



Bo-Ex Panel

Resultaten Enquête visie op dienstverlening

02-2018

Respons

196 huurders, leden van het Bo-Ex Panel, vulden de vragenlijst over de visie op dienstverlening in, een respons van 55%. Het doel van deze enquête was om waardevolle informatie bij onze huurders op te halen als inbreng voor onze klantvisie. Dat is gelukt!

Beoordeling dienstverlening

De panelleden geven de dienstverlening van Bo-Ex gemiddeld een 6,7. Daar zitten uitschieters naar beneden (onvoldoende) tussen, maar ook uitschieters naar boven (een 8 of hoger).

De toelichting bij de rapportcijfers was divers. Sommige panelleden gingen vooral in op de communicatie, anderen vooral op de kwaliteit van reparaties.

Toelichting positief

- Vriendelijk te woord gestaan door klantenservice
- Snel vriendelijk geholpen
- Goede wil maar...
- Reparaties goed en snel

Toelichting negatief

- Antwoorden duren lang
- Geen reactie op mail of terugbelverzoek
- Lang in de wacht staan
- Reparatie
- Communicatie slecht bij groot onderhoud/renovatie
- Reparaties onvakkundig

Contact met Bo-Ex

Bijna 80% van de panelleden heeft het afgelopen half jaar contact gehad met Bo-Ex. Daarvan geeft ruim 60% aan dat zij na dit contact duidelijk wisten waar ze aan toe waren. Eén op de vier panelleden gaf aan dat zij niet duidelijk zijn geholpen. Als reden daarvoor gaven zij onder andere aan dat:

- Bo-Ex geen terugkoppeling heeft gegeven
- Bo-Ex geen initiatief heeft genomen
- Moeite gedaan moest worden om antwoord van Bo-Ex te krijgen, bijvoorbeeld door meerdere keren te bellen
- Door Bo-Ex halve antwoorden werden gegeven of verschillende antwoorden door verschillende medewerkers
- Digitale informatie ontbrak

Focus verbeteren dienstverlening

Met het oog op het verbeteren van onze dienstverlening vroegen we de panelleden hoe belangrijk zij de verschillende aspecten van dienstverlening vinden. De top 3 belangrijkste punten bestaat uit:

1. Afspraken nakomen / kwaliteit van reparaties
2. Duidelijke communicatie
3. Houding en gedrag van medewerkers

Daarnaast werden ook de toon van de communicatie/vriendelijkheid, interne communicatie en dossiervorming en controle op de werkzaamheden van onderaannemers als zeer belangrijke punten van dienstverlening genoemd.



Reactietermijn

We vroegen de panelleden binnen hoeveel werkdagen zij een reactie verwachten als ze contact opnemen met Bo-Ex. Een meerderheid van de panelleden verwacht binnen 1 werkdag een reactie te krijgen op een verzoek via Mijn Bo-Ex en op een terugbelverzoek. Op een e-mail verwacht een meerderheid binnen twee werkdagen een reactie te krijgen, op een brief is een ruimere reactietijd (tot 5 werkdagen) voor de meeste panelleden acceptabel.

Communicatiekanalen

Op de vraag hoe tevreden de panelleden zijn met de huidige communicatiekanalen scoorden Mijn Bo-Ex, e-mail en telefoon het hoogst: respectievelijk 54%, 47% en 44% is tevreden over het gebruik van deze kanalen.

Van de communicatiekanalen post, social media en het spreekuur wordt het minst gebruik gemaakt: 45% tot 60% van de panelleden geeft aan hier geen gebruik van te maken.

De meeste ontevredenheid is er over de twee communicatiekanalen die het meest gebruikt worden, telefoon en e-mail. Over de telefoon als communicatiekanaal is 18% van de panelleden ontevreden, over e-mail 14%.

Contactmogelijkheden in de toekomst

De communicatiekanalen waarmee de panelleden in de toekomst contact op willen nemen met Bo-Ex zijn grotendeels dezelfde als die nu gebruikt kunnen worden. In volgorde van meest genoemd zijn dit:

1. Telefoon
2. Mijn Bo-Ex
3. Email
4. Online chatten
5. Balie/whatsapp
6. Social media

Online chatten en WhatsApp behoren op dit moment niet tot de mogelijkheden, maar zijn wel opties die Bo-Ex overweegt. Overigens geven de panelleden bij de opmerkingen aan dat het gewenste communicatiekanaal per vraag of verzoek kan verschillen. De ene keer heeft bellen de voorkeur, de andere keer het sturen van een e-mail.

Website

Ruim 90% van de panelleden heeft website www.boex.nl wel eens bezocht. De voornaamste reden voor een bezoek aan de website is het opzoeken van informatie en om in te loggen op Mijn Bo-Ex. Daarnaast wordt de website ook veel gebruikt voor de contactgegevens van Bo-Ex.

Wensen voor verbetering Mijn Bo-Ex

Voor Mijn-Bo-Ex is aan de panelleden gevraagd wat zij daar verbeterd of anders aan zouden willen zien. Daarop kwamen de volgende reacties:

- Dat alle reparaties te melden zijn
- Toegankelijkheid verbeteren
- Chatmogelijkheden
- Klusbedrijven advies wanneer huurder zelf onderhoud moet doen.
- Inzage in groot onderhoud
- Inspectie (geen reparatie) inplannen
- Rechtstreeks mailen van onderhoudsdienst
- Niet teruggebeld worden als je online iets meldt



Stellingen over Bo-Ex

Bo-Ex vindt het belangrijk dat huurders zich gehoord voelen. Om dat te meten hebben we de panelleden twee stellingen voorgelegd. De eerste stelling luidde:

“Bo-Ex komt gemaakte afspraken na”

Tweederde (66%) van de panelleden is het (volledig) met deze stelling eens, 16% is het (volledig) met deze stelling oneens. De overige panelleden (18%) zijn neutraal.

De tweede stelling luidde:

“Ik voel mij oprecht gehoord door Bo-Ex”

Met deze stelling is 57% van de panelleden het (volledig) eens. Eén op de zes panelleden (17%) is het juist (volledige) oneens en een kwart is neutraal.

Andere tips

Aan het eind van de vragenlijst gaven de panelleden nog veel tips aan ons over uiteenlopende onderwerpen. Hieronder staan de meest genoemde tips:

- Plaats renovatie overzicht en groot onderhoud op de website
- Geef nieuwe huurders tips over inrichting en akoestiek om geluidsoverlast te beperken
- Mail niet vanaf klantenservice maar persoonlijke emailadressen
- Afspraak inplannen bij huismeester i.p.v. spreekuur.
- Hang in portieken bordjes met alle contactgegevens van bedrijven die daar kunnen komen
- Wachtmuziekje aanpassen

Het vervolg

Deze enquête is onderdeel van het project Visie op Dienstverlening. Behalve via het Bo-Ex Panel is ook nog op andere manieren informatie opgehaald bij huurders. Namelijk via een Luistersessie met 11 huurders, een luistersessie met bewonerscommissieleden en STOK en via de doorlopende KWH interviews en enquêtes.

Al de opgehaalde informatie en tips worden verwerkt in de Visie op Dienstverlening.