

Resultaten onderzoek vraaggestuurd onderhoud



Juli 2021



Woonstichting **'thuis** gaat het vervangen van badkamers, keukens en toiletten anders organiseren. Vanaf 2022 kunnen huurders zelf een aanvraag doen als ze een nieuwe badkamer, keuken en/of toilet willen. Wij willen in deze nieuwe aanpak zo goed mogelijk rekening houden met de wensen van onze huurders. Daarom hebben we in juni 2021 een vragenlijst uitgezet bij ons huurderspanel. Graag delen we de resultaten van dit onderzoek.



Een goed resultaat is belangrijk

Het resultaat is het meest belangrijk

Op de vraag wat belangrijk is bij het vervangen van een badkamer, keuken en/of toilet geven veruit de meeste huurders aan dat een **goed resultaat** het allerbelangrijkste is.

Daarna volgen **duidelijke communicatie** en **zo min mogelijk overlast**.



Veel reacties

Maar liefst 565 huurders hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 67%. Daar zijn we blij mee. Dit helpt ons bij het voorbereiden van de nieuwe werkwijze.



Passende communicatie



Na een goed resultaat is een duidelijke communicatie het meest belangrijk.

Het valt op dat het klantportaal niet populair is. Huurders gebruiken liever andere communicatiemiddelen. Welke het meest populair zijn verschilt per moment. Zie hiernaast:

- **Informatie over mogelijkheden en voorwaarden**

Deze ontvangt de huurder het liefst via een nieuwsbrief. Dat kan digitaal, maar veel huurders vinden het ook prettig om informatie via de post te ontvangen.

- **Een aanvraag voor een nieuwe badkamer, keuken en/of toilet**

Dit doen huurders het liefst via een invulformulier op de website, of anders via e-mail of telefoon.

- **Een foto meesturen bij de aanvraag**

Dit is voor de meeste huurders geen probleem (80%). Het liefst doen ze dit via e-mail of WhatsApp.

- **Het bericht of de aanvraag akkoord is**

Dit ontvangen huurders graag per e-mail.

We werken de communicatiemogelijkheden per stap uit. We zorgen dat er altijd meerdere mogelijkheden zijn en houden zoveel mogelijk rekening met de voorkeur van onze huurders.



Extra mogelijkheden om de badkamer, keuken en/of toilet samen te stellen is fijn

Onze huurders vinden het fijn als ze extra mogelijkheden krijgen om hun badkamer, keuken en/of toilet samen te stellen.

57% van onze huurders zou gebruik maken van extra opties tegen betaling.

Uit de antwoorden blijkt dat er vooral behoefte is aan:

- een thermostaatkraan
- mengkraan met één hendel
- inductiekookplaat
- vrij hangend toilet.

We nemen dit mee bij het samenstellen van de lijst met keuzemogelijkheden.



Bijbetalen als er nog geen vervanging nodig is?

Over het bijbetalen voor een badkamer, keuken en/of toilet die nog niet aan vervanging toe is, zijn de meningen verdeeld.

- **48%** van de huurders vindt het fijn als ze deze mogelijkheid krijgt.
- **22%** van onze huurders stelt het niet op prijs. Dit omdat de extra kosten bovenop de huur te hoog zijn en zij vinden dat de vervanging de verantwoordelijkheid is van **'thuis**.

Een showroom

De meest verrassende uitkomst is het aantal huurders dat gebruik zou maken van een showroom. Bijna 80% zou gebruik maken van de showroom als deze er is.

