



Toelichting en tips voor het samenstellen van uw huurdersonderzoek

Graag geven we u een korte toelichting op en een aantal tips voor het samenstellen van uw onderzoek in Mijn KWH.

Algemeen

- Een aantal onderdelen van Mijn KWH is nog in ontwikkeling. Deze onderdelen ziet u wel, maar u kunt er niet op klikken.
- Als u uw onderzoek heeft samengesteld, dan nemen wij uw onderzoek door en krijgt u daarop een terugkoppeling.

Uw onderzoek samenstellen

- U kunt kiezen uit 2 soorten onderzoek:

| Onderzoek met keurmerk |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ goed doordachte basis voor uw huurdersonderzoek✓ volledige analysemogelijkheden✓ volledige benchmarkmogelijkheden✓ inclusief vragen voor Aedes-benchmark✓ legitimatie met keurmerk KWH-Huurlabel |

| Onderzoek zonder keurmerk |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">✓ geheel vrij in keuze voor vragen✓ vrij in keuze voor onderdelen |

Gegevens voor het onderzoek

- U kunt per vragenlijst kiezen hoe vaak u de vragenlijst wilt laten uitzetten en dus hoe vaak u huurdersbestanden aanlevert: per maand, per kwartaal of twee keer per jaar. Aanleveren per maand is voor huurders prettiger; zij ontvangen sneller na uw dienstverlening een vragenlijst.
- U kunt per vragenlijst kiezen om meer vragenlijsten uit te laten zetten dan de steekproef. Hiervoor kiest u als u bijvoorbeeld voldoende respons per maand per aannemer wilt om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over hun prestaties. Wij rekenen hiervoor een meerprijs. Deze mogelijkheid vervangt KWH-Aftersales dat vanaf 2017 vervalt.

Vragenlijsten samenstellen

| Soorten vragen |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Vaste vragen: vragen voor het keurmerk, vastgestelde vragen voor de Aedes-benchmark. Deze vragen kunt u niet uitzetten.▪ Aanbevolen vragen: vragen voor diverse analysemogelijkheden. Deze vragen kunt u uitzetten.▪ Keuzevragen: vragen die u naar keuze aan kunt zetten.▪ Eigen vragen: vragen die u zelf opstelt. |

| Soorten vragen |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Aanbevolen vragen: gelijk aan vaste en aanbevolen vragen vanuit het onderzoek met keurmerk, alleen kunt u vragen uitzetten.▪ Keuzevragen: vragen die u naar keuze aan kunt zetten.▪ Eigen vragen: vragen die u zelf opstelt. |

- U kunt in totaal 8 keuzevragen of eigen vragen toevoegen per vragenlijst.
- Toelichtingsvragen ('waarom geeft u dit cijfer') staan niet meer standaard in de vragenlijsten. Als u een toelichting van uw huurders wilt bij een vraag dan kunt u zelf de toelichtingsvraag toevoegen in uw vragenlijst.



- U kunt binnen de vragenlijst Onderhoud drie varianten 'eigen' vragen samenstellen. Door middel van een codering in de eigen vraag kunt u per huurder bepalen welke vragen gesteld worden, bijvoorbeeld:
 - Vragen die alleen gesteld worden aan huurders waar planmatig onderhoud uitgevoerd (zoals schilderwerk)
 - Vragen die alleen gesteld worden aan huurders waar groot onderhoud is uitgevoerd (zoals badkamer renovatie)
 - Vragen die gesteld worden aan alle huurders waar onderhoud is uitgevoerd
- U kunt zelf de volgorde van de vragen bepalen

Goed om te weten

- In juli kunt u het onderzoek aanpassen. U kunt dan bijvoorbeeld eigen vragen of andere keuzevragen toevoegen of vragen aan- of uitzetten. U ontvangt hierover in mei meer informatie. Uiteraard houden we rekening met de vakantieperiode.
- Het aantal vragenlijsten dat we uitzetten (de steekproef) is voor de meeste corporaties verhoogd. Dat betekent dat er meer ingevulde vragenlijsten terugkomen (hogere respons) en u van meer huurders input krijgt.
- Huurders worden op werkdagen tussen 17.30 uur en 21.30 uur gebeld en op zaterdag tussen 10.00 en 15.00 uur. U kunt ervoor kiezen om de beltijden op werkdagen aan te passen naar 20.30 uur of 19.30 uur. U kunt dit aan ons doorgeven.
- Huurders worden ook via een sms uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Als u dit niet wilt, dan kunt u dat aan ons doorgeven.
- De uiterlijke aanleverdata voor de bestanden met de gegevens van uw huurders zijn de volgende data. De vetgedrukte data zijn de aanlevermomenten als u per kwartaal bestanden aanlevert:
8 februari, 8 maart, **5 april**, 10 mei, 7 juni, **5 juli**, 9 augustus, 6 september, **11 oktober**, 8 november, 6 december en **10 januari 2018**.
- De bestandsformats voor het aanleveren van huurdersgegevens worden aangepast. U vindt de formats straks in Mijn KWH. Er zijn bijvoorbeeld kolommen toegevoegd voor het aanleveren van informatie over de woning (type en bouwjaar). Deze informatie is nodig voor de Aedes-benchmark.