

# **KWH-PRESTATIE-INDEX 2013**

Overzicht totaalscores KWH-Huurlabel 2013



## Inzicht in klantwaardering

**Krijgen klanten direct antwoord op hun vragen als ze bellen? Zijn ze tevreden over de afhandeling van klachten? En wordt er rekening gehouden met hun wensen bij het maken van een afspraak voor een reparatie? Klanten van corporaties willen zorgeloos kunnen huren en verwachten een goede dienstverlening van hun corporatie. Met het KWH-Huurlabel krijgen corporaties inzicht in de kwaliteit van hun dienstverlening door de ogen van hun klant.**

### **Wat wordt onderzocht?**

Om de waardering van klanten op te halen, ontvangen zij vragenlijsten. Daarin geven klanten aan hoe tevreden ze zijn over bijvoorbeeld een uitgevoerde reparatie, het contact met hun corporatie of de begeleiding tijdens het opzeggen van de huur. Naast het oordeel van de klant, onderzoekt een gespecialiseerd bureau de kwaliteit van de telefonische dienstverlening; bijvoorbeeld hoe lang het duurt voordat de telefoon beantwoord wordt en welk antwoord de medewerker van de corporatie geeft. Als laatste wordt gekeken naar de informatie voor klanten. Is er informatie over diverse onderwerpen en is deze informatie duidelijk?

### **Resultaten**

Al deze vormen van onderzoek leveren cijfers op. Deze cijfers worden volgens de meetsystematiek van het KWH-Huurlabel berekend tot een gemiddeld eindcijfer. In onderstaande tabellen ziet u deze gemiddelde eindcijfers van de corporaties die in 2013 gemeten zijn.

### **Meer informatie**

De cijfers staan niet op zichzelf. Graag geven we u meer inzicht door analyses naar bijvoorbeeld de grootte van de corporatie en hoe de kwaliteit van dienstverlening zich door de jaren heen ontwikkelt. U vindt deze informatie in de KWH-Prestatie-Index 2013.





## Prestatie-Index KWH-Huurlabel 2013

Positie	Corporatiennaam	Plaats	Score
1	Destion Nieuw Bergen	GENNEP	8,17
2	Woningstichting Brummen	BRUMMEN	8,13
3	Woningbouwvereniging Nieuw-Lekkerland	NIEUW LEKKERLAND	8,05
4	Woningstichting Sint Antonius van Padua	NOORDWIJKERHOUT	8,03
5	Stichting Beter Wonen	IJSSELMUIDEN	8,02
6	Woningstichting Putten	PUTTEN	8,00
7	Woongoed GO	MIDDELHARNIS	7,92
8	Woonservice Urbanus	BELFELD	7,92
9	Destion Mook	MOOK	7,92
10	Woningbouwvereniging Langedijk	NOORD SCHARWOUDE	7,91
11	Woningbouwvereniging Oudewater	OUDEWATER	7,90
12	Woningstichting Het Grootslag	WERVERSHOOF	7,90
13	Stichting Eigen Bouw	DEVENTER	7,89
14	Woningbouwvereniging Reeuwijk	REEUWIJK	7,89
15	Woningstichting Bergh	S HEERENBERG	7,88
16	Tablis Wonen	SLIEDRECHT	7,86
17	Slagenland Wonen	WASPIK	7,85
18	Woningstichting Woensdrecht	HOOGERHEIDE	7,83
19	Woningbouwvereniging Hoek van Holland	HOEK VAN HOLLAND	7,82
20	Zeeuwland	ZIERIKZEE	7,82
21	Wonen Zuidwest Friesland	BALK	7,81
22	Omnivera	HARDINXVELD-GIESSENDAM	7,80
23	TBV Wonen	TILBURG	7,80
24	Thuisvester Sprundel	SPRUNDEL	7,80
25	Ressort Wonen	ROZENBURG ZH	7,79
26	Vallei Wonen	WOUDENBERG	7,79
27	RWS partner in wonen	GOES	7,79
28	Patrimonium Barendrecht	BARENDRECHT	7,78
29	Woonservice Meander	WERKENDAM	7,77
30	Woningstichting Hellendoorn	NIJVERDAL	7,75
31	SallandWonen	RAALTE	7,74
32	Stichting Woonpalet Zeewolde	ZEEWOLDE	7,74
33	Stichting Woonpartners Helmond	HELMOND	7,74
34	Woonstichting St. Joseph	BOXTEL	7,73
35	ProWonen	BORCULO	7,72
36	Bouwvereniging Woningbelang	VALKENSWAARD	7,72
37	Woonstichting De Kernen	HEDEL	7,72
38	Stichting Woonveste	DRUNEN	7,72
39	Wonion	ULFT	7,72
40	Vieya	DONGEN	7,72
41	Woningbouwvereniging Brederode	BLOEMENDAAL	7,71
42	Actium	ASSEN	7,71
43	Triada	HEERDE	7,71
44	UWOON	HARDERWIJK	7,70



45	Wovesto	SINT OEDENRODE	7,69
46	Noordwijkse Woningstichting	NOORDWIJK ZH	7,68
47	Wonen Meerssen	MEERSSEN	7,68
48	R.K. Woningbouwstichting De Goede Woning	ZOETERMEER	7,67
49	Wormerwonen	WORMER	7,67
50	Waterweg Wonen	VLAARDINGEN	7,67
51	Intermaris	HOORN	7,66
52	Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl	EINDHOVEN	7,66
53	Woonstichting Etten-Leur	ETTEN LEUR	7,66
54	Mercatus	EMMELOORD	7,65
55	Woningstichting Beter Wonen Vechtdal	HARDENBERG	7,65
56	Groen Wonen Vlist	VLIST	7,65
57	Woningstichting De Kleine Meierij	ROSMALEN	7,65
58	Kennemer Wonen	ALKMAAR	7,64
59	Woongoed Zeeuws-Vlaanderen	TERNEUZEN	7,62
60	HW Wonen	OUD BEIJERLAND	7,62
61	Thuisvester Raamsdonksveer	RAAMSDONKSVEER	7,60
62	Elan Wonen	HAARLEM	7,60
63	Woonstichting Groninger Huis	ZUIDBROEK	7,60
64	A.C.W. Samenwerking	AMSTERDAM	7,60
65	Wooncompagnie	HOORN NH	7,60
66	Stek	LISSE	7,59
67	Viveste	HOUTEN	7,59
68	R&B Wonen	HEINKENSZAND	7,59
69	Stichting Woongoed-2-Duizend	REUVER	7,59
70	Woonpunt	MAASTRICHT	7,59
71	Oost Flevoland Woondiensten	DRONTEN	7,58
72	Stichting Goed Wonen	GEMERT	7,57
73	deltaWonen	ZWOLLE	7,57
74	Mijande Wonen	WEERSELO	7,57
75	Woningstichting Nijkerk	NIJKERK	7,57
76	Woningstichting St. Joseph Almelo	ALMELO	7,57
77	Area	UDEN	7,57
78	Lefier Stadskanaal	EMMEN	7,56
79	Woonlinie	ZALTBOMMEL	7,55
80	Woningstichting Laarbeek	LIESHOUT	7,54
81	de Bouwvereniging	HARLINGEN	7,54
82	Woonpartners Midden-Holland	GOUDA	7,53
83	Wonen Zuid	ROERMOND	7,53
84	Kleurrijk Wonen	GELDERMALSEN	7,53
85	Woningstichting Maasvallei Maastricht	MAASTRICHT	7,53
86	Woonstichting SSW	BILTHOVEN	7,53
87	Acantus Groep	VEENDAM	7,53
88	Casade	WAALWIJK	7,52
89	GroenWest	WOERDEN	7,51
90	Trivire	DORDRECHT	7,51
91	de Sleutels	LEIDEN	7,49
92	Centrada	LELYSTAD	7,49
93	Arcade	NAALDWIJK	7,49



94	Baston	ZEVENAAR	7,48
95	de Woningstichting	WAGENINGEN	7,48
96	Habeko Wonen	HAZERSWOUDE DORP	7,48
97	Wassenaarsche Bouwstichting	WASSENAAR	7,48
98	Woningcorporatie ZVH	ZAANDAM	7,48
99	Sprengenland	EERBEEK	7,48
100	BrabantWonen	OSS	7,47
101	Lefier ZuidoostDrenthe	EMMEN	7,46
102	Wonen Limburg	ROERMOND	7,45
103	Ons Huis wooncorporatie	ENSCHDEDE	7,44
104	Laurens Wonen	ROTTERDAM	7,43
105	Wetland Wonen Groep	VOLLENHOVE	7,42
106	AlléeWonen	BREDA	7,42
107	Stichting Woningbeheer Betuwe	LIENDEN	7,42
108	Provides	IJSSELSTEIN UT	7,42
109	Woningbedrijf Velsen	IJMUIDEN	7,41
110	Woonstichting Leystromen	RIJEN	7,41
111	Zayaz	S-HERTOGENBOSCH	7,41
112	Steelände wonen	GRONINGEN	7,40
113	Welbions	HENGELO OV	7,40
114	Woonkracht10	ZWIJNDRECHT	7,39
115	Woningstichting Leusden	LEUSDEN	7,39
116	Woningstichting Weststellingwerf	WOLVEGA	7,39
117	Thuisvester Oosterhout	OOSTERHOUT	7,39
118	Viverion	LOCHEM	7,38
119	Pré Wonen	HAARLEM	7,38
120	Seyster Veste	ZEIST	7,36
121	Antares	TEGELEN	7,36
122	Bernardus Wonen	OUDENBOSCH	7,36
123	Woonwaard	ALKMAAR	7,36
124	'Thuis	EINDHOVEN	7,35
125	Parteon	WORMERVEER	7,34
126	Woondiensten Aarwoude	WOUBRUGGE	7,34
127	Almelose Woningstichting Beter Wonen	ALMELO	7,30
128	Woonconcept	MEPPEL	7,30
129	Stichting Goed Wonen Zederik	LEXMOND	7,30
130	HEEMwonen	KERKRADE	7,27
131	Patrimonium woonstichting	VEENENDAAL	7,25
132	Maasdelta	SPIJKENISSE	7,25
133	Standvast Wonen	NIJMEGEN	7,25
134	Woonstede	EDE GLD	7,24
135	Havensteder	ROTTERDAM	7,23
136	Bo-Ex	UTRECHT	7,21
137	Lefier Hoogezand	HOOGEZAND	7,20
138	Woonmaatschappij ZO Wonen	SITTARD	7,17
139	Woningstichting GoedeStede	ALMERE	7,16
140	Woningstichting Nieuwkoop	NIEUWKOOP	7,06
141	Mitros	UTRECHT	6,98
142	Woonstichting De Key	AMSTERDAM	6,89



143	Woningstichting Rochdale	AMSTERDAM	6,80
*	Woningstichting SWZ	ZWOLLE	
*	Wonen Noordwest Friesland	SINT ANNAPAROCHIE	
*	Dudok Wonen	HILVERSUM	
*	Stichting Woonvisie	RIDDERKERK	
*	Woningstichting Domus	ROERMOND	
*	QuaWonen	BERGAMBACHT	
*	Poort6	GORINCHEM	
*	Bouwvereniging Huis en Erf	SCHIJNDEL	
*	Wonen Midden Delfland	MAASLAND	
*	IJsseldal Wonen	TWELLO	

\* Deze corporaties zijn niet op alle onderdelen gemeten en hebben daardoor geen totaalcijfer.

### **Uitgangspunten KWH-Prestatie-Index:**

- In dit overzicht staan de corporaties die op 31 december 2013 lid waren van KWH.
- Als een corporatie met meerdere vestigingen lid is als concern, dan is in dit overzicht alleen het concern opgenomen.
- De cijfers in de KWH-Prestatie-Index zijn afgerond op twee decimalen. Corporaties die dezelfde score hebben op alle cijfers achter de komma, hebben hetzelfde nummer in de ranglijst. Corporaties die wel op twee decimalen dezelfde score hebben, maar op meer dan twee decimalen niet dezelfde score, hebben een opvolgend nummer in de ranglijst.
- Corporaties die niet op alle onderdelen van het KWH-Huurlabel zijn gemeten, zijn wel opgenomen in de Prestatie-Index, maar hebben geen totaalscore.
- Pas nadat de onafhankelijke Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV) de cijfers heeft vastgesteld, worden de resultaten opgenomen in de Prestatie-Index. De laatste CKV-vergadering is gehouden op 15 april 2014.