



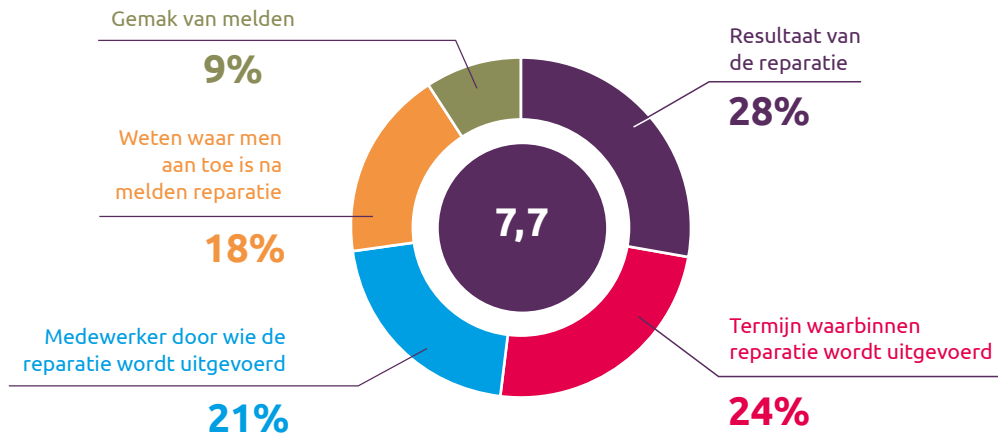
# Reparaties

Welke aspecten hebben invloed op de overall waardering van huurders voor reparaties?

Bron: KWH-Huurdersonderzoek 2023



**Wat heeft de meeste invloed op de overall waardering van de dienstverlening bij een reparatie?**



**Zorg ervoor dat huurders na het melden goed weten waar ze aan toe zijn. De overall waardering van de dienstverlening ligt dan duidelijk hoger, ook als de reparatie niet in 1x klaar is.**

Weten waar men aan toe is na melden reparatie

First time fixed

Waardering overall dienstverlening (deelscore Aedes-benchmark)



8,8



= 7 of lager



8,3



= 8 of hoger



7,0



6,0



**Als het niet lukt om de reparatie in 1x uit te voeren leg huurders dan duidelijk uit waarom niet en wat er na de 1e afspraak gaat gebeuren.**

