan dat de telefonische dienstverlening bij het melden van reparatieverzoeken klantvriendelijker mag. Bo-Ex vindt het belangrijk dat de medewerkers goed geschoold blijven en biedt daarom een cursus telefonische dienstverlening aan.

Mijn Bo-Ex

Huurders kunnen online via Mijn Bo-Ex hun reparatieverzoek melden. Een afspraak inplannen op een voor de huurder prettig moment was nog niet mogelijk. Er was daarvoor eerst nog telefonisch contact nodig. Echter, online inplannen heeft voordelen voor zowel Bo-Ex als de huurder.

Digitale terugkoppeling

Een aantal panelleden geeft aan dat zij onvoldoende geïnformeerd worden over de stand van zaken rond het reparatieverzoek. Zij hebben behoefte aan een tussentijdse terugkoppeling.

SERVICEABONNEMENT

Ruim 70% van de respondenten gaf aan dat zij van het bestaan van het serviceabonnement weten. Opvallend is dat de helft van hen aangaf het te weten maar het niet te willen. We hebben gevraagd naar de reden en voor de helft van deze mensen is dat omdat zijzelf goed kunnen klussen of dat iemand uit de directe omgeving hen daar bij helpt.

Tot slot

Al met al geven de uitkomsten van de enquête aan dat de communicatie vooraf aan de oplevering of aan het reparatieverzoek beter kan. Dit gaat dan om de communicatie en afstemming tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en huurders. Ook ligt er een taak voor Bo-Ex om duidelijker te communiceren over wat de huurder kan verwachten, rond oplevering en reparatieverzoeken.

Verder komt er uit de enquête naar voren dat de respondenten positief zijn over de technische uitvoering van het onderhoud. Er zijn door de respondenten veel suggesties ter verbetering gedaan. Daar is een aantal concrete actiepunten uitgekomen, waar Bo-Ex het komende jaar mee aan de slag gaat.

Bedankt

Graag bedanken we alle panelleden die deze enquête invulden. We waren bijzonder blij met het grote aantal suggesties dat we kregen.