

## Tips en voorbeelden

# Huurders informeren over huurdersonderzoek en jullie dienstverlening?

**Communiceren richting je huurders over het huurdersonderzoek en het werken aan goede dienstverlening? We krijgen er regelmatig vragen over. Of we tips of voorbeelden hebben van teksten die hiervoor gebruikt kunnen worden. Voor op de website, of bijvoorbeeld voor in het bewonersblad. En dat hebben we. In dit document vind je verschillende teksten die je kunt gebruiken om huurders te informeren. Doe er je voordeel mee!**

## COMMUNICATIE RONDOM HET WERKEN AAN GOEDE DIENSTVERLENING

### Samen werken aan een betere dienstverlening!

Bij <naam corporaties> werken we voortdurend aan het verbeteren van onze kwaliteit: een goede dienstverlening en tevreden klanten. Om te weten wat we goed doen en waar het beter kan, vragen we onze huurders om hun mening.

#### De mening van onze huurders is belangrijk

Om een duidelijk beeld te krijgen van hoe onze huurders onze dienstverlening ervaren, voeren we onderzoek uit. We stellen vragen over alle aspecten waar zij mogelijk mee te maken kunnen krijgen. Denk bijvoorbeeld aan:

- Handelen wij reparaties goed af?
- Komen wij onze afspraken na?
- Lossen wij klachten goed op?

Voor het onderzoek ontvangen huurders een vragenlijst per e-mail of worden zij gebeld om de vragen telefonisch door te nemen. KWH voert dit onderzoek voor ons uit. Misschien heeft u zelf wel eens een vragenlijst ingevuld?

#### KWH

KWH is het kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. Zij helpt woningcorporaties om stappen te zetten in hun dienstverlening. Dat doet ze onder andere door voor ongeveer 150 corporaties de waardering van huurders voor de dienstverlening van hun corporatie te onderzoeken.

#### Keurmerk KWH-Huurlabel

Corporaties kunnen in aanmerking komen voor een keurmerk bij het huurdersonderzoek; het KWH-Huurlabel. Wanneer huurders tevreden zijn, de dienstverlening volledig is onderzocht en een onafhankelijke commissie het onderzoek en de resultaten heeft beoordeeld, dan krijgt een corporatie dit keurmerk.

#### Onze resultaten **(aanpassen naar eigen situatie)**

In maart ontvingen we de resultaten van de onderzoeken naar onze dienstverlening in 2022. Daaruit blijkt dat onze huurders de kwaliteit van onze dienstverlening waarderen en dat wij het keurmerk mogen voeren/hebben behouden. Daar zijn wij trots op! Uiteraard blijven we verder werken aan een optimale dienstverlening.

## Meer informatie

Voor meer informatie over KWH en het keurmerk voor corporaties, kijk op <https://www.kwh.nl/voor-huurders>

## COMMUNICATIE RONDOM DE UITVOERING VAN HET ONDERZOEK

### Hoe tevreden bent u? We horen het graag van u!

Het is voor ons belangrijk dat onze huurders tevreden zijn. In hoeverre slagen wij hierin? Wat gaat goed, of waar kan het beter? We horen het graag van u! We laten regelmatig onderzoek uitvoeren om een beter inzicht te krijgen in uw ervaringen. U kunt daarvoor per e-mail een vragenlijst ontvangen, of u kunt gebeld worden.

#### KWH voert dit onderzoek uit

KWH, het kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties, voert het onderzoek voor ons uit. In de vragenlijst staan vragen als:

- Vindt u dat u snel wordt geholpen als u ons belt of een e-mail stuurt?
- Bent u tevreden over hoe reparaties worden uitgevoerd?
- Is informatie die u zoekt makkelijk te vinden?

#### Doe mee en laat uw stem horen!

Wanneer u een vragenlijst ontvangt of gebeld wordt, hopen we van harte dat u wilt deelnemen aan het onderzoek. Hoe meer huurders hun ervaringen met ons delen, des te beter we onze dienstverlening kunnen verbeteren en kunnen afstemmen op uw behoeften en wensen.

#### Meer informatie?

Wilt u meer weten over dit onderzoek, dan kunt u contact opnemen met <contactpersoon> via <gegevens>. Op <https://www.kwh.nl/voor-huurders> vindt u meer informatie over KWH.

## VEELGESTELDE VRAGEN RONDOM HUURDERSONDERZOEK

Van huurders krijgen we regelmatig vragen over het huurdersonderzoek. Onderstaand een selectie van de FAQ's. Ook deze kun je bijvoorbeeld gebruiken voor op je website:

#### Ik heb een vragenlijst ontvangen vanuit KWH. Wat is KWH?

KWH onderzoekt voor ons wat huurders vinden van onze dienstverlening. KWH is het kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties en helpt woningcorporaties om stappen te zetten in hun dienstverlening. Dat doet ze onder andere door voor zo'n 150 corporaties de waardering van huurders voor de dienstverlening van hun corporatie te onderzoeken. Ook wij zijn aangesloten bij KWH en laten onze dienstverlening door hen onderzoeken.

#### Hoe komt KWH aan mijn gegevens?

<Naam corporatie> heeft uw naam en adresgegevens ter beschikking gesteld aan KWH voor onderzoek. <Naam corporatie> mag dit doen omdat het gaat om een eigen onderzoek. Dit is vastgelegd in de zogenaamde AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). U kunt ervan uitgaan dat zowel uw corporatie als KWH zorgvuldig met uw gegevens omgaan. Uw gegevens worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en uw

antwoorden blijven anoniem. Alleen gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van het onderzoek mogen aan het onderzoeksbureau verstrekt worden

### **Waarom ben ik als huurder niet geïnformeerd over het gebruik van mijn gegevens voor het onderzoek?**

Corporaties zijn wettelijk niet verplicht om huurders te informeren over het gebruik van hun gegevens voor het doen van onderzoek, zolang het gaat om statistisch onderzoek, dus met resultaten die geen individuele huurders kunnen identificeren. Het resultaat is dus echt anoniem.

### **Wanneer neemt KWH contact met mij op?**

KWH onderzoekt doorlopend onze dienstverlening. Heeft u het afgelopen half jaar contact met ons opgenomen, bijvoorbeeld voor een reparatieverzoek, of u heeft een nieuwe woning? Dan is de kans groot dat u een telefoontje of e-mail krijgt voor het onderzoek. Als u een e-mail ontvangt, dan is deze verzonden door DESAN. Dit is het onderzoeksbureau met wie het KWH samenwerkt. U kunt ook telefonisch benaderd worden op maandag t/m vrijdag van 17:30 uur tot 21:30 uur en op zaterdag van 10:00 uur - 15:00 uur. U bent uiteraard niet verplicht mee te werken aan het onderzoek.

### **Ik wil geen vragenlijsten meer ontvangen. Hoe kan ik me afmelden?**

U kunt dit dan aan ons doorgeven. Wij zorgen ervoor dat u in de toekomst geen vragenlijst meer ontvangt.

### **Hebben jullie een keurmerk?**

<Naam corporatie> heeft het keurmerk KWH-Huurlabel. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat huurders tevreden zijn en een onafhankelijke commissie het onderzoek en de resultaten heeft bekeken, dan krijgt een corporatie dit keurmerk toegekend. Corporaties die het keurmerk hebben, blijven de waardering van hun huurders onderzoeken. Blijkt dat de waardering voor de dienstverlening niet meer voldoende is, dan kan een corporatie het keurmerk ook weer kwijtraken. Zo kunt u er zeker van zijn dat een corporatie met het keurmerk KWH-Huurlabel goede dienstverlening biedt.

## **BESTANDEN KEURMERK/ LOGO KWH**

Wanneer je het Keurmerk KWH-Huurlabel hebt, kun je onderstaande keurmerk gebruiken in jullie communicatie. Wij hebben het bestand in verschillende formaten (voor o.a. drukwerk) beschikbaar. Wanneer je werkt met KWH, mag je ook ons logo zonder toestemming vooraf gebruiken. Ook dit logo is beschikbaar in verschillende bestandsformaten.

