

# Zijn huurders tevreden over jullie dienstverlening?



**Wil je weten wat jullie huurders vinden van jullie dienstverlening? Wanneer ze contact met jullie hebben, of als ze een reparatieverzoek hebben? En wat vinden ze eigenlijk het belangrijkste bij bijvoorbeeld het verhuizen? Antwoord op deze vragen kun je krijgen met de huurdersonderzoeken van KWH. Met meer dan 100.000 huurdersoordelen die we ieder jaar ophalen, weten we wat er leeft onder huurders én corporaties.**

Als lid van KWH doe je mee met dit onderzoek. Het onderzoek levert een schat aan informatie en een scherp beeld wat huurders vinden van de kwaliteit van de dienstverlening. De resultaten kun je real time inzien in het geavanceerde dashboard, het KWH-Klantvizier. Ook zie je direct hoe jouw corporatie presteert ten opzichte van andere corporaties, want een zeven gaat pas leven als de rest een 8 heeft! Cijfers brengen inzicht, geen verbetering. Een van onze adviseurs kijkt mee, signaleert, duidt, adviseert en maakt samen met jou de vertaalslag naar de praktijk.

#### **Uniek aan het onderzoek**

- De inhoud kun je flexibel samenstellen: van handig aan- of uitvinken tot het zelf opstellen van vragen.
- Professionele ondersteuning; een onderzoeker kijkt mee op inhoud en formulering van de vragen. Jullie persoonlijke KWH-adviseur ondersteunt bij de vertaalslag van de cijfers naar de praktijk.
- Real time inzicht in wat huurders vinden van de kwaliteit van de dienstverlening via het gebruiksvriendelijke KWH-Klantvizier
- Kosteloos onbeperkt aantal inlogs voor het KWH-Klantvizier voor medewerkers én voor ketenpartners.
- Concreet sturen op een meer efficiënte en effectieve dienstverlening.

# Dienstverlening

- Automatische deelname aan de Aedes-benchmark
- De resultaten uit het huurdersonderzoek kun je verder uitdiepen met aanvullend KWH-onderzoek, of meer praktijkgerichte workshops.

## Flexibel onderwerpen kiezen en vragenlijsten samenstellen

De vragenlijsten van het onderzoek kun je eenvoudig zelf samenstellen door het aan- of uitvinken van vragen en je kunt eigen vragen toevoegen. Alles is mogelijk. Twee keer per jaar kun je vragen toevoegen of verwijderen.

- Basisvragen – Deze vragen vormen de minimale basis en kun je naar eigen inzicht aanpassen, tenzij je gaat voor het keurmerk KWH-Huurlabel, dan zijn dit vaste vragen.
- Aanbevolen vragen – Samen met de basisvragen geven de antwoorden op deze aanbevolen vragen een mooi allround beeld van wat huurders vinden van de kwaliteit van de dienstverlening.
- Keuzevragen – Dit zijn de nice-to-know vragen die je kunt selecteren uit onze omvangrijke bibliotheek. Vragen die net wat meer verdieping bieden of goed aansluiten bij actuele ontwikkelingen en thema's binnen jouw corporatie.
- Eigen vragen – Deze vragen kan jouw corporatie naar eigen idee en interesse zelf opstellen en worden gecheckt door onze onderzoekers.

## De resultaten?

De resultaten van het onderzoek kun je continu en real time monitoren in het KWH-Klantvizier. Op het dashboard van het Klantvizier staat een aparte 'tegel' waaronder de resultaten van dit onderzoek staan.



## In het kort

- **Inhoud:** vragen over de algemene dienstverlening en de processen rondom een woning zoeken, verhuizen, huur opzeggen, reparaties en onderhoud.
- **Omvang:** afgestemd op omvang corporatie
- **Frequentie:** doorlopend onderzoek dat dagelijks, maandelijks of per kwartaal wordt uitgezet onder huurders.
- **Doel:** huurderswaardering ophalen bij huurders om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en tegen lagere kosten door meer efficiëntie en effectiviteit.

## Automatisch in de Aedes-benchmark

Met dit onderzoek doe je automatisch mee met de Aedes-benchmark. Onze vragenlijsten bevatten de vastgestelde Aedes-benchmarkvragen en we leveren jullie resultaten automatisch aan. Wil je geen volledig onderzoek, maar alleen die informatie bij je huurders ophalen die voor deelname aan de Aedes-benchmark nodig is, dan kun je kiezen voor de KWH-Quick scan. Wil je hier meer over weten, neem dan contact met ons op.



## 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)