



Toelichting checkvraag Reparaties bij Quick scan

In de validatiecriteria van de Aedes-benchmark is opgenomen dat het mogelijk is om huurders die de vragenlijst voor het onderdeel Reparaties ontvangen eerst een vraag te stellen of deze reparatie daadwerkelijk is uitgevoerd. Dit noemen we de checkvraag. In dit document staat hierover uitleg.

Waarom een checkvraag?

Vanuit het onderdeel Reparaties blijkt vaak 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. Het toevoegen van deze 'checkvraag' in de email die huurders ontvangen, geeft je handvatten om meer grip te krijgen op het proces en op de uitvoerende partij(en).

Wat is de checkvraag?

In de email die huurders ontvangen als ze worden uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek Reparaties, staat de vraag of de reparatie klaar is. Huurders kunnen vervolgens kiezen uit 4 antwoordopties:

1. Ja, de reparatie is klaar
2. Ja, de reparatie is klaar maar ik ben niet tevreden
3. Nee, de reparatie is nog niet (helemaal) klaar
4. Ik weet niets van een reparatie

Wat gebeurt er per antwoordoptie?

1. Ja, de reparatie is klaar: de huurder gaat door naar de vragenlijst.
2. Ja, de reparatie is klaar maar ik ben niet tevreden: de huurder gaat door naar de vragenlijst.
3. Nee, de reparatie is nog niet (helemaal) klaar: de huurder gaat niet door naar de vragenlijst. Jullie ontvangen een signaal per email dat deze huurder dit heeft ingevuld. Dit geeft jullie de kans om contact op te nemen met de huurder en/of de uitvoerende partij. De huurder ontvangt vervolgens automatisch binnen maximaal 6 weken nogmaals de vragenlijst en kan alsnog deelnemen aan het onderzoek.
4. Ik weet niets van een reparatie: de huurder gaat niet door naar de vragenlijst. Jullie ontvangen een signaal per email dat deze huurder dit heeft ingevuld. Dit geeft jullie de kans om na te gaan waarom de huurder dit aangeeft en waarom de gegevens van deze huurder voor het onderzoek zijn aangeleverd.

Let op: je ontvangt alleen een signaal per email als de betreffende huurder akkoord gaat met het delen van de persoonsgegevens.

Waar komen de signaalmails binnen?

De signaalmails gaan naar de emailadres(sen) die jullie zelf in Mijn KWH kunnen toevoegen. Dit doe je via Onderzoeken en daar kies je voor Bewerk gegevens bij Reparaties.

Waar vind ik de rapportage met de resultaten van de checkvraag?

Via het Klantvizier kun je de antwoorden op de checkvraag volgen. Je vindt de grafiek met de percentages op de pagina Reparaties.



Wat kan ik met de resultaten van de checkvraag?

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 of waarom de huurder niets weet van een reparatie;
- waarom de gegevens van deze huurder wel zijn aangeleverd voor het onderzoek;
- hoe het proces van deze aanvraag is verlopen zowel intern als eventueel bij de aannemer;
- waar het proces aangepast kan worden.

Het resultaat: grip op het proces en meer tevreden huurders.

Kun je de checkvraag ook gebruiken als je per kwartaal meet?

Ja, ook als je per kwartaal meet heeft de checkvraag zin. Wanneer de huurder aangeeft dat de reparatie nog niet klaar is, dan ontvang je als corporatie dit signaal en kan je contact opnemen. Al is de reparatie dan wat langer geleden, dan neem je het signaal van de huurder serieus. Daarnaast krijg je als corporatie ook beter inzicht in de reparaties die volgens de huurders nog niet zijn afgerond, of waarvan huurders niets weten. Hierdoor krijg je een betere grip op het proces en helpt dit de dienstverlening aan huurders te verbeteren.

Zijn er verschillen in de resultaten als je de checkvraag wel of niet gebruikt?

We zien bij bijna al onze leden die de checkvraag al gebruiken dat het cijfer voor reparaties stijgt. Dat is een logisch gevolg van de checkvraag, want huurders die aangeven dat de reparatie niet (helemaal) is uitgevoerd, gaan niet direct door naar de vragenlijst. Het uitgangspunt van de checkvraag is uiteraard niet om op deze manier het cijfer voor reparaties te laten stijgen. Het doel is om een betere grip op het reparatieproces te krijgen en om direct actie te kunnen nemen richting huurders. Zodat je de dienstverlening aan huurders kunt verbeteren.

De checkvraag maakt eigenlijk iets inzichtelijk: er worden gegevens van huurders aangeleverd voor het onderzoek, terwijl de reparatie bij deze huurders - in ieder geval in de ogen van de huurder - nog niet (helemaal) gereed is. Voorheen vulden deze huurders de vragenlijst in, nu is het mogelijk om een signaal te ontvangen en na te gaan wat er aan de hand is.

Waarom kies je wel of niet voor de checkvraag?

Je kunt ervoor kiezen of je de checkvraag aan jullie onderzoek Reparaties wilt toevoegen. Het is niet verplicht, maar een advies vanuit de Aedes-benchmark.

Per wanneer kan ik starten met de checkvraag?

Als je in de eerste drie weken van een maand aangeeft gebruik te willen maken van de checkvraag, dan kan de checkvraag in de daaropvolgende maand starten.

Wat kost het invoeren van de checkvraag?

Het gebruikmaken van de checkvraag bij het onderzoek reparaties vraagt een eenmalige bijdrage van € 575,- (excl. BTW) voor de aanpassingen die nodig zijn om de checkvraag te realiseren aan de kant van de emailuitnodiging, vragenlijst, mailrouting, ontdebelling en rapportage. Uiteraard kun je er ook voor kiezen om de checkvraag niet gebruiken. Huurders ontvangen dan de standaard uitnodiging. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Heb je een andere vraag? Mail ons gerust via uwwraag@kwh.nl