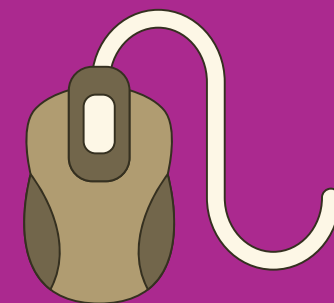
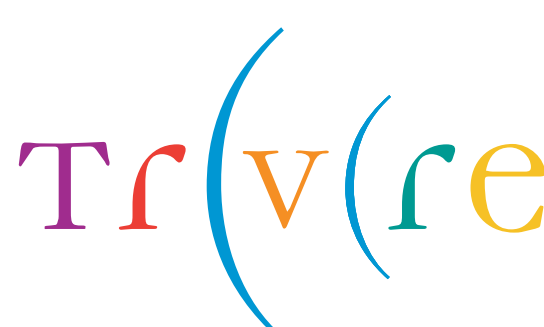


Klantenpanel Huurdersportaal: wat verwacht u ervan?

In maart 2019 hebben we de 1300 leden van het digitale klantenpanel benaderd met een vragenlijst over ons nieuwe huurdersportaal. Wij stelden daarin vragen over de wensen met betrekking tot het online regelen van huurderszaken. De uitkomsten gebruiken we bij het maken van keuzes over de inrichting van het huurdersportaal.

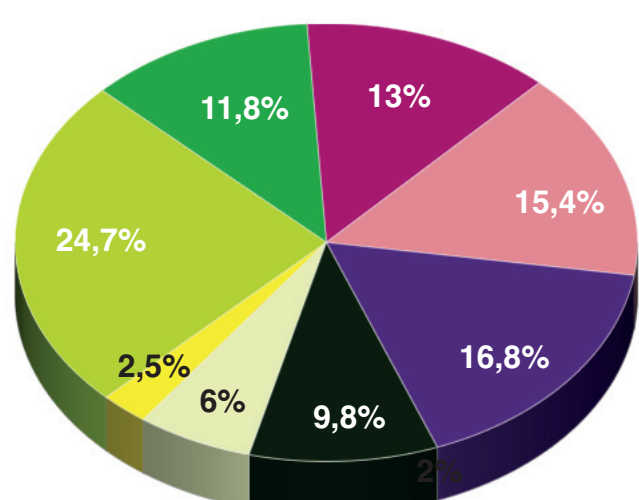


In totaal hebben 794 huurders de vragenlijst ingevuld. Daarvan hebben bijna 400 huurders aangegeven het huurdersportaal vooraf te willen testen op gebruiksvriendelijkheid. In het voorjaar van 2019 nodigen we een deel van de betreffende huurders daarvoor uit bij ons op kantoor en een deel van hen test het huurdersportaal vanuit huis. Ook hebben ruim 180 huurders aangegeven betrokken te willen worden bij de promotie van het huurdersportaal.



Hieronder ziet u in één oogopslag wat de belangrijkste uitkomsten zijn van het klantenpanel 'Huurdersportaal'.

Voor welke van onderstaande zaken denkt u het huurdersportaal te gaan gebruiken?

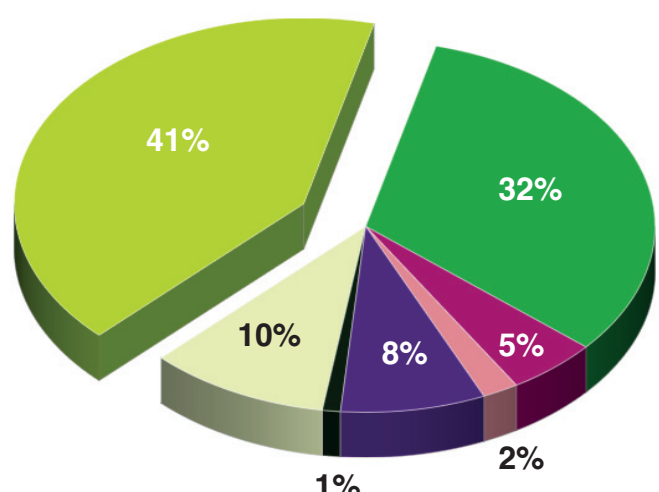


- Het melden van een reparatieverzoek en het inplannen van een afspraak
- Het inzien en betalen van facturen
- Het inzien van correspondentie
- Het inzien van woning(waarderings)gegevens
- Het wijzigen van persoonlijke gegevens
- Het opzeggen van de huur
- Het treffen van een betalingsregeling
- Anders, namelijk

Van de 70 respondenten (2,5%) die de optie 'anders, namelijk' hebben geselecteerd, hebben 61 een opmerking ingevuld. De meest voorkomende thema's waren:

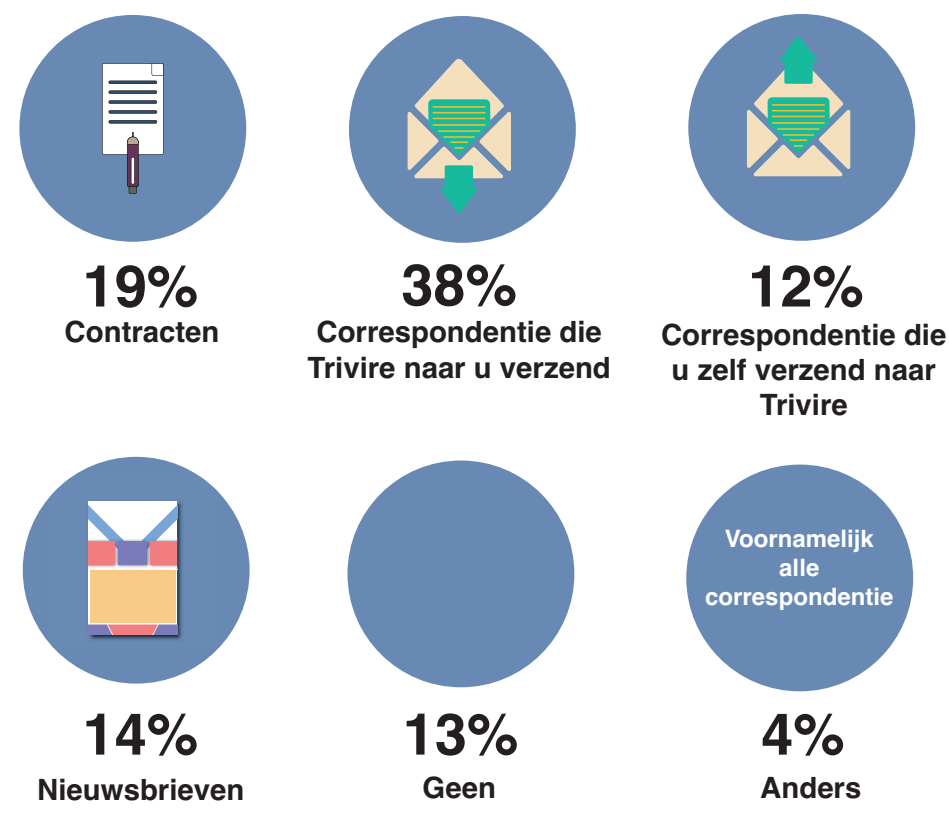
- Meldingen en klachten over de burens, het complex of de omgeving en ook de status van de afhandeling van de klacht
- Online vragen stellen + meest gestelde vragen kunnen terugvinden
- Op de hoogte gehouden worden van (duurzame) ontwikkelingen en verbeteringen die op de planning staan voor hun complex
- Inschrijven voor een andere woning binnen Trivire
- Status inzien van aanvragen zoals een scootmobielplek

Kunt u aangeven waarom u het huurdersportaal voor die zaken niet wenst te gebruiken? Wat houdt u tegen?



- Wil dit liever persoonlijk/fysiek afhandelen
- Niet van toepassing voor mijn situatie
- Ben niet handig met de computer/ouderdom
- Bang dat het niet werkt
- In verband met de privacy van de gegevens
- Regel het zelf al anders
- Overig

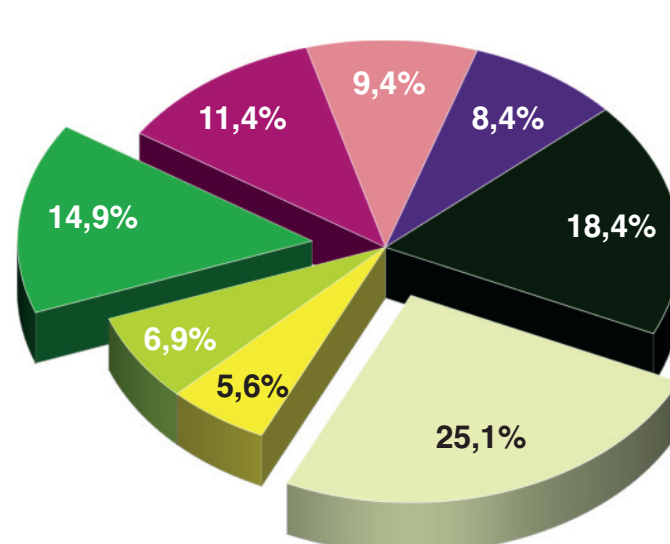
Welke correspondentie vindt u dan het belangrijkste om terug te kunnen zien in het huurdersportaal?



Tot hoe lang van te voren vindt u dan dat u de afspraak moet kunnen annuleren/wijzigen?

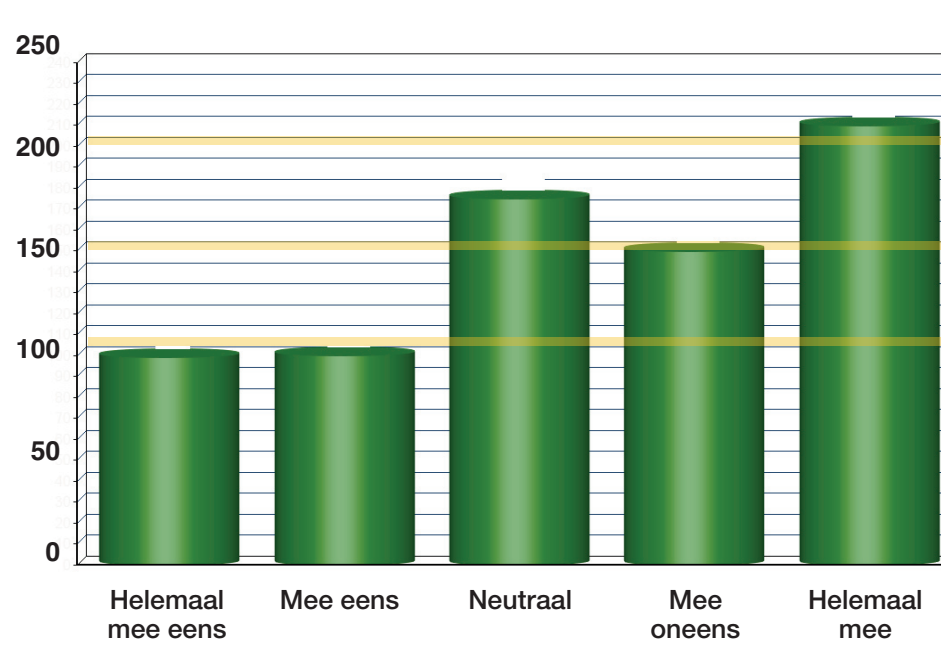


Voor welke zaken denkt u het huurdersportaal niet te gaan gebruiken?

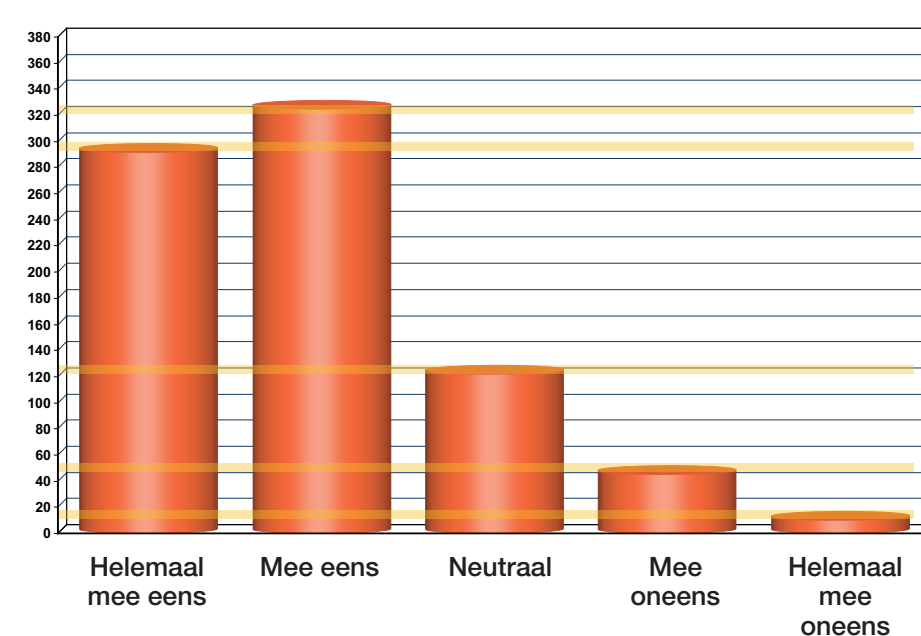


- Het melden van een reparatieverzoek en het inplannen van een afspraak
- Het inzien en betalen van facturen
- Het inzien van correspondentie
- Het inzien van woning(waarderings)gegevens
- Het wijzigen van persoonlijke gegevens
- Het opzeggen van de huur
- Het treffen van een betalingsregeling
- Anders, namelijk

Het inloggen op het huurdersportaal met een gebruikersnaam en wachtwoord is voor mij een drempel om mijn zaken online met Trivire te regelen.



Stelling: Als ik een afspraak met Trivire inplan voor een reparatieverzoek, wil ik kort voor mijn afspraak een herinnerings-sms ontvangen.

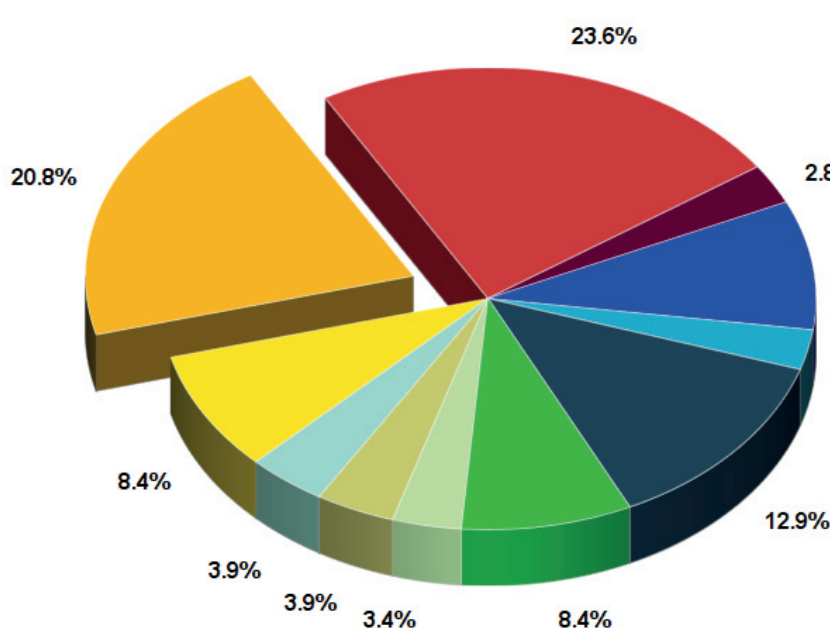


Stel dat u zelf aan kunt geven in het huurdersportaal op welke dag van de maand u de huur via een automatische incasso af wilt laten schrijven van uw rekening. Welke dag heeft dan uw voorkeur?



67 respondenten kiezen ervoor om zelf een datum te kiezen. De data die het meest genoemd worden liggen tussen de 25e tot en met de 28e van de maand i.v.m. uitbetalingsdatum van het salaris of uitkering.

Wij willen heel graag van u weten wanneer u het huurdersportaal echt met plezier gaat gebruiken. Daarom horen we graag of u nog aanvullende tips voor ons heeft die we volgens u mee moeten nemen bij de inrichting van het huurdersportaal.



- Afhandeling van klacht
- Overzichtelijk en duidelijk
- Denk aan digibeten/ouderen
- Zoeken andere woning
- Optie om vragen te stellen (live chat)
- Lijst met mogelijke aanpassing aan de woning
- Informatie over gepland onderhoud
- Relevant (wijkgericht) nieuws, tips of vlogs
- Mobiele applicatie
- Anders (DigiD) of niet hoeven inloggen
- Foto's toevoegen bij reparatieverzoek

VERVOLG

Bijna 400 huurders willen het huurdersportaal vooraf testen op gebruiksvriendelijkheid
Ruim 180 huurders willen betrokken worden bij de promotie van het huurdersportaal