

DE CIJFERS PER KWARTAAL

Kwartaal 4

Kwartaal 1

Kwartaal 2

Kwartaal 3

K4-december 2015

K1-maart 2016

K2-juni 2016

K3-september 2016

7,6

GEMIDDELD

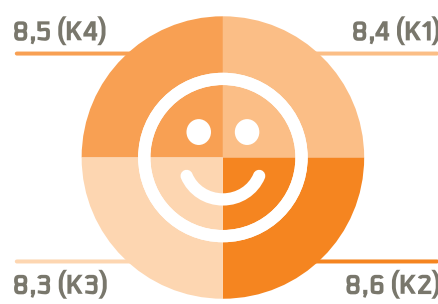
NIEUWE HUURDER

| | K4 | K1 | K2 | K3 |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|
| DIENSTVERLENING ALGEMEEN | 7,5 | 7,6 | 7,7 | 7,6 |

DIT VALT OP!

De deskundigheid van de uitvoerder van de werkzaamheden krijgt een dikke 8!

VRIENDELIJKHEID MEDEWERKER INTAKE



ONDERHOUDSSTAAT VOOR WERKZAAMHEDEN



WAT GING GOED?

- "Duidelijk intakegesprek en ik voelde me serieus genomen."
- "Bij bezichtiging was er veel mis in de woning. Bij de sleuteloverdracht was dit allemaal opgelost."

WAT KAN BETER?

- "Tijdens de intake had ik meer willen horen over de staat van de woning."
- "De gebreken in mijn nieuwe woning hadden vooraf door Accolade verholpen kunnen worden. Dan hoefde ik niet thuis te blijven tijdens werkzaamheden in mijn woning."

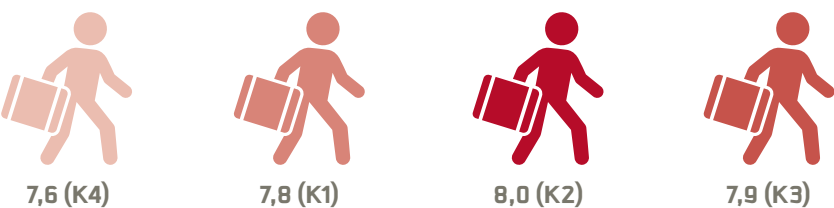
7,4

GEMIDDELD

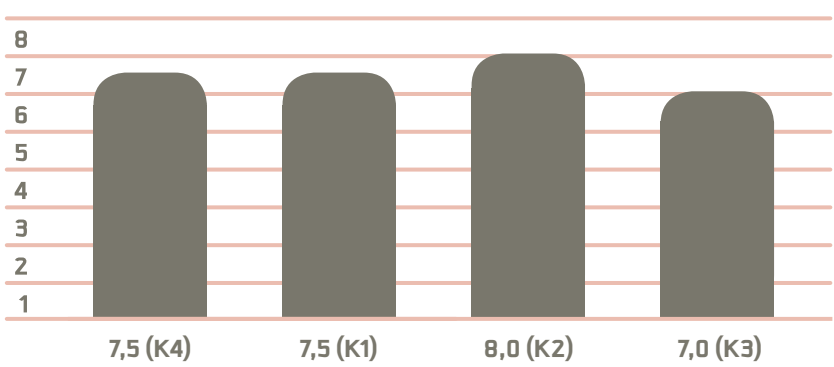
VERTROKKEN HUURDER

| | K4 | K1 | K2 | K3 |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|
| DIENSTVERLENING ALGEMEEN | 7,4 | 7,4 | 7,4 | 7,3 |

DESKUNDIGHEID MUTATIEMEDEWERKER

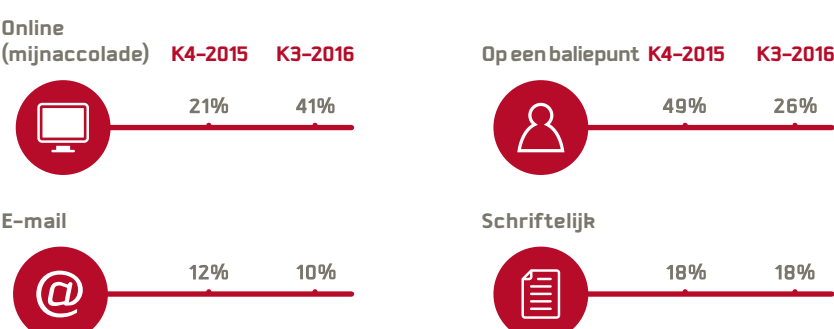


OMGANG MET ZELF AANGEBRACHTA AANPASSINGEN

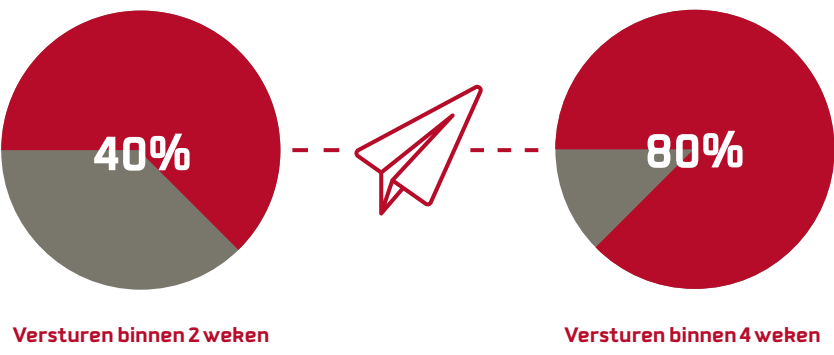


DIT VALT OP!

HOE ZEGT U DE HUUR OP?



WE VERSTUREN DE EINDNOTA'S STEEDS VAKER BINNEN 2 WEKEN



WAT GING GOED?

- "Duidelijke uitleg hoe ik de woning moet achter laten."

WAT KAN BETER?

- "Een berichtje over hoe de woning is achtergelaten."
- "De datum voor de inspectie zelf kunnen kiezen."

WE RICHTEN ONS OP:

- ✓ In één keer goed
- ✓ Vergemakkelijken van het proces
- ✓ Duidelijke verwachtingen scheppen
- ✓ Een betrokken houding; met aandacht voor u als klant

WAAR WERKEN WIJ AAN?

- ⚙️ We willen leren van uw ervaringen. We gebruiken dit om ons werk beter te doen.

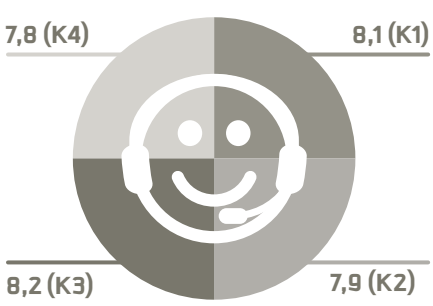
7,6

GEMIDDELD

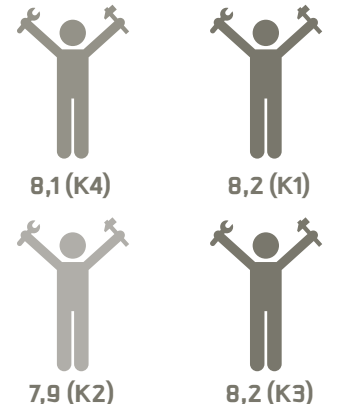
REPARATIEVERZOEK

| | K4 | K1 | K2 | K3 |
|--------------------------|-----|-----|-----|-----|
| DIENSTVERLENING ALGEMEEN | 7,5 | 7,8 | 7,3 | 7,7 |

VRIENDELIJKHEID BIJ TELEFONISCH MELDEN



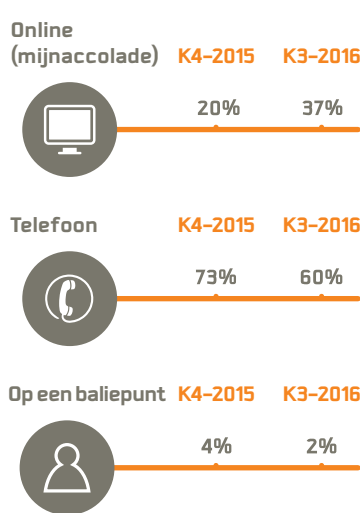
DESKUNDIGHEID MEDEWERKER UITVOERING



DIT VALT OP!

- 62% van uw reparaties handelen we in één keer af. Hier gaan we mee aan de slag!
- 73% van uw reparaties doen we binnen 4 dagen.

HOE MELDT U UW REPARATIEVERZOEK?



WAT GING GOED?

- "Duidelijke keuzes bij het online aanvragen. Je wordt goed door de aanvraag geleid"

WAT KAN BETER?

- "Ik werd een aantal keren doorverbonden"
- "Ik zou graag eerder een terugkoppeling ontvangen"

90% van de online melders zou het volgende reparatieverzoek weer online regelen

7,2

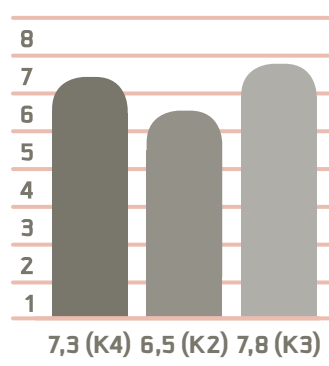
GEMIDDELD

PLANMATIG ONDERHOUD

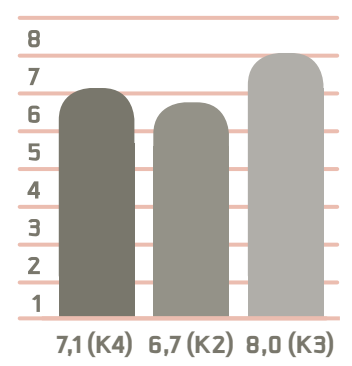
| | K4 | K1 | K2 | K3 |
|--------------------------|-----|----|-----|-----|
| DIENSTVERLENING ALGEMEEN | 7,1 | - | 6,7 | 8,0 |

In kwartaal 1 is geen meting gedaan.

DUIDELIJKHEID BRIEF AANNEMER OVER DE WERKZAAMHEDEN



TEVREDENHEID OVER DE WONING NA HET ONDERHOUD



WAT GING GOED?

- "De afspraken met het schilderbedrijf werden goed nagekomen."

WAT KAN BETER?

- "Meer informatie tijdens de uitvoering."
- "Het werk binnen de afgesproken tijd afronden."