

Resultaten Woongoodpanel Dienstverlening



december 2024

middelburg
woongood

RESPONS

Aantal respondenten 121

Dat is 25% van het totaal aantal deelnemers aan het online panel.

In 2022 was dat 35%

HEEFT U DE AFGELOPEN 2 JAAR CONTACT GEHAD MET WOONGOED?

Ja

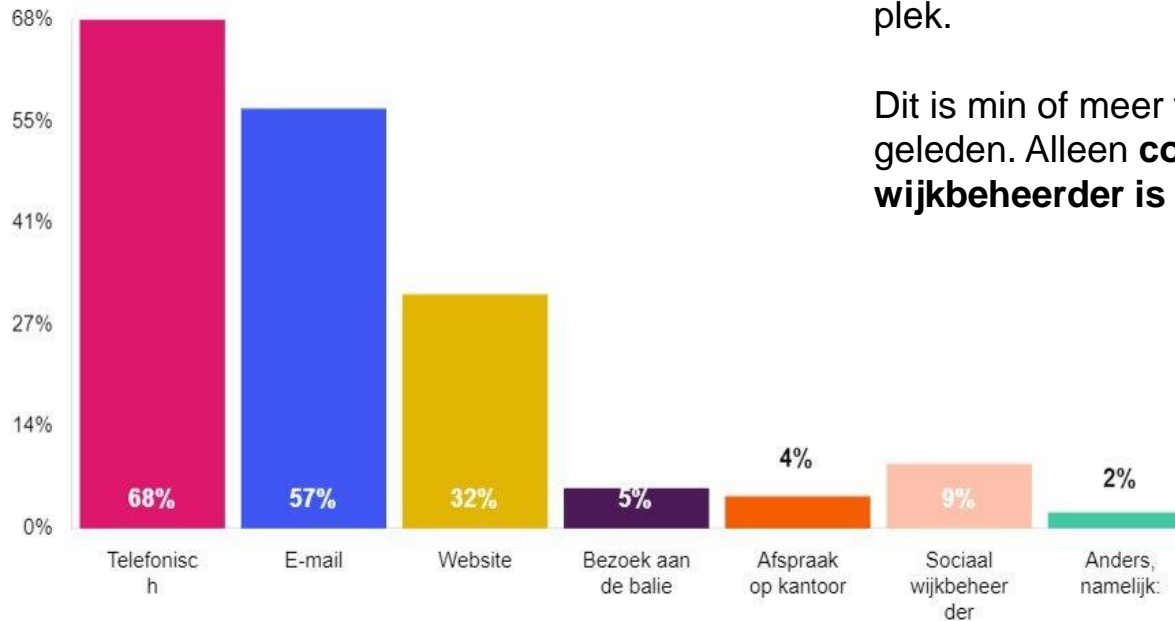
76%

Nee

24%



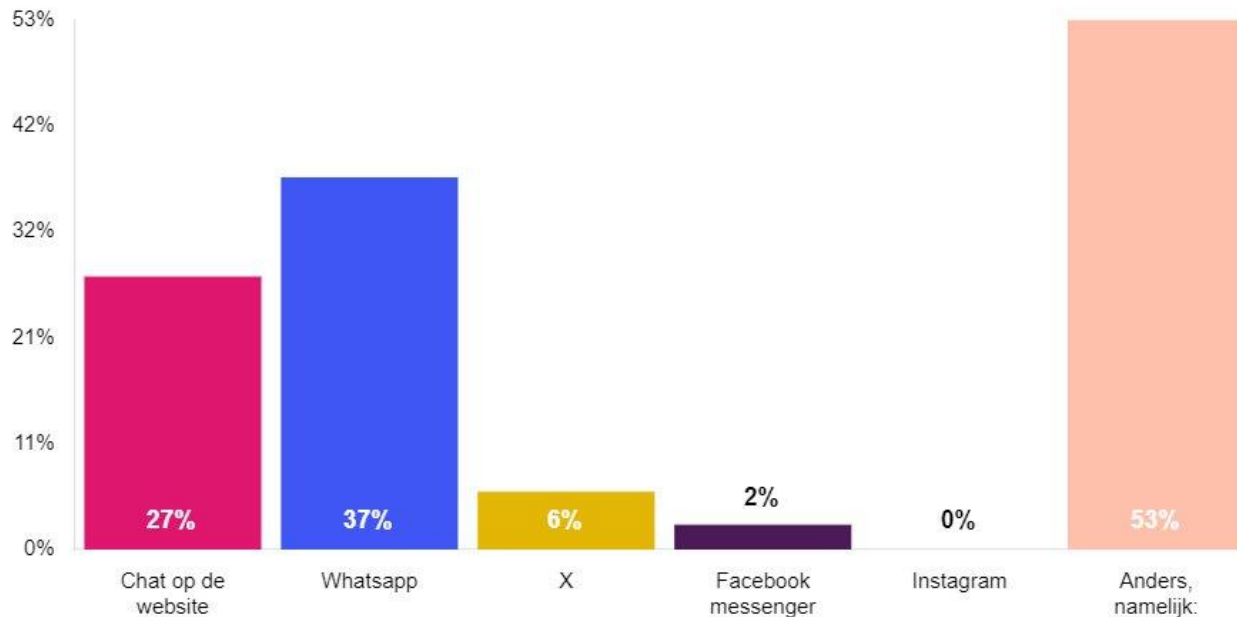
CONTACT MET WOONGOED VIA



Vooral contact via telefoon en/of e-mail. Contact via website staat stevig op derde plek.

Dit is min of meer vergelijkbaar met 2 jaar geleden. Alleen **contact via sociaal wijkbeheerder is verdrievoudigd**.

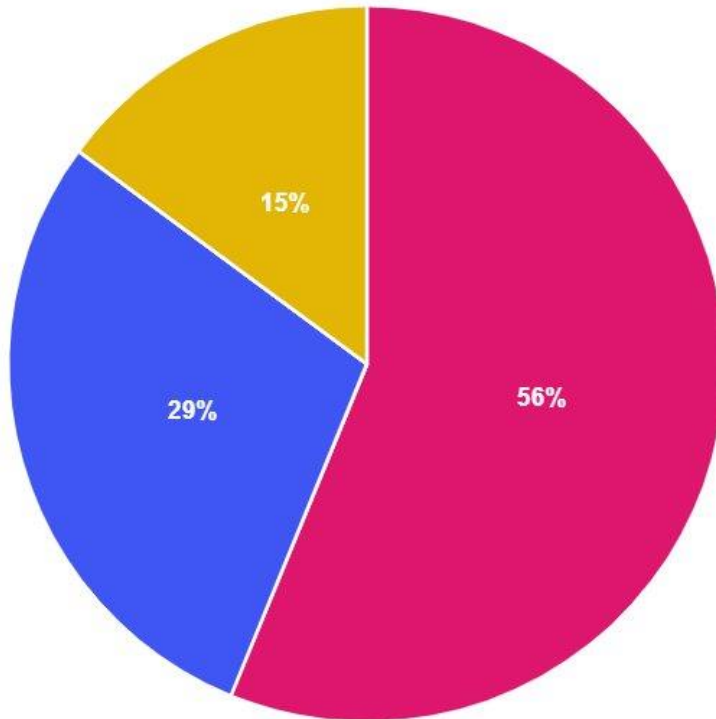
VIA WELKE KANALEN WILT U CONTACT OPNEMEN?



Onder "anders" wordt vooral benoemd dat er geen andere kanalen nodig zijn. De meesten noemen dat de telefoon en mail (soms ook per brief of website) voldoende is. Persoonlijk contact lijkt hierbij belangrijk.

IS WOONGOED GOED EN MAKKELIJK TE BEREIKEN?

Ja Kan beter Nee



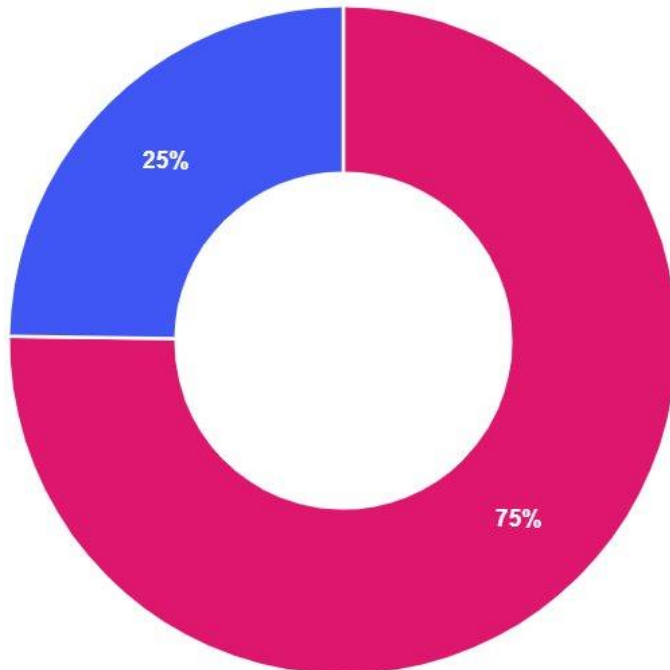
Een kleine meerderheid is, net als twee jaar geleden, tevreden met de bereikbaarheid.

De (beperkte) telefonische bereikbaarheid van Woongood kan volgens de respondenten beter.

De reactie vanuit de tweede lijn en de bereikbaarheid van de tweede lijn ("zitten altijd in vergadering") wordt ook enkele keren als verbeterpunt van de bereikbaarheid genoemd.

EEN REACTIETERMIJN VAN MAXIMAAL 3 WERKDAGEN (BIJ GEEN SPOED), IS DAT OKE?

■ Ja ■ Nee, omdat:



Drie kwart vindt maximaal drie dagen oké .

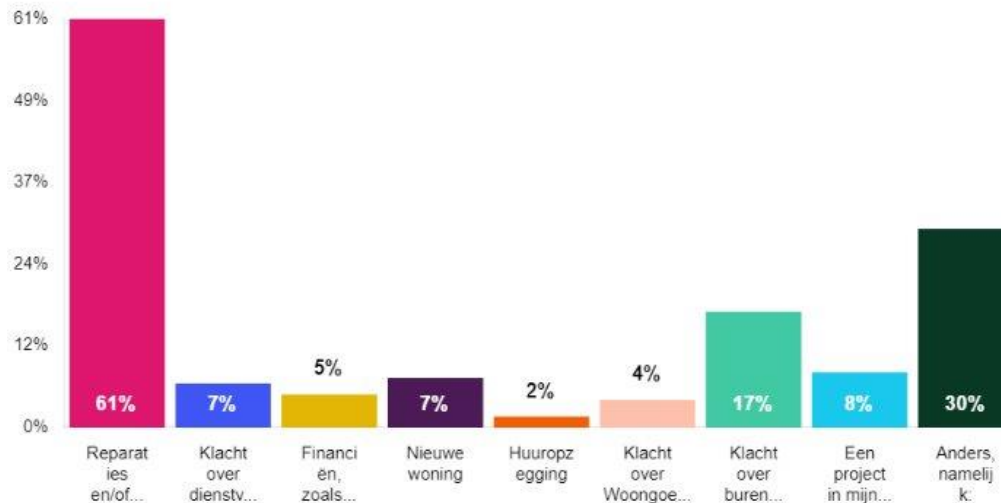
Twee jaar geleden vond 58% vijf dagen oké en 42% niet.

De meesten die het niet oké vinden, vinden drie dagen te lang. Sommigen noemen ook specifiek dat spoedjes niet kunnen wachten.

Sommigen vinden het niet oké omdat Woongood zich er volgens hun niet naar handelt.

OVER WELKE ONDERWERPEN NAM U VOOR HET LAATST CONTACT OP MET WOONGOOD?

■ Reparaties en/of onderhoud
 ■ Klacht over dienstverlening van de aannemer die de reparaties en/of het ...
 ■ Financiën, zoals bijvoorbeeld huurbetaling en servicekosten
■ Nieuwe woning
 ■ Huuropzegging
 ■ Klacht over Woongood
 ■ Klacht over burens en/of omgeving
 ■ Een project in mijn buurt
 ■ Anders, namelijk:



Dit contact was voornamelijk telefonisch of via de mail. Al veel minder hebben contact via de website of de sociaal wijkbeheerder. De balie wordt nauwelijks genoemd.

WELK CIJFER GEEFT U HET EERSTE CONTACT MET ONZE MEDEWERKERS KLANT EN WONEN?



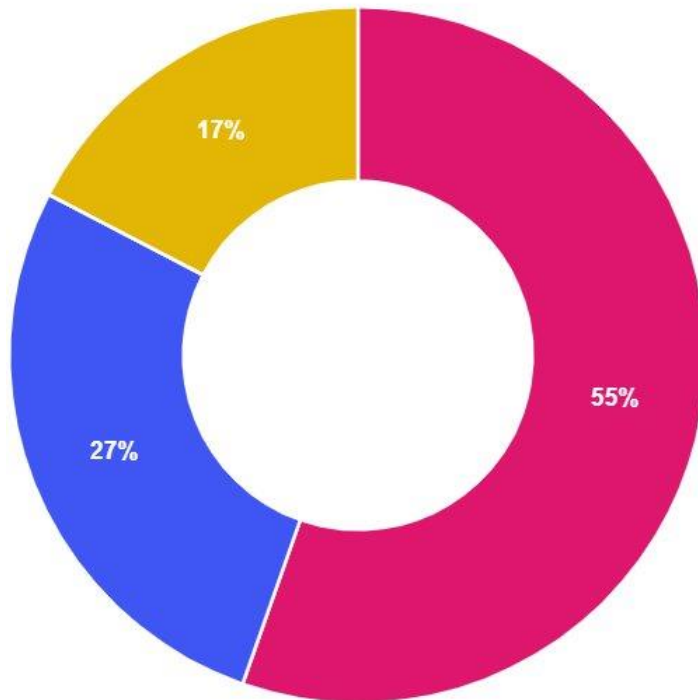
74% geeft een zeven of hoger. (Tegenover 69% twee jaar geleden.)

50% van de respondenten geeft aan dat de medewerkers van Klant & Wonen de vraag direct kon afhandelen. (Twee jaar geleden was dit 59%.)

90% hiervan vond dat de vraag naar tevredenheid is beantwoord. (Twee jaar terug was dit 94%.)

DE VRAAG IS DOORGESTUURD NAAR EEN ANDERE MEDEWERKER BINNEN WOONGOED. HOE HEEFT U DE AFHANDELING ERVAREN?

Goed Kan beter, want: Slecht, want:



Een kleine meerderheid ervaart de afhandeling positief. (Twee jaar geleden was het: goed: 35%, kan beter: 29% en slecht: 36%)

Respondenten die vinden dat de afhandeling beter kan, geven vooral aan dat het te lang duurt of dat ze zelfs geen reactie krijgen. Ook vinden sommigen dat het antwoord te algemeen, onduidelijk is.

Respondenten die de afhandeling slecht ervaren, geven vooral aan dat ze geen reactie krijgen en dat de dienstverlening niet goed is (tegenstrijdige berichten, onvriendelijk, niet luisteren, met kluitje in het riet gestuurd worden, pappen en nathouden, niet de juiste persoon te spreken krijgen).

SINDS VORIG JAAR HEEFT WOONGOED VASTE BALIEMEDEWERKERS. HOE ERVAREN ZE DEZE DIENSTVERLENING?

Slechts 12% is aan de balie geweest voor een vraag. De meesten ervaren het contact aan de balie goed. Driekwart geeft een cijfer hoger dan een zeven. Meer dan de helft geeft een negen of hoger.

Maar het betreft maar een klein aantal (11) respondenten.

De vier respondenten die heel lage cijfers geven voor het contact aan de balie zijn ook diegene die een slechte ervaring hebben met Woongood over de afhandeling van hun melding.

CONCLUSIES

Onze huidige kanalen zijn voldoende. De meeste mensen communiceren via telefoon, mail en website.

Het veranderen van de reactietermijn van vijf naar drie dagen wordt gewaardeerd.

WE ZIEN EEN POSITIEVE ONTWIKKELING, MAAR HET KAN NOG BETER.

De sociaal wijkbeheerders worden makkelijker gevonden.

De tevredenheid over het eerste klantcontact stijgt. (cijfer 7 of > van 69% naar 74%)

De tevredenheid over de tweede lijn stijgt (van 35% naar 55%) maar kan nog beter.