

Uitkomst Digitaal klanten panel Woonopmaat thema Gastvrij Woonopmaat'

Bedankt!

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst. U heeft ons geholpen meer inzicht te krijgen in wat u als bewoner nu echt belangrijk vindt als het gaat om gastvrije dienstverlening. De uitkomsten geven aan dat er nog veel te doen is op het gebied van behulpzaamheid, betrokkenheid, toegankelijkheid, duidelijkheid en aandacht.

Doel digitaal klantenpanel thema "Gastvrij Woonopmaat"

In januari 2020 hebben wij u een vragenlijst gestuurd met als onderwerp 'Gastvrij Woonopmaat'. Woonopmaat ontwikkelt zich naar een gastvrije organisatie. Een organisatie met gastvrije service. Waar ruimte is voor persoonlijk contact en voor maatwerk. Waar men zich een gewaardeerde klant voelt, die mag meedenken en meedoen. Waar men voelt dat we er voor de klant zijn, dat we luisteren naar zijn of haar verwachtingen, behoeften en zorgen. En bovenal waar men zich thuis voelt.

Ontwikkelen betekent dat je ergens start en uiteindelijk uitkomt op een resultaat. Maar waar staan we nu als het aankomt op gastvrijheid?

Het doel van het stellen van de vragen over gastvrijheid bij Woonopmaat is het doen van een nul meting. Hoe gastvrij beleeft u Woonopmaat nu?

Met de nulmeting weten we waar we staan en met de antwoorden op de vragen kunnen we gericht werken aan het verbeteren van onze gastvrijheid.

Resultaten

We hebben 28 vragen opgesteld en deze naar 231 panelleden gestuurd. 96 panel leden hebben de vragen ingevuld. Dat is ruim 40% en daarmee een mooi resultaat.

Hoe belangrijk is...

Tijdens de Woonopmaat Doet dag in december 2019 hebben we aan diverse bewoners gevraagd wat zij verstaan onder gastvrijheid bij Woonopmaat.

Behulpzaamheid, betrokkenheid, duidelijkheid, toegankelijkheid en aandacht zijn de meest genoemde woorden die gastvrijheid bij Woonopmaat bij bewoners oproept

Aan de hand van deze 5 woorden hebben we u gevraagd hoe belangrijk deze woorden zijn voor uw gevoel van gastvrijheid bij Woonopmaat.

Voor de 5 woorden van gastvrijheid bij Woonopmaat geeft:

- 79% van u aan behulpzaamheid belangrijk of heel belangrijk te vinden
- 87% van u aan betrokkenheid belangrijk of heel belangrijk te vinden
- 92% van u aan duidelijkheid belangrijk of heel belangrijk te vinden
- 87% van u aan toegankelijkheid belangrijk of heel belangrijk te vinden
- 85% van u aan aandacht belangrijk of heel belangrijk te vinden

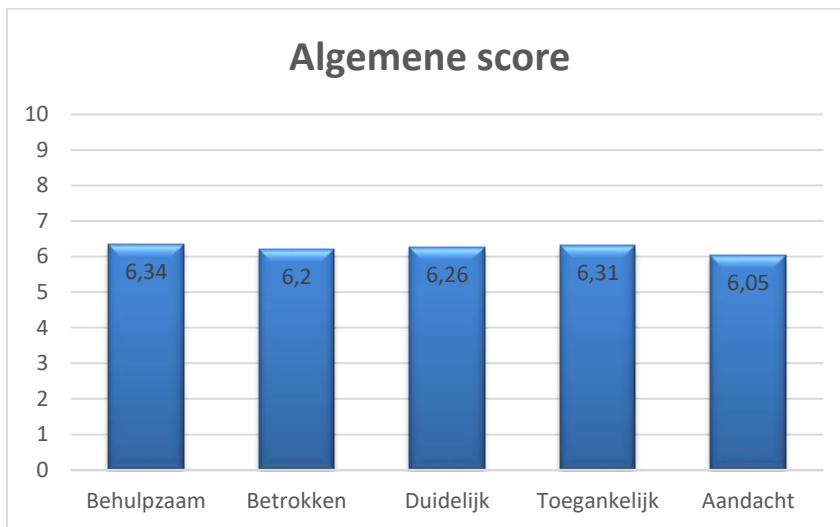
Uit deze resultaten kunnen we concluderen dat de woorden voor het merendeel van u van belang zijn en dat we hiermee kunnen meten hoe het gesteld is met onze gastvrijheid.

Beleving gastvrijheid

Op basis van deze woorden hebben we u gevraagd naar uw beleving van gastvrijheid bij Woonopmaat. D.m.v. een score van 0 tot 10 kon u aangeven hoe u ervaart hoe behulpzaam, betrokken, duidelijk, toegankelijk Woonopmaat is en hoe Woonopmaat aandacht geeft. Zowel algemeen, als in onze communicatie (per email of brief) als in persoonlijk contact (kantoor, telefoon, thuis, op straat)

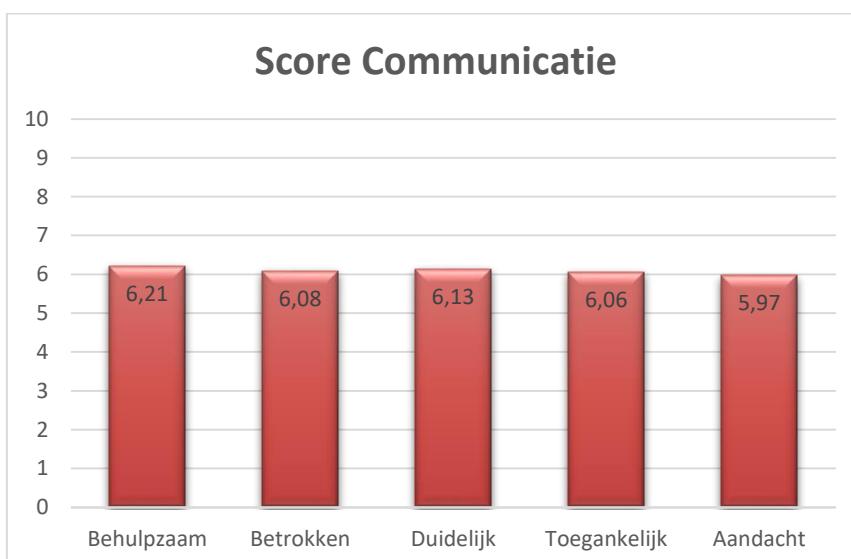
Algemeen

Algemeen scoren we gemiddeld een 6,23.
Per onderdeel gaf u ons de volgende score:



Communicatie

In onze communicatie scoren we gemiddeld 6,09
Per onderdeel gaf u ons de volgende score:



Persoonlijk contact

In ons persoonlijk contact scoren we gemiddeld 6,18

Per onderdeel gaf u ons de volgende score:



Wat gaan we ermee doen?

In de afgelopen periode is veel aandacht gegaan naar onze dienstverlening tijdens de Coronacrisis. “Het nieuwe normaal” en de “1,5 meter maatschappij” daagt ons uit om te bedenken wat dat voor onze dienstverlening betekent. Welke aanpassingen zijn nodig en wat zijn onze kansen en onze uitdagingen om gastvrij en het nog beter voor onze bewoners te doen?

Bij de vragenlijst heeft u voorbeelden gegeven waaruit voor u blijkt dat we gastvrij zijn. Wij helpen u snel, zijn vriendelijk, luisteren goed naar uw behoeften en wensen, u heeft het gevoel dat wij u serieus nemen en zijn duidelijk.

Anderzijds geeft u aan dat onze gastvrijheid verbeterd kan worden door u meer het gevoel te geven dat wij echt de tijd voor u nemen, u meer persoonlijke aandacht geven, sneller moeten reageren op vragen en verzoeken, meer duidelijkheid geven over onderhoud en/of renovatie van de woning, het proces van woning betrekken en achterlaten moeten verbeteren en meer aandacht moeten besteden aan de rol van de huurders binnen de VvE's. Deze informatie is zeer waardevol en hebben wij het volgende gedaan:

We hebben de uitkomsten gepresenteerd aan onze medewerkers. De noodzaak om het (nog) beter te doen, komt duidelijk naar voren. En wij gaan ervoor!

Ieder team gaat aan de slag met het verbeteren van de dienstverlening. We starten met onderwerpen waarmee u als bewoners daadwerkelijk het verschil gaat ervaren en die direct energie geven aan de teams.

Aandacht, behulpzaamheid, betrokkenheid, duidelijkheid en toegankelijkheid zijn belangrijke waarden die u bij contact met ons wilt ervaren. Al onze medewerkers zijn getraind om u deze waarden te laten ervaren. Door gastvrij te zijn, persoonlijk te zijn, te luisteren, verantwoordelijkheid te nemen, maatwerk te leveren en plezier te beleven met de bewoners en met elkaar.

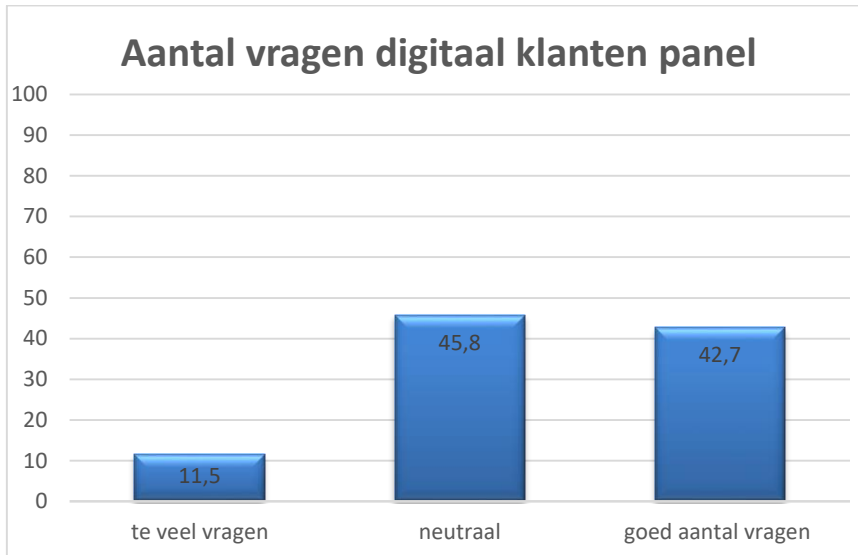
Gastvrijheid gaat om de beleving van de gast. Wij gaan onze dienstverlening toetsen aan de ervaringen van de bewoners door het houden van zogenaamde klantreizen. Hoe ervaren onze bewoners onze producten en diensten nu en hoe willen ze het ervaren? Wat is het verschil daar tussen en hoe kunnen we dat verbeteren. U zult begrijpen dat we niet alles tegelijk kunnen doen, maar aan dit stap voor stap uitzetten.

In het najaar vragen wij u opnieuw naar uw gastvrijheidsbeleving bij Woonopmaat. Dit geeft ons dan aan of we op de goede weg zijn om de gastvrijheidsbeleving van onze klanten te verbeteren. Hebt u adviezen of ideeën over onze dienstverlening in het nieuwe normaal, deze zijn altijd welkom en we horen ze graag.

Het digitaal klantenpanel zelf

Naast vragen over gastvrijheid hebben we u ook gevraagd naar uw mening over het aantal vragen van dit eerste digitaal klantenpanel.

De uitkomst is als volgt



Aan de hand van deze uitkomst is duidelijk dat een minderheid van u het aantal vragen te veel vond. In de volgende uitvragen die we via het digitaal klantenpanel gaan doen, houden we hier wel rekening mee.

Tips voor een volgend digitaal klanten panel

We hebben u ook om tips voor een volgend digitaal klantenpanel gevraagd. Daarop zijn zo'n 29 reacties binnen gekomen. Hartelijk dank hiervoor!

Veel tips hebben de zelfde lading. Samengevat komen we tot de volgende lijst:

- betrokkenheid van Woonopmaat bij de buurt waarin haar huurders wonen.
- de woon- en leefomgeving
- gepland onderhoud en renovatie
- kwaliteit van woningen
- burenen overlast
- ouderen die in eengezinswoningen wonen
- onderhoud- en klachtafhandeling
- tuinonderhoud
- inspraak van bewoners

We nemen de tips graag mee bij het uitvoeren van een volgend digitaal klantenpanel.