



DENK MEE MET MITROS

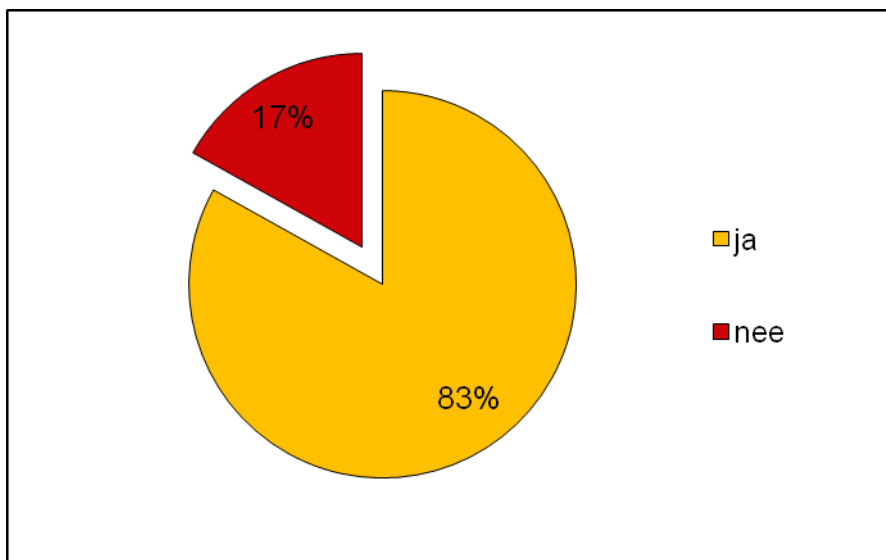
Uitkomsten onderzoek Servicecontract

Sinds 1 januari 2010 kunnen huurders van Mitros in Utrecht een abonnement nemen op een Servicecontract. Dit houdt in dat een groot deel van het kleine onderhoud, waarvoor de huurder verantwoordelijk is, afgekocht kan worden. Dit onderhoud wordt dan door Mitros uitgevoerd. Het Servicecontract kost 5 euro per maand.

De leden van het MitrosPanel kregen verschillende vragen over het Servicecontract. 213 mensen (42%) vulden de online vragenlijst in. Hier vindt u de belangrijkste onderzoeksuitkomsten op een rijtje.

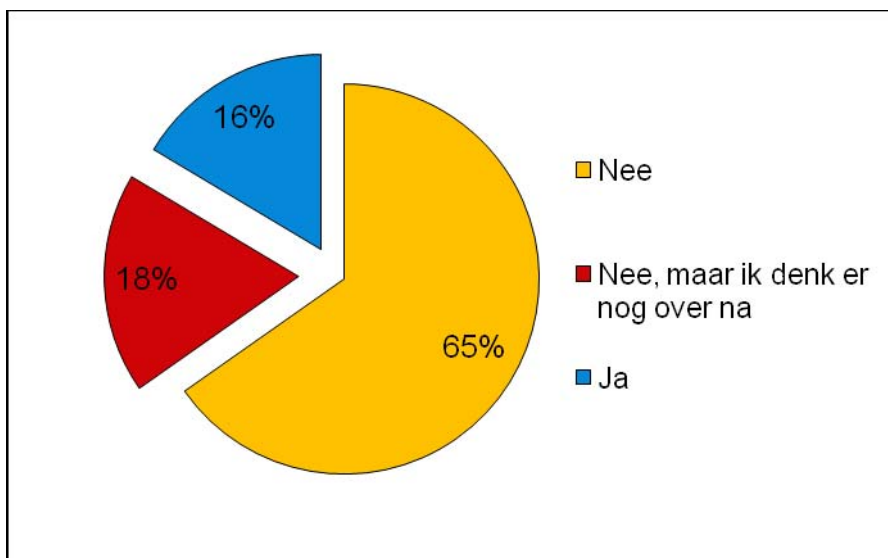
Wist u dat Mitros een Servicecontract aanbiedt aan haar huurders?

De meerderheid is hiervan op de hoogte.



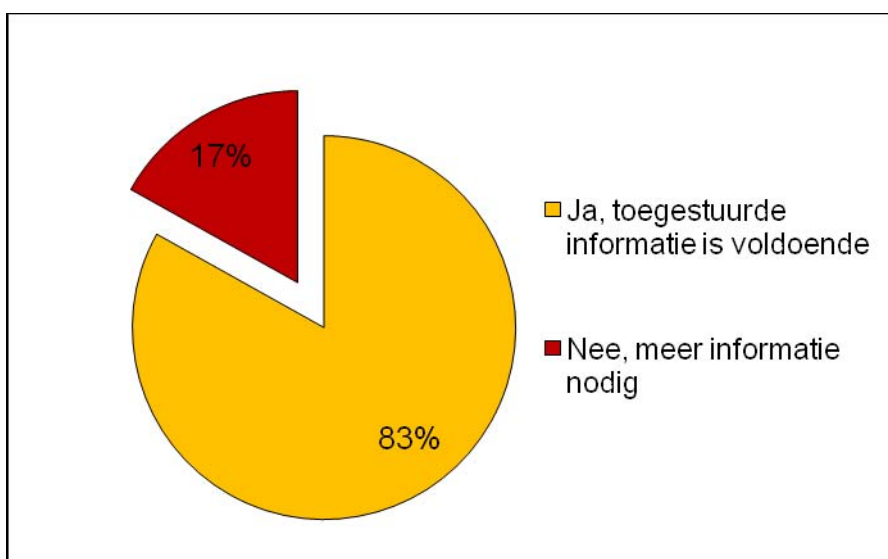
Heeft u zich aangemeld voor het Servicecontract?

16% heeft het Servicecontract inmiddels afgesloten. Er is ook een groep die er nog over nadenkt.



Heeft Mitros haar huurders voldoende geïnformeerd over het Servicecontract?

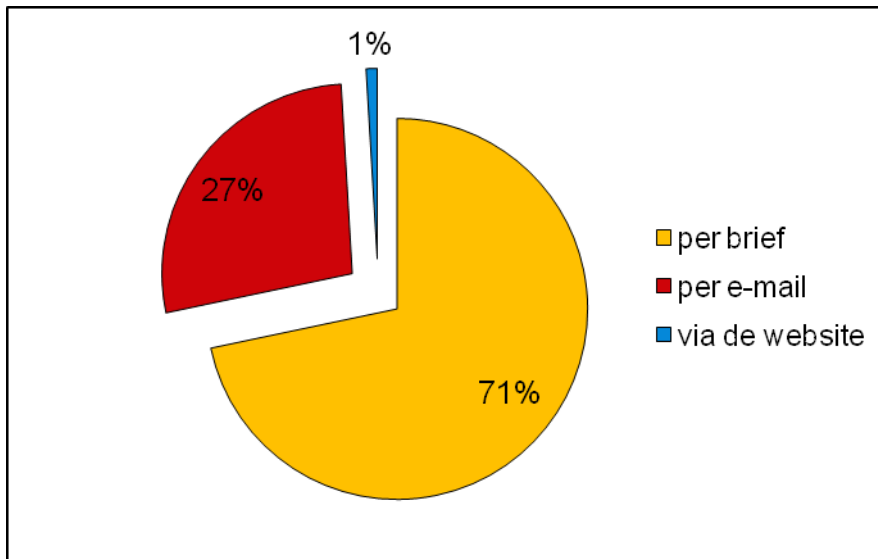
De meerderheid vindt de informatie die Mitros haar huurders toegestuurd heeft voldoende.



Enkele deelnemers aan het onderzoek hebben de informatie over het Servicecontract niet gezien. Anderen geven aan dat zij graag meer informatie zouden willen hebben over het nut (het voordeel) van het contract of over welke service wel en welke service niet onder het Servicecontract valt.

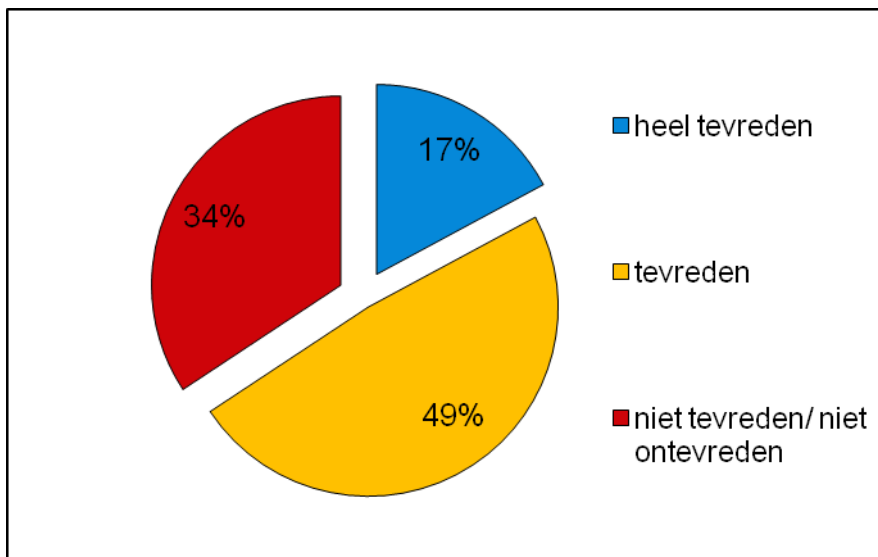
Op welke manier wilt u geïnformeerd worden over zaken als het Servicecontract?

Een grote groep (71%) vindt informatie per post de meest prettige manier. Anderen ontvangen hun informatie liever per e-mail (27%) en een enkeling kijkt liever op de website (1%).



Hoe tevreden bent u over het Servicecontract?

Deze vraag werd uiteraard alleen gesteld aan de mensen die het Servicecontract hebben afgesloten. Geen van hen geeft aan ontevreden te zijn. Iedereen is neutraal, tevreden of heel tevreden.

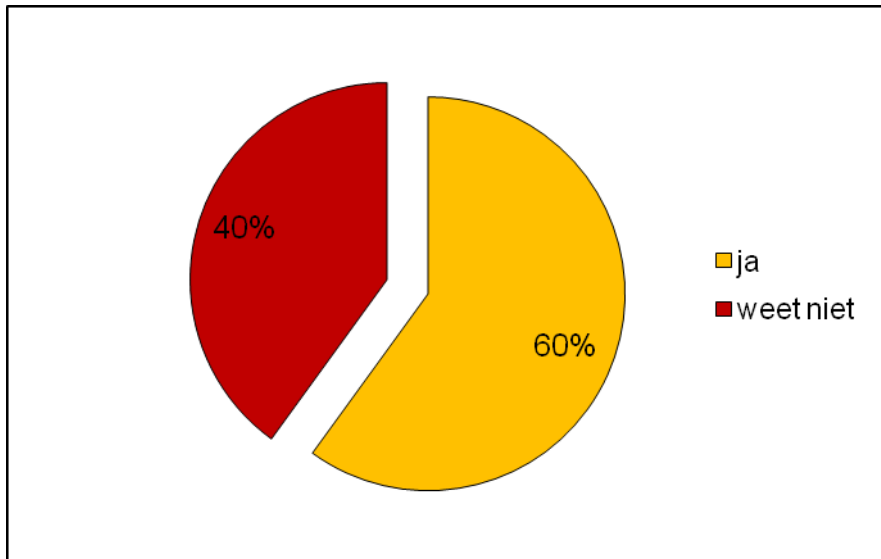


Niet iedereen heeft al gebruik gemaakt van het Servicecontract, maar men vindt het een fijn idee dat je er een beroep op kunt doen indien nodig.

De mensen die al gebruik hebben gemaakt van de service, zijn tevreden. Vooral over de snelheid (problemen worden binnen één of twee dagen opgelost), de service en de vriendelijkheid van de monteurs.

Zou u het Servicecontract aan andere huurders van Mitros aanbevelen?

Er is niemand die het af zou raden om het Servicecontract af te sluiten. 60% van de mensen die zelf een Servicecontract heeft afgesloten, zou anderen juist aanraden om dat ook te doen.



Wat gaat Mitros doen met de uitkomsten van het onderzoek?

Voor Mitros is het prettig en waardevol om te weten wat de huurders van het Servicecontract vinden en wat hun ervaringen met het contract zijn. De uitkomsten van het onderzoek worden zowel door Mitros intern, als met de Huurdersvereniging Mitropool besproken. Er wordt dan gekeken of er aanpassingen in het Servicecontract nodig zijn, of in de communicatie daarover.