



Wat vinden huurders van jullie dienstverlening

Wat vinden huurders van jullie dienstverlening? Wanneer ze contact met jullie hebben, als ze een reparatieverzoek hebben of als jullie onderhoud uitvoeren? En wat is voor hen eigenlijk het belangrijkste bij bijvoorbeeld verhuizen en waarom? Antwoord op deze vragen krijg je met ons Huurdersonderzoek. En daarmee concrete handvatten om jullie dienstverlening steeds te verbeteren.

Het KWH-Huurdersonderzoek levert je een schat aan informatie en een scherp beeld van wat huurders vinden van jullie corporatie en de dienstverlening. Met flexibele vragenlijsten die aansluiten bij jullie processen, haal je precies die informatie op die je nodig hebt. De resultaten volg je real time in het Klantvizier. Ook zie je direct hoe jullie presteren vergeleken met andere corporaties, want een 7 gaat pas leven als de rest een 8 heeft. De cijfers geven je inzicht in waar het goed gaat en waar het beter kan. Jullie adviseur kijkt met jullie mee, signaleert, duidt en maakt samen met jullie de vertaalslag naar de praktijk. Zo kun je de dienstverlening aan jullie huurders steeds verbeteren.

Uniek aan het onderzoek

- Makkelijk leesbare vragenlijsten die huurders eenvoudig online of samen met een enquêteur telefonisch invullen.
- Vragenlijsten die precies aansluiten bij het proces zoals huurders dat bij jullie doorlopen en die eenvoudig aan te passen zijn.
- Flexibele vragenlijsten die je makkelijk zelf samenstelt vanuit een uitgebreide vragenbibliotheek en kunt aanvullen met eigen vragen.
- Vragenlijsten die huurders kort na de dienstverlening ontvangen, zodat je snel concrete inzichten terugkrijgt.
- Professionele ondersteuning: jullie onderzoeker kijkt mee op inhoud en formulering van vragen en jullie adviseur helpt met de vertaalslag van cijfers naar praktijk.
- Real time inzicht in de waardering van huurders via het online Klantvizier.
- Diverse mogelijkheden voor datakoppelingen.
- Mogelijkheid om je met het keurmerk KWH-Huurlabel te profileren.
- Wij verzorgen jullie deelname aan de Aedes-benchmark.



De resultaten

De resultaten van het onderzoek volg je real time in jullie Klantvizier. Van een overzicht op hoofdlijnen per onderdeel van het onderzoek tot op vraagniveau. Je kunt kostenlos accounts aanmaken voor zowel je collega's als voor ketenpartners. Zij krijgen zo ook direct toegang tot hun eigen resultaten. Werken aan goede dienstverlening is tenslotte een gedeeld belang.

Tijdwinst met het API-platform

Het API-platform helpt je om eenvoudig, automatisch en veilig gegevens te delen voor het huurdersonderzoek en om vervolgens de resultaten van het onderzoek automatisch te ontvangen.

- Dicht op de bal: mogelijkheid om dagelijks, direct na de dienstverlening, gegevens te delen en te ontvangen.
- Efficiëntie: bestanden voor het onderzoek automatisch aanleveren
- Automatisering: automatische verwerking van gegevens
- Veiligheid: veilige uitwisseling van gegevens.

Wat levert het onderzoek je op

- Real time en duidelijk inzicht in hoe huurders jullie corporatie en dienstverlening waarderen.
- Concrete handvatten om te sturen op het verbeteren van processen.
- Efficiëntere en effectievere processen die aansluiten op wat huurders belangrijk vinden.
- Aanknopingspunten voor aanvullend onderzoek of praktijkgerichte workshops voor continu verbeteren.



In het kort

- **Doel:** waardering van huurders ophalen om de dienstverlening te verbeteren.
- **Inhoud:** Keuze uit vragenlijsten voor jullie primaire processen
- **Omvang onderzoek:** afgestemd op omvang van de corporatie
- **Frequentie:** iedere frequentie mogelijk.



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