

We vernieuwen het Klantvizier

Een Klantvizier dat je nog duidelijker inzicht geeft in de feedback van jullie huurders. Nog gebruiksvriendelijker en uiteraard snel en makkelijk. Met nieuwe AI-toepassingen, zoals automatische analyse van antwoorden op open vragen. Zodat je nog meer en concretere handvatten krijgt om te verbeteren. Daar werken we de komende maanden naartoe. Vijf leden denken met ons mee in deze vernieuwing en geven ons waardevolle feedback, zodat het vernieuwde Klantvizier zo goed mogelijk aansluit bij de wensen van gebruikers.

Ben je nieuwsgierig naar de voortgang van de vernieuwing? Uiteraard houden we je op de hoogte. Ook komt er vanaf begin februari op onze website een aparte pagina met meer informatie. Zo zie je steeds de laatste stand van zaken. En natuurlijk kun je ook altijd vragen stellen via je adviseur of uwvraag@kwh.nl

Aanpassingen in het onderzoek

Bellen van huurders direct vanaf start onderzoeksperiode

Voor elke vragenlijst bellen we standaard een aantal huurders. Het bellen van huurders van wie geen e-mailadres is aangeleverd, start voortaan gelijktijdig met het per e-mail uitnodigen van huurders. Hierdoor heb je eerder inzicht in de respons van huurders die gebeld zijn. Huurders die niet reageren op de e-mailuitnodiging kunnen vanaf woensdag in week 2 worden gebeld. Wil je weten hoeveel huurders er telefonisch voor het onderzoek worden benaderd, check dan pagina 8 van de [Veelgestelde vragen over het huurdersonderzoek](#).

Vragenlijst vertrokken huurders: nu ook passend voor nabestaanden

Voor de vragenlijst voor vertrokken huurders is ons advies om geen gegevens van nabestaanden aan te leveren. Toch gebeurt dit wel eens. Door een aantal kleine tekstuele aanpassingen sluiten de vragenlijst en de uitnodigingsmail nu beter aan bij hun situatie en is het niet erg als ze de vragenlijst toch ontvangen.



Huurders ontvangen vaker een uitnodiging voor de vragenlijsten

Om van meer huurders hun feedback te verzamelen, kunnen huurders nu vaker een vragenlijst ontvangen. Uiteraard zorgen we ervoor dat huurders niet overvraagd worden. Huurders ontvingen eerst maximaal eens per 3 maanden een vragenlijst over hetzelfde proces. Dat wordt nu eens per 2 maanden. Daarnaast ontvangen huurders maximaal 1 keer per maand een vragenlijst. Lever je gegevens voor het onderzoek automatisch aan dan wordt dat nu 1 keer per 14 dagen. Wil je precies weten hoe het zit? Dat lees je op pagina 10 in de [Veelgestelde vragen over het huurdersonderzoek](#).

Meer huurders ontvangen de vragenlijst Algemene waardering

Om te zorgen voor meer respons vanuit huurders over de algemene waardering, versturen we deze vragenlijst aan meer huurders. Zo ontvang je meer resultaten om te sturen op dit onderwerp. We baseren het aantal uitnodigingen voor huurders op de grootte van de corporatie in wooneenheden. Hieronder zie je hoeveel uitnodigingen voor de vragenlijst Algemene waardering we per jaar versturen. Hebben we met jullie een afspraak om meer vragenlijsten te versturen? Dan blijft die afspraak onveranderd staan.

Aantal wooneenheden	Aantal uitnodigingen voor Algemene waardering
<2.500	980
2.501 – 5.000	2100
5.001 – 10.000	2300
10.001 – 20.000	3000
>20.000	4600

Vragen over ontevredenheid nu keuze in het onderzoek voor het KWH-Huurlabel

Werk je met het keurmerk KWH-Huurlabel dan staat in alle vragenlijsten een aantal vragen over ontevredenheid. Huurders kunnen deze vragen invullen als ze op bepaalde vragen een 5 of lager geven. De antwoorden geven input over hoe huurders de afhandeling van hun ontevredenheid hebben ervaren. Met de signaale-mails en de checkvraag bij Reparaties brengen we ontevredenheid op een andere manier in beeld en heb je de mogelijkheid om proactief bij huurders input over hun ontevredenheid op te halen. Nu corporaties dit steeds meer gebruiken, zien we dat de respons op de vragen over ontevredenheid afneemt. Werk je als corporatie met het keurmerk KWH-Huurlabel? Dan kun je er vanaf nu voor kiezen of je de vragen over ontevredenheid wel of niet stelt. Wil je de vragen uit jullie vragenlijsten halen, stuur dan een bericht aan uwvraag@kwh.nl. We kunnen het op ieder moment aanpassen.



Aanleveren huurdersgegevens

Lever je de huurdersgegevens via MijnKWH aan?

Dan zijn dit de aanleverdata in 2026: 11 februari, 11 maart, 8 april, 6 mei, 10 juni, 8 juli, 5 augustus, 9 september, 7 oktober, 11 november, 9 december en 13 januari 2027.

Automatisch huurdersbestanden aanleveren?

Dat kan via ons API-platform. Daarmee heb je geen omkijken meer naar het aanleveren van gegevens en worden de vragenlijsten automatisch verstuurd. Je kunt per onderdeel kiezen of je bestanden automatisch aanlevert. Wil je hier meer over weten? Neem contact op via uwwraag@kwh.nl om de mogelijkheden voor jullie corporatie te bespreken, of [bekijk hier meer informatie over automatisch aanleveren](#).

Afronding onderzoek 2025 en informatie CKV

Op 23 februari zijn de resultaten van het onderzoek over 2025 in het Klantvizier definitief. Corporaties die met het KWH-Huurlabel werken, ontvangen die week per e-mail informatie over de check die de Commissie Kwaliteitsverklaringen gaat doen. Op 16 maart komt de CKV bij elkaar. In die week ontvangen jullie ook het besluit van de CKV over het KWH-Huurlabel.