

Resultaten enquête Dienstverlening & Communicatie

Inleiding

De enquête Dienstverlening & Communicatie is in totaal naar 296 panelleden verstuurd. Hiervan hebben 195 leden meegedaan. Dit is een respons van 66%. Hiermee is Bo-Ex erg tevreden. Op dit moment is het panel nog niet groot genoeg om representatief te zijn, hiervoor zijn 350 panelleden nodig. Maar ondanks dat we nog niet mogen spreken over 'De mening van De Bo-Ex huurder' geeft dit panel waardevolle signalen af. Bij duidelijk uitgesproken enquêteresultaten is het zeer aannemelijk dat al onze huurders dit van belang vinden.



Deze keer ging de enquête over de gewenste manier van dienstverlening en communicatie. In zijn algemeenheid kunnen we uit de antwoorden van de panelleden concluderen dat de huidige bereikbaarheidsvormen niet geheel aansluiten bij de wensen van de panelleden. Daarnaast ziet Bo-Ex een aantal kansen in digitalisering die we hebben getoetst in deze enquête. De komende tijd gaat Bo-Ex deze mogelijke kansen verder uitdiepen en we gebruiken daarbij onder andere de resultaten van deze enquête.

Uitkomsten

Mijn Bo-Ex

Deze enquête is twee weken na de livegang van Mijn Bo-Ex gemaild. Daarom hebben we het panel gevraagd naar een eerste reactie. De eerste indruk waarden zij met een gemiddelde van: 7,4

Op dit moment is het alleen telefonisch mogelijk om reparatieverzoeken in te plannen met onze aannemers zoals RRS en Feenstra Verwarming. Het panel is het er over eens dat het prettig zou zijn als dit ook via Mijn Bo-Ex zou kunnen.

→ Bo-Ex gaat zich hard maken om dit voor elkaar te krijgen.

Filmpjes

Ruim 80% van het panel vindt het handig als Bo-Ex klusfilmpjes op de site plaatst. Het gaat dan bijvoorbeeld om schimmel verwijderen en cv ontluichten.

→ Bo-Ex gaat hier mee aan de slag. Zodra de klusvideo's online zijn zullen de huurders worden geïnformeerd.

Sociale media

80% van de panelleden is actief op sociale media. Facebook is daarvan het meest populaire kanaal. Twitter veel minder. Het panel geeft aan dat Sociale Media niet het enige middel mogen worden.

→ Bo-Ex is direct gestart met een Facebookpagina. Het is een aanvulling op de huidige kanalen.

Telefoon

Ruim 35% geeft aan dat zij bij drukte liever in de wacht blijven aan de telefoon. Hierbij melden zij wel dat zij alleen bellen als het echt nodig is, dus als e-mail en Mijn Bo-Ex niet volstaan. Bijna de helft van de respondenten denkt zijn antwoord via de digitale weg te zoeken als zij in de wacht zouden moeten staan. 27% van hen kiest voor een e-mail sturen en 22% voor inloggen op Mijn Bo-Ex.

→ Wij hebben hierover nog meer vragen en zullen deze stellen in een vervolg enquête.

De panelleden geven aan dat zij ons het liefst buiten onze werktijden zouden willen bellen. Dus na 16:30 uur i.v.m. hun eigen werktijden. Over de telefonische wachttijd is het panel heel duidelijk, het liefst horen zij in het vervolg een gesproken tekst met de informatie over het aantal wachtenden. Ruim 53% geeft dit aan.

- We willen hier nog op doorvragen. Dit doen we in een vervolg enquête.
- Het wachtmuziekje passen we aan naar informatieve tekst.

E-mail

Bij elkaar vindt zo'n 65% van de respondenten dat er binnen 24 uur een inhoudelijke reactie moet zijn op e-mail. Een derde van hen verwacht dit eigenlijk binnen een dagdeel. Bij een brief verwachten de meesten een reactie binnen vijf werkdagen.

- Wij gaan de digitale contactmogelijkheden optimaliseren. Ook zullen wij de huurders stimuleren om hier meer gebruik van te maken.
- Inhoudelijk reageren binnen 24 uur is momenteel niet te garanderen. Bo-Ex is nog hoofdzakelijk ingericht op telefonisch contact. Wanneer meer huurders ons via Mijn Bo-Ex benaderen, is het makkelijker haalbaar.

Balie

Bij de vraag naar de voorkeuren van contactvormen scoort e-mail hoog. Direct daarop volgt Mijn Bo-Ex. Maar weinig respondenten willen contact met ons aan de balie. Ook een brief is voor de meeste mensen niet de ideale contactvorm. Alleen bij onderwerpen als overlast heeft telefonisch contact toch van iets meer panelleden de voorkeur. E-mail scoort daar 53% en telefoon ruim 59%. Ook bij reparatieverzoeken scoort telefoon hoog (58%), e-mail volgt met 46% en Mijn Bo-Ex met 42%.

- Bij klantcontact ligt de focus op e-mail, telefoon en Mijn Bo-Ex. Sociale media en chatten leeft nog niet zo onder de panelleden. Aan face-to-face contact aan de balie is weinig behoefte.
- We gaan door met het optimaliseren van de digitale reparatieverzoeken. Al blijft telefonisch contact altijd mogelijk.
- We gaan huurders stimuleren om meer gebruik te maken van de digitale opties zodat de 'dure' contactvormen beschikbaar blijven voor het maatwerk.

Over de bereikbaarheid van de balie geeft de meerderheid van het panel aan dat zij liever helemaal niet, maar alleen als het écht nodig is de balie het liefst na 16.30 uur bezoekt. De reden hiervoor is vaak dat zij moeten werken.

Bijna 80% is het eens met Bo-Ex dat de openingstijden van de balie beter afgestemd kunnen worden op de wensen van de huurders en dat daarmee wellicht ook kosten bespaard kunnen worden. Panelleden noemen hier zelf al meerdere bruikbare oplossingen.

Van de voorgestelde keuzemogelijkheden geeft het panel de voorkeur aan het verruimen van de openingstijden met één avond in de week tot 20.00 uur. (47%). 37% kiest voor verschuiven naar later open en later dicht bijv. van 12.00 uur tot 20.00 uur. Ongeveer 26% zou ook graag willen dat Bo-Ex in het weekend open is. 15% is voorstander van alleen open op afspraak.

- Bo-Ex wil aan de slag om de openingstijden van de balie te moderniseren. Verdere digitalisering en telefonische bereikbaarheid nemen we hierin mee.

Nieuws

90% van de panelleden wil wel op de hoogte blijven van Bo-Ex nieuws. Dit willen zij hoofdzakelijk per e-mail ontvangen (68%). Ook wil zo'n 40% van hen het bewonersblad Thuis op papier ontvangen, ongeveer 23% zou het digitaal willen lezen.



In totaal leest ongeveer 85% van de respondenten de Thuis. Van hen leest twee derde het blad uitgebreid.

→ We gaan werken aan een goede combinatie van digitaal en papier.

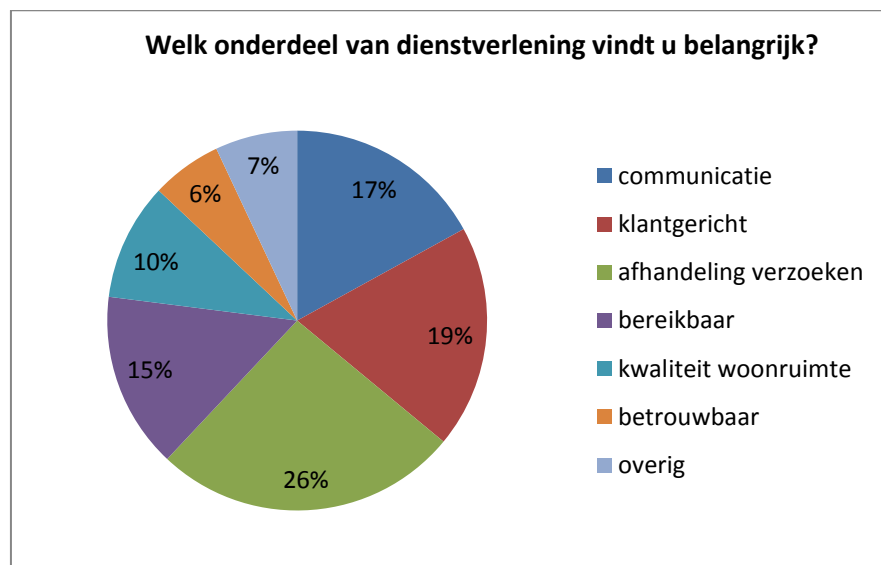
Dienstverlening

80% van het panel beoordeelt onze dienstverlening met goed tot zeer goed. (cijfers 7-9) Slechts 6,5% geeft een onvoldoende.

Op de vraag welk onderdeel van dienstverlening het panel het meest belangrijk vindt, geeft het panel heel diverse punten aan. De afhandeling (reparatie) verzoeken scoort het hoogst met 26%.

Dit was een open vraag. De antwoorden zijn geclusterd in de volgende categorieën:

- communicatie (klantgericht communiceren, duidelijk informeren)
- klantgericht (persoonlijk, redelijk, klantvriendelijk, meedenken en luisteren)
- afhandeling (reparatie)verzoeken (uitvoering reparaties, service)
- bereikbaar (snel, toegankelijk)
- kwaliteit woonruimte (onderhoud, schoonmaak, veiligheid)
- betrouwbaar (zorgvuldig, transparant, beloftes nakomen)
- overig



Tot slot

Allereerst willen we u hartelijk danken voor uw deelname. Drie van de panelleden hebben intussen ook een VVV-bon ter waarde van €50 ontvangen. Bij de volgende enquête maken de deelnemende panelleden hier ook weer kans op!

In de bijlage ontvangt u de vragen met antwoorden zodat u de uitkomsten ook zelf kunt bestuderen. In de bijlage vindt u alleen de gesloten vragen terug. De open commentaarvelden zijn achterwege gelaten.

Heeft u vragen, neemt u dan contact met ons op: klantenservice@boex.nl