



# Wat vinden woningzoekenden van jullie dienstverlening?

**Stel, je zoekt een huurwoning. Hoe ervaren je het hele zoekproces op websites van corporaties of woonruimteverdeelpplatforms? Hoe word je geholpen als je contact zoekt en kun je alle informatie vinden die je nodig hebt? Met de overvolle woningmarkt en oplopende wachttijden is het juist belangrijk dat woningzoekenden goed geholpen worden en zich serieus genomen voelen.**

**Met het onderzoek Woningzoekenden kun je dit in beeld brengen en krijg je concrete handvatten om jullie dienstverlening of die van jullie woonruimteverdelingplatform te verbeteren.**

Er is een tekort aan huurwoningen en het aantal woningzoekenden op de wachtlijsten is groot en groeit. Ervoor zorgen dat je het zoeken naar een woning zo duidelijk en makkelijk mogelijk maakt helpt woningzoekenden. Aandacht voor deze groep met dit onderzoek geeft je concrete handvatten om jullie dienstverlening te verbeteren.

### **Wat levert het op**

- Inzicht in wat goed gaat en wat beter kan in de dienstverlening richting woningzoekenden.
- Bewustwording van deze doelgroep.
- Het opbouwen van een duurzame relatie vanaf het eerste contactmoment met potentiële huurders.



## Het onderzoek

In het onderzoek vragen we woningzoekenden naar hun ervaringen tijdens de zoektocht naar een woning. Kun je informatie over beschikbare woningen goed vinden? Hoe vaak reageer je op een woning? Zijn toewijzingsregels duidelijk? Hoe waardeer je de bezichtigingen? De antwoorden op deze en andere vragen geven een duidelijke indicatie waar het goed gaat en waar de dienstverlening beter kan.

Vooraf aan het onderzoek stemmen we af welke groep jullie exact in beeld willen krijgen. Zijn dat alle actief woningzoekenden? Of bijvoorbeeld woningzoekenden die al een aanbieding hebben gekregen? Vervolgens zetten we het onderzoek uit onder een representatieve groep. Zij ontvangen hiervoor een online vragenlijst.

## De vragenlijst

Jullie kunnen zelf de vragenlijst samenstellen vanuit onze vragenbibliotheek, zodat de vragenlijst zo goed mogelijk aansluit bij jullie processen. Daarnaast heb je de mogelijkheid om eigen vragen toe te voegen. Uiteraard helpen onze onderzoekers je hierbij.

## De resultaten

Voer je het onderzoek eenmalig uit, dan ontvang je de uitkomsten op een overzichtelijke wijze gerapporteerd. Wij geven je daarbij de belangrijkste conclusies en gerichte aanbevelingen.

Kiezen jullie voor continu onderzoek, dan kunnen jullie de resultaten online volgen in het Klantvizier.



## In het kort

- **Duur:** 6 - 8 weken (eenmalig) of continu
- **Omvang onderzoek:** afgestemd op specifieke vraag van de corporatie of samenwerkende corporaties
- **Leden krijgen korting**
- **Mogelijk om als samenwerkende corporaties binnen een woonruimte-verdelingsplatform uit te voeren**



## Meer informatie?

Wil je meer informatie of een voorstel op maat? Neem dan contact met ons op, telefonisch via 010 2210360 of via [kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)