



## Checkvraag bij vragenlijst Reparaties - uitleg

### Wat is de checkvraag?

In de email die huurders ontvangen als ze worden uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek Reparaties, staat de vraag of de reparatie klaar is. Huurders kunnen vervolgens kiezen uit 4 antwoordopties:

1. Ja, de reparatie is klaar
2. Ja, de reparatie is klaar maar ik ben niet tevreden
3. Nee, de reparatie is nog niet (helemaal) klaar
4. Ik weet niets van een reparatie

### Wat gebeurt er per antwoordoptie?

1. Ja, de reparatie is klaar: de huurder gaat door naar de online vragenlijst.
2. Ja, de reparatie is klaar maar ik ben niet tevreden: jullie kunnen hier kiezen voor 2 opties:
  - a. De huurder gaat door naar de online vragenlijst.
  - b. De huurder gaat niet door naar de vragenlijst. Jullie ontvangen een signaal per email dat deze huurder dit heeft ingevuld. Dit geeft jullie de kans om contact op te nemen met de huurder en/of met de uitvoerende partij. De huurder ontvangt vervolgens na 2 weken automatisch opnieuw de standaard uitnodiging (zonder de keuze om aan te geven of de reparatie klaar is).
3. Nee, de reparatie is nog niet (helemaal) klaar: de huurder gaat niet door naar de vragenlijst. Jullie ontvangen een signaal per email dat deze huurder dit heeft ingevuld. Dit geeft jullie de kans om contact op te nemen met de huurder en/of de uitvoerende partij. Zodra de reparatie dan wel is afgerond, kunnen de gegevens van deze huurder weer aangeleverd worden.
4. Ik weet niets van een reparatie: de huurder vult de vragenlijst niet in. Jullie ontvangen signaal zodat je kunt nagaan waarom de huurder dit aangeeft.

In het Klantvizier kunnen jullie de resultaten van deze vraag ook volgen.

### Welke keuzes heb je?

Je kunt er voor kiezen of je deze check aan jullie vragenlijst Reparaties wilt toevoegen. Het is niet verplicht vanuit de Aedes-benchmark, maar een advies. Kies je ervoor om de checkvraag toe te voegen, dan kun je ook kiezen of je bij antwoordoptie 2 kiest voor optie a of b (zie hierboven).

### Investering

Het gebruikmaken van de checkvraag bij de vragenlijst reparaties vraagt een bijdrage van eenmalig € 400,- voor het inrichten en € 175 per jaar.

Uiteraard kun je er ook voor kiezen om deze checkvraag niet te stellen. Huurders ontvangen dan de standaard uitnodiging. Hieraan zijn geen kosten verbonden.