

Themablad Review NOM Keur

Onderwerp	Themablad Review NOM Keur
Datum	19 december 2016
Versie	versie 1.21
Auteurs	Sjoerd Klijn Velderman
Auteursrechten	© Copyright 2016 door Vereniging De BredeStroomversnelling Niets uit dit document mag oneigenlijk gebruikt of zonder toestemming gedeeld worden.
Aantal pagina's	10 pagina's inclusief deze
Deelnemers	Francesco Franchimon (BAM) Niels Sijpheer (Energygo) André Heheman (Van Der Leij) Rob Veltman (Portaal)

Context

NOM Keur heeft, vanwege het belang van een tevreden eindgebruiker, mede als doel om gebruikerservaringen op een effectieve manier zichtbaar te laten worden op een online platform (website).

Fasering invoering van review

1. Opstartfase via handmatig kritische massa creëren en opdrachtformulering CVW (onderdeel van project of deel uit laten maken van business case NOM Keur)
2. Review met analyse tools belangrijke knip qua fasering – ouderwets handwerk naar automatisering
3. Online review tool en social media vormen derde fase – hier dient de verbinding te liggen met BSV omdat hier hun basisverantwoordelijkheid ligt en niet alleen bij NOM Keur

Werkwijze op hoofdlijnen

Momenteel bevinden we ons in een fase waarin veel geleerd wordt. Allereerst willen we daarom gecontroleerd massa maken. De bewoners van de eerste 1.000 NOM-woningen (aangenomen kritische massa) onderwerpen we aan een onderzoeksmethode die zowel de aanbieder, afnemer als bewoner relevante inzichten oplevert. Reviews worden niet ongefilterd gepubliceerd. Het idee is dat bij voldoende kritische massa van reviews deze een objectief beeld kunnen geven waarbij negatieve en positieve reviews in het perspectief van een groter aantal geplaatst kunnen worden.

Kaderstelling review methode

Gelet op bovenstaande context moet de review voldoen aan de volgende doelstellingen en eisen:

Doelstelling:

- Inzicht in mate van tevredenheid van eindgebruiker
- Relevante output voor aanbieder ter verbetering van diens product
- Relevante output voor afnemer/aanbieder ter verbetering van diens (informatie)processen
- Inzicht voor potentiële eindgebruiker voor aankoop product.

Eisen:

Kaderstelling:

- » Procesbeschrijving ' hoe te leren van de feedback uit de reviews en hoe dit te implementeren om de NOM producten te verbeteren?'
- » Vergelijken van proposities/aanbieders onderling moet uiteindelijk mogelijk zijn op basis van gebruikerservaring.
- » Value for money. Benchmark tussen de onderling gerealiseerde projecten moet mogelijk zijn.
- » Informatie moet bruikbaar zijn voor aanbieders om ook daadwerkelijk veranderingen door te kunnen voeren.
- » Het moet inzicht geven in de 'waarde' proposities: waar wordt de bewoner blij van.
- » Realtime inzicht verkrijgen (review monitor) moet mogelijk zijn.

Voorstellen

De volgend partijen zijn gevraagd om hun visie over de opgaaf te geven:

- Rigo / ECN onderzoeksmethode (geen voorstel ingediend)
- USP-methode – Big data, zij doen grote enquêtes met klanttevredenheidscijfers als uitkomst
- Centrum voor Woononderzoek (CVW) – kennis van corporatiebewoners
- Windt – gebruikt een doelgroepenanalysetool

Validatiecheck

De onderzoeksmethode wordt regelmatig gereviewd door wetenschappelijke experts zodat de validiteit wordt vastgesteld waardoor er een betrouwbare methode ontstaat.

Conclusie

Uit de voorstellen en visiepresentatie is uiteindelijk unaniem **CVW** naar voren gekomen om als partij de review over de eerste 1.000 woningen uit te voeren. CVW wordt door de aanbieder/ afnemer gecontracteerd en ingezet. CVW is verantwoordelijk voor de eenduidige verwerking en rapportage. Benchmark en uiteindelijke online weergave zal door het NOM keur gebeuren. Na de eerste 1.000 woningen zal de gebruikte methode vrijelijk voor alle aan NOM keur gelieerde partijen ter beschikking staan en kunnen partijen zelf besluiten of ze het CVW of een andere partij inzetten voor de gebruikersreview. De basis blijft wel de methode zoals door CVW is opgesteld. Hierdoor blijven reviews die door verschillende partijen worden afgenomen wel onderling vergelijkbaar.

Indien de resultaten een normaal verdeling laten zien en de resultaten aansluiten bij de verwachting die er nu is. Zal kort voor het afronden van de 1.000ste review, de review geëvalueerd worden en bepaald worden in samenspraak met de Ontwikkeltafel NOM Keur hoe de review door getrokken wordt na de 1.000ste woning en gepubliceerd wordt. Wanneer er een grote spreiding in de reacties wordt waargenomen zal tussentijds bij de Ontwikkeltafel en eventueel met het herformeren van de Taskforce Review gezocht worden naar de oorzaak en de wijze bepaald worden hoe er verder gegaan wordt.

Methode CVW NOM Keur

Versie 1.0: 15 september 2016

Centrum voor Woononderzoek onderzoekt de bewonerstevredenheid bij NOM woningen m.b.t. het proces en het resultaat.

De meting vindt plaats op drie momenten:

1. De nulmeting. Voorafgaand aan het bouwproces. Bij voorkeur zelfs voorafgaand aan de draagvlakmeting om akkoord voor de renovatie te verkrijgen.
2. Kort na de werkzaamheden (100% werkzaamheden gereed) aan de woning.
3. De 'één meting'. Eén jaar na oplevering van de woning.

Optioneel kan ook tijdens de ingreep of na drie tot zes maanden een extra meting uitgevoerd worden, bijvoorbeeld i.v.m. garanties of de wens om sneller inzicht te krijgen in de tevredenheid. De uitvoering van deze optie wordt vastgelegd in de afnameovereenkomst tussen afnemer en aanbieder.

De afnemer en aanbieder hebben belang bij de uitkomst van de review. In gezamenlijk overleg worden de kosten gedeeld en wordt opdracht voor de reviews gegeven. Het CVW rekent een vaste prijs van € 60,- per review (waarvoor 3 metingen) per woning gedurende de looptijd van de eerste 1.000 woningen. Dit geldt voor de verplichte vragen uit de basisreview. Voor aanvullende vragen wordt in overleg tot een prijs gekomen.

Per project worden bewoners benaderd totdat minimaal 30% van de bewoners hebben gereageerd.

Om voor het NOM Keur in aanmerking te komen is tenminste de (basis) aanpak hieronder in de linker kolom verplicht. Daarnaast staat het de opdrachtgever (eventueel in overleg met de aanbieder en/of derden) vrij om de vragenlijst aan te vullen met verdiepingsvragen. Deze staan hieronder in de rechterkolom.

De rapportage over de reviews is in overleg in te vullen. Opties zijn:

- Schriftelijke rapportage
- Online dashboard (benchmark) met inlogcode

Nulmeting

Tijdstip: Voorafgaand aan de werkzaamheden

Doel: Bepalen uitgangspositie tevredenheid en verwachtingen bewoner

NOM Keur	Verdiepingsvragen
Waardering woning algemeen - Algemene tevredenheid m.b.t. de woning (cijfer) - Positieve aspecten van de woning (open vraag) - Verbeterpunten van de woning (open vraag)	Verwachtingen en behoeften - M.b.t. het proces (open vraag) - M.b.t. het eindresultaat (open vraag) - Zaken waar de bewoner tegenop ziet (open vraag) - Inventarisatie hulpbehoefte tijdens werkzaamheden (open vraag) Vertrouwen - Tevredenheid over de woningcorporatie (cijfer en open vraag) - Mate van vertrouwen (open vraag) Woning en woonomgeving Interieur woning - Tevredenheid m.b.t. keuken, badkamer, toilet en verwarming (cijfer en open vraag) - Ervaringen met kou, tocht, geluidsoverlast (gesloten en open vraag) Exterieur woning - Tevredenheid uitstraling buitenkant woning (cijfer en open vraag) Woongebouw (alleen meergezinswoningen) - Tevredenheid m.b.t. woongebouw (cijfer en open vraag) - Tevredenheid m.b.t. veiligheid woongebouw (cijfer en open vraag) Directe woonomgeving - Tevredenheid directe woonomgeving (cijfer en open vraag) - Tevredenheid veiligheid directe woonomgeving (cijfer en open vraag) Overige vragen Verhuishwens - Eventuele verhuishwens (gesloten vraag en open vraag) Huurprijs - Tevredenheid m.b.t. huurprijs (cijfer en open vraag) - Prijs/kwaliteitverhouding van de woning (open vraag) Extra vragen - In overleg ook specifieke andere vragen toe te voegen

Meting kort na werkzaamheden

Tijdstip: Kort na afronding werkzaamheden (op woningniveau)

Doel: Inzicht en controle m.b.t. het proces, gericht op tussentijdse sturing en verbetering

NOM Keur	Verdiepingsvragen
Halverwege de uitvoering van de werkzaamheden	
	<ul style="list-style-type: none"> - Een open gesprek met de bewoner - Tevredenheid m.b.t. het verloop werkzaamheden tot dan toe (cijfer en open vraag) - Positieve aspecten in het proces (open vraag) - Verbeterpunten in het proces (open vraag) <p>Tijdens het gesprek aandacht voor: informatievoorziening, nakomen van afspraken, planning, werklieden, overlast en voorzieningen</p>
Twee weken na afronding werkzaamheden	
<p>Een open gesprek met de bewoner</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemene tevredenheid m.b.t. de woning (cijfer) - Positieve aspecten van de woning (open vraag) - Verbeterpunten van de woning (open vraag) - Eventuele restpunten; after sales (open vraag) - Tevredenheid m.b.t.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ de informatie die men over de werkzaamheden kreeg (cijfer en open vraag) ▪ het nakomen van afspraken (cijfer en open vraag) ▪ de planning en aanpak van de werkzaamheden (cijfer en open vraag) ▪ de werklieden die de werkzaamheden uitvoerden (cijfer en open vraag) ▪ het eindresultaat (cijfer en open vraag) ▪ het geheel, als men alles mee laat wegen (cijfer en open vraag) <p>Net Promoter Score</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mate van waarschijnlijkheid dat men het project aanbeveelt (cijfer) - Waarom zou men het (niet) aanbevelen? 	<p>Interieur woning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheid m.b.t. keuken, badkamer, toilet en verwarming (cijfer en open vraag) - Ervaringen met kou, tocht, geluidsoverlast (gesloten vraag en open vraag) <p>Eerste ervaringen gebruik NOM woning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheid m.b.t. nieuwe installaties (cijfer en open vraag) - Gebruik/ervaring nieuwe installaties (open vraag) <p>Onderhoud/storingen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheid eventueel uitgevoerd onderhoud/oplossen van storingen (cijfer en open vraag) <p>Woning en woonomgeving</p> <p>Exterieur woning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheid uitstraling buitenkant woning (cijfer en open vraag) <p>Woongebouw (alleen meergezinswoningen)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheid m.b.t. woongebouw (cijfer en open vraag) - Tevredenheid m.b.t. veiligheid woongebouw (cijfer en open vraag) <p>Directe woonomgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tevredenheid directe woonomgeving (cijfer en open vraag) - Tevredenheid veiligheid direct woonomgeving (cijfer en open vraag)



<p>(open vraag)</p>	<p>Overige vragen</p> <p>Woningcorporatie</p> <ul style="list-style-type: none">- Tevredenheid over de woningcorporatie en mate van vertrouwen (cijfer en open vraag) <p>Aanbieder</p> <ul style="list-style-type: none">- Tevredenheid m.b.t. aanbieder (bouwer) (cijfer en open vraag) <p>Extra vragen</p> <ul style="list-style-type: none">- In overleg ook specifieke andere vragen toe te voegen
---------------------	--

Eén meting

Tijdstip: Een jaar na afronding van de werkzaamheden (kan desgewenst extra worden uitgevoerd na 3 tot 6 maanden)

Doel: Inzicht in tevredenheid m.b.t. de woning en gebruik van de woning

NOM Keur	Verdiepingsvragen
<i>Waardering woning algemeen</i> - Algemene tevredenheid m.b.t. de woning (cijfer) - Positieve aspecten van de woning (open vraag) - Verbeterpunten van de woning (open vraag) - Eventuele restpunten; after sales (open vraag) <i>Net Promoter Score</i> - Hoe waarschijnlijk is het dat men het project zou aanbevelen? (cijfer) - Waarom zou men het (niet) aanbevelen? (open vraag) - Hoe waarschijnlijk is het dat men de woning zou aanbevelen? (cijfer) - Waarom zou men het (niet) aanbevelen? (open vraag)	<i>Interieur woning</i> - Tevredenheid m.b.t. keuken, badkamer, toilet en verwarming (cijfer en open vraag) - Ervaringen met kou, tocht, geluidsoverlast (gesloten vraag en open vraag) <i>Gebruikers ervaringen NOM-woning</i> - Tevredenheid m.b.t. binnenklimaat (cijfer en open vraag) - Tevredenheid m.b.t. inductie koken (cijfer en open vraag) - Gebruik/ervaring nieuwe installaties (open vraag) <i>Onderhoud/storingen</i> - Tevredenheid eventueel uitgevoerd onderhoud/oplossen van storingen (cijfer en open vraag) <i>Energiezaken</i> <i>Energieverbruik</i> - Ervaringen m.b.t. inzicht opwekken en verbruik energie (gesloten vraag en open vraag) - Energiebewustheid (gesloten vraag en open vraag) <i>Energie Prestatie Vergoeding</i> - Kennis m.b.t. EPV (gesloten vraag en open vraag) - Houding t.o.v. EPV (gesloten vraag en open vraag) <i>Woning en woonomgeving</i> <i>Exterieur woning</i> - Tevredenheid uitstraling buitenkant woning (cijfer en open vraag) <i>Woongebouw (alleen meergezinswoningen)</i> - Tevredenheid m.b.t. woongebouw (cijfer en open vraag) - Tevredenheid m.b.t. veiligheid woongebouw (cijfer en open vraag) <i>Directe woonomgeving</i> - Tevredenheid directe woonomgeving (cijfer en open vraag) - Tevredenheid veiligheid direct woonomgeving (cijfer en open vraag) <i>Overige vragen</i> <i>Verhuiswens</i> - Eventuele verhuiswens (gesloten vraag en open vraag) <i>Huurprijs</i>



- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- <i>Tevredenheid m.b.t. huurprijs (cijfer en open vraag)</i>- <i>Prijs/kwaliteitverhouding (open vraag)</i> <p><i>Woningcorporatie</i></p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Tevredenheid over de woningcorporatie en mate van vertrouwen (cijfer en open vraag)</i> <p><i>Extra vragen</i></p> <ul style="list-style-type: none">- <i>In overleg ook specifieke andere vragen toe te voegen</i> |
|--|---|