



Reparatieverzoeken

4 November 2024

woon'
Kwartier

Hoeveel reparaties per jaar

woon'
KWartier

2022:

18.320 reparaties
(t/m oktober 14.911)

2023:

17.000 reparaties
(t/m oktober 14.019)

2024 tot nu toe:

13.666 reparaties



Meest voorkomende reparaties

Top 5 meest voorkomende reparaties

1. Klemmende deuren
2. Reparaties riolering: extra werk ontstoppingen, camera – en rookinspecties
3. Reparaties elektra: elektrastoringen, losse stopcontacten, kleine reparaties
4. Reparaties binnenwanden: stucwerk herstellen, schimmel en vocht behandelen
5. Sloten buitendeuren repareren en vervangen



Reparatieverzoek indienen?



- Telefonisch
 - Mail
 - Chat (Whatsapp)
 - Kantoor
 - Klantportaal
-
- Spoed buiten kantoortijden? Storingsdienst is bereikbaar
 - Storingsnummer voor cv, mv, glas en verstoppingen



Samenwerking binnen Woonkwartier



Vanuit Dagelijks Onderhoud

- Relatie met andere afdelingen
- Proces blijven optimaliseren



Proces



1. Melding komt binnen via 1 van de kanalen
 2. Binnen 2 dagen wordt er contact opgenomen
 3. Afspraak wordt ingepland
 4. Reparatie wordt uitgevoerd
 5. Enquête volgt
- Eventueel een vervolgspraak
 - Serviceabonnement voor “kleine herstellingen”



Proces

woon'
kwartier

- Werkwijze klachten via opzichter
- Complexe casussen
- Leermomenten



Enquêtes reparatieverzoeken

woon'
kwartier

Voorbeelden vragen enquête

Hoe waardeert u de wijze waarop u te woord bent gestaan door de medewerker van de onderhoudspartner van Woonkwartier?

Heeft de aannemer binnen 2 dagen een afspraak met u gemaakt om de reparatie uit te voeren?

Wat vindt u van het resultaat van de reparatie?



Enquêtes reparatieverzoeken

woon
kwartier

Cijfer 2022: 7,7 (t/m oktober 7,9)

Cijfer 2023: 8 (t/m oktober 7,6)

Cijfer t/m oktober 2024: 8,2

First time fix (in 1 keer goed)

2022: 71,7%

2023: 74,3%

2024: 77,5%



Tips en tops

woon'
kwartier

Wat gaat er goed, volgens u?

Wat kan er beter, volgens u?

