

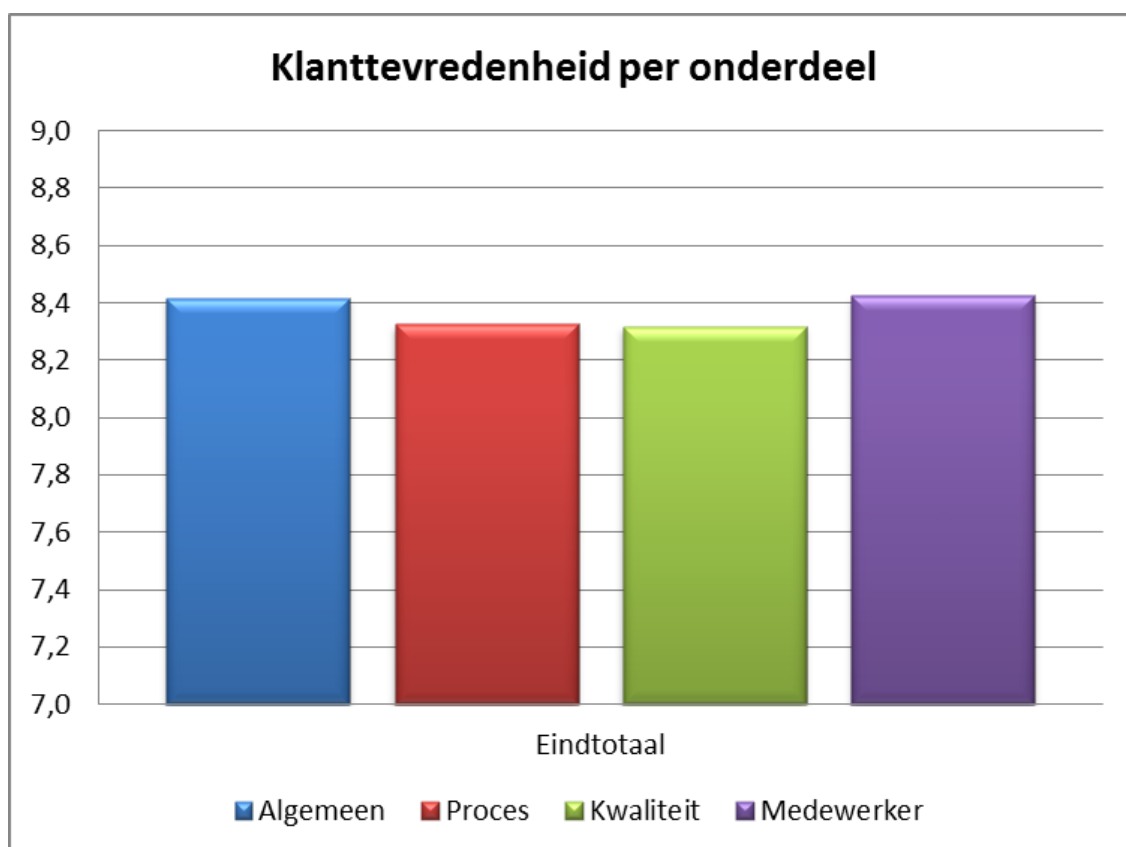
## Klantgestuurd onderhoud, huurders Nijestee tevreden

Hoe beoordelen de huurders van Nijestee de aanname en afhandeling van een reparatieverzoek? De afhandeling van reparatieverzoeken is klantgestuurd; de huurders zijn leidend in onze acties. De klanttevredenheidsonderzoeken leveren daarom waardevolle informatie op. De uitkomsten helpen ons de focus op de juiste zaken te houden.

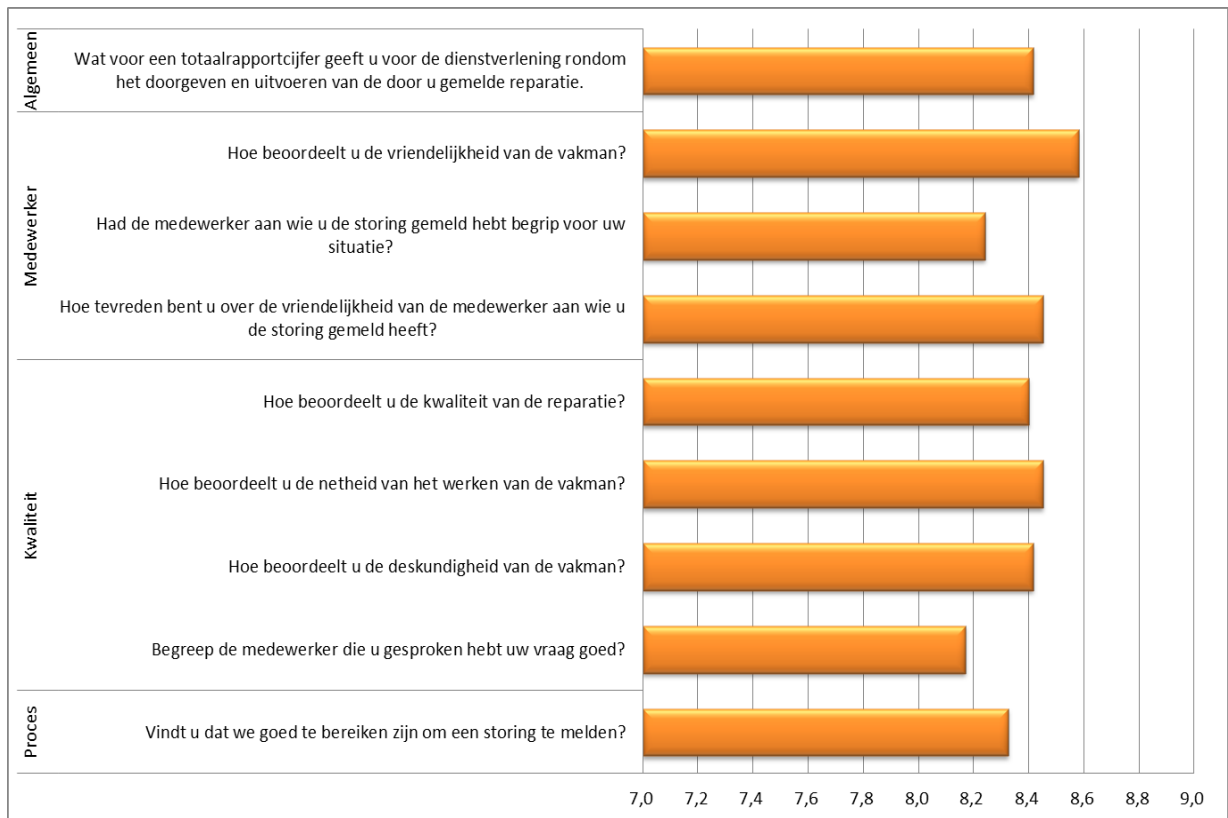
- Klanttevredenheidsonderzoek op maandagavond 28 november.
- Medewerking van 198 huurders van Nijestee.
- 58 huurders reiken verbeterpunten, suggesties en/of complimenten aan.
- Het onderzoek is een samenwerkingsverband tussen medewerkers van Nijestee, Energiewacht, Boekema Glasservice, Van der Velden Rioleringsbeheer, SKK Kozijnwacht en VIB Wubbolts Elektro- en Koeltechniek. Al deze bedrijven worden ingezet voor het onderhoud aan de huurwoningen van Nijestee.

Het is fijn dat zoveel van onze bewoners bereid zijn mee te werken aan het onderzoek!

Bijgaand de resultaten van alle telefonische klanttevredenheidsonderzoeken in 2016, er zijn in totaal 638 enquêtes afgenomen.

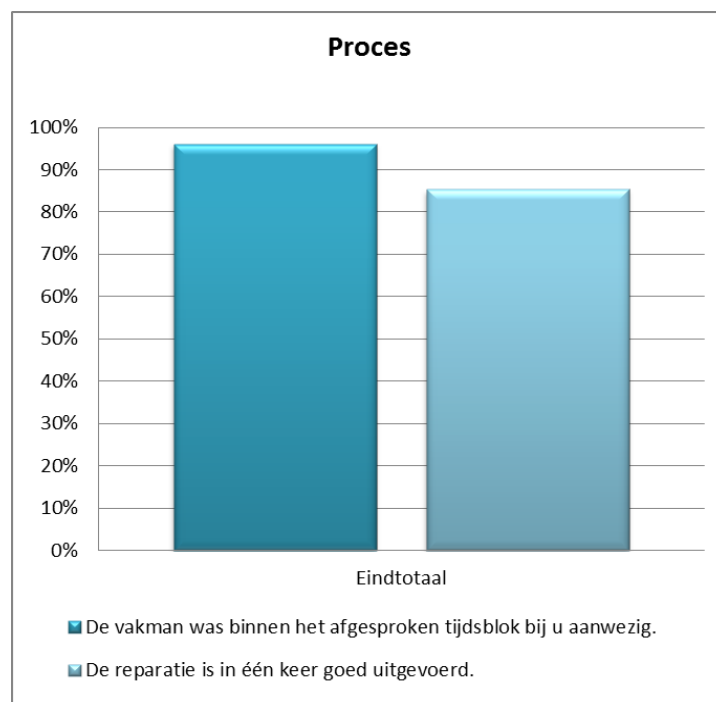


## De beoordeling van de afhandeling van het reparatieverzoek



## De beoordeling van het proces

*Afspraak is afspraak en In één keer goed*



Klanttevredenheidsonderzoek 28 november 2016