



Tips & inzichten

voor een klantgericht reparatieproces

Inhoud

Waar hebben huurders en corporaties het meest contact over? Over reparaties. Het is een proces waar corporaties dagelijks mee te maken krijgen. Des te belangrijker is het dat dit proces goed verloopt. En uiteraard dat huurders tevreden zijn over het verloop van het proces. Wat kun je als corporatie doen om te verbeteren? Waar zitten de quick wins? Waar wordt een huurder blij van, of waarvan juist niet? In deze uitgave zoomen we verder in op deze vragen.

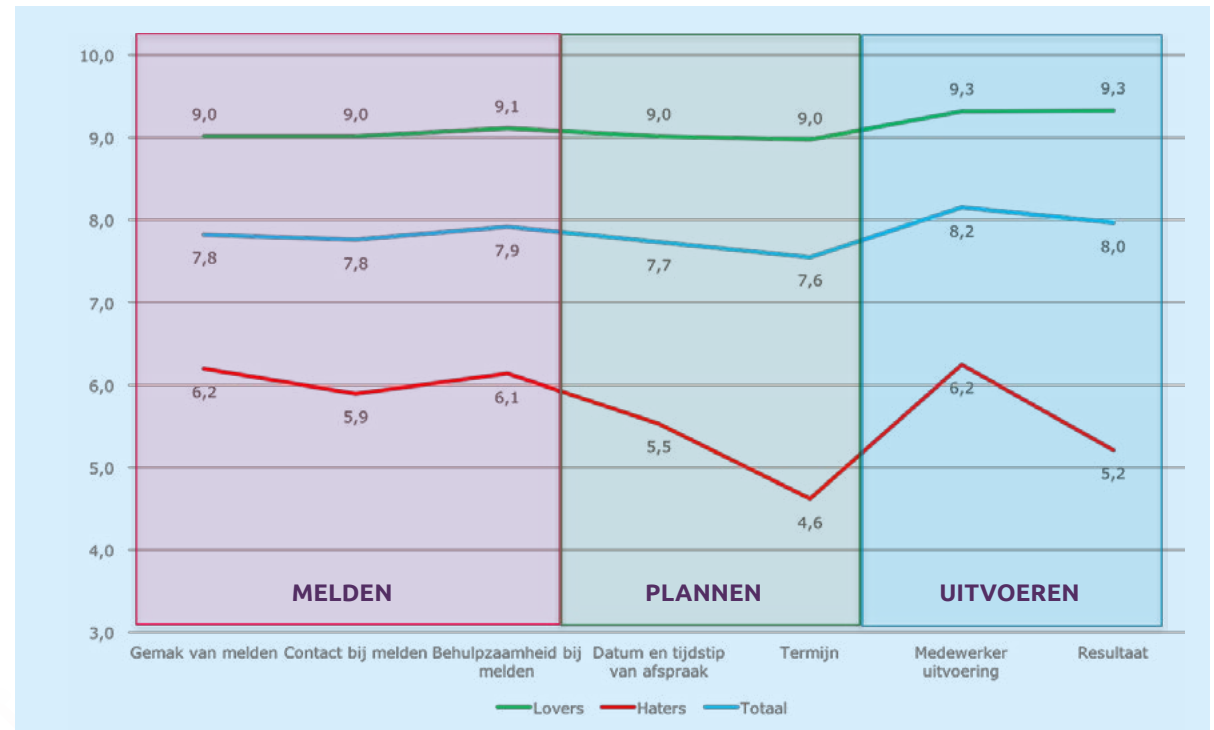
(De cijfers die genoemd worden in deze publicatie zijn een verdieping op de resultaten vanuit de Aedes-benchmark 2016 en zijn afkomstig vanuit de huurdersonderzoeken van KWH)

Inzicht vanuit de Klantreis rondom reparaties

De klantreis in kaart brengen is een heel mooi middel om meer informatie te verzamelen over het gedrag en de beleving van de huurder. De klantreis omvat alle contactmomenten (de touchpoints) met de klant. Het is een 'reis' langs momenten waarop hij of zij iets ziet, hoort, leest, vraagt, etc. aan de corporatie. In een klantreis 'reparaties' worden alle contactmomenten opgenomen die de huurder heeft vanaf het moment dat hij een reparatie meldt. Dit maakt patronen inzichtelijk en ondersteunt bij het optimaliseren van dit klantproces.

Waar in het proces zitten verbeteringen?

Voor een analyses op de Klantreis reparaties, zijn de verschillende 'touchpoints' in kaart gebracht. Zichtbaar wordt hierbij dat als een huurder tevreden is (de zogenaamde 'lovers'), dit in het gehele proces terug te zien is. Zowel bij het melden en het plannen, als bij de uitvoering van een reparatie zijn huurders dus positief over de afhandeling ervan. Zoomen we in op de ontevreden huurders, dan valt op dat de ontevredenheid het grootst is rondom het plannen, en dan met name rondom de termijn van de planning. Onder termijn wordt de doorlooptijd van de reparatie verstaan. Dus vanaf het moment dat de reparatie wordt gemeld, tot het moment dat het wordt opgelost. Hierbij zien we dat niet zozeer meespeelt wanneer de reparatie wordt opgelost (al moet dit uiteraard geen weken duren), maar wel of de reparatie bijvoorbeeld in één keer wordt opgelost (first time fix), of dat er meerdere keren terug gekomen moet worden om de reparatie te verhelpen. Op dit punt zijn dus grote verbeteringen te behalen.

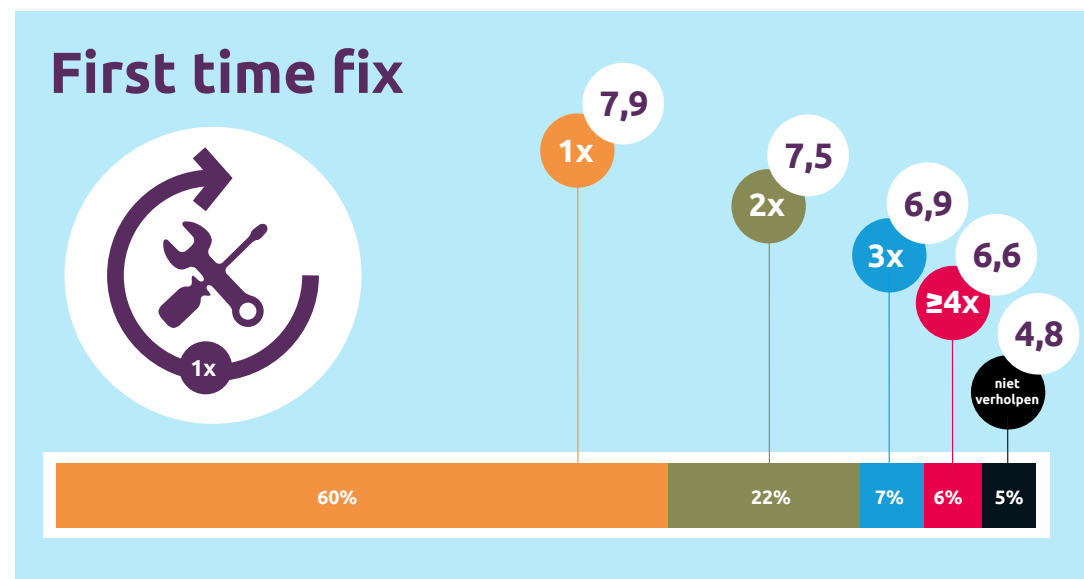


Reparaties in 1x goed?!

In de Klantreis komt het dus duidelijk naar voren: huurders waarderen het als een reparatie in één keer wordt uitgevoerd. Wanneer we hier verder op inzoomen dan geven ze een 7,9 voor de dienstverlening bij reparaties als deze in 1x wordt uitgevoerd. Moet een monteur één keer terugkomen dan daalt de waardering naar een 7,5. Moet er vier keer of meer een monteur langskomen dan zakt de waardering zelfs naar een 6,6. Het cijfer zakt echt weg naar een onvoldoende wanneer het reparatieverzoek nog niet is verholpen (4,8). Daarmee is de zogenaamde first time fix een kritieke prestatie-indicator binnen het proces reparaties. Sturen op het proces kan bijvoorbeeld door te streven naar het zoveel mogelijk in één keer uitvoeren van reparaties. Dat kan alleen als u weet wanneer en waarom een first time fix niet lukt en na te gaan hoe dit een volgende keer anders kan. Streven naar een zo hoog mogelijk percentage first time fix is dé manier om te werken aan een (kosten)efficiënter klantproces én een hogere huurderswaardering.

First time fix lukt niet, toch een tevreden huurder?

Landelijk gezien wordt slechts 60% van de reparaties in 1x uitgevoerd. Dat betekent dus dat 40% van de reparaties niet in 1x, of helemaal niet wordt verholpen. Wat zijn de redenen dat een reparatie niet in 1x wordt verholpen? Dat loopt erg uiteen. Het kan zijn dat een werkbond niet duidelijk geschreven is, dat niet duidelijk is welke reparatie uitgevoerd moet worden, of dat materiaal in de werkbus bijvoorbeeld niet compleet is. Wat vervolgens vaak het probleem is, is dat de huurder er zelf achteraan moet om het probleem alsnog verholpen te krijgen. Vaak is daarbij voor de huurder niet duidelijk wie binnen de corporatie hiervoor aanspreekpunt is. Een concreet idee is hierbij dan ook om bijvoorbeeld een casemanager aan te stellen die vast aanspreekpunt is voor de huurder en die de huurder bijstaat in goede afhandeling van het vervolg.



Wat huurders zeggen over de uitvoering van een reparatie

Weet niet of ze geweest zijn. Zo ja, hadden een briefje in de brievenbus kunnen doen.

Schilderwerk best wel slecht, vloer in huiskamer beschadigd.

Geen reparatie maar ze hebben me wel laten tekenen. Achteraf dacht ik pas, dat had ik niet moeten doen.

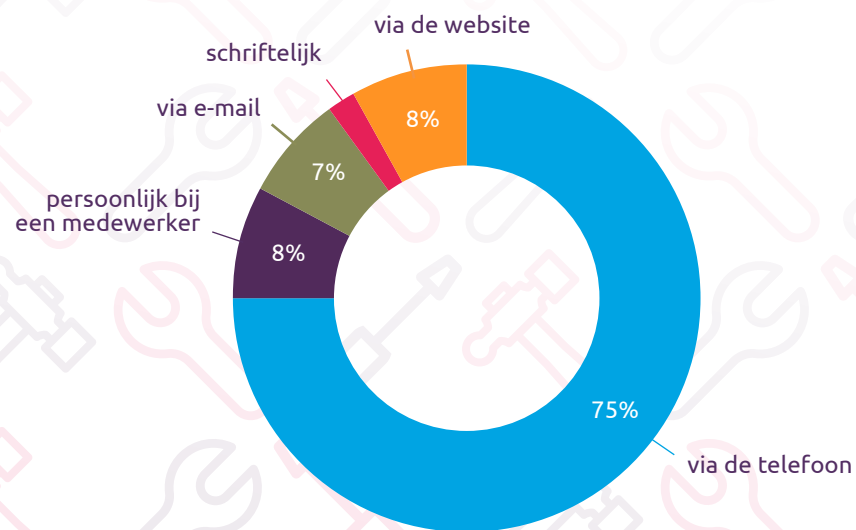
De reparatiekosten worden zo laag mogelijk gehouden doordat ze met de goedkoopste oplossing komen die binnen de kortste keren weer kapot gaan.

Het had in 1 keer goed gedaan moeten worden.

Melden van reparatieverzoek: van telefonisch naar online?

Ondanks dat corporaties de laatste jaren sterk inzetten op online melden van reparaties, wordt in de praktijk nog altijd 75% van de reparaties telefonisch gemeld. Waar consumenten steeds meer gewend zijn aan online afhandeling van uiteenlopende zaken, lijken ze de digitale weg in dit geval dus (nog) niet gevonden te hebben. Zijn huurders te 'verleiden' tot meer gebruik van het digitale kanaal?

Verdeling kanalen bij melden reparatieverzoek



In de praktijk zien we diverse voorbeelden van corporaties die huurders stimuleren om meer online te gaan doen: van het beperken tot telefonische bereikbaarheid, tot ingewikkelde telefoonmenu's die huurders het online kanaal op sturen. De vraag die hierbij al snel naar voren komt, is of de huurder hiermee 'verleid' wordt, of dat er meer sprake is van 'dwang' en de huurder geen gebruik kan maken van het kanaal dat zijn voorkeur heeft. Hoe stimuleer je dan op een klantvriendelijke manier het gebruik van je digitale kanaal? De belangrijkste voorwaarde: Maak het online kanaal zo goed en gebruiksvriendelijk dat men geen ander kanaal meer wil gebruiken. Zorg ervoor dat de huurder direct een afspraak kan inplannen en laat op een heldere manier zien wat hij kan verwachten. Zorg er ook voor dat huurders niet hoeven in te loggen wanneer zij een reparatieverzoek willen doen. Corporaties die dit doen, zien een toename van het aantal online meldingen. Bang voor 'valse' reparatieverzoeken? In de praktijk blijkt dit erg mee te vallen en komt slechts een enkele keer per jaar een nepmelding binnen. Geen reden dus om het niet te doen.

Toename waardering online

Ondanks dat de meerderheid nog gebruik maakt van de telefoon voor het melden van een reparatieverzoek, zien we wel een toename in de waardering van het online kanaal. Wanneer de huurder kiest voor online, wordt dit kanaal goed gewaardeerd: hoger dan de traditionele kanalen als de telefoon of persoonlijk contact. Corporaties lijken dus op de goede weg als het gaat om de inrichting van dit kanaal. Nu de huurder nog verleiden tot gebruik ervan!



Dienstverlening bij reparaties	7,4	7,5	7,5	7,5
Gemak van melden	7,9	8,1	7,8	7,9
Afhandeltermijn	7,4	7,6	7,5	7,5

Wat huurders zeggen over het melden van een reparatie

Er wordt teveel geschoven met afspraken. Uiteindelijk was er een afspraak gemaakt met de aannemer, maar die belt niet terug. Vervolgens stond er een medewerker voor de deur zonder een afspraak te hebben gemaakt.

Wist niet welke optie te nemen bij telefoneren, want ik had een vraag die 'nergens' onder leek te vallen.. Niet fijn om zo te 'zwemmen'..

Wel 5 tot 6 keer moeten bellen.

Als er een reparatieverzoek wordt doorgespeeld naar een bedrijf die dit moet oplossen, houd dan in de gaten of het desbetreffende bedrijf contact op heeft genomen. Ik heb 2x corporatie moeten bellen omdat ik nog niets had gehoord.

De website is erg onhandig men moet per soort reparatie op allemaal opties doorklikken en daar staat vaak niet bij wat er in het specifieke geval is. dan moet men alsnog bellen of liever een berichtje typen zou handig zijn

Als je meerdere keren belt voor hetzelfde krijg je steeds een ander verhaal!!

Gaat via te veel schijven. Er wordt niet geluisterd naar de omschrijving klacht.

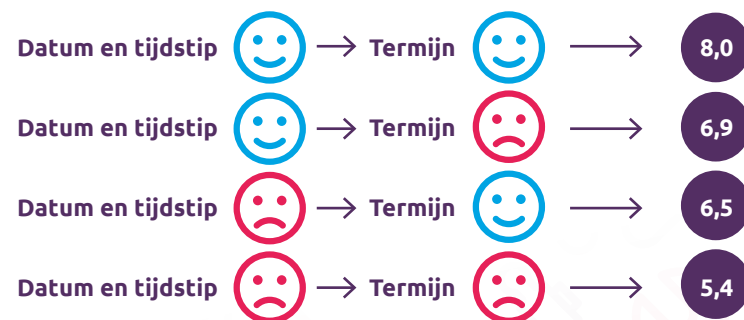
Vergeet ook de aannemer niet!

Veel corporaties werken voor de uitvoer van reparaties met één of meerdere aannemers. Aannemers staan vaak wat verder van de corporatie af en het is niet altijd vanzelfsprekend dat zij de dienstverlening hanteren die de corporatie voor ogen heeft. Hoe zorg je ervoor dat corporatie en aannemer op één lijn liggen wat betreft dienstverlening? Een aantal tips uit de praktijk:

- Maak de waardering van huurders inzichtelijk voor de aannemer. Wat gaat goed bij uitvoeren van reparaties? Waar is men niet tevreden over? Vanuit de KWH-onderzoeken kan bijvoorbeeld per aannemer uitgesplitst worden hoe deze gewaardeerd wordt. Dit geeft veel inzicht voor de aannemer in wat goed gaat en wat beter kan.
- Maak duidelijke afspraken over concreet gedrag. Het lijkt een open deur, maar blijkt in de praktijk lastiger dan het is. Want wat verstaat de corporatie precies onder goede dienstverlening? Is het dat de aannemer de naam van de huurder kent, dat hij zich netjes voorstelt, of dat hij bijvoorbeeld altijd zijn schoenen uit doet op het moment dat hij binnen stapt bij de huurder?
- Corporatie TBV Wonen praat niet alleen met de directeur van de betreffende aannemersbedrijf. Zij gaan het gesprek aan met de werklieden over hoe zij met huurders om willen gaan. Zij zijn het immers die bij de mensen thuis over de vloer komen.
- Neem de aannemers ook mee in het verhaal achter de cijfers, de beleving en emotie van de huurders. Dit kan bijvoorbeeld met de KWH-Luisterpanels.
- Voor KWH-leden: Geef de aannemers zelf toegang tot hun resultaten in het KWH-Klantvizier. U kunt gemakkelijk een eigen dashboard maken en een eigen inlogcode aanmaken
- Neem de klanttevredenheid op in de SLA's met uw aannemers
- Ga met de aannemer om alsof het een eigen medewerker is

Reparaties plannen: snel of goed getimed?

Wat vinden huurders belangrijker: een reparatie op het moment dat het voor hen het beste uitkomt, of een snelle afhandeling ervan? Vanzelfsprekend: als beiden op orde zijn dat is de tevredenheid het hoogst. Verder blijkt het tijdstip wanneer het hen uitkomt dan weer belangrijker te zijn dan de termijn. Zijn beiden niet goed, dan zakt het cijfer snel:



Wat huurders zeggen over het plannen van een reparatie

Omdat er een tijdstip was afgesproken en ik die tijd voor niets heb zitten wachten omdat er niemand kwam. Er zou zijn afgebeld.....!!!????

De meeste firma's waarmee ze werken staan gewoon plots voor je deur

Moet binnen 2 uurtjes niet tussen 12 en 17 uur te lang wachten

Vrijdag morgen gemeld zou pas woensdag komen en het ging om een lek.

Omdat het dezelfde afspraak alleen drie keer gemaakt eerst voor onderhoud dan voor weer voor problemen en dan voor vervanging. Je zal maar als man en vrouw werken dan moet je 3 keer vrij nemen.

Meer inzicht achter de wereld van de cijfers?

Wilt u meer analyses zien? Kijk dan op [onze website](#). Wilt u meer analyses voor uw eigen corporatie? Neem dan contact op met uw adviseur. Geen lid van KWH? Kijk dan eens naar de mogelijkheden die u bij ons heeft voor het uitvoeren van huurdersonderzoek. U leest het in [deze flyer](#).



Willem Buytewechstraat 45
3024 BK Rotterdam
T 010 221 03 60
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl