

ONLINE HUURDERSPANEL

RESULTATEN COMMUNICATIE BIJ PLANMATIG ONDERHOUD

Doel van dit onderzoek:

Een woning moet veilig, comfortabel en gezond blijven. Daarom voeren wij planmatig onderhoud uit. Goede communicatie over de werkzaamheden is belangrijk. Om onze communicatie rondom planmatig onderhoud te verbeteren hebben wij het huurderspanel gevraagd naar haar ervaringen en verwachtingen.

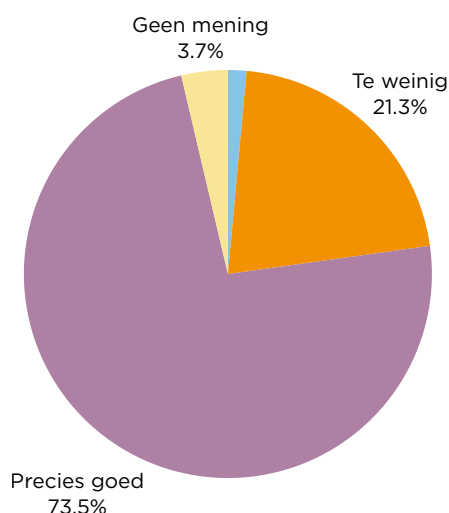
- **384** panelleden
- **220** vragenlijsten ingevuld
- **57,3%** response

Respondenten met ervaring met planmatig onderhoud aan huis of complex:



Resultaten van panelleden met ervaring met planmatig onderhoud:

Hoeveelheid informatie:



Verwachting van panelleden zonder ervaring met planmatig onderhoud:

Worden het liefst geïnformeerd via:

Brief (71,4%), E-mail (58,3%) en huisbezoek (22,6%)

Worden graag vroeg geïnformeerd:

1-2 maanden vooraf (42,2%), 3-4 weken vooraf (27,7%)

Hebben behoefte aan:

- Een duidelijke planning.
- Volledige informatie over de werkzaamheden.
- Informatie over wat er van hen verwacht wordt.

Hebben graag dat we rekening houden met:

- De mobiliteit van oudere bewoners.
- Dat niet iedereen snel kan schakelen bij onverwachte wijzigingen in de planning.
- Tijdstip van starten; niet te vroeg lawaai maken.

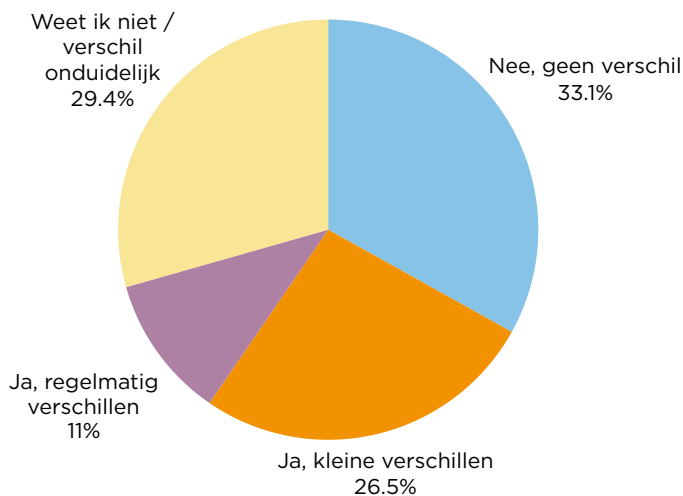
Graag meer informatie gehad over:

- Precieze planning (kleiner tijdvak)
- Duur en impact (geluid, stof, ruimtes niet bruikbaar)
- Contactpersoon en bereikbaarheid
- Bescherming van spullen/schoonmaak/nazorg
- Afhandeling van schade/klachten

Drie belangrijkste onderwerpen:

- Duidelijke planning (wanneer/hoe lang)
- Tijdige informatie bij wijzigingen
- Een duidelijk aanspreekpunt

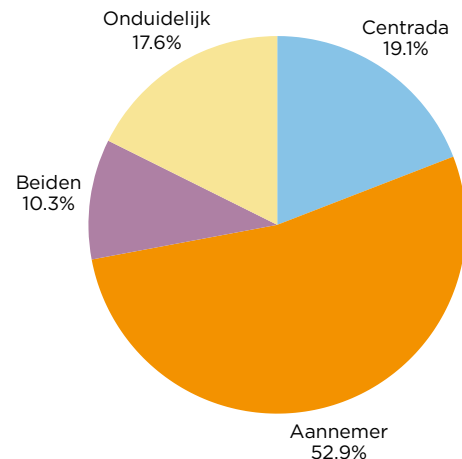
Zit er verschil tussen de communicatie van Centrada en die van de aannemer:



De verschillen zitten vooral in:

- Informatie over de werkzaamheden
- Informatie over de planning
- Andere contactpersoon voor vragen
- Informatie over wat er van mij verwacht wordt
- Manier van communiceren (briefjes in hal/lift)

Eerste aanspreekpunt was:



Ontvangen tips:

- Geef een zo precies mogelijk tijdvak door.
- Geef duidelijk(er) aan welke ruimtes vrij gemaakt moeten worden.
- Deel de globale planning voor planmatig onderhoud eerder.
- Leg uit waarom planmatig onderhoud nodig is en wat de verbetering is voor bewoners.
- Besteed meer aandacht aan de opvolging van klachten en nazorg aan het einde van een project.
- Kijk verder dan de geplande werkzaamheden binnen het project. Wat is er volgens de klant nog meer nodig?
- Controleer de kwaliteit van de communicatie van de aannemer.
- Wacht na het afronden van een project niet te lang met evalueren.

CONCLUSIE

Dit doet Centrada met de resultaten:

- Wij organiseren een themabijeenkomst voor de onderhoudspartijen waarmee we samenwerken. Tijdens deze bijeenkomst staat het belang van goede communicatie bij planmatig onderhoud centraal. We gebruiken de resultaten van deze vragenlijst en de genoemde verbeterpunten als input.
- Onze projectconsulent maakt inmiddels deel uit van het team Projecten & Planmatig Onderhoud. Daardoor werken collega's nauwer samen en kunnen we sneller schakelen. De projectconsulent is tijdens een project het vaste aanspreekpunt en kijkt ook naar andere vragen en zorgen van huurders.
- We verbeteren de standaardbrieven die we gebruiken bij planmatig onderhoud. Daarbij leggen wij duidelijk uit wat huurders kunnen verwachten.
- Waar mogelijk houden we rekening met het gewenste communicatiekanaal van de klant. Denk bijvoorbeeld aan e-mail, brief of persoonlijk.