

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek Woonkeus Stedendriehoek Enserve - oktober 2015

In oktober 2015 heeft Enserve een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de medewerkers van de corporaties die aangesloten zijn bij Woonkeus Stedendriehoek. Dit rapport geeft de belangrijkste resultaten weer.

1. Algemeen

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van vragenlijsten via een webapplicatie. De vragen waren enerzijds gericht op het systeem van Woonkeus en anderzijds op de producten, diensten en dienstverlening van Enserve.

De panelgrootte bestond uit 202 personen. 39,6% van het panel heeft de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dit zijn 80 personen. 55 personen (27,2%) heeft de vragenlijst volledig beantwoord. Van de deelnemende corporaties aan Woonkeus Stedendriehoek hebben een of meer medewerker(s) de vragenlijst ingevuld. De medewerkers van twee kleine corporaties hebben de vragenlijst niet ingevuld (Vestia en Wonen Boven Winkels Deventer).

Op grond van bovenstaande gegevens mogen we concluderen dat de gegevens uit de vragenlijst een waarheidsgetrouw beeld geven. Bijna 40% van het panel heeft deelgenomen en de respondenten zijn verdeeld over 11 van de 13 deelnemende corporaties.

2. Website www.woonkeus-stedendriehoek.nl

80% van de ondervraagden heeft antwoord gegeven op de volgende stellingen over de website.

Stellingen	--	-	+/-	+	++
De website is gebruiksvriendelijk.	5%	6%	3%	57%	25%
De informatie op de website is goed leesbaar.	3%	6%	6%	59%	22%
De informatie op de website is makkelijk te vinden.	5%	5%	6%	62%	19%
De website is uitstekend geschikt voor de doelgroep; de woningzoekenden.	3%	8%	21%	48%	16%
De informatie op de website is volledig.	2%	8%	22%	56%	8%

Ruim 80% van de respondenten is het (geheel) eens met de stellingen dat de website gebruiksvriendelijk en goed leesbaar is en dat informatie makkelijk is te vinden. Of de website uitstekend geschikt is voor de doelgroep en of de informatie volledig is, wordt minder goed beoordeeld. Ruim 30% van de respondenten is neutraal of is het oneens met deze stelling.

Score vormgeving website: 7,5.

85% van de ondervraagden geeft een 7 of een 8 voor de vormgeving van de website.

De respondenten geven de volgende positieve feedback:

Overzichtelijk en duidelijk (27), gebruiksvriendelijk (7), zoekmogelijkheden (7), heldere, frisse, moderne uitstraling (3), (vriendelijke) vormgeving (5), goed leesbaar (3), zakelijk vormgeving, rustige overzichtelijke uitstraling, tipberichten, het menu is makkelijk door te nemen, selectie intuïtief op meerdere wijzen te maken, informatie en snel woningaanbod te vinden, we krijgen weinig reacties dat woningzoekenden ontevreden zijn of dat site moeilijk werkbaar is, meer ruimte voor aanvullende foto's en plattegrond(en), visueel en werken met iconen, duidelijke weergave van onderwerpen per categorie heldere kleuren, transparant voor woningzoekenden en toegankelijke uitstraling door gebruik van kleuren en foto's.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor de website:

- Eenvoudiger taalgebruik (3)
- Minder tekst, meer beelden (2)
- Verouderde informatie (1)
- Dat de klanten hun huidige positie kunnen zien voor een woning en dat dit steeds verandert wanneer iemand zich heeft afgemeld (3)
- Toevoeging rubriek 'nieuws'.
- Als je op een button klikt, mag het wel wat meer vlekkeloos overlopen.
- Onder het kopje 'Hoe werkt het?' staat iets vermeld over lotingwoningen onder Via loting; hier mis ik de tekst dat wanneer zij op een lotingwoning reageren de woning niet kunnen weigeren omdat ze anders 6 maand op non-actief komt te staan.
- Duidelijker worden dat mensen dienen te reageren als ze in aanmerking komen voor een woning.
- Dat de klant gericht kan zoeken op zijn woningtype, je kunt nu niet aangeven dat je alleen een 55+ woning zoekt.
- Dat je bij woningaanbod wat makkelijker kunt zoeken op een bepaalde plaats nu staat het op A-Z of Z-A.
- Manier van zoeken naar regio kan duidelijker worden weergegeven. Balk dient nu specifiek aangeklikt te worden om zoekregio aan te geven.
- Ik kan nergens vinden welke dorpen precies onder de Stedendriehoek vallen. Bijvoorbeeld d.m.v. een kaartje.
- De site ook in het Engels.
- De snelheid waarmee een woning erop gezet kan worden.
- Meer informatie over bijvoorbeeld urgentie.
- Nog meer informatie over de woningen.

3. Woonruimtebemiddelingssysteem (WBS)

Ongeveer 65% van de ondervraagden heeft de vragen over het wbs systeem beantwoord.

Score snelheid wbs: 8

Meer dan de helft (64%) van de ondervraagden geeft een 8 of hoger voor de snelheid van het wbs.

Score gebruiksvriendelijkheid wbs: 7.8

63% van de ondervraagden geeft een 7 of een 8 en 18% een 9 of 10 voor de gebruiksvriendelijkheid van het wbs.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor het wbs:

- Groepsaanbiedingen en andere aanbiedingsbrieven direct via het WBS organiseren (9). Het duurt te lang voordat hiervoor een oplossing gevonden is.
- Zie punten gebruikersoverleg.
- Openen van brieven en mails die verzonden zijn naar de woningzoekenden.
- Kunnen zien wie de aanvraag Urgentie heeft gedaan (welke woningcorporatie).
- Vaak staat er klant heeft interesse, maar men moet nog bezichtigen. Zij moeten de button te zien krijgen klant heeft interesse in bezichtiging oid.
- Duidelijker of het een lotingwoning betreft. De woningzoekende is soms niet bewust van de gevolgen bij het weigeren van een lotingwoning.
- Reactietermijn in e-mail naar kandidaten wordt niet meegenomen in reactie op wbs. Dit moet je handmatig wijzigen. Wij hanteren drie dagen reactietermijn in plaats van vijf dagen.
- Het kopje 'Proces staat stil' is niet overzichtelijk
- Als een kandidaat op geïnteresseerd heeft geklikt, dan kun je niet zien of de termijn van de aanbieding is verlopen (de regel wordt niet rood).
- Als je de advertentie online hebt gezet en je vraagt via woningdetails- afbeeldingen de plattegrond op, opent het systeem deze niet.
- Bij kopje kosten: staat rekenuur. Het zou fijn zijn als dit 'subsidiabele huur' wordt.

4. Implementatie nieuwe systeem Woonkeus Stedendriehoek

Ongeveer 60% van de ondervraagden heeft de vragen over de implementatie beantwoord.

Tevredenheid m.b.t. de organisatie van het traject door Enserve: 7,8

Alle respondenten geven een 6 of hoger. 66% geeft zelfs een 8, 9 of een 10.

Tevredenheid over de mate van betrokkenheid van corporaties door Enserve: 7,6

Bijna 90% van de ondervraagden geeft een 7 of hoger.

Tevredenheid over de informatievoorziening vanuit Enserve: 7,9

Bijna alle respondenten geven een 7 of hoger, waarvan de helft een 8 geeft. Slechts 2 respondenten geven een 6.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor het traject:

- Mensen vanuit de werkvloer eerder betrekken (3)
- Ik weet niet of het voor Enserve is of voor onze eigen corporatie, maar het was goed geweest als verhuurmedewerkers eerder waren betrokken in het traject. Zodat we vooraf het versturen van aanbiedingen en groepsbezichtigingen en de huidige rangorde van klanten hadden kunnen bespreken. Dit zijn de enige punten waar we op achteruit zijn gegaan in vergelijking met het oude woonkeus systeem.
- Beter informeren over de werkwijzen van de diverse corporaties op voorhand zodat er later niet teveel aanpassingen gedaan hoeven te worden.
- Gedurende het traject hebben we soms moeten wachten op corporaties omdat zij gegevens niet aanleverden, waardoor Enserve niet verder kon. In dat opzicht zou Enserve

nog pro-actiever kunnen zijn (hoewel dat natuurlijk wel de verantwoordelijkheid blijft van de desbetreffende corporatie).

- Communicatie strak houden en goed bundelen van zaken.
- Het is soms onduidelijk wat de status van een call is. Het zou prettig zijn als de calls konden worden gevolgd. Of dat er periodiek een terugkoppeling kwam van de status.
- Ik vond de informatievoorziening en het oefenmoment in Zutphen goed en duidelijk. Ook de vragen en opmerkingen die wij via de mail hebben gedaan werden snel opgelost.
- Nee, ik vind dat Enserve het heel goed doet / heeft gedaan.

5. Gebruikersgroep Woonkeus Stedendriehoek

Ruim de helft van de respondenten (60%) is bekend met de gebruikersgroep van Woonkeus Stedendriehoek die door Enserve wordt georganiseerd. De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die bekend zijn met deze overlegvorm.

Tevredenheid gebruikersgroep: 7,9

Alle respondenten geven een 7 of hoger.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor de gebruikersgroep:

- Logge besluitvorming, omdat veel zaken weer terug naar de adviesgroep moeten voor een besluit.
- Met de aangegeven wensen is niet heel veel mogelijk, of het duurt vrij lang of het moet via de adviesgroep.
- Ik neem geen deel, alleen voor vervanging. Ik vond het een prettige overlegvorm.
- Fijn om met meerdere collega's te sparren over zaken waar we tegenaan lopen!

6. Domis Managementinformatie

Slechts 14% (8) van de ondervraagden maakt gebruik van Domis.

Stellingen	--	-	+/-	+	++	Weet ik niet
De managementinformatie is snel beschikbaar.	0%	0%	0%	75%	25%	0%
De managementinformatie is goed bruikbaar.	0%	0%	13%	63%	25%	0%
De managementinformatie is goed leesbaar.	0%	0%	13%	63%	25%	0%
De managementinformatie voorziet in onze behoefte.	0%	0%	25%	50%	25%	0%
De managementinformatie is betrouwbaar.	0%	13%	13%	25%	25%	25%
Ik kan de gewenste informatie makkelijk vinden.	0%	0%	38%	50%	13%	0%

100% van deze respondenten is het (geheel) eens met de snelle beschikbaarheid van de managementinformatie. Ook de bruikbaarheid en leesbaarheid scoren met 88% goed.

De betrouwbaarheid en het vinden van de gewenste informatie scoren minder goed. Een persoon is het zelfs niet eens met de stelling dat de informatie betrouwbaar is. Of de managementinformatie voorziet in de behoefte scoort beter, al zijn 2 personen hier neutraal over. 75% van de respondenten is het (geheel) eens met deze stelling.

Tevredenheid Domis: 7,8

Alle respondenten geven een 7 of hoger.

6 van de 8 respondenten is op de hoogte dat er ook **managementinformatie op maat** kan worden aangevraagd bij Enserve.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor Domis:

- Toch een kleine handleiding maken met voorbeelden hoe de tabellen eruit kunnen zien.
- Bij verhuringen bijzondere bemiddelingen uitsplitsen.
- Ik zal het vaker moeten gebruiken zodat het makkelijker wordt om mee te werken.
- Gezamenlijk komen tot specifiekere rapportages.
- Standaardtabellen m.b.t. passendheidstoets.

7. Organisatie Enserve

7.1 Telefonisch contact

63% van de ondervraagden heeft het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met Enserve.

Stellingen	--	-	+/-	+	++
De medewerkers zijn behulpzaam.	0%	0%	0%	53%	47%
Ik word vriendelijk te woord gestaan.	0%	0%	3%	53%	44%
Ik word deskundig te woord gestaan.	0%	0%	0%	64%	36%
Ik krijg antwoord op mijn vraag.	0%	3%	0%	58%	39%
Ik word geduldig te woord gestaan.	0%	0%	3%	61%	36%
Als ik bel, dan heb ik snel de juiste persoon aan de telefoon.	0%	0%	6%	72%	22%

Bij de stellingen of de medewerkers behulpzaam zijn en 'ik word vriendelijk te woord gestaan' is gemiddeld de ene helft van de respondenten het eens en de andere helft het geheel eens. Bij de overige stellingen ligt de verdeling meer op 60% eens en 40% geheel mee eens.

2 respondenten zijn neutraal over de stelling dat ze snel de juiste persoon aan de telefoon hebben. Ook is het minste aantal respondenten het geheel eens met deze stelling (22%).

Tevredenheid telefonisch contact met Enserve: 8,4

100% van de respondenten geeft een 7 of hoger en zelfs bijna eenderde een 9 of 10.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor het telefonisch contact:

- Duidelijk aangeven wanneer we antwoord krijgen op onze vraag.
- Soms worden telefoontjes snel afgehandeld. Bij deze meer de tijd nemen voor het gesprek.
- Soms wat problemen met hun telefooncentrale.

7.2 Contact per e-mail

70% van de ondervraagden heeft het afgelopen jaar e-mail contact gehad met Enserve.

Stellingen	--	-	+/-	+	++
Ik krijg een vriendelijk antwoord.	3%	0%	0%	73%	25%
De medewerkers zijn behulpzaam.	3%	0%	3%	70%	25%
Ik krijg een deskundig antwoord.	3%	0%	13%	60%	25%
Ik krijg antwoord op mijn vraag.	3%	3%	10%	63%	23%
Als ik mail, hoef ik niet lang te wachten tot ik een bericht retour krijg.	3%	5%	5%	70%	18%
Ik krijg een uitgebreid antwoord.	0%	3%	35%	53%	10%

Gemiddeld is 67% van de respondenten het eens en 23% het geheel eens met bovengenoemde stellingen. Hierin is de stelling 'ik krijg een uitgebreid antwoord' niet meegenomen. Opvallend is dat 35% van de respondenten neutraal is over de stelling of ze een uitgebreid antwoord krijgen.

Deze verdeling in percentages liggen iets lager dan bij het contact per telefoon, want daar wordt ongeveer 40% van de stellingen met geheel eens beoordeeld.

N.B. Een persoon heeft alle stellingen ingevuld met geheel mee oneens en de laatste stelling met oneens. Deze persoon geeft wel een 9 voor het contact per e-mail.

Tevredenheid contact per e-mail met Enserve: 8,0.

Alle respondenten geven een 6 of hoger.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor het contact per e-mail:

- Het contact was prima, maar ik wist alleen niet welke gegevens nodig waren om antwoord te krijgen, waardoor het meerdere mailtjes kostte voordat ik mijn antwoord had.

- Je begrijpt niet altijd alles wat via de e-mail wordt gecommuniceerd. Als er een vraag is die makkelijk en snel beantwoord kan worden, dan vind ik persoonlijk telefonisch contact fijner.
- Tijdig antwoorden en terugkoppelen van vragen. Dit ook agenderen. Contact zelf is overigens prima.

7.3 Dienstverlening

De respondenten zijn gevraagd om hun tevredenheid te geven over de volgende zaken (de antwoorden 'weet ik niet' zijn niet meegenomen in deze tabel):

Onderdelen	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
Deskundigheid	0%	2%	0%	51%	39%
Snelheid	0%	2%	4%	47%	40%
Vriendelijkheid	0%	2%	4%	49%	39%
Behulpzaamheid	0%	2%	4%	49%	39%
Bereikbaarheid	0%	0%	5%	49%	32%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat Enserve op alle onderdelen naar tevredenheid scoort. Bijna 90% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden over de deskundigheid, snelheid, vriendelijkheid en behulpzaamheid van Enserve. Bij de bereikbaarheid heeft 14% aangegeven dit niet te weten. Hierdoor ligt dit percentage rond de 80%.

N.B. Een persoon heeft op alle onderdelen gereageerd met ontevreden en het laatste onderdeel met neutraal. Deze persoon geeft wel een 8 voor de dienstverlening.

Tevredenheid dienstverlening Enserve: 8,2

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor de dienstverlening van Enserve:

- Qua systeem vind ik het in orde, maar aan de telefoon wat minder gehaast.
- Overzicht bewaken, goede terugkoppeling van verbetertrajecten en oplossen van problemen

7.4 Aanbeveling organisatie Enserve

77% van de respondenten geeft een 7 of een 8 dat zij Enserve aanbevelen bij collega-corporaties. 16% geeft zelfs een 9 of een 10. Slechts 7% geeft een cijfer van 6 of lager.

De Net Promotor Score ligt hiermee op +9.

De respondenten zouden het volgende missen als Enserve niet meer werkt voor Woonkeus Stedendriehoek:

- De snelheid in antwoorden op vragen (7)
- (Prettige) dienstverlening (3)
- Ik vind Enserve zeer professioneel (2)
- Professionaliteit het ontzorgen
- Deskundige vraagbaak die mij helpt bij mijn werk (2)
- Deskundigheid / behulpzaamheid
- Duidelijk kennis van de praktijk
- De hele procedure van hulp bieden.
- Enorm! Ben erg blij met de samenwerking met Enserve
- Je kent de persoon met wie je spreekt.
- Voor heen moesten we altijd lang wachten op antwoord
- Duidelijke antwoorden
- Gebruiksvriendelijke website
- Een goede woonruimteverdeling
- Een goede en duidelijke site
- Een overzichtelijk systeem!
- Vraagbaak, ondersteuning, expertise
- De bereikbaarheid waarop woonkeus te bereiken is
- Een directe lijn om vragen te stellen over het systeem of over inschrijvingen
- Korte lijn bij vragen over het urgentiebeleid

De respondenten geven de volgende positieve feedback over Enserve:

- Behalve info en antwoord geven wordt er ook met je meegedacht
- Bijna alle ervaringen zijn positief, dus dat wordt moeilijk
- Erg behulpzaam bij het oplossen van problemen.
- Wanneer de brief van Wb1 aangepast moet worden, dit snel geregeld was.
- De lijnen zijn echt kort, je krijgt direct antwoord per mail.
- Antwoord op mijn mail.
- De acties die opgepakt worden nav feedback uit de gebruikersgroep en de terugkoppeling hierover vind ik heel positief.
- Ondersteuning bij opstellen rapportages
- Ik heb het meeste contact met Judith, wat een topper! Altijd direct antwoord, kennis van zaken en fijn persoon om mee samen te werken.
- Goede feedback, nooit lang op een antwoord hoeven wachten. Prettige medewerkers
- Een storing op het wbs (iets met verdwijnende emailadressen) leek verholpen, maar 2 dagen later keerde deze storing weer terug. Dan merk je dat Enserve er dicht bovenop zit.
- Er wordt altijd goed meegedacht al er iets niet mogelijk is om een andere oplossing te bedenken.
- Inschrijving willen splitsen, ik deed dit bij de verkeerde persoon. Telefonisch contact gehad en gevraagd of dit terug gedraaid kon worden. Gelukkig kon dit. Er is uitleg bij gegeven en laten zien hoe ik dit voortaan zelf kan.
- Het meedenken bij het publiceren van een nieuwbouwproject en de verantwoording hiervan.
- Bij het stellen van vragen krijg ik ook daadwerkelijk antwoorden waar ik mee verder kan.
- Goede afstemming onderling, meedenken, de implementatie, de trainingen, communicatie

- Tot nu altijd positief geweest, contact is goed en prettig. Snel antwoord op vragen en als het antwoord er niet meteen beschikbaar is dan wordt er op kort termijn teruggekoppeld.
- Terugzetten van een inschrijfdatum. Communicatie hierover per mail/telefoon goed en kundig. Een en ander was vlot geregeld.
- Niet zo lang geleden betalingsgegevens van iemand opgevraagd die aangaf wel betaald te hebben voor een inschrijving maar was uitgeschreven vanwege reden niet betaald. Duidelijk antwoord ontvangen, bleek om dubbele inschrijving te gaan.
- 2x contact gehad met Alys Bloem met een vraag over urgentie. Duidelijke antwoorden en uitleg + vraag of zij de klant moest overnemen of dat ik het zelf kon uitleggen. 1 keer klant laten overnemen en 1 keer zelf beantwoord.
- Indien wij telefonisch contact opnemen met Enserve voor vragen worden wij vrijwel gelijk geholpen, zodat dit direct terug te koppelen is aan de woningzoekende. Dit ervaren wij als zeer prettig.
- Korte lijnen in contacten