**Huurders informeren over jullie dienstverlening en het huurdersonderzoek?**

**Communiceren richting je huurders over het huurdersonderzoek, het werken aan goede dienstverlening en het keurmerk? We geven je graag een aantal voorbeelden van teksten die je hiervoor kunt gebruiken. Voor op de website of in jullie nieuwsbrief of bewonersblad. Hieronder vind je twee voorbeeldteksten. Uiteraard kun je ze aanpassen, zodat ze voor jullie passend zijn.**

1. **Een tekst over het werken aan goede dienstverlening en het keurmerk.**
2. **Een tekst om huurders meer uitleg te geven over het onderzoek, inclusief veelgestelde vragen en antwoorden.**

**COMMUNICATIE OVER HET WERKEN AAN GOEDE DIENSTVERLENING EN HET KEURMERK**

**Samen werken aan goede dienstverlening**

Bij <naam corporatie> werken we elke dag aan goede dienstverlening en tevreden klanten. Om te weten wat we goed doen en waar het beter kan, vragen we onze huurders om hun mening.

**De mening van onze huurders is belangrijk**

Om een duidelijk beeld te krijgen van hoe huurders onze dienstverlening ervaren, laten we onderzoek uitvoeren. Daarbij stellen we vragen als:

* Voeren wij reparaties goed uit?
* Komen wij onze afspraken na?
* Geven we duidelijke informatie?

Voor het onderzoek ontvangen huurders een vragenlijst per e-mail of worden zij gebeld om de vragen telefonisch door te nemen. KWH voert dit onderzoek voor ons uit. Misschien heeft u wel eens een vragenlijst ingevuld?

**KWH**

KWH is het kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. Zij helpt woningcorporaties om hun dienstverlening te verbeteren. Dat doet ze onder andere door voor ongeveer 150 corporaties de waardering van huurders voor de dienstverlening van hun corporatie te onderzoeken.

**Keurmerk KWH-Huurlabel**
Corporaties kunnen in aanmerking komen voor een keurmerk bij het huurdersonderzoek; het KWH-Huurlabel. Wanneer huurders tevreden zijn, de dienstverlening volledig is onderzocht en een onafhankelijke commissie het onderzoek en de resultaten heeft beoordeeld, dan krijgt een corporatie dit keurmerk.

 **Onze resultaten**
In maart ontvingen we de resultaten van de onderzoeken naar onze dienstverlening in 2024. Daaruit blijkt dat onze huurders de kwaliteit van onze dienstverlening waarderen en dat wij het keurmerk hebben ontvangen/behouden. Daar zijn wij trots op! Uiteraard blijven we verder werken aan onze dienstverlening.

**Meer informatie**
Voor meer informatie over KWH en het keurmerk voor corporaties, kijk op <https://www.kwh.nl/voor-huurders>

**COMMUNICATIE RONDOM DE UITVOERING VAN HET ONDERZOEK**

**Hoe tevreden bent u? We horen het graag!**

Het is voor ons belangrijk dat onze huurders tevreden zijn. Wat doen we goed, of waar kan het beter? Dat horen we graag van u! We laten regelmatig onderzoek uitvoeren om beter inzicht te krijgen in uw ervaringen. U kunt daarvoor per e-mail een vragenlijst ontvangen, of u kunt gebeld worden.

**KWH voert dit onderzoek uit**

KWH, het kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties, voert het onderzoek voor ons uit. In de vragenlijst staan vragen als:

* Vindt u dat u snel wordt geholpen als u ons belt of een e-mail stuurt?
* Bent u tevreden over hoe reparaties worden uitgevoerd?
* Is informatie die u zoekt makkelijk te vinden?

**Doe mee en laat uw stem horen!**

Wanneer u een vragenlijst ontvangt of gebeld wordt, hopen we van harte dat u mee doet aan het onderzoek. Hoe meer huurders hun ervaringen met ons delen, hoe beter we onze dienstverlening kunnen aanpassen aan uw behoeften en wensen.

**Meer informatie?**

Wilt u meer weten over dit onderzoek, dan kunt u contact opnemen met <contactpersoon> via <gegevens>. Op <https://www.kwh.nl/voor-huurders> vindt u meer informatie over KWH.

**VEELGESTELDE VRAGEN RONDOM HUURDERSONDERZOEK**

Van huurders krijgen we regelmatig vragen over het huurdersonderzoek. Hieronder vind je een aantal vragen en antwoorden. Ook deze kun je bijvoorbeeld gebruiken voor op je website:

**Ik heb een vragenlijst ontvangen van KWH. Wat is KWH?**

KWH onderzoekt voor ons wat huurders vinden van onze dienstverlening. KWH is het kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties en helpt woningcorporaties om hun dienstverlening te verbeteren. Dat doet ze onder andere door voor zo’n 150 corporaties de waardering van huurders voor de dienstverlening van hun corporatie te onderzoeken. Ook wij zijn aangesloten bij KWH en laten onze dienstverlening door hen onderzoeken.

**Hoe komt KWH aan mijn gegevens?**

Wij hebben uw naam en adresgegevens aan KWH gegeven voor het onderzoek. <Naam corporatie> mag dit doen omdat het gaat om een eigen onderzoek. Dit is vastgelegd in de zogenaamde AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). U kunt er zeker van zijn dat KWH en wij zorgvuldig met uw gegevens omgaan. KWH gebruikt uw gegevens worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en uw antwoorden blijven anoniem.

**Waarom ben ik niet geïnformeerd over het gebruik van mijn gegevens voor het onderzoek?**

Wij zijn wettelijk niet verplicht om huurders te informeren over het gebruik van hun gegevens voor het doen van onderzoek, zolang het gaat om statistisch onderzoek, met resultaten die geen individuele huurders kunnen identificeren. Het resultaat is dus echt anoniem.

**Ik ben gebeld voor een onderzoek?**

KWH onderzoekt doorlopend onze dienstverlening. Heeft u de afgelopen tijd contact met ons opgenomen, bijvoorbeeld voor een reparatieverzoek, of u heeft een nieuwe woning? Dan is de kans groot dat u een e-mail krijgt of wordt gebeld voor het onderzoek. Als u een e-mail ontvangt, dan is deze verzonden door DESAN. Dit is het onderzoeksbureau met wie KWH samenwerkt. U kunt ook gebeld worden op maandag t/m vrijdag van 17:30 uur tot 21:30 uur en op zaterdag van 10:00 uur - 15:00 uur. U bent uiteraard niet verplicht mee te werken aan het onderzoek.

**Ik wil geen vragenlijsten meer ontvangen. Hoe kan ik me afmelden?**
U kunt dit dan aan ons doorgeven. Wij zorgen ervoor dat u geen vragenlijst meer ontvangt en niet meer wordt gebeld.

**Hebben jullie een keurmerk?**

<Naam corporatie> heeft het keurmerk KWH-Huurlabel. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat huurders tevreden zijn en een onafhankelijke commissie het onderzoek en de resultaten heeft bekeken, dan krijgt een corporatie dit keurmerk toegekend. Corporaties die het keurmerk hebben, blijven de waardering van hun huurders onderzoeken. Blijkt dat de waardering voor de dienstverlening niet meer voldoende is, dan kan een corporatie het keurmerk ook weer kwijtraken. Zo kunt u er zeker van zijn dat een corporatie met het keurmerk KWH-Huurlabel goede dienstverlening biedt.

**BESTANDEN KEURMERK/ LOGO KWH**

Wanneer je het Keurmerk KWH-Huurlabel hebt, kun je onderstaand logo gebruiken in jullie communicatie. We hebben het bestand in verschillende formaten beschikbaar. Je vindt het logo op onze website of mail ons via kwh@kwh.nl, dan sturen we het je.

****