

Klantervaringsonderzoek 2022

Jutphaas Wonen voert doorlopend een klantervaringsonderzoek uit onder haar huurders. Dit onderzoek heeft betrekking op verschillende processen, te weten: algemene tevredenheid, nieuwe huurders, reparatieverzoeken en vertrokken huurders. Met deze resultaten heeft Jutphaas inzicht in wat goed gaat en wat beter kan. Daarnaast doet Jutphaas mee aan de Aedes-benchmark om daarmee de kwaliteit van de dienstverlening bij haar huurders te toetsen, te vergelijken met collega-corporaties en waar nodig en mogelijk te verbeteren. Deze factsheet geeft de belangrijkste resultaten van de Aedes-benchmark over 2022 weer (meetperiode september 2021 t/m juni 2022).

Resultaten

Wat vindt u van wat Jutphaas Wonen voor u heeft gedaan vanaf het moment dat u op de woning reageerde / u de reparatie heeft gemeld / u de huur had opgezegd?

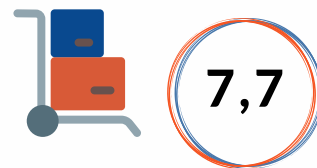
NIEUWE HUURDER



REPARATIEVERZOEK



VERTROKKEN HUURDER



Hoe makkelijk of moeilijk was het om te regelen dat u in de woning kon gaan wonen / om de reparatie gedaan te krijgen / om de huur op te zeggen?

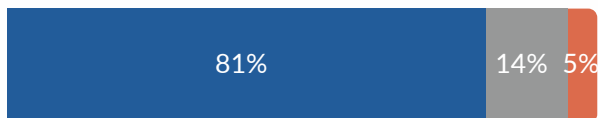
NIEUWE HUURDER



REPARATIEVERZOEK

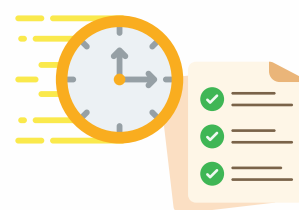


VERTROKKEN HUURDER



■ (Heel) makkelijk ■ Niet makkelijk/niet moeilijk ■ (Heel) moeilijk

7,0 De snelheid van een reparatie wordt gemiddeld met een 7,0 beoordeeld



Huurders met een reparatieverzoek geven het resultaat van de reparatie gemiddeld een 7,3.

7,3



Ongeveer een derde (27%) van de de huurders zou positief praten over Jutphaas. Zij hebben dit beoordeeld met een 9 of 10. Een klein deel van de huurders zou niet positief praten over Jutphaas (14%) en geven een 6 of lager. Ruim de helft van de huurders (59%) is niet ontevreden over Jutphaas, maar zou ook niet per se positief praten over Jutphaas Wonen. Zij geven een 7 of 8.