

Klachtenafhandeling: ervaringen en wensen van huurders

In maart 2019 hebben we bijna 90 huurders benaderd met een vragenlijst over de afhandeling van de klacht die ze in 2018 hebben ingediend over de dienstverlening van Trivire. Wij stelden daarin vragen over hun ervaring tijdens de afhandeling van de klacht, wat hun wensen zijn en welke ideeën ze hebben ter verbetering van het proces van klachtafhandeling. In totaal hebben 34 huurders de vragenlijst volledig ingevuld. Daarvan hebben acht huurders aangegeven hierover verder met ons in gesprek te willen gaan. In juni 2019 organiseert Trivire daarom een verdiepende bijeenkomst.



Het invullen van de vragenlijsten heeft ervoor gezorgd dat Trivire weet:

- Hoe de huurders die een klacht in hebben gediend in 2018 het proces hebben ervaren
- Wat deze huurders belangrijk en wenselijk vinden bij het afhandelen van een klacht
- Welke huurders graag verder mee willen praten over de verbetering van het proces van klachtafhandeling

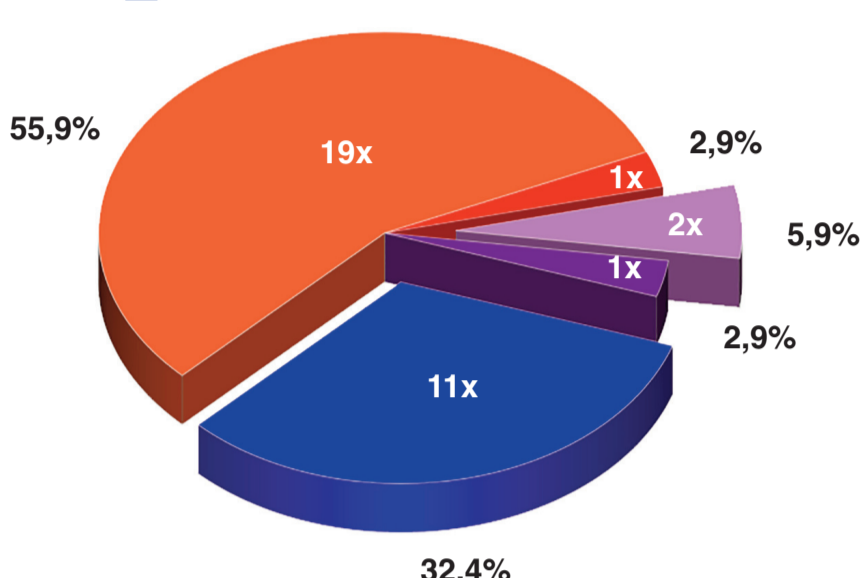


Hieronder ziet u wat de belangrijkste uitkomsten zijn van het klantenpanel 'Afhandeling van klachten over onze dienstverlening'.

ERVARINGEN

Hoe wist u waar u terecht kon toen u er samen met Trivire niet uit kwam bij het oplossen van uw klacht?

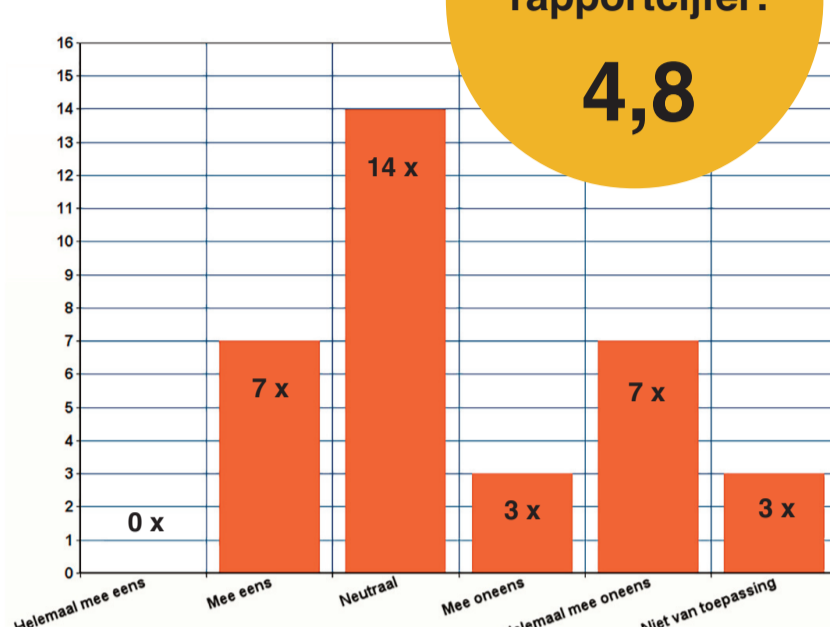
- via de website
- uit de informatiefolder
- op aanwijzing van een medewerker van [companyname]
- via een andere huurder van [companyname]
- anders, namelijk:



Anders: - sociaal wijkteam
- jurist
- balie Trivire

Trivire heeft duidelijke informatie over klachten- en geschillenbehandeling.

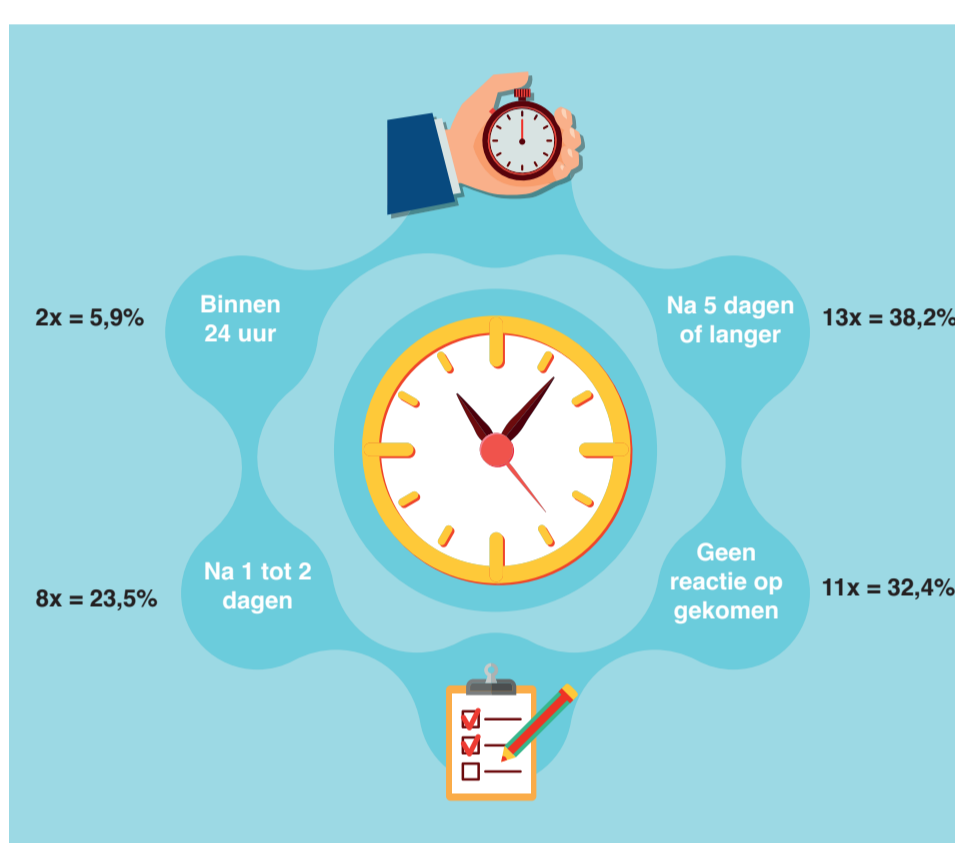
Gemiddeld rapportcijfer: **4,8**



Wat was voor u van toepassing tijdens de afhandeling van uw klacht?

	JA	NEE	NVT
De medewerker dacht met mij mee	26,5%	50%	23,5%
De medewerker hield mij op de hoogte van de voortgang.	5,9%	70,6%	23,5%
De medewerker kwam afspraken na.	14,7%	58,8%	26,5%
De medewerker luisterde goed.	29,4%	50%	20,6%
De medewerker was duidelijk en goed te begrijpen.	50%	32,4%	17,6%

Hoe snel nadat u melding heeft gemaakt van uw ontevredenheid/klacht heeft u van Trivire een bericht ontvangen?

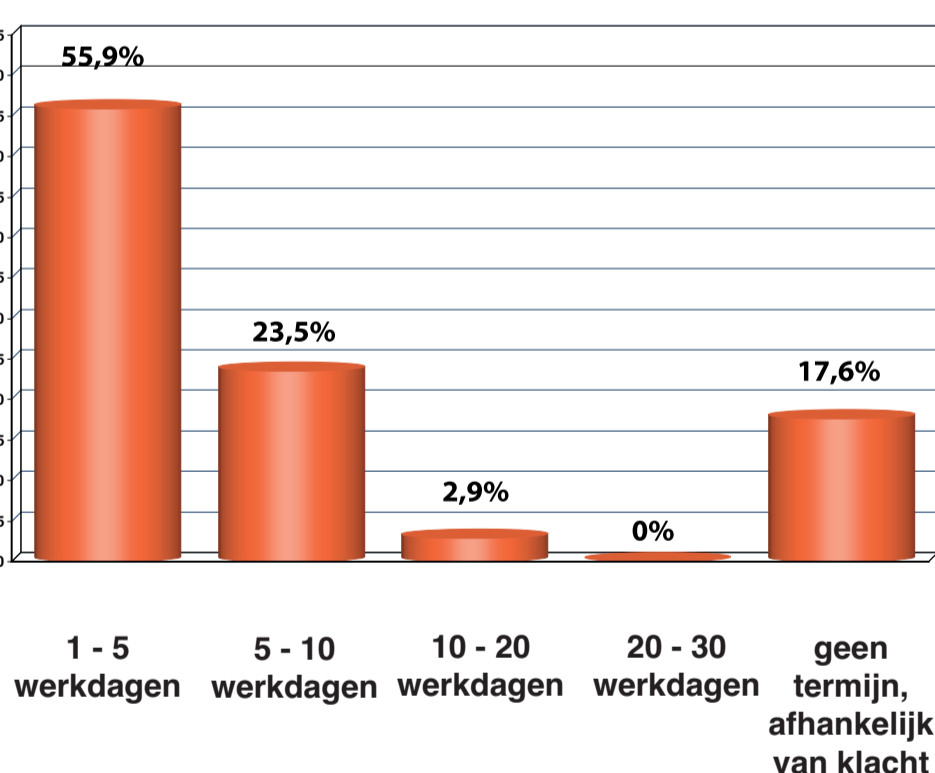


WENSEN

Welke manier heeft uw voorkeur voor het melden van een klacht?

- 9x** **26,5%** sneller en persoonlijker (TELEFONISCH)
- 3x** **8,8%** staat alles zwart op wit (SCHRIFTELIJK)
- 9x** **26,5%** makkelijk, bewijs op papier, kan op elk moment (PER MAIL)
- 8x** **23,5%** makkelijk, bewijs, kan op elk moment, compleet (DIGI FORMULIER)
- 3x** **8,8%** gaat sneller, gelijk afspraken maken (PERSOONLIJK)
- 2x** **5,9%** anders (ANDERS)

Wat vind u een redelijke afhandeltermijn voor een klacht?



Wat vindt u het belangrijkste in het afhandelen van een klacht?

- 47,1%** (16x) dat ik op de hoogte wordt gehouden van de afhandeling
- 23,5%** (8x) dat er goed geluisterd en meegedacht wordt
- 17,6%** (6x) dat mijn klacht snel wordt afgehandeld
- 5,9%** (2x) dat ik vooraf weet wat ik kan verwachten
- 0%** (0x) dat ik weet wie mijn klacht in behandeling neemt.
- 0%** (0x) dat ik vooraf goed weet hoe de procedure werkt.
- 2x anders > 5,9%**

Heeft u verder nog opmerkingen over de afhandeling van klachten over de dienstverlening van Trivire?

- 10X** **29,4%** NEE
 - 24X** **70,6%** JA
- Indien ja:
- klacht niet opgelost
- ontevreden over proces
- niet of laat reactie op klacht
- tips voor proces

MEEDENKEN

Voor de verbetering van het klachtafhandelingsproces willen we graag met een groep huurders in gesprek (maximaal 15 deelnemers). De bijeenkomst vindt plaats in april of mei en duurt maximaal 2,5 uur.

Heeft u interesse om daaraan deel te nemen?

