

Terugkoppeling huurderspanel- bijeenkomsten

We hebben in de bijeenkomsten veel nuttige feedback gekregen op de website en Mijn Vivare. Hieronder leest u wat we ermee doen.

1. Zoeken en navigeren op de website

Wat huurders aangaven:

- Niet iedereen vindt wat hij zoekt.
- De meeste mensen gebruiken de menu's 'Ik zoek' en 'Ik huur', niet de zoekbalk rechtsboven.
- Op mobiel is de zoekbalk lastig te vinden (alleen een loepje).
- Verwachting dat 'Ik zoek' de zoekfunctie is.

Wat we ermee doen:

- We hebben de zoekbalk duidelijker en beter vindbaar gemaakt.
- We richten de navigatie 'Ik huur' en 'Ik zoek' logischer in.

2. Inloggen en een account aanmaken bij Mijn Vivare

Wat huurders aangaven:

- Veel mensen klikken op 'Inloggen' terwijl ze eigenlijk een account willen aanmaken.
- De knop 'Account aanmaken' wordt op die pagina slecht gezien.
- Op mobiel wordt de tegel account aanvragen wel direct gevonden.
- Zoeken op inlog aanvragen levert geen goed resultaat op.

Wat we ermee doen:

- We zorgen dat informatie over Inlog aanvragen beter vindbaar is.
- We kijken hoe we de knoppen 'Inloggen' en 'Account aanmaken' duidelijker kunnen maken.

3. Reparatieverzoek doen via Mijn Vivare

Wat huurders aangaven:

- De velden zijn duidelijk, maar het kiezen van de juiste optie is soms lastig. Soms is er zo veel keuze dat het even zoeken is naar de juiste optie.
- Er is al wel veel verbeterd vinden meerdere huurders. Denk aan opties eigen huis of algemene ruimte.
- Na de knop plannen kun je niet meer terug; bij verversen ben je alles kwijt.
- Laden duurt lang, waardoor mensen denken dat het vastloopt.
- Teksten zoals "wat vervelend" of "wat fijn" worden door sommigen kinderlijk gevonden.
- Huurders willen hun eerdere reparaties kunnen blijven inzien.
- De bevestigingsmail mag duidelijker, met een andere titel een directe link naar de afspraak, of naar Mijn Vivare.

Wat we ermee doen:

- We passen de bevestigingsmail en de teksten aan.
- Het is nu mogelijk om reparaties makkelijk te wijzigen en annuleren binnen Mijn Vivare.
- We kijken of het mogelijk is om reparaties zichtbaar te houden na afronding.
- We kijken of de technische problemen (laden, terugknop) opgelost kunnen worden.
- Overbodige vragen halen we eruit.

4. Overlast, zwerfafval melden**Wat huurders aangaven:**

- Moeilijk te vinden waar je moet zijn bij zwerfafval of troep in de tuin.
- Onzekerheid over hoe je de wijkbeheerder bereikt.
- Tekst bij 'Overlast melden' is lang en niet duidelijk. Er wordt niet direct aangegeven wat we als overlast zien.
- Bij 'Overlast melden' kom je direct bij het inlogschermb, terwijl huurders eerst meer informatie willen lezen (bijvoorbeeld: is dit iets voor Vivare, wat kan ik zelf doen?).
- Een aangepast telefoonnummer wordt niet onthouden.
- Suggestie: zoekterm 'zwerfafval' toevoegen.

Wat we ermee doen:

- We hebben zoektermen zoals 'zwerfafval' toegevoegd.
- We hebben de overlastpagina verduidelijkt.
- Contact met de juiste medewerker maken we duidelijker: we geven helder aan hoe je in contact kunt komen. En we voegen direct een link of contactgegevens toe zodat huurders meteen actie kunnen ondernemen.
- We kijken of telefoonnummers bij wijziging automatisch opgeslagen kunnen worden.

5. Huurverhoging**Wat huurders aangaven:**

- Informatie niet makkelijk te vinden onder 'Ik huur – Huur en betalen'.
- De tekst is voor sommige huurders te lang.
- Contact opnemen bij vragen kan makkelijker.
- Het contactformulier voor huurders is duidelijk, maar er zit een dubbele stap in: na 'Ik ben huurder' volgt opnieuw de vraag of je huurder bent. Dat voelt overbodig.

Wat we ermee doen:

- We hebben informatie over de huurverhoging ook onder 'Betalen' toegevoegd.
- We voegen op de pagina over huurverhoging een knop 'Contact' toe.
- We kijken of we de dubbele stap in het contactformulier voor huurders kunnen aanpassen.
- We bekijken of we de tekst anders kunnen tonen, bijvoorbeeld met uitklapvelden, zodat iedereen zelf kan kiezen wat hij of zij leest.

6. Contactformulier niet-huurder

Wat huurders aangaven:

- Makkelijk te vinden, via zowel bovenaan als onderaan de site.
- Er staat nu een voorbeeldtekst bij het huisnummer.

Wat we ermee doen:

We onderzoeken of de voorbeeldtekst huurders helpt of juist verwart, en passen het aan als dat nodig is.

7. Nieuwsbrief

Wat huurders aangaven:

- Tekst over inschrijving wordt niet goed gelezen; huurders weten niet dat ze automatisch zijn ingeschreven.
- De knop 'Aanmelden nieuwsbrief' staat op veel pagina's. Het kan verwarrend zijn wat huurders hiermee moeten.
- Sommigen gaan eerst naar 'Nieuws'. Daar moet je ver scrollen om de knop te vinden.

Wat we ermee doen:

- We herschrijven de tekst over inschrijving.
- We bekijken of de knop op een logischer plek kan en of de tekst duidelijker kan.
- We bekijken of de knop onder 'Nieuws' naar boven kan.

8. Infotekening bewonersscan: groot onderzoek onder huurders

Wat huurders aangaven

- Duidelijk en prettig om naar te kijken.
- Liever de score zo lokaal mogelijk, in plaats van een totaalscore.

Wat we ermee doen:

- We maken de infotekening zo precies mogelijk.

9. Flyer vocht en schimmel

Wat huurders aangaven:

- Goed leesbaar en duidelijk.

Wat we ermee doen:

- We blijven deze stijl gebruiken bij flyers.

Andere punten

- Huurders gebruiken vooral de menubalk bovenin (Ik huur), niet de zoekfunctie.
- In Mijn Vivare verwachten we in 2026 een digitale berichtenbox te kunnen maken, zodat je altijd je belangrijke brieven terug kunt vinden. Daarnaast kijken we ook naar andere functies, zoals meldingen en het contactformulier.
- In Mijn Vivare staan betalingen met het label 'openstaand', wat verwarrend is. We passen de weergave van 'openstaand' in Mijn Vivare aan.

- Idee om vaker dit soort sessies te organiseren wordt gewaardeerd.
- Bij contactformulier voor huurders heb je de mogelijkheid om het onderwerp te selecteren. Huurverhoging zit er niet bij, kijken of we deze kunnen toevoegen of een van de andere termen kunnen uitbreiden.
- Er is nu een snelkoppeling naar pagina Vocht en Schimmel bij 'Ik huur'.