

Huurderstevredenheidonderzoek 2023 - Home for life

21 december 2023

Leestijd: 2 min

Elk jaar willen we onze dienstverlening verbeteren! Daarom organiseren we elk jaar weer het huurderstevredenheidsonderzoek. Maar liefst 56,3% van de aangeschreven huurders vulden de vragenlijst in en al die mensen willen graag hartelijk bedanken.

Want met de resultaten van dit onderzoek krijgen wij een goed beeld van de tevredenheid over de woningen, de woonomgeving én de dienstverlening van de vastgoedmanagers en Bouwinvest. En dat hebben we nodig om onszelf te blijven verbeteren.

'Elk jaar werken we aan verbeterpunten!'

We scoren een 7,0 voor algemene tevredenheid, een 7,8 voor tevredenheid over de woning en een 7,7 voor de woonomgeving. Niet slecht! Maar ambitieus als we zijn zien we ook punten die we kunnen verbeteren; met name op het gebied van de dienstverlening rond servicekosten, het reparatieproces en de klachtenafhandeling. Dus dat gaan we doen!

Waar gaan we aan werken?

Betere informatie rond servicekosten

Voor veel huurders is het voorschot voor de servicekosten gestegen. Logisch dus dat huurders wilden weten wat daarvan de reden was. Uit het onderzoek bleek dat wij dat niet goed genoeg verduidelijkt hebben en dat de timing beter kan. Dat willen we in 2024 verbeteren!

Verbeteren van het proces rondom een reparatieverzoek

Met het huurdersportaal 'Wonen bij Bouwinvest' moet het mogelijk zijn om reparatieverzoeken sneller en eenvoudiger in te dienen. Helaas zien we dat dit niet altijd lukt. Het inplannen van een reparatieverzoek, weten wanneer de monteur komt en de snelheid waarmee de reparaties worden uitgevoerd kunnen beter. Daarom introduceren we een nieuw softwareprogramma. In 2024 gaan we dit testen en vervolgens, als alles werkt, kunnen al onze huurders hier gebruik van maken.

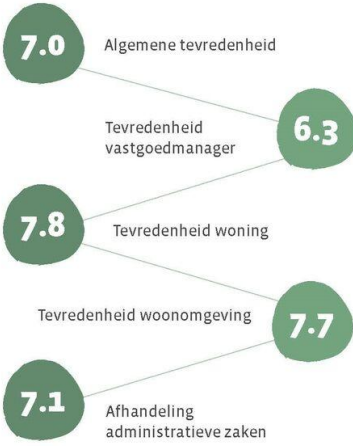
Betere afhandeling van klachten en suggesties

Veel huurders hebben het gevoel dat er met hun klacht of suggestie te weinig wordt gedaan. Dat bleek uit de onvoldoende die we scoorden in het onderzoek. En dat vinden we erg jammer! Want uiteraard worden uw klachten en suggesties serieus genomen. U geeft aan dat wij duidelijker moeten zijn in wat we eraan gaan doen en wanneer u een terugkoppeling kan verwachten. Bij deze beloven we dat we in 2024 gericht met deze verbeter-suggesties aan de slag gaan.

Tot slot, geven wij u in onze volgende nieuwsbrief van 2024 graag een update over alle inspanningen naar aanleiding van het huurderstevredenheidonderzoek.

Huurderstevredenheidonderzoek 2023

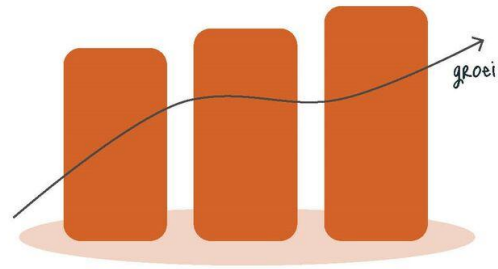
Jullie mening over onze dienstverlening Algemene resultaten 2023



Aandachtspunten Focus in 2024

- Reparatieproces
- Klachtenafhandeling
- Dienstverlening rondom de servicekosten

Respons: 56.3%!



Wonen bij Bouwinvest

