WIJ HOREN GRAAG HOE U OVER ONS WERK DENKT

Wij werken voor en met onze huurders. Om ons werk goed te doen, is het belangrijk dat we uw mening kennen. U bent van ons gewend dat u een enquête ontvangt: na telefonisch contact, als er een vakman is langs geweest of bij een verhuizing. Daarnaast organiseren we sinds een tijdje Live Klantenpanels en houden we al geruime tijd Digitale Klantenpanels. Heeft u al eens met ons meegedacht? Of zou u dat graag willen doen?

Wij willen heel graag weten hoe u vindt dat wij ons werk hebben gedaan. Was de informatie duidelijk? Werd u vriendelijk te woord gestaan? Werd uw vraag opgelost of was duidelijk hoe lang dat ging duren? Eind september 2017 zijn we ook gestart met een korte vragenlijst nadat er bij u is geschilderd, zodat we ook deze dienstverlening beter op uw wensen kunnen afstemmen. Dus mocht uw woning geschilderd worden dit najaar, dan komt een collega van het schildersbedrijf daarna persoonlijk bij u langs met een korte vragenlijst.

Door uw ervaring te delen, geeft u inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening van WonenBreburg. Zo kunnen wij u in de toekomst beter van dienst zijn.

Live Klantenpanel op 13 november

Wellicht heeft u al eens een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan ons Live Klantenpanel. Hierin leren we de mening van een groep huurders kennen aan de hand van een thema of dienst. Op maandagavond 13 november was er een Live Klantenpanel over planmatig onderhoud. Dertien huurders hebben onder meer hun mening gegeven over de dienstverlening rondom het schilderwerk en de vernieuwing van het dak.

Priscilla Marleen deed mee aan dit Live Klantenpanel: "Ik vond het interessant en kleurrijk. Iedere huurder heeft een andere kijk op de zaken. De mannen zijn heel technisch, terwijl vrouwen hun mening vormen op basis van hun gevoel. Dit samen maakt het een sterk panelgesprek", vertelt Priscilla. Zelf vindt ze het belangrijk om met een goed gevoel ergens te wonen, waar ze zichzelf thuis en veilig voelt. Voorafgaand aan het panel had ze het beeld dat de woningcorporatie ver van haar af staat. Maar door haar deelname heeft ze het idee dat ze daadwerkelijk betrokken wordt en dat haar stem telt voor WonenBreburg. "De beste feedback haal je uit de huurders zelf", concludeert Priscilla.

Ook Robert Kruller nam deel aan het Live Klantenpanel. Hij deed dit deels uit nieuwsgierigheid. “Ik was benieuwd wat de avond zou brengen”, vertelt hij. Robert wil graag zijn mening laten horen. “Ik heb de avond als prettig ervaren. Sowieso heb ik een goede ervaring met WonenBreburg en dat is na deze avond niet veranderd. In de toekomst neem ik graag nogmaals deel aan een Live Klantenpanel.”

Digitaal Klantenpanel

Huurders van WonenBreburg kunnen ook lid worden van het Digitale WonenBreburgpanel. Als u lid bent van het WonenBreburgpanel sturen wij u een aantal keer per jaar een vragenlijst die u online kunt invullen. Iedere vragenlijst gaat over een ander thema. U beslist per keer of u meedoet. Zodra de vragenlijsten ingevuld en verwerkt zijn, tonen wij de resultaten van het onderzoek op de website www.wonenbreburg-panel.nl. Onderwerpen waarover wij de afgelopen tijd onderzoek deden, waren bijvoorbeeld: Betrokkenheid, Communicatiekanalen en Groot Onderhoud.

Meer informatie

Wilt u graag meer informatie over onze klantenonderzoeken? Of wilt u zich aanmelden voor het Digitale WonenBreburgpanel? Ga dan naar: **www.wonenbreburg.nl/over-ons/klanttevredenheid-en-meedenken.** ■