

A woman with long dark hair, wearing a white t-shirt, is smiling as she packs a cardboard box. A young girl with curly hair, wearing a light pink long-sleeved shirt, is holding a piece of bubble wrap. The background shows a kitchen with a stove and a man with tattoos in a dark blue t-shirt. The text 'Checkvraag Reparaties Informatie en analyses' is overlaid in white.

Checkvraag Reparaties Informatie en analyses

In deze informatie:

- Wat is de checkvraag?
- Wat kun je met de resultaten?
- Analyse van de resultaten
- Aanpassing in de emailuitnodiging
- Veelgestelde vragen

Checkvraag reparaties?

Met de checkvraag in het onderzoek Reparaties geven huurders eerst aan of de reparatie waarover ze de vragenlijst krijgen, is afgerond. Afhankelijk van hun antwoord vullen ze al dan niet de vragenlijst in. Het doel van de checkvraag is om je handvatten te geven om beter grip te krijgen op het reparatieproces. En om direct actie te kunnen ondernemen richting huurders. Zodat je de dienstverlening aan huurders kunt verbeteren.

Waarom een checkvraag?

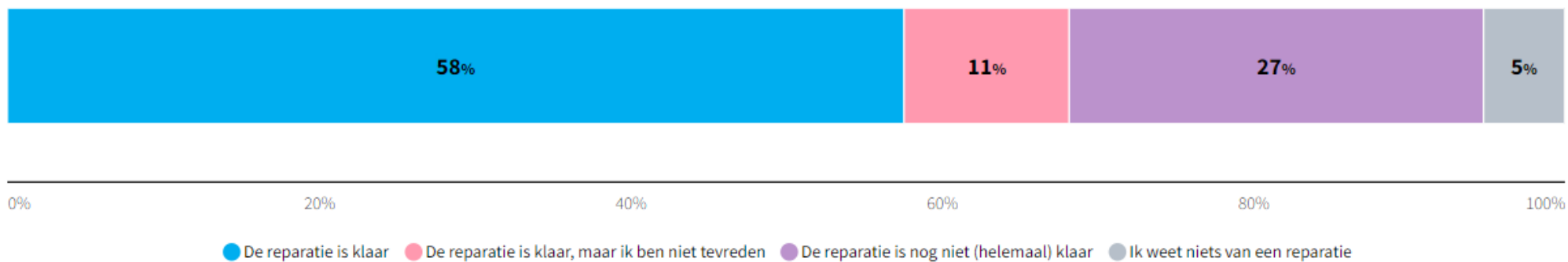
Vanuit het onderdeel Reparaties bleek de afgelopen jaren dat huurders de vragenlijst al ontvangen, terwijl de reparatie nog niet of niet helemaal is afgerond. Dat is voor huurders vervelend en als corporatie krijg je daarmee niet of niet de juiste feedback terug. Vanuit de Aedes-benchmark wordt daarom geadviseerd om huurders eerst de vraag te stellen of de reparatie is afgerond.

Met deze checkvraag wordt duidelijk zichtbaar hoeveel huurders aangeven dat de reparatie nog niet (helemaal) klaar is, terwijl de reparatie in het proces bij de corporatie al wel is afgerond. Het geeft je dan ook handvatten om met de uitvoerende partij(en) in gesprek te gaan en het proces beter in te richten. En dat komt ten goede aan de dienstverlening aan huurders.

Waar vind je de resultaten?

In het Klantvizier kun je volgen welke antwoorden huurders geven. Onder het thema Reparaties vind je onderstaande grafiek.

Reparatie uitgevoerd (resultaten checkvraag)



KWH | 2024

Wat kun je met de resultaten?

Vanuit de grafiek op de vorige pagina zie je dat in dit voorbeeld ruim een kwart van de huurders aangeeft dat de reparatie niet (helemaal) klaar is.

- Je ontvangt van de huurders die daarvoor akkoord geven een signaalmail.
- Vanuit deze signaalmail kun je zowel bij de huurder als bij de uitvoerende partij nagaan waarom:
 - deze reparatie nog niet (helemaal) is uitgevoerd
 - de gegevens van deze huurder wel zijn aangeleverd
 - hoe het proces van deze aanvraag is verlopen zowel intern als bij de aannemer
 - waar het proces aangepast kan worden
- Het resultaat: grip op het proces en tevreden huurders.

In de grafiek zie je dat in dit geval 5% van de huurders niet weet waar het over gaat. Het landelijk gemiddelde is 11%. Ook van deze huurders ontvangen jullie een signaalmail, zodat je ook hier kunt nagaan waar verbetering mogelijk is.



De checkvraag in het kort

- Inzicht waarom reparaties volgens huurders nog niet afgerond zijn, maar volgens 'het systeem' wel
- Handvatten om in gesprek te gaan met partners in de uitvoering.
- Handvatten om de administratieve afhandeling van reparaties aan te passen. Bijvoorbeeld: monteur 1 boekt niet af, maar zet door naar monteur 2.
- Input voor een doelstelling/KPI: welk percentage 'nee, de reparatie is nog niet klaar' streef je na? Of welke daling wil je eind 2024 bereikt hebben?

Lees [hier het interview](#) met Oost West Wonen over hoe zij de checkvraag gebruiken.

Resultaten checkvraag

Wat zijn landelijk de resultaten op de checkvraag? Hieronder zie je het percentage huurders per antwoordoptie:

antwoordoptie	Percentage gekozen
Ja, de reparatie is klaar	60%
Ja, de reparatie is klaar, maar ik ben niet tevreden	7%
Nee, de reparatie is nog niet (helemaal) klaar	22%
Ik weet niets van een reparatie	11%
Totaal aantal respondenten	34.033

Verskil in waardering met en zonder checkvraag

Hieronder zie je het verschil in de waardering tussen corporaties die de checkvraag wel en niet gebruiken. Er zijn ca. 85 corporaties die de checkvraag gebruiken.

Onderdeel/vraag	Gemiddelde score met checkvraag	Gemiddelde score zonder checkvraag
Onderdeelscore	8,3	7,9
Dienstverlening algemeen (ABM-vraag)	8,3	7,7
Gemak van melden	8,3	8,0
Contact medewerker corporatie bij melden	8,4	8,1
Contact medewerker aannemer bij melden	8,4	8,0
Weten waar men aan toe is na melden	8,0	7,5
Snelheid afhandelen reparatie	8,1	7,8
Beoordeling monteur	8,7	8,5
Resultaat reparatie	8,7	8,3

Aanpassing in de uitnodigingse-mail

Type reparatie komt in de uitnodigingse-mail zodat huurders weten waar het over gaat

De groep huurders die aangeeft niets van een reparatie te weten is landelijk 11%. Om huurders beter te informeren waarover de vragenlijst gaat, vermelden we vanaf oktober het type reparatie in de uitnodigingse-mail die huurders ontvangen. Het type reparatie wordt ingelezen vanuit het bestand Reparaties dat jullie aanleveren. Het is dan ook erg belangrijk dat in de kolom Type een duidelijke en korte beschrijving van de reparatie staat om de huurder de juiste informatie te geven. De datum staat al in de uitnodiging. Ook hiervoor geldt: als dit de datum van de uitvoering van de reparatie is, dan geef je hiermee duidelijkheid aan huurders. En vullen huurders de vragenlijst eerder in!

Voorbeeld informatie uit aanleverbestand

type	datum
Glasschade voordeur	10-06-24
Riolering verstopt	
Lekkage plafond	11 juni 2024



Voorbeeld in emailuitnodiging

Er is bij u een reparatie uitgevoerd op 10-06-24 (Glasschade voordeur). Hoe vindt u dat dit is gegaan? Met uw mening kan <naam corporatie> u en andere huurders een volgende keer nog beter helpen.

Er is bij u een reparatie uitgevoerd (Riolering verstopt). Hoe vindt u dat dit is gegaan? Met uw mening kan <naam corporatie> u en andere huurders een volgende keer nog beter helpen.

Er is bij u een reparatie uitgevoerd op 11 juni 2024 (Lekkage plafond). Hoe vindt u dat dit is gegaan? Met uw mening kan <naam corporatie> u en andere huurders een volgende keer nog beter helpen.



Veelgestelde vragen

We hebben een aantal veelgestelde vragen en antwoorden in een FAQ-document opgenomen.

[Naar de veelgestelde vragen en antwoorden](#)

Staat jouw vraag er niet bij, mail of bel ons gerust!

uwvraag@kwh.nl

010-2210360

A close-up photograph of a man with a dark beard and mustache, smiling warmly. He is wearing a blue collared shirt. To his left, a young girl with dark hair is looking directly at the camera with a neutral expression. She is wearing a pink top with a leopard print pattern. The background is a plain, light-colored wall.

**Een fijn thuis voor
huurders doen we
samen.
Doe je mee?**

kwh 