

# Mijn Woonwaard

## Vijfde peiling Huurderspanel Woonwaard

Woonwaard  
Juli 2013



# Colofon



**Uitgave :** I&O Research BV  
Van Dedemstraat 6c  
1624 NN Hoorn  
Tel. (0229) 282555  
[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

**Rapportnummer :** 2013-1951

**Datum :** Juli 2013

**Opdrachtgever :** Stichting Woonwaard

**Auteur :** Tijmen Siermann, MSc

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inleiding

## Aanleiding en doel onderzoek

Woningcorporatie Woonwaard peilt periodiek de mening van de huurders over uiteenlopende onderwerpen door middel van het huurderspanel. Dit digitale panel is in 2011 ontwikkeld en opgezet in samenwerking met I&O Research. Eind 2011 is de eerste peiling gehouden. In 2012 volgden de tweede, derde en vierde peiling. Deze eerste peiling van 2013 is de vijfde peiling.

Centraal in de vijfde peiling staat het online huurdersportaal 'Mijn Woonwaard'. Deze is in 2012 gelanceerd. Huurders kunnen er inloggen om de eigen gegevens in te zien en te wijzigen. Ook kan men via Mijn Woonwaard reparatieverzoeken doorgeven, de huur opzeggen en een Abonnement Huurdersonderhoud aanvragen. Woonwaard wil graag weten wat de huurders vinden van Mijn Woonwaard en hoe ze het gebruiken.

## Methode van onderzoek

In totaal zijn 504 panelleden via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Er is na een week een rappel verstuurd. In totaal hebben 210 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld; dit is een respons van 42 procent. I&O Research heeft de vragenlijst in samenwerking met Woonwaard opgesteld.



# Gebruik Mijn Woonwaard

## Ruim de helft van de panelleden gebruikt 'Mijn Woonwaard'

Iets meer dan de helft van de panelleden maakt wel eens gebruik van Mijn Woonwaard. Daarbij geldt wel dat het gebruik van het portaal onder panelleden mogelijk hoger ligt onder dan de totale groep huurders, omdat het waarschijnlijk is dat zij vaker gebruik maken van internet en internetdiensten.

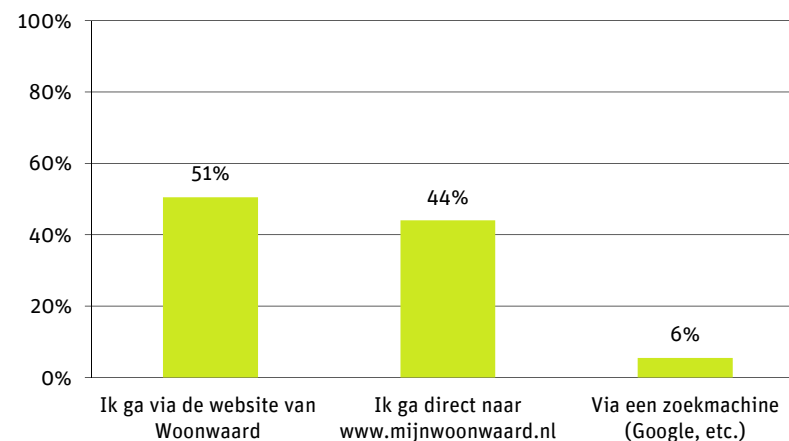
De bezoekers benaderen Mijn Woonwaard vooral via de website van Woonwaard (51 procent). Een iets kleinere groep gaat direct naar het portaal (44 procent). Zes procent maakt gebruik van zoekmachines om bij Mijn Woonwaard te komen.



52%

van de huurders maakt gebruik van Mijn Woonwaard

**Figuur 1**  
Hoe bezoekt u Mijn Woonwaard?



# Bezoekredenen Mijn Woonwaard

## Mijn Woonwaard vooral gebruikt voor doorgeven van reparaties

Vier op de tien gebruikers van Mijn Woonwaard gaan naar de site om een reparatie door te geven. In mindere mate bezoekt men het portaal om huurcontracten, woninggegevens en betalingsoverzichten in te zien. Men logt ook in op de site voor informatie over het plaatsen van een raam of zonnepanelen. Sommige bezoekers hadden geen specifieke aanleiding voor het bezoek en/of bezochten de site uit nieuwsgierigheid.

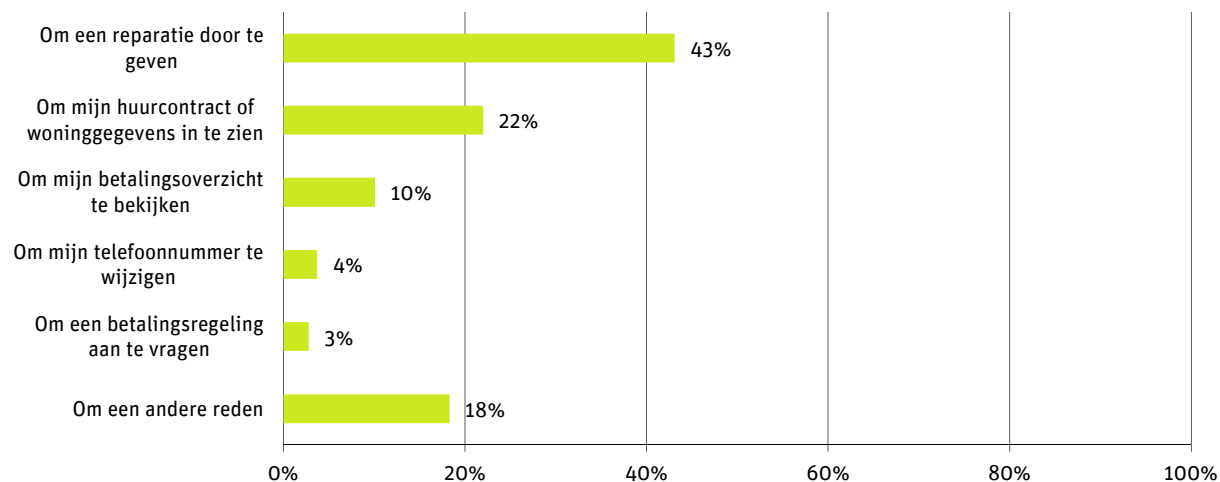
Een overgrote meerderheid bereikte het vooraf beoogde doel van het bezoek. Sommige bezoekers van de site stuitten op het feit dat de dienst of het product nog niet digitaal te regelen was of dat de informatie niet verkrijgbaar was. Er zijn ook bezoekers aan de site die nog geen reactie hebben ontvangen van Woonwaard. Enkele panelleden hebben hun doel wel bereikt, maar vonden wel dat dit te veel tijd kostte.

83%

van de huurders vond wat zij zocht op Mijn Woonwaard

**Figuur 2**

Waarvoor gebruikte u Mijn Woonwaard het laatst?



# Online reparatieverzoeken

## Geef meer bekendheid aan online reparatieverzoeken

Huurders kunnen via Mijn Woonwaard onder andere een reparatieverzoek doorgeven, via een online 'vragenboom'. Dat wil zeggen: na iedere vraag volgt een volgende vraag tot er uiteindelijk een duidelijk reparatieverzoek ligt. Woonwaard neemt hierna contact op om een afspraak te maken voor de uitvoering van de reparatie. Woonwaard werkt er aan om de huurder volgend jaar zelf direct een datum en een dagdeel te laten inplannen. Het inplannen kan op ieder moment van de dag gebeuren (ook buiten kantooruren), en maakt bellen overbodig.

Uit de gegevens van Woonwaard blijkt dat er nog niet zo vaak online reparatieverzoeken bij Woonwaard binnenkomen. Daarom is de huurder gevraagd suggesties aan te dragen om meer reparatieverzoeken via Mijn Woonwaard te laten lopen.

Om het online indienen van reparatieverzoeken tot een succes te maken, stellen de huurders voor meer bekendheid te geven aan deze functionaliteit binnen Mijn Woonwaard. Men raadt daarnaast aan het indienen van een reparatieverzoek zo eenvoudig mogelijk te houden. Het online indienen is voor sommige huurders momenteel te moeilijk, en zij nemen om die reden liever telefonisch contact op met Woonwaard. Verder wijst men op het belang van snel reageren op de online-verzoeken, anders haken mensen af. Een enkeling draagt aan een app voor de mobiele telefoon te ontwikkelen.

### Suggesties van huurders om meer reparatieverzoeken via Mijn Woonwaard te laten lopen:

*“Meer bekendheid aan geven.”*

*“Een enquête als deze wijst mij op deze mogelijkheid. Het was mij nooit eerder opgevallen dat dit op deze manier kon.”*

*“Teveel handelingen! Gewoon eenvoudig verzoek en dan neemt Woonwaard contact op. Dat is service.”*

*“Mijn Woonwaard overzichtelijker maken. Je moet nu door een keuzemenu om te zoeken wat je wilt laten repareren.”*

*“Met zo min mogelijk handelingen het reparatieverzoek inwilligen.”*

*“Sneller reageren op verzoeken via Mijn Woonwaard.”*

*“Meestal bel ik, omdat anders mijn vraag meestal niet gehonoreerd wordt.”*

*“Soms komt er geen reactie op een online melding.”*

*“Ik doe het alleen maar online. Maar moet soms twee keer een verzoek indienen voor er gereageerd wordt. Dus dat kan stukken beter!”*

*“Ik zie niet wat er mis is met een telefonisch reparatieverzoek - kunt op deze wijze heel goed uitleggen wat het probleem is.”*

*“Een betere boom! Laatst een reparatieverzoek indienen, maar het onderdeel stond er niet bij.”*

*“Niets: Ik bel toch liever. Dat vind ik persoonlijker.”*

*“Via een Woonwaard-app voor je mobiele telefoon reparatieverzoeken kunnen doorgeven?”*

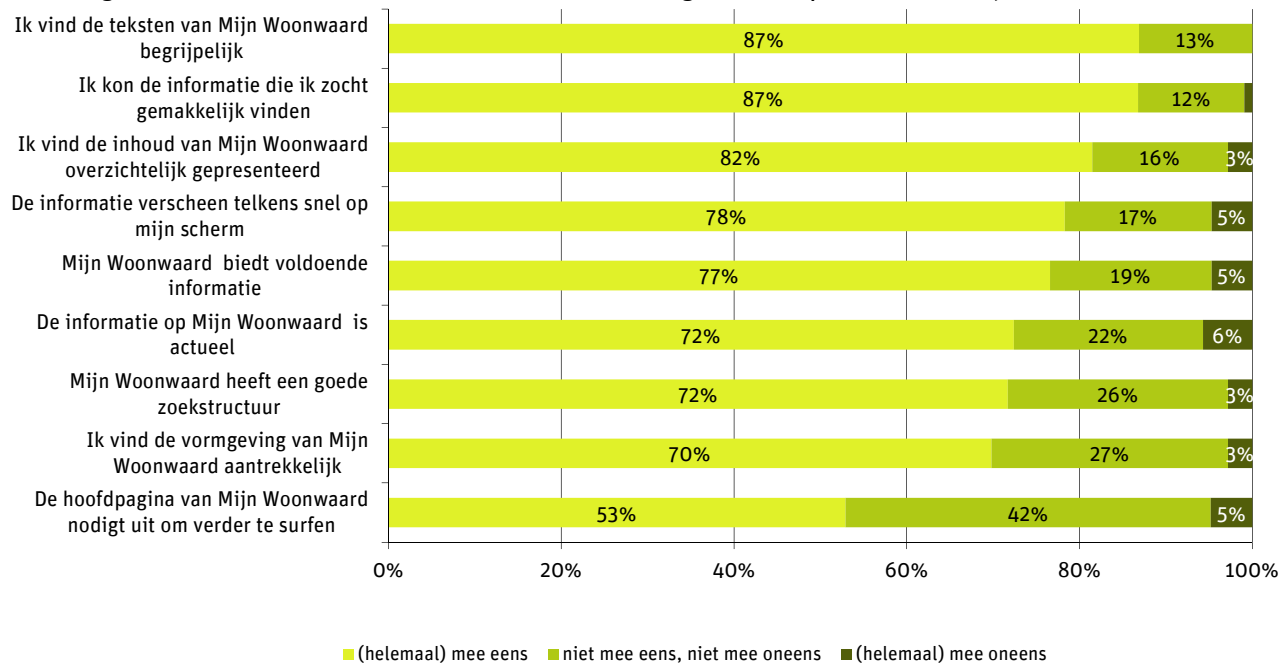
# Waardering Mijn Woonwaard

## Informatie Mijn Woonwaard vindbaar en begrijpelijk

De bezoekers van de site hebben veel waardering voor Mijn Woonwaard. Er is voldoende informatie op de site die gemakkelijk en snel te vinden is en overzichtelijk wordt gepresenteerd. De teksten zijn duidelijk en ook over de vormgeving zijn zeven op de tien huurders te spreken. Aandachtspunten vormen de actualiteit en hoeveelheid van de informatie, de snelheid waarmee informatie op het scherm verscheen en de mate waarin de hoofdpagina uitnodigt om door te klikken.

**Figuur 4**

Wilt u aangeven in welke mate u het eens bent met de volgende uitspraken over Mijn Woonwaard?



# Verbetersuggesties Mijn Woonwaard



## Suggesties gaan veelal over inrichting website en communicatie

De panelleden kregen tot slot de mogelijkheid algemene suggesties aan te dragen voor Mijn Woonwaard. Deze gaan onder meer over technische problemen, de toegankelijkheid van de site, de snelheid en adequaatheid waarmee op verzoeken gereageerd wordt door Woonwaard en suggesties voor uitbreiding van de informatie die op de site te vinden is, bijvoorbeeld de contactgegevens van de huismeester of informatie over huurverhogingen.

### Inrichting

*“Zorg voor een overzichtelijk menu, zonder te veel keuzemenu's.”*

*“Toegankelijker / aantrekkelijker maken om te gebruiken. Op het moment is het gebruiksgemak niet zo hoog dat ik overweeg om het te gebruiken ten opzichte van dingen via de telefoon te doen.”*

*“Zorgen dat inloggen voor iedereen lukt. Die van mij werkt sinds begin februari niet meer. Hierover heb ik diverse malen contact gehad en vier keer is geprobeerd het te herstellen, doch zonder succes.”*

### Communicatie

*“Veel sneller reageren op e-mails, niet uitsluitend reparatieverzoeken, maar ook vragen over huursubsidie, van mij loopt er al weken zo'n verzoek.”*

*“Betere communicatie d.m.v. andere verwijzing naar mijn Woonwaard via andere media, bijvoorbeeld via: nieuwsbrief, betalingsherinnering kaartje in de bus en via blad “thuis! bij woonwaard” veel meer communicatie via e-mail of app.”*

*“Onder Mijn Woonwaard het emailadres en telefoonnummer van de huismeester vermelden. Telefoonnummer voor noodgevallen. Een e-mailadres voor het maken van een afspraak als je bijvoorbeeld de gasstand wilt weten.”*

### Inhoud

*“Een overzicht van de laatste huurverhoging online, die heb je vaak nodig bij het aanvragen van sociale voorzieningen.”*



# Waardering website Woonwaard

## Een op zeven huurders mist onderwerp(en) op homepage

Hoewel een meerderheid zeer tevreden is over het portaal Mijn Woonwaard (zie vorige pagina), mist men nog wel een aantal zaken op de homepage van Woonwaard. Enkele huurders noemen de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Daarnaast zou men het aanbod van (nieuwe) woningen graag terugvinden op de beginpagina. Ook informatie over onderhoudswerkzaamheden wordt gemist, evenals het volgen van de aanvraag en tips over het verbeteren van de woonomgeving.

### Enkele aspecten die nog gemist worden:

- *“Het volgen van een lopend verzoek of vraag. Op sommige sites kan de ontwikkeling van een lopend verzoek of vraag gevolgd worden in een 'ticket'. Klanten hoeven dan minder te mailen of te bellen hoe het ermee staat. Gewoon even de ticket raadplegen. Dat scheelt ook tijd voor Woonwaard.”*
- *“Onder 'mijn omgeving' tips voor verbetering van woonomgeving.”*
- *“Waar moet je heen met klachten?”*
- *“Klachten naar aanleiding van een reparatieverzoek.”*
- *“Informatie over het onderhoud van de lifthal en het trappenhuis.”*
- *“Ik mis de naam van de wijkconsulent.”*
- *“Het huurwoningaanbod.”*
- *“De aankondiging van nieuwe huurwoningen.”*

14%

van de huurders mist onderwerpen op de homepage van Mijn Woonwaard

