Onderzoek

Overlast

Overlastmeldingen goed aangepakt?

Iedereen wil wonen in een fijne straat of buurt. Overlast ervaren van je buren, of van verkeer in je straat of van slecht onderhouden straten of groen vindt niemand leuk. Overlast melden doen je dan ook niet voor je plezier. Hoe ervaren de huurders de dienstverlening die hun corporatie biedt als ze overlast melden? Is de huurder tevreden over aanpak bij overlastklachten? Hoe waarderen ze de hulp van medewerkers, de snelheid van reageren en de oplossing voor de overlast? En wat kan er volgens de huurder beter? Het onderzoek Overlast geeft hier inzicht in.

Wat levert het op?

- **Inzicht in de waardering van huurders voor de dienstverlening bij overlast.**
- **Inzicht in de waardering tijdens de verschillende stappen in het proces.**
- **Inzicht in verbeterpunten op basis van ervaringen van huurders.**

Over het onderzoek

Via online onderzoek onder huurders brengen we in beeld hoe zij de dienstverlening bij overlast waarderen

De vragenlijst

De online vragenlijst bestaat uit een set vaste vragen. Het is mogelijk om aan de vragenlijst 3 eigen vragen toe te voegen.

Onderzoek

Overlast

Hoe doen huurders mee?
Huurders die een overlastmelding hebben gedaan ontvangen een e-mail met de uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek en een week daarna een herinnering.

De resultaten?
De resultaten van het onderzoek kunnen je continu en real time monitoren in het KWH-Klantvizier. Op het dashboard van het Klantvizier staat een aparte 'tegel' waaronder de resultaten van dit onderzoek staan.

In het kort

- Duur: Continu; maandelijks of per kwartaal
- Omvang: maximaal 5000 uitnodigingen per jaar
- Leden krijgen korting

Meer informatie?

Wil je meer informatie of een voorstel op maat? Neem dan contact met ons op, telefonisch via 010 2210360 of via kwh@kwh.nl

Versie: juni 2019