

Uitkomsten

KLANTPEILING WONING AANPASSEN

In november gaven 59 huurders hun mening over hoe duidelijk wij onze bewoner informeren over wat te doen bij een woningaanpassing.

Wel eens een aanpassing gedaan

Een kwart van de respondenten heeft wel eens zijn/haar woning aangepast. De meesten van hen (81%) informeerden zich eerst bij ProWonen. De informatie die gezocht werd, ging over grotere bouwkundige aanpassingen waarvoor de bewoner toestemming van Prowonen nodig heeft. Zoals schouw eruit breken en zelf zonnepanelen plaatsen.

Het overgrote deel van de respondenten is er bekend mee dat er voor sommige aanpassingen een goedkeuring van ProWonen nodig is.

Informatie op de website is de populairste manier om zich te informeren over klussen in de woning (59%, 35 respondenten). Dit lijkt voor de hand te liggen voor leden van een digitaal klantenpanel. Opvallend is het dan dat bijna een kwart van de “digitale” respondenten aangeeft zich bij voorkeur telefonisch te willen informeren. En nog eens 11 respondenten geven aan persoonlijk contact hiervoor te willen.

Informatie op de website

Meer dan 3 kwart van de respondenten vindt de huidige informatie op de website over woning aanpassing voldoende. Kritische opmerkingen gaan over informatie die nu wel op de website staat maar onvoldoende logisch, vindbaar en duidelijk. Op korte termijn worden onderstaande acties uitgezet:

- Gemeentelijke richtlijnen ontbreken **Actie: term omgevingsvergunning toelichten en link naar omgevingsloket toevoegen.**
- Hoe verloopt aanvraag en wat heb ik nodig **Actie: procesbeschrijving toevoegen.**
- Informatie minder statisch maken **Actie: onderzoek naar mogelijkheden van visuele ondersteuning.**
- Overzichtelijke informatie **Actie: klussenlijst aanpassen zodat goed duidelijk is op welk moment (aanpassing, vertrek) er wat verwacht wordt van bewoner.**

Stellingen: website

Het overgrote deel van de respondenten vindt het logisch om eerst in te loggen op MijnProwonen voor het doen van woningaanpassing. Ook over de term “zelf klussen en verbouwen” is men het eens: een prima titel voor het onderwerp. **Actie: op de nieuwe website blijft het zo dat de bewoners eerst moeten inloggen om toestemming te vragen en blijft de term “zelf klussen en verbouwen” bestaan.**

Ongeveer 70% (41 respondenten) vindt dat het onderwerp woningaanpassing ook op de startpagina te zien moet zijn. Hieraan voldoet ProWonen vooralsnog niet. Op dit moment wijst data-analyse uit dat het onderwerp woningaanpassing minder dan andere hoofditems geraadpleegd wordt. **We volgen dit de komende tijd op de voet.**

Stellingen: proces van aanvraag aanpassing in woning

Bijna 70% van de respondenten (40 respondenten) vindt de maximale termijn van reactie van 10 werkdagen op een aanvraag voor woningaanpassing te lang. In de praktijk is de reactietijd enkele dagen, afhankelijk van de complexiteit van de aanvraag. **Actie: de maximale reactietermijn wordt ter discussie gesteld.**

Ondanks de digitale gerichtheid van het klantenpanel, heeft een toestemming op schrift de voorkeur. **Actie: we blijven vooralsnog de toestemming schriftelijk versturen.**

Verwachtingen

De belangrijkste verwachtingen voor en tijdens plannen om aanpassingen te gaan doen zijn tips, advies en begeleiding en duidelijkheid over wat/wel niet mag ook na verhuizing. **Actie: onderzocht wordt welke bij ProWonen aanwezige informatie, op welke wijze gedeeld kan worden met bewoners.**

Financiële ondersteuning verwachten 6 respondenten. “... *kosten samen delen*”.

Voor enkele respondenten is het belangrijk dat met de menselijke maat wordt gekeken naar de aanvraag, met oog voor de situatie. Zij zeggen: “... *coulant met de aanvraag omgaat*.”

Bijzondere aanpassingen

Over woningaanpassing worden de respondenten graag in de volle breedte geïnformeerd. Dus ook over de (financiële) mogelijkheden bij bijzondere situaties vanuit de gemeente ontvangen ze graag informatie. Een doorverwijzing volstaat veelal. “*De juiste informatie verstrekken waar men terecht kan en hoe de eventuele aanvraag in te dienen*”

Sommigen brengen deze vraag in relatie met het langer thuis moeten blijven wonen en geven aan dat een volledige informatie en actieve opstelling positief meewerkt.

Actie: momenteel vindt er een inventarisatie met de 3 gemeenten plaats over de WMO-ervaringen. De gemaakte opmerkingen worden hierin meegenomen.

Tot slot

Voor de slotvraag of u nog wat kwijt wilt, komen er meerdere (7) verzoeken gericht op de individuele situatie. Drie respondenten wensen een betere isolatie van de woning. Van het onderhoud wat voor ProWonen is (zoals schilderwerk) vragen wij u ons dit te melden via een reparatieverzoek op onze website.

Van ProWonen wordt ook een beoordeling via menselijke maat verwacht, met oog voor de situatie en geen te starre opstelling.

Twee respondenten geven aan dat ProWonen de woning eigentijds moet houden zodat bewoner niet zelf aanpassingen hoeft te gaan doen om prettig te wonen.