

ONDERZOEK WONINGZOEKENDEN

'Dit onderzoek geeft een mooie eerste stap om inzicht te krijgen in de dienstverlening richting actief woningzoekenden. Het voegt zeker wat toe ten opzichte van het onderdeel nieuwe huurder.' - Woonveste

'Dit is bruikbare informatie waar we mee aan de slag kunnen en waarmee we verbeteringen kunnen aanbrengen in onze dienstverlening bij woning betrekken.' - Rochdale

'Het was voor ons interessant om de resultaten te zien en hier mee aan de gang te gaan.' - Elan Wonen



Wat vinden potentiële huurders van uw dienstverlening?

De eerste contacten tussen corporatie en potentiële huurder hebben grote invloed op de (toekomstige) relatie. Is dit een negatieve ervaring dan staat de corporatie al met 1-0 achter. Goed dus om aandacht te hebben voor de dienstverlening vanaf het allereerste moment! Is alle informatie over beschikbare woningen goed terug te vinden? Hoe vaak reageert men op een woning? Zijn de toewijzingsregels duidelijk? Hoe worden de bezichtigingen gewaardeerd? Met een onderzoek onder uw woningzoekenden krijgt u antwoord op deze vragen. Waardoor u de dienstverlening goed aan kunt laten sluiten op wat deze groep belangrijk vindt.

Wat kunt u met de resultaten?

De inzichten vanuit het onderzoek kunt u gebruiken voor kwaliteitsverbetering van uw woonruimteverdelingssysteem. Het onderzoek levert u het volgende op:

- Inzicht in wat goed gaat en wat beter kan in de dienstverlening richting potentiële huurders
- Bewustwording van wat deze doelgroep, die niet in het reguliere huurdersonderzoek wordt meegenomen, van u verwacht
- Mogelijkheid om vanaf het eerste contactmoment te werken aan een duurzame huurdersrelatie



Het onderzoek

Vorbereiding & uitvoering

De doorlooptijd van het onderzoek is zes tot acht weken. Vooraf aan het onderzoek stemmen we met u af welke groep u exact in beeld wilt krijgen. Zijn dat alle actief woningzoekenden? Of bijvoorbeeld woningzoekenden die al een aanbieding hebben gekregen? Vervolgens wordt het onderzoek uitgezet onder een representatieve groep. Zij ontvangen hiervoor een digitale vragenlijst.

Aan de slag met de uitkomsten

U ontvangt de uitkomsten van het onderzoek in een overzichtelijke digitale rapportage. Naast de analyses van de resultaten op de verschillende processtappen, ziet u direct welke verbeterpunten mogelijk zijn. Zo kunt u snel en gericht aan de slag met het optimaliseren van de dienstverlening.

Aanvullend aan het onderzoek kunt u kiezen voor:

- Extra advies van een KWH-adviseur over hoe u de resultaten kunt vertalen naar de dagelijkse praktijk
- Bijeenkomsten waarin de uitkomsten van het onderzoek breder worden bekeken. Dit kan bijvoorbeeld ook in regionaal verband, waarbij meerdere corporaties zijn betrokken.

Tarieven

Een onderzoek Woningzoekenden is beschikbaar vanaf €1.450,- ex BTW voor KWH-leden. Voor niet-leden geldt een tarief van €1.650. Wanneer corporaties in een regio tegelijkertijd het onderzoek laten uitvoeren (minimaal 3 corporaties) geldt een tarief van €1.250 per corporatie.

Meer informatie

Wilt u meer informatie of een voorstel op maat? Neem dan contact met ons op, telefonisch via 010 2210360 of via kwh@kwh.nl.

Meer lezen?

In de special 'Woning zoeken' vindt u tips en inzichten voor een klantgericht woningzoekenden proces. [Download hier deze gratis special](#)



Versie augustus 2017