

# Hoe waarderen huurders het contact?

A photograph of a young woman with long dark hair, wearing a white long-sleeved shirt, sitting on a brown sofa. She is smiling and looking down at her smartphone. A laptop is open on her lap. The background is a warm, indoor setting with a lamp and some furniture.

**Een huurder neemt contact op met jouw corporatie. Hoe heeft de huurder het contact ervaren? Is de huurder vriendelijk te woord gestaan? Wist de huurder na het contact waar hij/zij aan toe was? Met de feedback die je krijgt vanuit dit onderzoek zie je waar het goed gaat én waar het beter kan als het gaat om contact met huurders.**

Met dit onderzoek verbeter je de kwaliteit van het klantcontact. De resultaten van het onderzoek zie je real time terug in het Klantvizier en je kunt -als dat nodig is- direct reageren, bijvoorbeeld door even terug te bellen. Maar ook op de lange termijn kan dit onderzoek helpen je dienstverlening en processen beter en efficiënter te maken.

#### **Wat levert het op?**

- Inzicht in de ervaring van huurders over het contact; waar gaat het goed en waar kan het beter?
- De mogelijkheid om eventuele knelpunten in de organisatie op te sporen
- Complimenten en verbeterpunten die je kunt terugkoppelen aan de medewerkers van het callcenter/kcc .
- Benchmarken met andere organisaties.

# Contact



## Over het onderzoek

Als een huurder contact heeft gehad met de corporatie, krijgt hij kort na dit contact een vragenlijst per e-mail. Dit contact kan telefonisch geweest zijn, maar ook bijvoorbeeld digitaal. Jullie bepalen of alle huurders die contact hebben gehad een vragenlijst ontvangen, of een deel hiervan. De vragenlijst stellen we met elkaar samen. Jullie kunnen gebruik maken van onze standaard vragenlijst. Daarin staat een aantal basisvragen, zodat je kunt benchmarken met andere corporaties. Je kunt kiezen welke vragen we opnemen in de vragenlijst. Daarnaast kunnen jullie kiezen welke aanvullende vragen jullie in de vragenlijst willen opnemen.

Voorbeeldvragen uit het onderzoek:

1. U heeft contact gehad met de klantenservice. Wat vond u van dit contact? Welk rapportcijfer geeft u voor dat contact? (+toelichting)
2. Hoe vriendelijk was de medewerker? Geef een rapportcijfer (+toelichting)
3. Hoe goed heeft de medewerker met u meegedacht? geef een rapportcijfer (+toelichting)
4. Wist u wat u kon verwachten na het contact met de corporatie? Hoe duidelijk was dat voor u? Geef een rapportcijfer (+ toelichting)

## Aanleveren gegevens

We hebben gegevens van huurders nodig om hen uit te nodigen voor het onderzoek. Deze gegevens leveren jullie aan in een Excelbestand via Mijn KWH, of geautomatiseerd via een directe koppeling. Dit kan zelfs dagelijks. Je kunt hierbij ook aangeven welke uitsplitsingen je graag in de resultaten wilt zien. Bijvoorbeeld uitsplitsing op medewerker, onderwerp van het contact, of wijze van contact (e-mail, telefoon, enz.).

## De resultaten

De resultaten van het onderzoek kunnen jullie 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. Wanneer je uitsplitsingen hebt aangegeven, kun je hier eenvoudig op selecteren. Hier kun je ook je eigen resultaten vergelijken met het gemiddelde van andere corporaties.



## In het kort

- Inzicht in waardering van het contact
- Vragenlijst flexibel en op maat
- Uitsplitsingen mogelijk op diverse kenmerken
- Resultaten direct zichtbaar in aparte tegel binnen het KWH-Klantvizier
- Benchmark met andere corporaties
- Leden krijgen korting



## 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)