

Inleiding

In de maand juni heeft Enserve een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de medewerkers van de corporaties die aangesloten zijn bij Entree. Dit zijn alle wbs gebruikers, managers wonen en directeuren. Dit rapport geeft een samenvatting van de belangrijkste resultaten en conclusies.

1. Algemeen

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

De panelgrootte bestond uit 346 personen. 44,5% van het panel heeft de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Dit zijn 154 personen. 126 personen (36,4%) heeft de vragenlijst volledig beantwoord. Van alle deelnemende corporaties aan Entree heeft een of meer medewerker(s) de vragenlijst ingevuld. De medewerkers van een corporatie hebben de vragenlijst niet ingevuld.

Op grond van bovenstaande gegevens mogen we concluderen dat de gegevens uit de vragenlijst een waarheidsgetrouw beeld geven. Ruim 40% van het panel heeft deelgenomen en de respondenten zijn verdeeld over 19 van de 20 deelnemende corporaties.

2. Veranderingen in het kader van de nieuwe Regionale Huisvestingsverordening Stadsregio Arnhem Nijmegen 2013

Tevredenheid organisatie Enserve over het traject

Het gemiddelde tevredenheidscijfer m.b.t. de organisatie van het veranderingstraject door Enserve is een 7,4. 80% van de ondervraagden geeft een 7 of een 8.

Mate van betrokkenheid corporaties bij dit traject door Enserve

De mate van betrokkenheid van corporaties door Enserve scoort een gemiddeld tevredenheidscijfer van een 7,2. 66% van de ondervraagden geeft een 7 of een 8 en 17% een 6.

Informatievoorziening vanuit Enserve over het traject

De informatievoorziening vanuit Enserve scoort een 7,5. 48% van de ondervraagden geeft een 8, 26% geeft een 7 en 11% een 6.

Samenvatting verbeterpunten traject:

- Trainingen vrij laat gepland (5)
- Eerder informeren van corporaties over veranderingen (4)
- Veel vragen konden niet worden beantwoord tijdens de cursussen (3)
- Bij bijeenkomsten gebruik maken van vergaderzalen bij aangesloten corporaties (1)
- Meer publiciteit via media (1)
- Cursus over de nieuwe mogelijkheden binnen het wbs (1)
- Woningzoekenden beter informeren over de nieuwe website (1)
- Vooraf nog beter testen van het "product" (1)
- Blijven overleggen en delen van de ervaringen (1)

3. Producten Enserve

3.1 Website Entree

90% van de ondervraagden heeft het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de website www.entree.nu.

Stellingen	--	-	+/-	+	++
De website is gebruiksvriendelijk.	0%	8%	18%	66%	7%
De informatie op de website is makkelijk te vinden.	1%	8%	16%	68%	7%
De informatie op de website is volledig.	0%	5%	16%	73%	6%
De informatie op de website is goed leesbaar.	0%	4%	7%	79%	10%
De website is uitstekend geschikt voor de doelgroep; de woningzoekenden.	0%	8%	29%	59%	4%

89% van de respondenten is het (geheel) eens met de stelling dat de informatie op de website goed leesbaar is. 79% is het (geheel) eens met de stelling dat de informatie op de website volledig is. Bijna 75% van de ondervraagden is het (geheel) eens met de stellingen dat de website gebruiksvriendelijk is en dat informatie makkelijk te vinden is op de website. Of de website uitstekend geschikt is voor de doelgroep wordt minder goed beoordeeld. Ruim 35% van de respondenten is neutraal of is het oneens met deze stelling.

Vormgeving website:

Het gemiddelde cijfer voor de vormgeving van de website is een 7,2. 75% van de ondervraagden geeft een 7 of een 8.

De respondenten geven de volgende positieve feedback:

Duidelijk en/of overzichtelijk (15), gebruiksvriendelijk (9), zoekfunctie (6), mooie vormgeving (6), info woningen (5), informatief (5), indeling via kaart (4), vlotte en heldere lay out (4), veel mogelijkheden (3), zoekprofiel (3), tipberichten, slaagkansberekening en fictieve positie (2), de website is erg compleet (2), duidelijk leesbaar (2), Mijn Entree (1), brochures downloaden (1), dat je kort door de bocht kan aanbieden en dat aan de klant kan berichten (1), intuïtief bruikbaar (1), iconen herkenbaar (1) en de keuzes die gemaakt kunnen worden geven snel de persoonlijke mogelijkheden aan. (1)

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor de website:

- Snelheid (16)
- Te moeilijk om terug te gaan naar de vorige pagina zonder fouten. Filters vervallen zodat je ze regelmatig opnieuw moet aanvinken (4)
- Zoekfunctie website informatie(3)
- Meer info en foto's (binnenzijde) woningen (2)
- Mogelijkheden voor filteren aanbod verduidelijken (2)
- Woningzoekende zelf woonadres kan aanpassen (1)
- Corporatie / verhuurder woning niet direct zichtbaar bij zoekresultaat (1)
- Het zoeken naar een bepaald type woning of prijsklasse e.d. valt tegen (1)

- Snelheid tussen wbs en website (1)
- Klantnummer vermelden bij eigen gegevens (1)
- Diverse bugs (1)
- Woning zoeken op straatnaam (1)
- Als je klikt op een plaatsnaam op de homepage, dat de woningen meteen op scherm verschijnen (1)
- Kleurgebruik website saai (1)
- Meertalig aan kunnen klikken (1)
- Filteren op reactiedatum (1)
- Standaardtekst op het eerste scherm gegevens van corporatie incl. telefoonnummer vermelden (1)
- Informatie IB-60 formulier (1)
- In de advertentietekst de 's' weg als de woning 1 slaapkamer heeft. Er staat nu 1 slaapkamers (1)

3.2 Woonruimte Bemiddelingsysteem (WBS)

87% van de ondervraagden maakt gebruik van het wbs systeem.

Subvragen	--	-	+/-	+	++
Betrouwbaarheid	0%	0%	8%	75%	16%
Snelheid	0%	8%	19%	59%	13%
Gebruiksvriendelijkheid	0%	3%	7%	75%	14%

De betrouwbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van het wbs scoren het hoogst met respectievelijk 91% (zeer) tevreden respondenten en 89% (zeer) tevreden. De snelheid scoort iets minder met 72% (zeer) tevreden respondenten.

De respondenten zijn tevreden over de aanpassingen die in het wbs zijn doorgevoerd (i.v.m. de nieuwe verordening). Dit scoort gemiddeld een 7,4. 79% van de respondenten geeft een 7 of een 8.

Het gemiddelde tevredenheidcijfer over het woonruimte bemiddelingsysteem van Enserve is een 7,6.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor het wbs:

- De buffer zou eigenlijk op een later moment gekozen moeten worden; nadat de advertentie helemaal gereed is (dus incl. inkomenseis en verdeelsysteem) (3)
- Als je iets invoert en opslaat merk ik dat soms de wijziging niet is opgeslagen. Je moet altijd nog een keer kijken of de wijziging is opgeslagen (2)
- Wanneer je eenmaal een selectie hebt gedaan bij de aanbieding is dit niet meer terug te draaien. Wanneer je dit namelijk wel doet, dan kan je niet meer zien wat mensen hebben aangegeven (1)
- Bij de optie "aanbiedingen" mis ik de datum wanneer de aanbieding is gedaan (1)
- Mogelijkheid om rechtstreeks vanuit een inschrijving een e-mail te sturen naar de klant die ook wordt opgeslagen (1)
- Bij splitsing krijgen wij elke keer zwart scherm met Fatal Error.(1)
- De snelheid van het inloggen (1)
- De vraag over het huishoudinkomen ja/nee kan weg, als er een bedrag ingevoerd wordt, dan moet dit er toe leiden dat dit automatisch gezien wordt als gebruikmaken van een min/max huishoudinkomen (1)

- Exports van woningen kunnen maken naar Excel met de velden als weigeringsredenen, welke kandidaat geaccepteerd heeft, aantal reacties per adres (1)
- Standaard meerdere aanbiedingsbrieven beschikbaar; nu alleen nog op verzoek (1)
- Afmelden van nieuwbouwwoningen op een snellere manier (1)
- Iedereen een nummer geven, ook medeaanvragers, om makkelijk te splitsen (1)
- Dat je bij een woning (in toewijzing) kunt kiezen de inschrijvingen van bijvoorbeeld de 1e 10 kandidaten uit te draaien. (1)
- Ik zou graag zien dat er meer controle komt op het woonruimte verdeelsysteem bij betrokken corporaties. Er zijn neem ik aan regels waar ieder zich aan moet houden en ik weet dat er corporaties zijn die niet alles volgens de regels doen (1)

3.3 Domis Managementinformatie

Slechts 16% van de ondervraagden maakt gebruik van Domis. De rapportages worden gebruikt voor maand-, kwartaal- en jaarrapportages, aansturing van de afdeling, vragen vanuit de organisatie, percentage loting, interne rapportages en informatie, toewijzingsinformatie en analyses ten behoeve van beleidsvorming.

Stellingen	--	-	+/-	+	++
De managementinformatie is snel beschikbaar.	0%	5%	15%	75%	5%
De managementinformatie is betrouwbaar.	0%	0%	30%	65%	5%
De managementinformatie is goed leesbaar	0%	0%	10%	85%	5%
De managementinformatie is goed bruikbaar.	0%	0%	20%	75%	5%
De managementinformatie voorziet in onze behoefte.	0%	10%	40%	45%	5%
Ik kan de gewenste informatie makkelijk vinden.	0%	5%	25%	65%	5%

80% van de woningzoekenden is het (geheel) eens met de snelle beschikbaarheid en de goede bruikbaarheid van de managementinformatie. Ook de goede leesbaarheid scoort met 85% goed. De betrouwbaarheid en het vinden van de gewenste informatie scoort minder, toch is 70% het (geheel) eens met deze stellingen. Of de managementinformatie voorziet in de behoefte zijn de meningen over verdeeld. 10% is het oneens, 40% is neutraal en 50% is het (geheel) eens met deze stelling. Een respondent is het met alle stellingen geheel eens.

De vernieuwingen die eind vorig jaar zijn doorgevoerd in DOMIS (waaronder een nieuw zoekscherm) scoort een gemiddeld cijfer van 7,4.

Het gemiddelde tevredenheidcijfer over Domis van Enserve is een 7,3.

60% van de respondenten is op de hoogte dat er ook managementinformatie op maat kan worden aangevraagd bij Enserve.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor Domis:

- De rapportage is lastig te vinden. Ik moet altijd nadenken waar je in moet loggen. Onze pop up werkt niet goed (1)
- Het zou een mooie aanvulling zijn als er informatie op straat/complex/wijk niveau opvraagbaar is (1)
- De website is niet voor iedere browser goed te lezen. Hier is de software nog wat gedateerd, waardoor de website en toegang tot DOMIS slecht leesbaar is (1)
- Meer inzicht op woningniveau, is nu te algemeen (1)
- Historie laten zien in de rapporten (1)
- Op dit moment is het lastig om in te loggen: de website zien wij niet duidelijk en ergens links van het midden moet geklikt (in het witte gedeelte) worden om het login scherm te zien. Weet niet of dit ligt aan de instellingen van Vivare, maar dit is erg vervelend (1)
- Volgens mij is de nieuwe "rapportengenerator" helemaal niet gecommuniceerd. In mijn beleving was er ineens een nieuwe managementmodule. Dat had wel wat beter gekund (1)

3.4 Nieuwsbrief

41% van de ondervraagden ontvangt de maandelijkse nieuwsbrief van Enserve.

Het gemiddelde tevredenheidcijfer over de nieuwsbrief van Enserve is een 7,5.

De respondenten geven de volgende verbeterpunten voor de nieuwsbrief:

- Digitaal linkje naar de site en PDF, scheelt papier + porto? (1)
- De huidige opzet zegt niet zoveel. Ik zou meer trends willen kunnen zien en eventueel regionale ontwikkelingen vermelden (1)
- Ik weet niet zeker of met nieuwsbrief de opgave van verhuringen bedoeld wordt. Deze vind ik wat "saai". De informatie lijkt mij wel volledig, maar gebruik deze cijfers eigenlijk niet (1)
- m.i. beperkte toegevoegde waarde (1)

4. Organisatie Enserve

4.1 Telefonisch contact

81% van de ondervraagden heeft het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met Enserve.

Stellingen	--	-	+/-	+	++
Als ik bel, dan heb ik snel de juiste persoon aan de telefoon.	0%	1%	8%	58%	33%
De medewerkers zijn behulpzaam.	0%	0%	1%	46%	53%
Ik word vriendelijk te woord gestaan.	0%	0%	0%	48%	52%
Ik word geduldig te woord gestaan.	0%	0%	0%	50%	50%
Ik word deskundig te woord gestaan.	0%	1%	1%	51%	47%
Ik krijg antwoord op mijn vraag.	0%	1%	5%	47%	47%

Gemiddeld is de ene helft van de respondenten het eens en de andere helft het geheel eens met de bovengenoemde stellingen over het telefonische contact met Enserve.

Slechts 8 respondenten zijn neutraal over de stelling dat ze snel de juiste persoon aan de telefoon hebben. 5 personen zijn neutraal over het verkrijgen van een antwoord op de gestelde vraag. 1 persoon heeft aangegeven met drie van de zes stellingen het oneens te zijn.

Het gemiddelde tevredenheidcijfer voor het telefonische contact met Enserve is een 8,4. 98% van de respondenten geeft een 7 of hoger.

Samenvatting verbeterpunten in het telefonische contact:

- Medewerkers die thuis werken ook telefonisch bereikbaar laten zijn tijdens hun werkuren (1)
- Concrete antwoorden geven op gestelde vragen, vaak krijgen we geen of geen duidelijk antwoord op een gestelde vraag (1)
- Er is een medewerker die ik wat moeilijk kan verstaan. ze praat wat moeilijker Nederlands. Het zou fijn zijn als hier verbetering in kwam (1)
- Vrijdag is de bereikbaarheid minder (1)
- Soms is het fijn een antwoord per mail te krijgen i.p.v. telefonisch (1)

4.2 E-mail contact

57% van de ondervraagden heeft het afgelopen jaar e-mail contact gehad met Enserve.

Stellingen	--	-	+/-	+	++
Als ik mail, hoef ik niet lang te wachten tot ik een bericht retour krijg.	0%	1%	3%	67%	29%
De medewerkers zijn behulpzaam.	0%	0%	1%	57%	42%
Ik krijg een vriendelijk antwoord.	0%	0%	1%	61%	38%

Ik krijg een uitgebreid antwoord.	0%	0%	10%	57%	33%
Ik krijg een deskundig antwoord.	0%	0%	3%	61%	36%
Ik krijg antwoord op mijn vraag.	0%	0%	1%	58%	40%

Gemiddeld is 60% van de respondenten het eens en ruim 35% het geheel eens met bovengenoemde stellingen. Deze verdeling in percentages liggen iets lager dan bij het contact per telefoon, want daar wordt bijna de helft van de stellingen met geheel eens beoordeeld. Opvallend is dat 10% van de respondenten neutraal zijn over de stelling of ze een uitgebreid antwoord krijgen. Een persoon heeft aangegeven neutraal te zijn over alle stellingen en het oneens te zijn met de stelling dat hij/zij niet lang hoeft te wachten op een bericht.

Het gemiddelde tevredenheidcijfer over het contact per e-mail met Enserve is een 8,2.

Samenvatting verbeterpunten in het e-mail contact:

- Soms krijg ik geen antwoord. Als ik dan een herinnering stuur, dan krijg ik wel meteen antwoord (1)
- Meestal word je teruggebeld (voornamelijk met vragen over de verordening), terwijl het soms juist fijn is een antwoord per mail te krijgen (1)

4.3 Dienstverlening Enserve

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

Onderdelen	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
Bereikbaarheid	0%	1%	5%	68%	24%
Deskundigheid	0%	0%	5%	59%	34%
Snelheid	0%	0%	3%	64%	32%
Vriendelijkheid	0%	0%	1%	59%	38%
Behulpzaamheid	0%	0%	3%	58%	38%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat Enserve op alle onderdelen naar tevredenheid scoort. Ruim 90% van de respondenten is tevreden of zeer tevreden over de bereikbaarheid, deskundigheid, snelheid, vriendelijkheid en behulpzaamheid van Enserve.

Daarnaast is de respondenten gevraagd hoe tevreden ze zijn over de verschillende afdelingen van Enserve (de antwoorden 'nvt' zijn niet meegenomen in deze tabel):

Afdelingen	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
Technische helpdesk	0%	0%	7%	54%	39%
Inhoudelijke helpdesk	0%	1%	10%	56%	33%
Secretariaat ucw en bcw	0%	0%	7%	60%	32%

Uit deze tabel blijkt dat de respondenten tevreden zijn over de verschillende afdelingen. Gemiddeld is ruim de helft van de respondenten tevreden over de afdelingen en ruim 1/3 zeer

tevreden over de afdelingen. 1 persoon is ontevreden over de inhoudelijke helpdesk. Deze persoon vindt dat er geen concrete antwoorden worden gegeven op gestelde vragen.

De dienstverlening van Enserve scoort een gemiddeld tevredenheidscijfer van een 8,1.

De positieve ervaringen met Enserve zijn terug te vinden in bijlage 2.

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

- Entree website gebruikersvriendelijk maken (3)
- Meer ondersteunend zijn in het werken met de nieuwe mogelijkheden (1)
- Misschien wat meer relevante informatie delen (1)
- Ik zou (al eerder vermeld) nog wat meer kennis willen hebben van WBS (1)
- De informatie op de website duidelijker presenteren voor klanten (1)
- Misschien de urgentie-aanvraag digitaal versturen! (i.p.v. per post) (1)
- ik had de cursus in lent, maar hij was te vol (1)
- Misschien een keer de brief naar de woningzoekende moderniseren, ziet er nu saai uit. En vermelding van de registratiedatum, daar komen veel vragen over. Nu staat er inschrijfdatum op en dat is verwarrend (1)
- Mevrouw die wat moeilijker Nederlands praat niet aan de telefoon zetten (1)
- Ik zou het niet weten. Wellicht zaken iets eenvoudiger omschrijven, zodat laaggeletterden het ook begrijpen (1)
- Bereikbaarheid op vrijdag (1)
- Ik zou toch graag zien dat de meettijd korter wordt. Het lijkt niet zo te zijn dat mensen door de overgangsregeling nu sneller een woning kunnen vinden. De meettijden zijn juist langer geworden (1)

De volgende diensten of producten zouden de respondenten graag zien van Enserve:

- Het aanbieden van woningen in de vrije sector is al mogelijk. De reacties vallen wat tegen, het zou mooi zijn als hier wat meer bekendheid aan gegeven wordt zodat meer kandidaat-huurders de site weten te vinden (1)
- Ik ben alleen niet helemaal tevreden over de site omdat het op een aantal gebieden wat minder gebruikersvriendelijk is geworden (1)
- Graag inspelen op het verzoek om de buffergoedkeuring op een later tijdstip te laten plaatsvinden, conform verzoek Vivare vestiging Renkum en verzoek vanuit de Enserve gebruikersgroep (1)
- Collectieve brief aanleveren voor groepsbezoeken. Nu moet dat via een export en dan de gegevens van de export samenvoegen met een begindocument in Word (1)
- Soms lastig om een woningzoekende terug te vinden in WBS. wij werken nu met een % teken voor een achternaam (als je iemand zoekt) dit % teken zorgt ervoor dat alles met hoofdletter, kleine letter of tussenvoegsel allemaal tevoorschijn komen, erg handig !! (1)
- Wensen gaan we nog kenbaar maken omdat de verbeterlag wat Enserve betreft nog gemaakt moet worden (1)
- Mogelijkheden voor directe actuele feedback naar woningzoekenden om hun handelen/zoektocht naar woningen te sturen (1)
- Entree via een app! (1)
- Het probleem dat mensen zonder pc of ouderen afhankelijk zijn van hulp of een algemene ruimte, maar niet iedereen kan overweg met pc dus zeker een minpunt (1)

4.4 Aanbeveling organisatie Enserve

De respondenten geven een gemiddeld cijfer van 8,0 dat zij Enserve aanbieden bij collega-corporaties. De Net Promotor Score ligt op +20.

5. Overzicht en vergelijking cijfers Entree 2010 - 2013

Alle Respondenten	2010	2013
Telefonisch contact	8,0	8,4
E-mail contact	8,3	8,2
Afdeling ICT	8,2	93%
Helpdesk	8,4	89%
Secretariaat	8,3	93%
Website vormgeving	7,3	7,2
Website gebruiksgemak	7,3	88%
WBS	7,8	7,6
Domis	8,1	7,3
Nieuwsbrief		7,5
Dienstverlening	7,9	8,1
Aanbeveling	7,3	8
NPS	27	20

De tevredenheid over het contact per e-mail, de website, het wbs, Domis en de NPS lijkt in 2013 ten opzichte van 2010 te zijn gedaald. Zijn de klanten inderdaad minder tevreden?

De cijfers zijn helaas niet goed met elkaar te vergelijken. Dit heeft te maken met het feit dat in 2010 de panelgrootte uit slechts 87 personen bestond, waarvan 55 personen (63,2%) de vragenlijst hebben beantwoord. In 2013 bestond het panel uit 346 personen, waarvan 154 personen (44,5%) de vragenlijst hebben beantwoord. Er zijn in 2013 veel meer mensen uitgenodigd die in meer en mindere mate te maken hebben met Enserve. Dit zijn namelijk alle wbs gebruikers, hoofden wonen en directeuren. Om een beter inzicht te krijgen zijn de antwoorden vergeleken van de 22 personen die zowel in 2010 als in 2013 de vragenlijst hebben beantwoord. Hieronder een vergelijking van hun scores:

Respondenten beide jaren	2010	2013
Telefonisch contact	8,3	8,7
E-mail contact	8,4	8,5
Afdeling ICT	8,2	80%
Helpdesk	8,1	80%
Secretariaat	8,1	70%
Website vormgeving	7,2	7,4
Website gebruiksgemak	7,2	85%
WBS	8,0	7,7
Domis	8,0	7,6
Nieuwsbrief		7,3
Dienstverlening	7,9	8,5
Aanbeveling	7,6	8,5

NPS	39	40
-----	----	----

Bijlage 1 Verbeterpunten Enserve

Traject nieuwe Regionale Huisvestingsverordening 2013

- In het kader van de bezuinigingen overal is het misschien een idee dat Enserve en Entree gebruik gaan maken van vergaderzalen bij de aangesloten corporaties? Scheelt extern huren van zalen. Een aantal corporaties ligt centraal en goed bereikbaar met OV.
- Trainingen waren vrij laat gepland. Veel vragen konden niet beantwoord worden -
- Tijdens de cursussen was veel nog niet bekend of moest uitgezocht worden. Ik zou ervoor kiezen op een moment met de cursussen te komen dat alle informatie bekend is. Of voorbereiden zodat niet de cursisten vragen konden stellen waarop het antwoord nog niet direct bekend was.
- Meer publiciteit via de media
- Ik zou nog wel een cursus of een uitgebreide uitleg willen over de nieuwe mogelijkheden binnen WBS.
- De klanten beter informeren. Zij vinden de website vaak onduidelijk, vooral in het begin.
- Ik ben er niet rechtstreeks bij betrokken geweest. Ik weet uit ervaring dat dit soort complexe trajecten tijd en energie vergen en dat je niet altijd 100% tot het gewenste eindresultaat komt. In dit licht vind ik dat Enserve het heel behoorlijk heeft gedaan.
- Zelf duidelijk weten wat er nu gaat veranderen etc.
- Vooraf nog beter testen van het "product".
- Ik vond het te laat dat corporaties op de hoogte werden gebracht.
- Ik zou graag wat eerder info krijgen over veranderingen. Wij hebben pas trainingen gehad vak voordat alles van start ging.
- Blijven overleggen en delen van de ervaringen Ik vond de cursus over de veranderingen erg laat (rond 18/12). veel vragen van bewoners kwamen al veel eerder.
- Het is handiger wanneer corporaties eerder worden geïnformeerd/ worden meegenomen over wijzigingen e.d. het moment van opleiden was wel prima namelijk net voor 1 januari. Alleen tussen 28 juni en december is het relatief stil geweest en konden we alleen maar gissen naar wat er op ons af zou komen.
- Het werd ruim van tevoren aangekondigd, het bleef vervolgens lang stil en de opleidingstijd was erg kort en de nieuwe regeling begon 2 weken later, dus dat was allemaal kort dag.

Entree website

- De zoekfunctie, ik raak altijd alles kwijt. de overgangsregeling weten vele woningzoekenden ook niet te vinden.
- De corporaties zouden meer foto's van de binnenkant van woningen kunnen toevoegen (voor zover dat reclame is).
- Dat de klant zelf zijn/haar adres kan aanpassen.
- Zoeken naar woningen in specifiek dorp duurt wat lang.
- Als je de foto's van de woning hebt dan kan je niet meteen zien wie de adverteerder is. Dit vond ik altijd een voordeel. Je moet eerst de advertentie opnemen en dan kan je zien welke corporatie de woningen aangeboden heeft.
Het zoeken naar een bepaald type woning of prijsklasse e.d. valt tegen.
De informatievoorziening over de regels zijn niet echt duidelijk terug te vinden of zijn niet duidelijk voor de klant. Soms duurt het lang voordat er een advertentie op de website wordt geplaatst nadat wij die in Enserve hebben gezet.
- klantnummer vermelden bij eigen gegevens.
- Niet direct eens suggestie. Misschien toch nog mogelijkheden om een advertentie voor een garage goed zichtbaar te plaatsen.

- de snelheid.
- Diverse bugs.
- Je kunt geen goede kansberekening meer maken vooraf en de woningen die direct te huur zijn, zijn niet allemaal in beeld, veel mensen zien niet dat ze verder kunnen klikken waardoor ze denken dat het maar één woning is. Je kunt ook geen woning direct zoeken door de straatnaam in te vullen.
- De snelheid, maar dat kan ook aan onze provider liggen.
- Als je klikt op een plaatsnaam, dat de woningen meteen op scherm verschijnen. Nu moet men eerst op "tonen" drukken voordat de woningen op scherm verschijnen.
- Te traag. Te moeilijk om terug te gaan naar de vorige pagina zonder fouten. Filters vervallen zodat je ze regelmatig opnieuw moet aanvinken.
- Geen idee, het is al veel beter dan Woningnet waar we ook mee werken, werkelijk kan geen klacht verzinnen.
- Woningzoekenden vinden het (vooral in begin) moeilijk om de woningen in Doesburg te vinden; weten niet precies waar ze moeten zijn.
- bij mij is die heel traag als ik woningen zoek (maar dat komt waarschijnlijk door het internet van Oosterpoort) heb ik gehoord.
- Ik vind de kleurkeuze blauw en grijs wat saai. Maar andere kleuren gebruiken zou nu als verandering wel heel rigoureuus zijn. Het zou de site wel wat spannender maken.
- Als je bijvoorbeeld een gemeente aanklikt dan duurt het heel lang voordat de woningen te voorschijn komen.
- Woningzoekende krijgen slecht hun selectie woningen te voorschijn. Kan aan de klant liggen, maar ik krijg de melding vaker.
- Meertalig aan kunnen klikken. Voor mensen met weinig of geen Nederlandse kennis.
- betere zoekmachine, kan niet alles vinden.
- Duidelijker aangeven dat er filters zijn die gebruikt kunnen worden voor het filteren van het aanbod, aanbod moet gefilterd kunnen worden op reactiedatum. Kortom aandacht voor verfijning van de website.
- Systeem loopt vaak vast. Als je een selectie maakt bij woningaanbod, en je klikt een advertentie aan en gaat weer terug, dan ben je de selectie kwijt.
- de zoekcriteria werkt volgend mij nog niet optimaal.
- Het selecteren van een zoekgebied blijft traag en lukt vaak niet in een keer.
- Meer woninginfo en beelden (al ligt dat -weet ik- bij de corporaties).
- Snelheid
- Overgangsregeling is en blijft erg ingewikkeld. Voor dit soort processen zijn stroomschema's in Jip en Janneke taal het beste leesbaar voor onze doelgroep, waarvan niet iedereen goed kan lezen.
- Opzoeken van woningen lastiger/teveel keuze loting: veel vragen over positie, klant begrijpt niet dat de loting nog gedraaid moet worden.
- Via Chrome is hij snel, anders is er niet te werken met entree.
- De entreesite werkt heel traag. Als je een selectie maakt op bijv. een gebied waarin je een woning zoekt bijvoorbeeld Beuningen, dan gaat de site flikkeren, dan krijg je alle woningen te zien en na 3 minuten als je geluk hebt selecteert hij de woningen uit gebied Beuningen. Probeer het eens! Heel irritant!
- Standaardtekst op het eerste scherm gegevens van corporatie inclusief telefoonnummer vermelden.
- Ik vind dat het erg traag gaat om woningen te zoeken in een bepaalde plaats. Tevens duurt het erg lang voordat een gemaakte advertentie zichtbaar is op de site, vooral bij studentenwoningen.
- Snelheid

- Het werkt niet altijd naar behoren. Het duurt lang of als je een gebied selecteert krijg je een niet gewenst resultaat
- De technische werking. Zoals nu wil ik de woningen van een regio bekijken, maar geeft hij geen aantal woningen aan bij Tonen.
- Vragen betreft de overgangsregeling hadden anders geformuleerd kunnen worden en woningzoekende bellen vaak dat ze hun historische reacties niet kunnen bekijken, dit zou denk ik duidelijker/ anders kunnen.
- De snelheid
- Wat ik wel eens hoor van bewoners: of er nog duidelijker aangegeven kan worden dat de IB-60 verklaring er moet zijn voor/tijdens afspraak bezichtiging woning. En dat de woning echt aan je voorbij gaat als dit niet het geval is!

WBS

- Dat klanten zelf een adreswijziging kunnen doen
- Wat kleinigheidjes, zoals postcode aanpassen, zodat die zo in een samenvoeg-bestand kan.
- De brieven zijn nog steeds niet helemaal juist. (Hoofdletters waar ze niet horen te staan, naam verhuurconsulent vult die niet.) Wanneer je eenmaal een selectie hebt gedaan bij de aanbieding is dit niet meer terug te draaien. Wanneer je dit namelijk wel doet kan je niet meer zien wat mensen hebben aangegeven.
- Bij de optie "aanbiedingen" mis ik de datum wanneer de aanbieding is gedaan.
- Ik gebruik het WBS alleen om zaken te controleren op volkshuisvestelijk gebied. Niet om zelf toe te wijzen.
- Mogelijkheid om rechtstreeks vanuit inschrijving mail te sturen naar klant die ook opgeslagen wordt (of wij weten niet dat dit al kan... :-)) Bij splitsing krijgen wij elke keer zwart scherm met Fatal Error.
- Soms als je iets invoert en opslaat merk ik dat de wijziging niet is opgeslagen. Je moet altijd nog een keer kijken of de wijziging is opgeslagen.
- Bij de loting woningen wordt de positie aangegeven van de bewoners. Dat kan je beter niet doen, zo geef je de mensen hoop. Ze denken dat ze bijvoorbeeld al op nr. 1 staan.
- De snelheid van het inloggen.
- de vraag over het huishoudinkomen ja/nee kan weg, als er een bedrag ingevoerd wordt moet dit er toe leiden dat dit automatisch gezien wordt als gebruikmaken van een min/max huishoudinkomen.
- Export van een woning kunnen maken naar Excel met de velden als weigeringsredenen, welke kandidaat geaccepteerd heeft, aantal reacties per adres.
- Als je gebruik moet maken van de overgangsregeling moet je een dubbele check doen, vaak onthoudt hij die gegevens niet.
- Standaard meerdere aanbiedingsbrieven beschikbaar; nu alleen nog op verzoek.
- Afmelden van nieuwbouwwoningen op een snellere manier. Iedereen een nummer geven ook medeaanvragers om makkelijk te splitsen.
- De buffer zou eigenlijk op een later moment gekozen moeten worden; nadat de advertentie helemaal gereed is (dus incl. inkomenseis en verdeelsysteem).
- In de advertentietekst de 's' weg als de woning 1 slaapkamer heeft. Er staat nu 1 slaapkamers.
- De volgorde bij het maken van een advertentie is niet altijd logisch. Dat zou gebruiksvriendelijker kunnen.
- Dat je bij een woning (in toewijzing) kunt kiezen de inschrijvingen van bijvoorbeeld de 1e 10 kandidaten uit te draaien. Het "in buffer plaatsen" pas op het einde.

- Ik zou graag zien dat er meer controle komt op het woonruimte verdeelsysteem bij betrokken corporaties. Er zijn neem ik aan regels waar ieder zich aan moet houden en ik weet dat er corporaties zijn die niet alles volgens de regels doen.
- wat mij betreft niet maar ik wil er wel even bij vermelden dat ik, als ass.frontoffice, niet dagelijks met het systeem hoeft te werken. Ik werk er dus maar incidenteel mee.

Telefonisch contact

- Medewerkers die thuis werken ook telefonisch bereikbaar laten zijn tijdens hun werkuren.
- concrete antwoorden geven op gestelde vragen, vaak krijgen we geen of geen duidelijk antwoord op een gestelde vraag
- Fijn dat je goed geholpen wordt en meteen wordt doorverbonden
- er is een medewerker die ik wat moeilijk kan verstaan. ze praat wat moeilijker Nederlands. het zou fijn zijn als hier verbetering in kwam.
- Contact is prima, iedereen doet z'n best om je vraag te beantwoorden!
- niets, fijn dat het korte lijnen zijn.
- vrijdag is de bereikbaarheid minder.
- Soms is het fijn een antwoord per mail te krijgen ipv telefonisch

E-mail contact

- Soms krijg ik geen antwoord. Als ik dan een herinnering stuur, krijg ik wel meteen antwoord.
- Ik heb niet heel veel contact d.m.v. e-mail.
- niets - ik heb maar 1x mail contact gehad en dat was prima.
- Meestal wordt je teruggebeld (voornamelijk met vragen over de verordening) terwijl het soms juist fijn is een antwoord per mail te krijgen.

DOMIS

- De rapportage is lastig te vinden. Ik moet altijd nadenken waar je in moet loggen. Onze pop up werkt niet goed.
- Het zou een mooie aanvulling zijn als er informatie op straat/complex/wijk niveau opvraagbaar is.
- De website is niet voor iedere browser goed te lezen. Hier is de software nog wat gedateerd, waardoor de website en toegang tot DOMIS slecht leesbaar is.
- Meer inzicht op woningniveau, is nu te algemeen.
- Historie laten zien in de rapporten.
- Weinig
- Op dit moment is het lastig om in te loggen: de website zien wij niet duidelijk en ergens links van het midden moet geklikt (in het witte gedeelte) worden om het login scherm te zien. Weet niet of dit ligt aan de instellingen van Vivare, maar dit is erg vervelend.
- Volgens mij is de nieuwe "rapportengenerator" helemaal niet gecommuniceerd. In mijn beleving was er ineens een nieuwe managementmodule. Dat had wel wat beter gekund.

Nieuwsbrief

- Digitaal linkje naar de site en PDF, scheelt papier + porto?
- De huidige opzet zegt niet zoveel. Ik zou meer trends willen kunnen zien en eventueel regionale ontwikkelingen vermelden.
- Weet niet zeker of met nieuwsbrief de opgave van verhuringen bedoeld wordt. Deze vind ik wat "saai" De informatie lijkt mij wel volledig, maar gebruik deze cijfers eigenlijk niet. Als er een andere nieuwsbrief bedoeld wordt dan ken ik deze niet.

- ik krijg de nieuwsbrief via het interne kanaal door, en niet rechtstreeks. Wellicht dat hierin een verandering kan plaatsvinden, door deze rechtstreeks te ontvangen.
- m.i. beperkte toegevoegde waarde.

Dienstverlening Enserve

- Meer ondersteunend zijn in het werken met de nieuwe mogelijkheden.
- Misschien wat meer relevante informatie delen.
- geen suggesties. ik heb nog nooit een minder positieve ervaring gehad.
- Wat mij betreft niets nodig.
- Ik zou (al eerder vermeld) nog wat meer kennis willen hebben van WBS
- De informatie op de website duidelijker presenteren voor klanten.
- Misschien de urgentieaanvraag digitaal versturen! (i.p.v. per post)
- Entree.Nu gebruikersvriendelijk maken
- Het gaat prima, gewoon zo door gaan
- Ik denk dat het goed gaat zoals het nu is.
- De website verbeteren. De vernieuwde website is zeker geen verbetering t.o.v. wat er stond.
- De website entree.nu voor huurders met name zoeken naar woning iets makkelijker maken.
- Enserve is erg behulpzaam, vooral aan de telefoon en in persoonlijk contact. Met de klantengerichtheid zit het helemaal goed.
- ik had de cursus in Lent, maar hij was te vol.
- misschien een keer de brief naar de woningzoekende moderniseren, ziet er nu saai uit. En vermelding van de registratiedatum, daar komen veel vragen over. Nu staat er inschrijfdatum op en dat is verwarrend.
- de mw. die wat moeilijker Nederlands praat niet aan de telefoon zetten.
- Ik zou het niet weten. Wellicht zaken iets eenvoudiger omschrijven, zodat laaggeletterden het ook begrijpen.
- Bereikbaarheid op vrijdag.
- Ik zou toch graag zien dat de meettijd korter wordt. Het lijkt niet zo te zijn dat mensen door de overgangsregeling nu sneller een woning kunnen vinden. De meettijden zijn juist langer geworden.
- Zo blijven doorgaan.

Producten en Diensten Enserve

- Het aanbieden van woningen in de vrije sector is al mogelijk. De reacties vallen wat tegen, het zou mooi zijn als hier wat meer bekendheid aan gegeven wordt zodat meer kandidaat-huurders de site weten te vinden.
- Ik ben alleen niet helemaal tevreden over de site omdat het op een aantal gebieden wat minder gebruiksvriendelijk is geworden.
- Graag inspelen op het verzoek om de buffergoedkeuring op een later tijdstip te laten plaatsvinden, conform verzoek Vivare vestiging Renkum en verzoek vanuit de Enserve gebruikersgroep.
- Eigenlijk is alles er al, folders zijn duidelijk en website is erg overzichtelijk.
- Collectieve brief aanleveren voor groepsbezoeken. Nu moet dat via een export en dan de gegevens van de export samenvoegen met een begindocument in Word.
- Soms lastig om een woningzoekende terug te vinden in WBS. wij werken nu met een % teken voor een achternaam (als je iemand zoekt) dit % teken zorgt ervoor dat alles met hoofdletter, kleine letter of tussenvoegsel allemaal tevoorschijn komen, erg handig!!
- Wensen gaan we nog kenbaar maken omdat de verbeterlag wat Enserve betreft nog gemaakt moet worden.

- Mogelijkheden voor directe actuele feedback naar woningzoekenden om hun handelen/zoektocht naar woningen te sturen.
- Entree via een app!
- Het probleem dat mensen zonder pc of ouderen afhankelijk zijn van hulp of een algemene ruimte, maar niet iedereen kan overweg met pc dus zeker een minpunt.

Bijlage 2 Positieve ervaringen

Entree website

- indeling via een kaart
- De Funda-achtige uitstraling
- Duidelijk
- Heel overzichtelijk
- keuzes die gemaakt kunnen worden geven snel de persoonlijke mogelijkheden aan.
- Duidelijk
- mooie vormgeving, veel mogelijkheden bijv. terugkijken naar woningen waar je op gereageerd hebt en slaagkansberekening per woning
- Het kunnen aanmaken van een zoekprofiel, Tipberichten, fictieve/definitieve plek zichtbaar voor woningzoekende
- De duidelijkheid en de overzichtelijkheid.
- Overzichtelijk.
- Mijn entree voor de woningzoekende is echt een pluspunt!
- Meer info beschikbaar over de woningen
- Duidelijk, helder, moderne uitstraling
- Prima site.
- De woningen worden duidelijk beschreven en gepresenteerd.
- De website is erg compleet!
- informatief en klanten kunnen veel vragen zelf beantwoord krijgen
- Profiel en zoeken
- Er staan meer foto's op en het ziet er vrij overzichtelijk uit.
- Overzichtelijk en gebruiksvriendelijk.
- Vlotte lay out
- Duidelijk en overzichtelijk
- Duidelijkheid en de toegankelijkheid
- duidelijk informatief
- gebruiksvriendelijk
- Heldere opzet.
- Leuk die brochures die je kunt downloaden! Klanten kunnen zoekprofiel instellen.
- Duidelijk beeld regio, informatief.
- ziet er mooi uit
- duidelijkheid
- Duidelijk!
- De uitleg is duidelijk. mensen zijn meestal wat bang om zelf dingen te doen. voor sommige is het een cultuur omslag.
- Duidelijk leesbaar en voldoende informatie.
- de uitstraling past bij deze tijd.
- Overzichtelijk.
- Veel informatie. Mooie vormgeving.
- zeer gebruiksvriendelijk.
- layout, opmaak, standaard zoeken gaat makkelijk, er is een prima basis website
- Op homepage het regiokaartje. Goede advertenties.
- Hij is overzichtelijk. Mensen worden makkelijk door het proces heen geleid.
- Ziet er nieuw en duidelijk uit.
- Ik vind het woningaanbod meer toegankelijk.
- De website is regelmatig zeer traag, waardoor het soms ook vastloopt.
- Het ziet er vrolijk en vriendelijk uit.

- weinig vragen hierover dus klantvriendelijk
- Dat je op verschillende manieren kan zoeken.
- Dat je kort door de bocht kan aanbieden en dat aan de klant kan berichten.
- Woningen goed in beeld, selectie kaders helder.
- duidelijk, gebruiksvriendelijk].
- Intuïtief bruikbaar
- Ondersteuning van foto's.
- Icoontjes zijn herkenbaar. Makkelijk te bedienen met muis.
- Overzichtelijk
- Moderne vormgeving, duidelijke taal.
- Positief ben ik over de nieuwe mogelijkheden, maar voor de klant is het een stuk ingewikkelder geworden. Wellicht is het een kwestie van wennen(?)
- Ik vind de website erg overzichtelijk met veel verschillende keuzemogelijkheden.
- Goed overzicht van de aangeboden woningen.
- Handig dat woonwens en verdeelsysteem van te voren ingegeven kan worden. Duidelijk overzicht aantal advertenties per woonplaats/gemeente. Voor de woningzoekende is het prettig te zien wat zijn kansen zijn op de woning.
- Toegankelijk voor woningzoekenden
- uitgebreid
- Beter ingedeeld. Meer mogelijkheden om te zoeken .
- Het is duidelijk en overzichtelijk.
- ziet er leuk uit en woningen worden mooi gepresenteerd
- 1e weergave van zoekresultaat. Foto+belangrijkste informatie.
- Dat hij uitgebreider is en woningzoekende zelf veel kunnen zoeken en bekijken.
- oogt fris
- heel gebruiksvriendelijk
- Gemakkelijk in gebruik

Dienstverlening Enserve

- De cursus was goed opgezet om de veranderingen toe te lichten.
- De hulp die we krijgen bij het starten met automatisch aanbieden.
- Als ik bel word ik meteen geholpen of het wordt uitgezocht en dan word ik teruggebeld.
- Een snelle reactie op het verzoek voor een bepaalde selectie, en daarbij ook nog goede adviezen om de selectie te verbeteren. Dank aan Mark en Maurice.
- Heb tot nu toe alleen maar positieve ervaringen.
- heerlijk flexibel meedenkend: zou je wel die cursus volgen want je weet het wellicht al. heel fijn!
- Snel en duidelijk antwoord bij een vraag over wat te doen bij een bepaalde urgentieaanvraag. Snel en duidelijk antwoord bij een vraag over mutaties in een inschrijving.
- Snel en deskundig antwoord.
- website is echt een verbetering!
- Alleen maar positieve ervaringen.
- Vragen worden goed en snel beantwoord, er wordt goed meegedacht.
- Bij een aanvraag van urgentie waar ik twijfels over had heb ik iemand van de urgentiecommissie gesproken. Zij heeft mij vriendelijk te woord gestaan en uitgelegd wat de criteria waren in dit geval. Hierdoor kon ik een beter advies geven aan de klant.
- Heel veel positieve ervaringen. Intensief contact gehad tijdens onze aansluiting bij Enserve. Goed begeleid (zowel op het gebied van communicatie als ook op ICT gebied.
- goede introductiebijeenkomsten nieuwe website.

- Snelle reactie bij bijvoorbeeld ontkoppelen van registratie datum.
- Dat de medewerkers ons goed geholpen hebben als wij vragen hebben over de nieuwe regels, met name over vragen over de overgangsregeling.
- vragen n.a.v. overgangsregeling, huisvestingsverordening, werking (nieuwe) website, vragen over urgentieaanvraag. Allemaal snel, deskundig en zeer vriendelijk!
- Ik heb een aantal malen moeten bellen i.v.m. vragen over de nieuwe registratiedata en er is door iedereen goed over nagedacht en ik kreeg altijd een antwoord waar ik iets mee kon.
- Goede dienstverlening. Snelle reactie op vragen.
- Bij vragen over de wijzigingen wordt je goed geholpen. Er is geen drempel aanwezig om contact op te nemen.
- Heldere, interessante opfriscursus van Judith
- snel te woord gestaan, mee denkend.
- wachtwoord kwijt
- Bij de nieuwe hvo duidelijke info en bij foutieve invoer direct bereid te helpen, erg tevreden over de medewerkers en hun service naar ons toe!! Complimenten
- Goed, fijn en vriendelijke contact. Niets is eigenlijk te veel om te vragen. Dit volhouden is een uitdaging. Prima dus!
- met veel geduld en plezierig geholpen ivm overgangsregeling!
- Gezellig gebruikersoverleg met Judith Fick!
- Snel antwoord op een voorgelegd probleem.
- systeem is veel fijner geworden - al is het maar de geboortedatum invoeren
- De cursus/uitleg van Judith over de nieuwe woonruimteverdeling. Helder gegeven. De contacten met Mark en Maurice, alles wordt altijd zo snel en aardig opgelost. Wij zijn nu bezig met een cursus urgentie voor De Gemeenschap en Woongenoot samen. Het is fijn dat daarin wordt meegedacht.
- de overgang van oud naar nieuw is volgens mij goed verlopen. ik ben wel vanaf september tot eind december niet aanwezig geweest. maar ik hoor positieve geluiden.
- Telefonisch uitleg over het adverteren van woningen
- Verdiepingscursus woonruimteverdeling. Erg leuk en leerzaam. Judith doet dit op een leuke manier.
- De vragen m.b.t. overgangsregeling worden snel en deskundig uitgelegd.
- Goed bereikbaar, direct antwoord.
- Gebruikersvergadering. Erg interessant. Jammer dat niet alle corporaties aanwezig zijn.
- Het persoonlijke contact is als prettig ervaren, degene die je aan de telefoon krijgt weet precies hoe het zit en snapt je vraag direct! TOP!
- alle ervaringen zijn prima.
- Ook met kleine, misschien een beetje domme vraag, netjes en professioneel geholpen
- Mark en Maurice zijn bijzonder behulpzaam, denken met je mee en zijn flexibel. Bij het overgaan van Volkshuisvesting Arnhem naar een nieuw systeem dieverse keren om advies en bestanden gevraagd. Altijd prettige samenwerking gehad.
- Complimenten aan Judith Fick! Altijd vriendelijk en deskundig. Geduldig antwoord geven op alle vragen met betrekking tot overgangsregelingen
- De hele aansluiting bij Entree is perfect begeleid!
- Krijg altijd antwoord en anders wordt ik teruggebeld of gemaild.
- Judith en Mark denken op een prettige manier mee! heel fijn.
- Goede en adequate info gekregen naar aanleiding van een concrete vraag
- Lotingmodel is verfrissend.
- Ik vraag vaak advies over urgentieaanvragen. Mij ervaring is dat ze altijd goed meedenken, zodat wij de hulpvragers goed kunnen helpen.
- trainingen, hulp bij vragen bijv. voor Mark.

- Ik heb een aantal keer contact gehad met Judith ivm de overgangsregeling en het was haar nooit teveel om uitleg te geven. Al moest ze iets 10 x uitleggen. Super. Complimenten voor haar geduld en vriendelijkheid.
- Altijd goed bereikbaar en ik word ook gelijk goed geholpen. Ook met vragen over rapporten en zelfs met het meedenken over leuke activiteiten Roefeldag van Vivare Duiven: helemaal goed.
- Niet één ervaring op zich, maar altijd goed bereikbaar. Krijg altijd op tijd een antwoord.
- Wanneer er vragen waren m.b.t. de overgangsregeling kreeg je snel antwoord en goede uitleg waarom iets zo was. Tevens op bezoek geweest voor het bespreken van digitaal aanbieden. Erg duidelijk geweest.
- Erg fijn om regelmatig ruggespraak te kunnen voeren. Fijne ondersteuning
- As er iets veranderd moet worden aan de kandidatenlijst wordt je altijd direct geholpen door Mark of Maurice. Bij een twijfel kun je altijd voor advies terecht bij de medewerkers van Enserve.
- Uitgebreide cursus; erg fijn.
- Ik was blij verrast met de nieuwe opzet van de managementinfo.
- Onjuiste zaken in inschrijvingen direct opgelost na een mailtje of belletje.
- Buiten veel telefoon betreft de overgangsregeling kunnen mensen zelf veel info van de site afhalen.
- aangeven meettijd bij woningzoekenden liefde wordt beloond.
- aanpassen brieven ging snel en goed
- Juiste persoon is vrijwel direct bereikbaar, of belt z.s.m. terug.
- Natuurlijk maakte ik de fout om een meettijd datum te fixeren en daarbij niet de juiste datum te gebruiken! Ik werd gebeld en direct geholpen! PERFECT!