

Melden van een reparatie

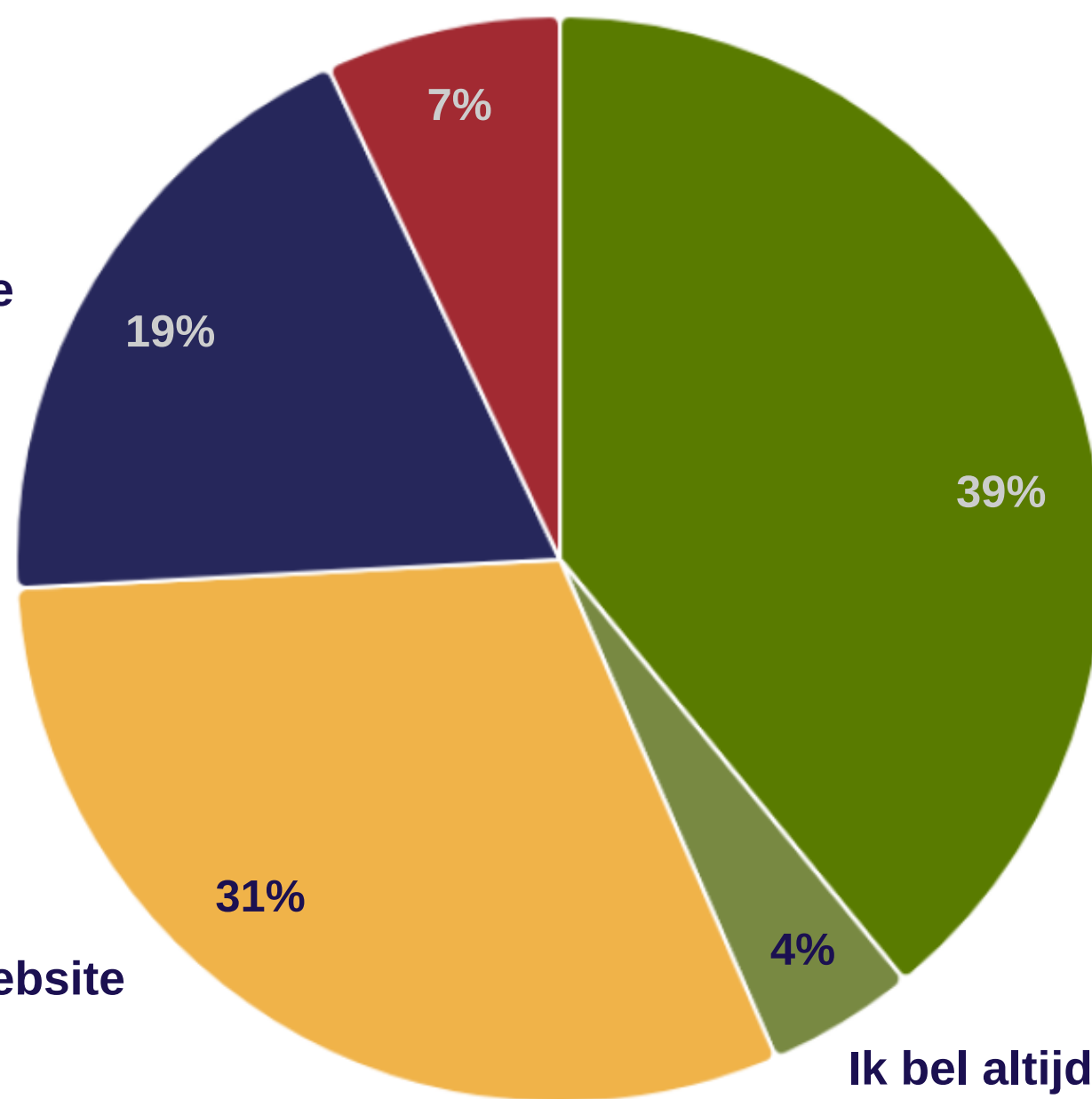


Hoe meldt u een reparatie?

Ik heb nog nooit een reparatieverzoek gehad

Ik gebruik altijd de website

Ik bel of gebruik de website



Ik bel altijd

Ik bel altijd, ik heb eens op de website gekeken maar ik kwam er niet uit

505 reacties

De gemiddelde leeftijd is 63. De jongste respondent is 26 en de oudste 90.

80% van de bellers weet dat hij/zij een reparatieverzoek ook via de website kan melden.

20% wist dat niet.
68% hiervan wil voortaan de website gebruiken.

60 plussers bellen liever.

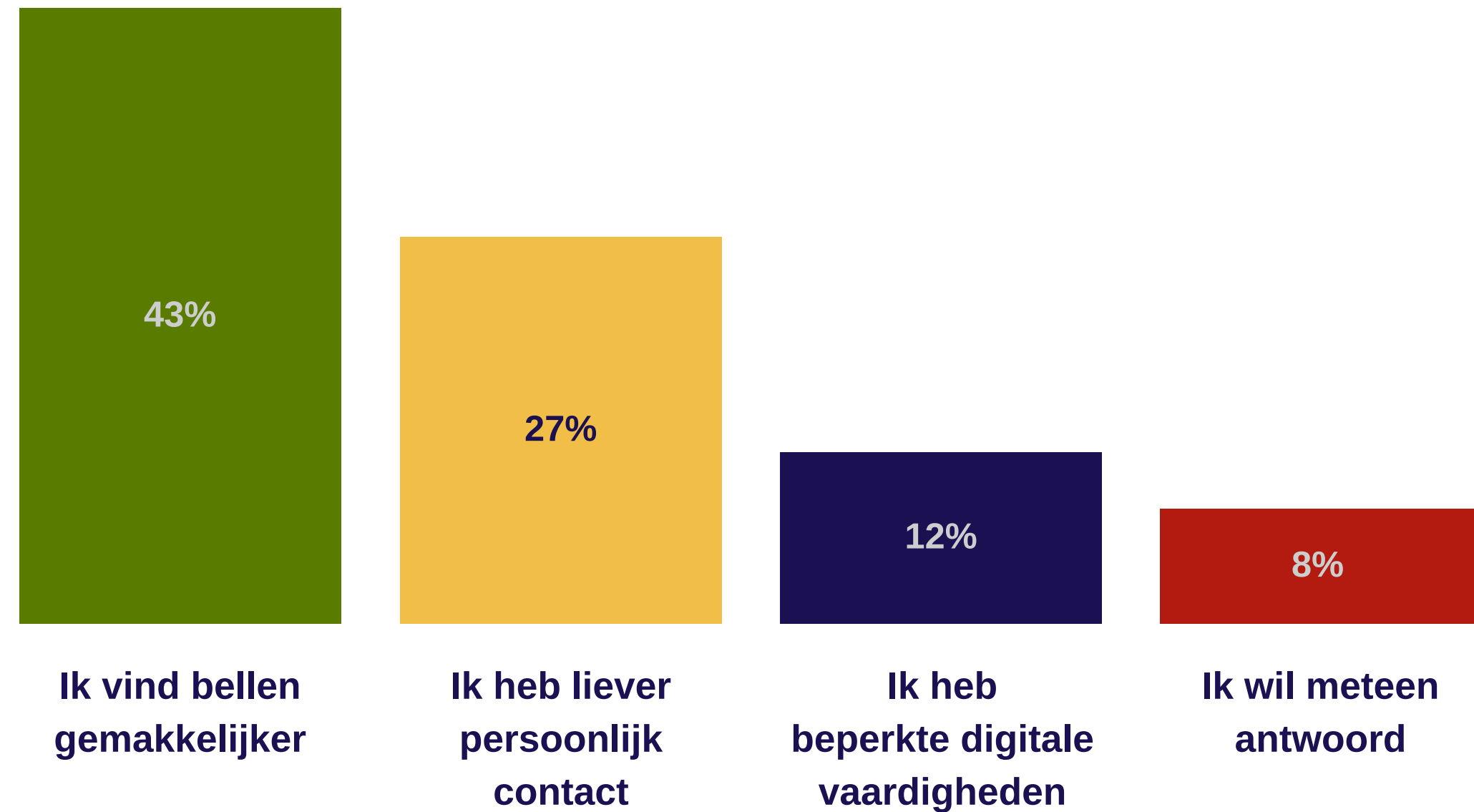
'thuis blijft telefonisch bereikbaar

Niet iedereen wil of is in staat om de website te gebruiken. Persoonlijk contact wordt vaak genoemd.

Wij vinden het belangrijk dat u zelf kiest hoe u contact met ons opneemt.

We blijven dus altijd telefonisch bereikbaar.

Waarom belt u liever?



Huurders weten wat ze kiezen

Spoed of extra toelichting nodig?

Dan bellen mensen liever.



Geen spoed of een gemakkelijk verzoek?

Dan gebruiken mensen de website.

Mensen zijn tevreden over de manier waarop zij een melding maken.

Met de tips die we hebben gekregen, gaan we concreet aan de slag.

Feedback & acties

“Op mijn leeftijd gebruik je geen website.”

“Ik wil snel antwoord.”

“Ik wil meer toelichting geven.”

We blijven telefonisch bereikbaar.

“Maak het zo eenvoudig mogelijk.”

“Maak een lijst met meest voorkomende reparaties.”

“Er zijn teveel stappen.”

We kijken hoe we het keuzemenu makkelijker kunnen maken.

“Ik wist niet dat ik een reparatie kon melden via de site.”

“Ik kijk nooit op de site.”

“Maak duidelijker op site dat je een melding kunt doen.”

We informeren huurders meer over de mogelijkheden op onze website.

“Ik wil weten wat de status is van mijn verzoek.”

“Ik wil weten of medebewoners dezelfde melding hebben gemaakt.”

We gaan onderzoeken wat de mogelijkheden zijn.



Bedankt voor uw mening!