



# Veelgestelde vragen over het KWH-Huudersonderzoek

Versie oktober 2023

<b>Algemene informatie over het onderzoek</b> .....	<b>3</b>
Wat is het KWH-Huudersonderzoek? .....	3
Over welke onderwerpen kan ik onze huurders vragen stellen? .....	3
Welke vragenlijsten kan ik aan onze huurders sturen? .....	3
Hoe worden huurders benaderd voor het onderzoek? .....	4
Hoeveel huurders worden er voor het onderzoek benaderd? .....	4
Waar kan ik de respons zien? .....	4
Hoe vaak worden huurders benaderd voor het onderzoek? .....	4
Wanneer worden huurders voor het onderzoek benaderd? .....	5
Hoe ziet de uitnodiging per email richting huurders eruit? .....	5
Kan ik de uitnodigingse-mail aanpassen? .....	5
Bij wie kunnen huurders terecht als ze vragen over de vragenlijst hebben? .....	5
Door wie en tot hoe laat worden huurders gebeld? .....	6
Hoe betrouwbaar of representatief zijn onze resultaten? .....	6
Hoe waarborgen jullie anonimiteit en privacy en voldoen jullie aan de AVG? .....	7
Kunnen antwoorden van huurders uit het onderzoek verwijderd worden? .....	7
<b>Mijn KWH</b> .....	<b>8</b>
<b>Inloggen</b> .....	<b>8</b>
Hoe kan ik inloggen in Mijn KWH? .....	8
Hoe vraag ik een nieuw wachtwoord aan voor Mijn KWH als ik mijn wachtwoord ben vergeten? .....	8
De link in de e-mail om een wachtwoord aan te maken werkt niet. Wat moet ik doen? .....	8
Ik kan niet inloggen in Mijn KWH of een collega kan niet inloggen in Mijn KWH, wat kan ik daaraan doen? .....	8
<b>Vragenlijsten bekijken in Mijn KWH</b> .....	<b>9</b>
Waar kan ik onze huidige vragenlijsten bekijken? .....	9
Ik wil de vragen in mijn vragenlijsten aanpassen, hoe gaat dat in zijn werk? .....	9
<b>Basisgegevens KWH-Huudersonderzoek in Mijn KWH</b> .....	<b>9</b>
Waar worden de gegevens van de contactpersoon voor huurders voor gebruikt? .....	9
Hoe pas ik de contactpersoon voor huurders bij mijn corporatie aan? .....	9
Wat zijn signaal e-mails? .....	9
Kan ik zelf kiezen bij welke vragen ik een signaalmail wil ontvangen? .....	10
Ik wil ontvanger(s) van de signaalmails toevoegen of aanpassen, hoe doe ik dat? .....	10
<b>Gebruikersbeheer</b> .....	<b>11</b>
Wat is het verschil tussen een gebruiker van Mijn KWH en van het Klantvizier? .....	11



Ik wil een collega toegang geven tot Mijn KWH en/of het Klantvizier, hoe doe ik dat? .....	11
Wat is het verschil tussen een hoofdgebruiker en gebruiker?.....	12
Kan ik ook een account aanmaken voor externen, bijvoorbeeld aannemers? .....	12
Mijn e-mailadres is gewijzigd, hoe pas ik dat aan in Mijn KWH? .....	12
<b>Gegevens huurders aanleveren voor het onderzoek .....</b>	<b>13</b>
Hoe lever ik de gegevens van onze huurders aan?.....	13
Welke gegevens hebben jullie van onze huurders nodig? .....	13
Waar moet ik op letten bij het aanleveren van de gegevens van onze huurders? .....	14
Wanneer kan ik de onderzoeksgegevens van onze huurders aanleveren? .....	16
Ik heb de deadline voor het aanleveren van gegevens niet gehaald, wat nu?.....	16
Het lukt mij niet om bestanden aan te leveren deze maand, moet ik dat doorgeven? .....	16
Het bestand dat ik probeer te uploaden wordt niet geaccepteerd, hoe los ik dat op? .....	16
Er zijn fouten in het aangeleverde bestand gevonden, hoe kan ik zien waar de fouten zitten? .....	16
In het validatieverslag worden aandachtspunten benoemd, moet ik daar wat mee? .....	17
Ik heb het verkeerde bestand geüpload, hoe los ik dat op?.....	17
Een huurder wil niet meer meedoen aan het onderzoek of is verkeerd opgenomen in de aangeleverde bestanden, wat kan ik doen? .....	17
<b>KWH-Klantvizier .....</b>	<b>18</b>
Wat vind ik in het KWH-Klantvizier? .....	18
<b>Het keurmerk KWH-Huurlabel .....</b>	<b>19</b>
Wat is het keurmerk KWH-Huurlabel .....	19
Wat zijn de voorwaarden voor het behalen en behouden van het keurmerk KWH-Huurlabel?.....	19
Wat is de CKV? .....	20
<b>Aedes-benchmark .....</b>	<b>21</b>
Aan welke criteria moet het onderzoek voldoen om te kunnen deelnemen aan de Aedes-benchmark? .....	21
Over welke periode worden resultaten voor de Aedes-benchmark verzameld? .....	21
Hoe wordt het eindresultaat voor de verschillende onderdelen van de Aedes-benchmark berekend? .....	21
Hoe kan ik de resultaten voor de Aedes-benchmark monitoren in het Klantvizier? .....	21

**Staat jouw vraag er niet bij, stel deze dan aan ons via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl)**



## Algemene informatie over het onderzoek

### Wat is het KWH-Huudersonderzoek?

Met het KWH-Huudersonderzoek vraag je aan jullie huurders wat ze van jullie corporatie en dienstverlening vinden. Dat doen we met vragenlijsten in begrijpelijke taal, die precies aansluiten bij het proces dat huurders hebben doorlopen. Vanuit een uitgebreide vragenbibliotheek stelt iedere corporatie eigen, passende vragenlijsten samen. Vragenlijsten die huurders makkelijk en snel kunnen invullen, online of telefonisch samen met een enquêteur. Zo kunnen zoveel mogelijk huurders meedoen en hun mening over hun corporatie geven. En dat geeft jullie betrouwbare en bruikbare inzichten en handvatten waarmee je het steeds beter kunt doen voor huurders.

### Over welke onderwerpen kan ik onze huurders vragen stellen?

We kunnen jullie huurders over allerlei onderwerpen vragenlijsten sturen. Binnen het KWH-Huudersonderzoek richten we ons op wat huurders vinden van jullie dienstverlening op de 'standaard' processen binnen een corporatie, zoals het verhuizen naar en uit een woning en het uitvoeren van reparaties en onderhoud. Dat doen we voor een grote groep corporaties, zodat het mogelijk is om met elkaar te benchmarken. Uiteraard kun je daarnaast op elk gewenst onderwerp een vragenlijst aan je huurders voorleggen. Denk aan imago, schoonmaak, leefbaarheid, communicatie etc. Daarover kun je altijd contact met ons opnemen.

### Welke vragenlijsten kan ik aan onze huurders sturen?

De volgende vragenlijsten zijn de 'standaard' vragenlijsten die binnen het KWH-Huudersonderzoek vallen:

1. Nieuwe huurders: huurders die kort geleden in een (andere) woning van jullie zijn gaan wonen bevragen we over hun ervaringen bij het zoeken en verhuizen naar hun nieuwe woning.
2. Vertrokken huurders: huurders die recent verhuisd zijn stellen we vragen over hun ervaringen bij het opzeggen van de huur en het achterlaten en opleveren van de woning.
3. Reparaties: huurders bij wie onlangs een reparatie is uitgevoerd, vragen we naar hun ervaringen rondom het melden van de reparatie tot en met het uitvoeren ervan.
4. Planmatig onderhoud: met deze vragenlijst vragen wij huurders naar hun ervaringen wanneer er onderhoudswerkzaamheden zoals schilderwerk of CV of MV-onderhoud zijn uitgevoerd in of aan de woning of het wooncomplex.
5. Grootschalig renovatie- of verduurzamingsonderhoud: deze vragenlijst is geschikt wanneer er grootschalig onderhoud is uitgevoerd zoals verduurzamings- of renovatieprojecten.
6. Algemene waardering\*: met deze vragenlijst bevragen we willekeurige huurders onder andere over jullie kernwaarden en imago, houding en gedrag van medewerkers, hoe zij het contact in het algemeen ervaren en of zij thuis voelen in hun buurt en woning.

### ***Uiten van ontevredenheid voor klachtenmanagement***

In alle vragenlijsten zijn vragen opgenomen rondom ontevredenheid. Huurders die in een vragenlijst op bepaalde vragen een cijfer 5 of lager geven, kunnen via de vragen over ontevredenheid aangeven of zij hun ontevredenheid hebben gemeld en wat hun ervaringen zijn bij hoe hun corporatie omgaat met ontevredenheid. Zo krijg je input voor klachtenmanagement.

### ***Input voor de Aedes-benchmark***

Doen jullie mee met de Aedes-benchmark, dan staan de vragen die voor de Aedes-benchmark gelden standaard in jullie vragenlijsten. Zowel voor het prestatieveld Huudersoordeel als voor het prestatieveld Onderhoud&Verbetering. Je hebt er verder geen omkijken naar. Wij leveren de resultaten voor jullie aan t.b.v. de Aedes-benchmark. Meer hierover lees je op pagina 21.



### Hoe worden huurders benaderd voor het onderzoek?

Julie leveren gegevens van huurders bij ons aan. Huurders van wie een e-mailadres bekend is, ontvangen per e-mail een uitnodiging voor het onderzoek. Daarnaast ontvangen huurders van wie geen e-mailadres bekend is, maar wel een mobiel nummer per sms een uitnodiging om online aan het onderzoek deel te nemen. Als je niet wilt dat huurders per sms benaderd worden, dan kun je dit bij ons aangeven.

Ook voeren we telefonisch onderzoek uit. Huurders van wie geen e-mailadres of mobiel nummer is aangeleverd, of die niet hebben gereageerd op de e-mailuitnodiging kunnen gebeld worden om de vragenlijst telefonisch in te vullen. Zo betrekken we ook digitaal minder vaardige huurders in het onderzoek.

### Hoeveel huurders worden er voor het onderzoek benaderd?

Veel corporaties willen graag op maandniveau, aannemersniveau of projectniveau resultaten volgen. Daarvoor zijn voldoende ingevulde vragenlijsten per periode nodig om de resultaten goed te kunnen duiden. Vanaf 2023 springen we in op deze behoefte en nodigen we meer huurders uit om aan het onderzoek mee te doen. Dit betekent dat alle huurders die worden aangeleverd voor de vragenlijsten Nieuwe huurders, Vertrokken huurders, Reparaties en (Groot) Onderhoud, en van wie een emailadres in het bestand staat, een online vragenlijst ontvangen\*. Voor Algemene waardering blijven we een steekproef trekken vanuit het gehele huurdersbestand.

*\*de huurdersgegevens worden wel 'ontdubbeld'. Zie informatie bij 'Hoe vaak worden huurders benaderd voor het onderzoek'.*

Daarnaast blijven we ook telefonisch onderzoek doen. We voeren een vast aantal telefonische enquêtes per corporatie uit. Ook als de minimale respons al is behaald via de online vragenlijsten, bellen we huurders. Deze aantallen per jaar zijn als volgt:

	Algemene waardering	Nieuwe huurders	Vertrokken huurders	Reparaties	Onderhoud	Groot onderhoud
≤ 2.500	24	100%	100%	24	12	12
2.501-5.000	24	12	12	24	24	24
5.001-10.000	36	24	24	36	24	24
10.001-20.000	36	24	24	36	24	24
> 20.000	48	48	48	60	48	48

### Waar kan ik de respons zien?

De respons kun je zien in het KWH-Klantvizier. Je ziet het aantal huurders dat is benaderd, hoeveel huurders de vragenlijst online en telefonisch hebben ingevuld en de totale respons (in aantallen en percentages).

### Hoe vaak worden huurders benaderd voor het onderzoek?

Uiteraard zorgen we ervoor dat huurders niet overvraagd worden:

- Een huurder ontvangt na een uitnodiging voor het invullen van een vragenlijst (online of telefonisch) drie maanden geen uitnodiging voor dezelfde vragenlijst. Een huurder kan wel binnen drie maanden een uitnodiging krijgen voor een van de andere vragenlijsten. De vragenlijst Algemene waardering ontvangen huurders maximaal 2 keer per jaar.
- Als de gegevens van een huurder in meer bestanden per aanleeverronde voorkomen, dan ontvangt de huurder maar 1 vragenlijst. Alleen de vragenlijsten Nieuwe huurders en Vertrokken huurders kan een huurder beiden binnen één maand ontvangen als de gegevens van deze huurder in beide bestanden zijn aangeleverd.



### Wanneer worden huurders voor het onderzoek benaderd?

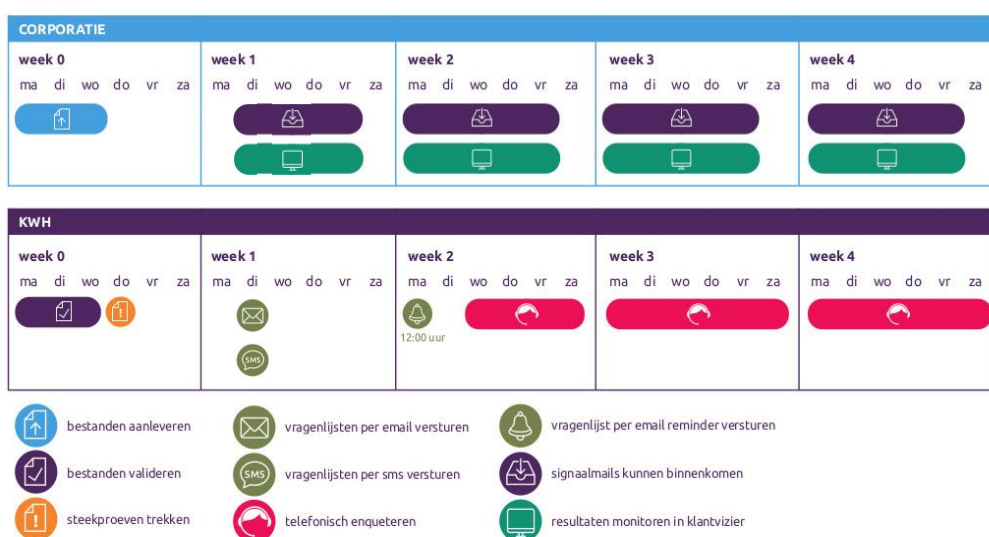
Het is mogelijk om huurdersgegevens automatisch aan te leveren via een koppeling of om bestanden met huurdersgegevens per maand of per kwartaal aan te leveren via Mijn KWH. Als gegevens automatisch worden aangeleverd, dan ontvangen huurders de dag na de aanlevering een uitnodiging per email.

Als gegevens via Mijn KWH worden aangeleverd, dan ontvangen huurders de dinsdag na de uiterste aanleverdatum per e-mail of sms de uitnodiging voor deelname aan het onderzoek (week 1, zie tijdslijn).

Een huurder die nog niet heeft gereageerd, ontvangt op maandag in week 2 een herinnering per e-mail. Vanaf woensdag in week 2 start het telefonisch benaderen. Huurders die niet hebben gereageerd op de e-mail of sms en huurders die in de steekproef zitten van wie geen e-mailadres of mobiel nummer is aangeleverd, kunnen gebeld worden.

In onderstaand overzicht zie je de stappen die per onderzoeksperiode van vier weken gezet worden:

#### Tijdslijn huurdersonderzoek KWH



### Hoe ziet de uitnodiging per email richting huurders eruit?

Een voorbeeld van de uitnodigingse-mail vind je via de knop Informatie in het Klantvizier en via het icoon met de i in Mijn KWH.

### Kan ik de uitnodigingse-mail aanpassen?

Het is mogelijk om de tekst van de e-mails aan te passen. Je kunt daarvoor contact met ons opnemen.

### Bij wie kunnen huurders terecht als ze vragen over de vragenlijst hebben?

In de uitnodiging aan de huurders staan de contactgegevens van de corporatie met bij voorkeur een afdeling en/of een naam. Zo kan een huurder met vragen contact opnemen met de juiste persoon of afdeling binnen jullie corporatie. Zorg er daarom altijd voor dat de contactpersoon in de e-mail op de hoogte is. Je stelt deze contactgegevens in via Mijn KWH. Er kunnen vragen komen die je niet zelf kunt beantwoorden. Deze kun je natuurlijk altijd naar ons doorzetten via: [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl)

De huurders die een e-mail hebben ontvangen, kunnen ook antwoorden op de e-mail. Deze reacties worden allemaal gelezen en afgehandeld door onze onderzoekspartner DESAN. Wanneer DESAN de vragen niet kan beantwoorden, zetten ze deze door naar ons. Soms komen bij DESAN ook vragen binnen waarin de huurder



aangeeft dat contactgegevens niet (meer) kloppen. Deze zet DESAN direct door naar jullie contactpersoon van het onderzoek.

Tot slot kan een huurder ook direct met ons contact opnemen via ons algemene nummer of via e-mail. Uiteraard beantwoorden wij de vragen zo goed mogelijk. Indien nodig verwijzen we de huurder naar de corporatie of sturen wij – na toestemming van de huurder – de e-mail aan jullie door.

### Door wie en tot hoe laat worden huurders gebeld?

Huurders worden door medewerkers van onderzoeksbureau DESAN (onze partner) gebeld. Daarbij geven zij aan dat ze van KWH zijn en dat ze namens de corporatie bellen. Een voorbeeld van het begin van het telefonische interview zie je hieronder:

#### **Voorbeeld introductie telefonische enquête Vertrokken huurders.**

Goedendag/Goedenavond, u spreekt met <naam interviewer> van KWH. Wij bellen namens <naam corporatie>. Spreek ik met <naam huurder>?

U heeft nog niet zo lang geleden de huur opgezegd van uw vorige woning. <naam corporatie>, waarvan u de woning huurde, wil graag weten of u tevreden bent over de dienstverlening van de corporatie bij het opzeggen van de huur en het achterlaten van de woning. Wij zouden u hier graag enkele vragen over willen stellen. Dit duurt ongeveer 5 minuten.

Wilt u meewerken aan dit onderzoek?

Huurders worden op werkdagen tussen 17.30 en 21.15 uur en op zaterdag tussen 10.00 en 15.00 uur gebeld. Er wordt gebeld met 010- en 020-telefoonnummers. Wanneer een huurder niet opneemt en het nummer terugbelt, dan hoort de huurder een bandje met uitleg over het onderzoek.

### Hoe betrouwbaar of representatief zijn onze resultaten?

Om hier antwoord op te kunnen geven, is het allereerst van belang om uit te leggen wat de verschillende termen betekenen.

Representativiteit gaat erover of de resultaten uit het onderzoek ook iets zeggen over de hele populatie. Oftewel: stel dat we alle huurders hadden bevroegd, zouden we dan dezelfde resultaten hebben? Hoewel de term betrouwbaarheid daar ook vaak voor wordt gebruikt, betekent betrouwbaarheid iets anders. Betrouwbaarheid zegt iets over de kans dat bij herhaling van het onderzoek de uitkomsten gelijk zijn.

De vraag of een bepaalde respons representatief is, is lastig te beantwoorden. Het is namelijk niet zwart-wit en er is geen eenduidige grens. Of iets representatief is hangt af van drie parameters:

1. De populatie (omvang): het aantal huurders waarover het onderzoek uitspraken doet.
2. De betrouwbaarheidsinterval: hoe vaak zijn bij herhaling van het onderzoek de resultaten gelijk.
3. De steekproeffout: de maximale afwijking tussen wat er gemeten is in het onderzoek en wat het in werkelijkheid kan zijn.

De omvang van de populatie is een gegeven en staat daarmee vast, maar de andere twee parameters zijn gebaseerd op de keuzes die de onderzoeker maakt. Standaard wordt binnen marktonderzoek uitgegaan van een betrouwbaarheidsinterval van 90% en een steekproeffout van 5% tot 10%. Ook onze onderzoeken voldoen aan deze standaard op jaarbasis voor alle vragenlijsten. Wil je concreet van een proces, populatie of deelpopulatie weten hoe representatief de resultaten zijn, dan kun je uiteraard altijd contact met ons opnemen.



Een ontorechte aannname die men vaak doet is dat er altijd een minimaal percentage van de populatie moet worden bevroegd om tot een representatieve uitkomst te komen. Dit is niet het geval. Bij kleine populaties zit daar wel een relatie tussen. Maar hoe groter de populatie hoe kleiner het deel van de populatie dat bevroegd hoeft te worden. Ter illustratie: als we uitspraken willen doen over de gemiddelde Nederlander, dan zou bij een steekproeffout van 5% en een betrouwbaarheidsinterval van 90% een netto-respons van 227 volstaan.

Representativiteit gaat niet alleen over responsaantallen. Ook is het belangrijk dat de steekproef een goede afspiegeling is van de populatie. Om deze reden nodigen wij alle aangeleverde huurders uit voor de meeste onderzoeken, of trekken wij de steekproeven random als niet alle huurders uitgenodigd worden (zoals bij Algemene Waardering). Ook zetten wij twee veldwerkmethodeken in (online en telefonisch) om ervoor te zorgen dat we geen doelgroepen uitsluiten.

### Hoe waarborgen jullie anonimiteit en privacy en voldoen jullie aan de AVG?

#### **Algemene Verordening Gegevensbescherming en verwerkersovereenkomst**

Omdat we bij het onderzoek gebruik maken van de gegevens van huurders, is het in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) nodig om een verwerkersovereenkomst af te sluiten. Met een verwerkersovereenkomst voldoen we aan wat hierover in de wetgeving rondom gegevensbescherming is gesteld. Bij aanvang van het lidmaatschap informeren we je hierover.

#### **Gebruik huurdersgegevens voor onderzoek**

Corporaties mogen gegevens van huurders gebruiken voor het doen van onderzoek. Het is corporaties toegestaan NAWTE-gegevens van huurders ter beschikking te stellen aan een onderzoeksbureau ten behoeve van eigen onderzoek. Alleen gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van het onderzoek mogen aan het onderzoeksbureau verstrekt worden. Welke gegevens wij voor het onderzoek nodig hebben, kun je lezen bij de vraag '[Welke gegevens van onze huurders hebben jullie nodig voor het onderzoek?](#)'

De AVG heeft een nadrukkelijke uitzondering gemaakt voor gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek. Zolang uitsluitend kwantitatief, niet op identificeerbaar persoonsniveau, wordt gerapporteerd, valt ook marktonderzoek hieronder. De wet- en regelgeving en de Gedragscode die de MOA, waarbij zowel KWH als DESAN zijn aangesloten, hanteert en die door de Autoriteit Persoonsgegevens is goedgekeurd, zijn nader omschreven in de Gedragscode voor onderzoek en statistiek. Deze is te vinden op: <https://sharedpictures.moaweb.nl/images/Gedragscode-2022.pdf>

#### **Anonimiteit**

Het onderzoek dat we uitvoeren is anoniem. Aan het einde van de vragenlijst kan de respondent ervoor kiezen om zijn/haar anonimiteit op te heffen. Als de huurder dat doet dan kunnen wij het adres van deze persoon toevoegen aan de antwoorden. Ook is het dan mogelijk om een signaalmail te versturen.

De anonimiteit bewaken is erg belangrijk. Als een huurder anoniem wil blijven, zijn wij vanwege de herleidbaarheid genoodzaakt gegevens die in het huurdersbestand zijn meegeleverd (zoals wijk, complexnummer, etc.) te wissen in de Excel-download van alle resultaten. Een combinatie van deze gegevens is namelijk al snel herleidbaar. Om deze reden tonen wij in het Klantvizier ook geen resultaten van één persoon.

### Kunnen antwoorden van huurders uit het onderzoek verwijderd worden?

We verwijderen alleen een ingevulde vragenlijst als een huurder ten onrechte een vragenlijst heeft ontvangen. Bijvoorbeeld doordat de gegevens van een huurder per ongeluk zijn aangeleverd terwijl er geen dienst is geleverd. De kans bestaat altijd dat een huurder bij het invullen van een vragenlijst bijvoorbeeld een andere reparatie in zijn hoofd heeft dan waar hij/zij voor wordt uitgenodigd, omdat die ervaring het meest is bijgebleven. De resultaten kunnen dan bijvoorbeeld bij een andere aannemer komen te staan. Dit is vervelend voor deze



aannemer als het een negatieve beoordeling is, maar het is ook mogelijk dat het om een positieve beoordeling gaat. Daarnaast kan dit bij alle aannemers gebeuren, dus de resultaten blijven onderling goed vergelijkbaar. Het gaat erom dat het een reactie is van een huurder die zijn of haar ervaringen deelt en die willen we niet verwijderen.

Ook komt het wel eens voor dat bij het nabellen van een huurder naar aanleiding van een signaalmail de huurder aangeeft dat een onvoldoende toch wel een voldoende is. Ook in deze gevallen kunnen we het cijfer niet aanpassen.

## Mijn KWH

### Inloggen

#### Hoe kan ik inloggen in Mijn KWH?

Mijn KWH is het online portaal waar je alles rondom de onderzoeken kunt regelen. Om toegang te krijgen tot Mijn KWH, maken wij een of meer collega's aan als hoofdgebruiker. De hoofdgebruiker kan vervolgens gebruikers toevoegen en ze uitnodigen om in te loggen in Mijn KWH en/of het Klantvizier. Het Klantvizier is het online dashboard waarin alle resultaten van het onderzoek te monitoren zijn. Dit is een apart portaal, waarvoor een aparte inlog nodig is. Het aantal gebruikers voor zowel Mijn KWH of voor het Klantvizier is onbeperkt. Hoe het toevoegen van gebruikers werkt, lees je hier bij deze vraag: [Ik wil een collega toegang geven tot Mijn KWH, hoe doe ik dat?](#)

#### Hoe vraag ik een nieuw wachtwoord aan voor Mijn KWH als ik mijn wachtwoord ben vergeten?

Je kunt een nieuw wachtwoord aanvragen door bij het inloggen in Mijn KWH op 'Vraag een nieuw wachtwoord aan' te klikken. Als je daar je emailadres invult en op aanvragen klikt, ontvang je een email met een link om een nieuw wachtwoord aan te maken. Let op: de link is vijf dagen geldig.

[Vraag een nieuw wachtwoord aan](#)

#### De link in de e-mail om een wachtwoord aan te maken werkt niet. Wat moet ik doen?

De link die via de e-mail wordt verstuurd om een wachtwoord aan te maken, is 5 dagen geldig. Daarna moet de uitnodiging opnieuw worden verstuurd. De hoofdgebruiker(s) van Mijn KWH bij jullie corporatie kan die uitnodiging opnieuw versturen. Weet je niet wie de hoofdgebruiker is of is die persoon niet aanwezig, neem dan contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl).

#### Ik kan niet inloggen in Mijn KWH of een collega kan niet inloggen in Mijn KWH, wat kan ik daaraan doen?

Er zijn meerdere mogelijkheden om het probleem met inloggen te verhelpen:

- Je kunt zelf een nieuw wachtwoord aanvragen. Dit lost vaak problemen met het inloggen op. Bij de vraag '[Hoe vraag ik een nieuw wachtwoord aan?](#)' vind je een korte uitleg over hoe je dat kan doen.

Ontvang je geen nieuwe link of kun je nog steeds niet inloggen, dan kun je het volgende proberen:





- Soms helpt het om de cookies van de browser te verwijderen. Hoe je dit doet, lees je bijvoorbeeld op de website van Veilig Internetten. Je kunt ook in een andere browser proberen in te loggen om er snel achter te komen of de problemen aan de browser liggen of aan het systeem van KWH.
- De hoofdgebruiker van Mijn KWH van jullie corporatie kan een wachtwoord reset uitvoeren. Daarvoor volgt hij of zij onderstaande stappen:
  - Ga in Mijn KWH naar de tegel 'Gebruikersbeheer'.
  - Klik bij de gebruiker van wie je het wachtwoord wilt resetten op de knop 'uitnodigen'.
  - De gebruiker krijgt een email met een link om het wachtwoord te resetten. Vaak lost dit ook inlogproblemen op.

Lossen deze stappen het probleem van inloggen niet op of weet je niet wie bij jullie de hoofdgebruiker is van Mijn KWH, neem dan contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl).

## Vragenlijsten bekijken in Mijn KWH

### Waar kan ik onze huidige vragenlijsten bekijken?

De vragenlijsten kun je in Mijn KWH bekijken, via Onderzoeken.

### Ik wil de vragen in mijn vragenlijsten aanpassen, hoe gaat dat in zijn werk?

Je kunt contact met ons opnemen wanneer je een vragenlijst wilt aanpassen. We bespreken welke vragen je toe wilt voegen of wil laten vervallen en wij zorgen ervoor dat het in jullie vragenlijst verwerkt wordt. De doorlooptijd hangt uiteraard af van de aanpassingen, maar doorgaans kunnen we het binnen een week aanpassen.

Verdere informatie over de vragenlijsten vind je vooral in de vragen bij Algemene informatie over het onderzoek vanaf pagina 4.

## Basisgegevens KWH-Huudersonderzoek in Mijn KWH

### Waar worden de gegevens van de contactpersoon voor huurders voor gebruikt?

De gegevens worden vermeld in de begeleidende e-mail die huurders ontvangen als ze voor het onderzoek worden uitgenodigd. Als huurders vragen hebben over de e-mail en/of het onderzoek dan weten ze bij wie ze terecht kunnen.

### Hoe pas ik de contactpersoon voor huurders bij mijn corporatie aan?

Als je toegang hebt tot Mijn KWH kun je de gegevens van de contactpersoon voor huurders wijzigen. Je vindt de contactpersoon voor huurders onder de tegel Onderzoeken.

Heb je zelf geen toegang tot Mijn KWH vraag dan een collega die daar wel toegang heeft. Neem anders contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl)

### Wat zijn signaal e-mails?

Wanneer een respondent op bepaalde vragen een bijvoorbeeld een 5 of lager geeft én aangeeft dat zijn gegevens aan de corporatie doorgegeven mogen worden, dan kun je een e-mail ontvangen met de gegevens en antwoorden van deze respondent. Zo kun je contact met de huurder opnemen om nazorg te verlenen. In Mijn KWH in de vragenlijsten herken je signaalvragen aan het icoon met het envelopje.

Je kunt ook zelf kiezen voor welke vragen je een signaale-mail wilt ontvangen en je kunt ook zelf kiezen bij welke antwoorden je die wilt ontvangen. Bijvoorbeeld een 5 en lager. Maar ook bijvoorbeeld een 8 of hoger is mogelijk om ook positieve signalen te ontvangen.



### Kan ik zelf kiezen bij welke vragen ik een signaalmail wil ontvangen?

Je kunt zelf kiezen op welke vraag of vragen je een signaalmail wilt ontvangen en bij welke antwoorden. Zo kun je er ook voor kiezen om bijvoorbeeld een signaalmail te ontvangen wanneer een huurder een 9 of 10 geeft op een bepaalde vraag. Of juist alleen bij een 1 of een 2. Je kunt bij ons aangeven welke vragen je als signaalvraag wilt en met welke cijfers, dan stellen wij het in.

### Ik wil ontvanger(s) van de signaalmails toevoegen of aanpassen, hoe doe ik dat?

In Mijn KWH onder de tegel Onderzoeken kun je per vragenlijst aangeven naar welke emailadressen er een signaalmail gestuurd moet worden. Klik daarvoor op Bewerk gegevens.

	<b>Algemene waardering</b>	<a href="#">Bewerk gegevens</a>	<a href="#">Naar vragenlijst</a>
	<b>Nieuwe huurders</b>	<a href="#">Bewerk gegevens</a>	<a href="#">Naar vragenlijst</a>
	<b>Reparaties</b>	<a href="#">Bewerk gegevens</a>	<a href="#">Naar vragenlijst</a>

Je kunt meerdere emailadressen invullen. Geef dan een enter na ieder mailadres.



**Onderdelen**

### Nieuwe huurders

**Wie beheert de vragenlijst?**

**Hoe lever je gegevens aan?**  Via Mijn KWH  Automatisch via koppeling ⓘ

**Hoe vaak lever je aan?**

**Signaalmailadres(sen)** ⓘ

[Sluiten](#) [Opslaan](#)



## Gebruikersbeheer

### Wat is het verschil tussen een gebruiker van Mijn KWH en van het Klantvizier?

Het Klantvizier en Mijn KWH zijn twee aparte portalen, met een eigen inlog.

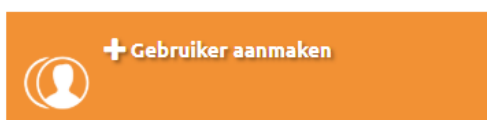
*Het Klantvizier* is de online rapportage waarin alle onderzoeksresultaten te zien zijn. De meeste gebruikers hebben alleen toegang nodig tot het Klantvizier.

*Mijn KWH* is de omgeving waarin huurdersgegevens worden aangeleverd en waar het onderzoek wordt samengesteld. Geef een collega alleen toegang tot Mijn KWH als deze collega deze acties ook moet kunnen uitvoeren. Dus als een collega huurdersgegevens aanlevert of betrokken is bij het wijzigen van de vragenlijsten voor jullie corporatie.

### Ik wil een collega toegang geven tot Mijn KWH en/of het Klantvizier, hoe doe ik dat?

Als je hoofdgebruiker van Mijn KWH bent, kun je een account voor collega's aanmaken. Dit werkt als volgt:

- Ga in Mijn KWH naar de tegel 'Gebruikersbeheer'.
- Klik op de oranje knop Gebruiker aanmaken



- Vul in het pop-up scherm het e-mailadres van de nieuwe gebruiker in en kies bij type gebruiker 'corporatie'. Vul de overige gegevens in en vink bij Rechten, Toegang tot en Email ontvangen voor de opties die voor de nieuwe gebruiker gelden.

Rechten:  Gebruiker  Hoofdgebruiker

Toegang tot:  Mijn KWH  Klantvizier

Email ontvangen voor:  Herinnering voor aanleveren  
 Validatieverslag aangeleverd bestand

Rechten:

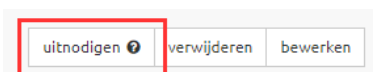
- Gebruiker: de meeste gebruikers hebben alleen een vinkje bij gebruiker nodig.
- Hoofdgebruiker: vink alleen hoofdgebruiker aan als deze collega ook de mogelijkheid moet hebben om accounts voor collega's te aan te maken.

Toegang tot:

- Mijn KWH is de omgeving waarin huurdersgegevens worden aangeleverd en waar het onderzoek wordt samengesteld. Geef een collega alleen toegang tot Mijn KWH als deze collega deze acties ook moet kunnen uitvoeren.
- Het Klantvizier is de rapportagetool waarin alle onderzoeksresultaten te zien zijn. De meeste gebruikers hebben alleen bij Klantvizier een vinkje nodig.

Email ontvangen voor:

- Een vinkje bij Herinnering voor aanleveren zorgt ervoor dat de collega een week voor de deadline van aanleveren van bestanden met huurdersgegevens per e-mail een herinnering krijgt
  - Een vinkje bij Validatieverslag aangeleverd bestand zorgt ervoor dat je collega per e-mail het validatieverslag ontvangt zodra er een bestand is geüpload. Met het validatieverslag kan de kwaliteit van het aangeleverde bestand worden gecontroleerd.
- Zijn alle velden ingevuld, klik dan op opslaan.
  - Vergeet daarna niet om de nieuwe gebruiker ook daadwerkelijk uit te nodigen.





Ben je zelf geen hoofdgebruiker, vraag het dan aan je collega die wel als hoofdgebruiker staat geregistreerd. Weet je niet wie binnen jullie organisatie de hoofdgebruiker is, neem dan contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl).

#### **Wat is het verschil tussen een hoofdgebruiker en gebruiker?**

Een hoofdgebruiker heeft de mogelijkheid om accounts voor andere gebruikers aan te maken.

#### **Kan ik ook een account aanmaken voor externen, bijvoorbeeld aannemers?**

Voor het Klantvizier is het mogelijk om accounts voor aannemers aan te maken waarmee zij alleen toegang krijgen tot de resultaten die je voor dat account instelt. Als hoofdgebruiker van Mijn KWH kun je een account voor externen aanmaken.

Ben je zelf geen hoofdgebruiker, vraag het dan aan je collega die wel als hoofdgebruiker staat geregistreerd. Weet je niet wie binnen jullie organisatie de hoofdgebruiker is, neem dan contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl).

#### **Mijn e-mailadres is gewijzigd, hoe pas ik dat aan in Mijn KWH?**

Als er eenmaal een account op je e-mailadres is aangemaakt dan kan binnen dat bestaande account het e-mailadres niet worden gewijzigd. Wel kun je aan de hoofdgebruiker binnen jullie organisatie vragen om een nieuw account op het nieuwe e-mailadres aan te maken. Het oude account kan daarna verwijderd worden.



## Gegevens huurders aanleveren voor het onderzoek

### Hoe lever ik de gegevens van onze huurders aan?

Je kunt huurdersgegevens via Mijn KWH uploaden of je kunt ze automatisch aanleveren.

#### Uploaden in Mijn KWH

De bestanden via Mijn KWH aanleveren werkt als volgt:

- Log in op Mijn KWH
- Klik op de tegel 'Aanleveren'
- Upload per vragenlijst een Excelbestand met gegevens van huurders

De gegevens van huurders lever je via een vast bestandsformat aan. Voorbeelden van de bestandsformats die we gebruiken, vind je in Mijn KWH. Je kunt per vragenlijst een voorbeeldbestand downloaden. Ook staan ze op de pagina Algemene informatie KWH-Huudersonderzoek. Door het gebruik van de vaste formats kunnen de aangeleverde gegevens op de juiste manier gebruikt worden.

Elk bestand dat je uploadt, wordt gecontroleerd op bruikbaarheid. Een terugkoppeling hiervan krijg je direct in de vorm van een validatieverslag. Daarin zie je of het bestand voldoet en kun je het of accorderen of je kunt een nieuw bestand uploaden. Check dit validatieverslag goed.

#### ***Is er een andere veilige manier om bestanden met KWH te delen?***

Als je een bestand om wat voor reden niet geüpload krijgt, dan hebben we nog een andere beveiligde omgeving waarin bestanden kunnen worden geüpload. Je komt als volgt in deze beveiligde omgeving:

- Log in op Mijn KWH
- Klik op de tegel Aanleveren
- Klik vervolgens op de tegel Veilig bestanden delen

Vanuit deze omgeving kunnen wij de bestanden downloaden. Of andersom kunnen wij op deze manier bestanden met jullie delen. Vanwege de privacy wetgeving willen wij geen bestanden met persoonsgegevens via de e-mail ontvangen en versturen.

#### **Automatisch aanleveren van huurdersgegevens**

De huurdersbestanden voor het onderzoek kun je ook automatisch aanleveren. Hiervoor is een FTPS-server ingericht die tot op dagniveau bestanden kan ophalen. De vragenlijsten worden direct daarna verstuurd. Afhankelijk van het ERP-systeem, bekijken we hoe de bestanden uit de systemen te halen zijn en automatisch doorgezet kunnen worden naar onze server. Het is hiermee ook mogelijk voor aannemers om reparaties rechtstreeks aan te leveren. Wil je hier meer over weten, neem dan contact met ons op.

### Welke gegevens hebben jullie van onze huurders nodig?

Voor ieder soort vragenlijsten lever je een apart Excelbestand aan volgens een vast bestandsformat met de volgende gegevens:

- Vragenlijst Algemene waardering: een bestand met de gegevens van alle huurders.
- Vragenlijst Nieuwe huurders: een bestand met de gegevens van huurders die afgelopen periode\* in een (andere) woning van jullie corporatie zijn komen wonen.
- Vragenlijst Vertrokken huurders: een bestand met de gegevens van huurders die afgelopen periode\* verhuisd zijn uit een woning van jullie corporatie.
- Vragenlijst Reparaties: een bestand met de gegevens van huurders bij wie afgelopen periode\* een reparatie is uitgevoerd.
- Vragenlijsten (Groot) Onderhoud: een bestand met de gegevens van huurders bij wie afgelopen periode\* onderhoud heeft plaatsgevonden dat is afgerond.



\*Afgelopen periode: lever je iedere maand bestanden aan? Dan lever je de gegevens aan van huurders die de afgelopen maand zijn verhuisd of bij wie een reparatie of onderhoud is uitgevoerd. Bijvoorbeeld: je levert begin juni de huurders aan bij wie van 1 mei tot en met 31 mei een reparatie is uitgevoerd. Lever je ieder kwartaal aan, bijvoorbeeld in april, dan lever je de gegevens van huurders aan over januari, februari en maart. Maken jullie gebruik van automatisch aanleveren, dan ontvangt een huurder een vragenlijst zodra er gegevens beschikbaar zijn.

Voorbeelden van de bestandsformats die we gebruiken, vind je in Mijn KWH onder Informatie KWH-Huurdersonderzoek.

In de bestanden neem je de volgende gegevens van huurders op:

- Geslacht: m, v, of man, vrouw
- Naam: voorletters of voornaam, tussenvoegsel, achternaam
- Adres: straatnaam, nummer, eventuele toevoeging
- Postcode
- Woonplaats
- Telefoon1: vast of mobiel nummer
- Telefoon2: vast of mobiel nummer
- E-mail

Het is belangrijk om zoveel mogelijk e-mailadressen van huurders aan te leveren, zodat we zoveel mogelijk huurders per e-mail kunnen uitnodigen voor deelname aan het onderzoek.

#### Waar moet ik op letten bij het aanleveren van de gegevens van onze huurders?

Een aantal algemene tips:

- Aanleveren per maand is voor huurders prettiger dan per kwartaal, zij ontvangen sneller na afname van de dienst een vragenlijst.
- Zorg dat er geen verborgen kolommen of rijen in het bestand zitten.
- Gebruik geen filters.
- Lever per bestand maximaal één tabblad met huurdersgegevens aan.
- Zorg ervoor dat je bestanden met gegevens van huurders niet op je computer zelf opslaat en niet onbeveiligd per e-mail verstuurt.

Tips voor het bestand Nieuwe huurders

- Lever geen huurders aan die tijdelijk verhuisd zijn i.v.m. renovaties.
- Lever geen huurders aan van wie alleen het huurcontract is gewijzigd.
- Lever geen huurders aan die bijvoorbeeld een garagebox hebben gehuurd.

Tips voor het bestand Vertrokken huurders

- Lever geen gegevens aan van huurders die overleden zijn.
- Lever geen adressen aan die ontruimd zijn.
- Lever geen huurders aan die tijdelijk verhuisd zijn i.v.m. renovaties.

Tips voor het bestand Reparaties

- Neem alleen reparaties op die daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Tips voor het bestand Onderhoud/Groot onderhoud

- Neem onderhoud op dat daadwerkelijk afgerond is.
- Neem onderhoud op waar huurders echt iets van hebben gemerkt.



Daarnaast kun je in de Excelbestanden nog een aantal aanvullende gegevens opnemen. Hieronder lees je welke gegevens dat zijn en wat je daarmee kunt.

#### ***Inzicht in resultaten per wijk, aannemer, vestiging, etc.: Uitsplitsen/filteren van resultaten***

In het KWH-Klantvizier (de online rapportage) kun je de scores uitsplitsen/filteren. Je kunt bijvoorbeeld scores op Reparaties uitsplitsen naar scores per aannemer. Zo kun je zien hoe de aannemers met wie jullie werken presteren. Dit kan alleen als je in de Excelbestanden de namen van aannemers opneemt. Hieronder zie je welke mogelijkheden er zijn en welke gegevens je daarvoor op welke plek opneemt in de bestanden.

<b>Uitsplitsingen</b>	<b>Tips</b>	<b>Kolomnaam in Excel</b>
Uitsplitsen van scores bijvoorbeeld naar vestigingen, naar wijken, naar hoog-/laagbouw, naar VvE-complex etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gebruik <b>consequent dezelfde naam</b>: als je de ene maand Vestiging Oost gebruikt en de volgende maand Oost, dan zie je in het Klantvizier 2 verschillende scores in plaats van 1</li><li>▪ Neem niet te veel verschillende groepen/aantallen op, dan kan de respons per wijk, vestiging etc. te laag blijven</li><li>▪ Neem geen unieke codes op, die worden niet getoond in het Klantvizier.</li></ul>	Uitsplitsing 1, 2, 3 en 4
Uitsplitsen naar aannemers	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gebruik <b>consequent dezelfde naam</b> voor een aannemer</li><li>▪ Neem niet teveel verschillende aannemers op, dan kan de respons per aannemer te laag blijven</li></ul>	Aannemer

#### ***! Gegevens voor informatie aan de huurder: datum en type***

Om huurders die deelnemen aan het onderzoek Reparaties of (Groot)Onderhoud goed te informeren waarover het onderzoek gaat, kun je de datum van uitvoering in de kolom datum en een omschrijving van de werkzaamheden in de kolom type opnemen. De datum nemen we op in de begeleidende e-mail en wordt gemeld bij de telefonische enquête. De datum en type worden in de eerste vraag van de vragenlijst getoond. Huurders zijn met deze informatie eerder geneigd om deel te nemen. Het is dan ook belangrijk om er zoveel als mogelijk voor te zorgen dat de informatie in de kolom Type een duidelijke en korte beschrijving geeft die de huurder herkent.

Bijvoorbeeld: In de uitnodigingse-mail staat: Er is bij u een reparatie uitgevoerd op 22 april 2023. Bij het bellen zegt de enquêteur: "Er is een reparatie bij u uitgevoerd op 22 april 2023."

In de eerste vraag in de vragenlijst Reparaties staat:

Iemand van [naam corporatie of naam aannemer] is op 22 april 2023 bij u langs geweest voor een reparatie [repareren raamsluiting]. Wat vindt u van wat ze voor u hebben gedaan vanaf het moment dat u de reparatie heeft gemeld? Geef een rapportcijfer.

Als de kolom Type niet goed gevuld kan worden met een duidelijke beschrijving, bijvoorbeeld omdat het niet goed uit het systeem gehaald kan worden, dan raden we aan om de kolom leeg te laten. Anders werkt het erg verwarrend voor de respondent.

#### ***Identificatie in signaalmails: kolom id1 en id2***

Bij het onderzoek kun je gebruik maken van signaalmails: je ontvangt een e-mail wanneer een huurder in het onderzoek op bepaalde vragen een bepaald antwoord heeft gegeven. Bij welke vragen en bij welke antwoorden je de signaailmail ontvangt kun je zelf kiezen. Bijvoorbeeld wanneer er een 5 of lager wordt gegeven, of



bijvoorbeeld juist wanneer een huurder een 9 of een 10 geeft. Voorwaarde is wel dat de huurder in de vragenlijst aangeeft dat zijn of haar gegevens bekend gemaakt mogen worden. In deze signaalmails kan informatie worden opgenomen zodat je makkelijker kunt achterhalen waar het precies over gaat. Bijvoorbeeld een opdrachtnummer, een vhe-nummer, of in het bestand Vertrokken huurders het adres waarvan de huurder vertrokken is. Je vult deze informatie in de kolommen 'id1' en 'id2' in.

### **Wanneer kan ik de onderzoeksgegevens van onze huurders aanleveren?**

Je kunt voor het aanleveren kiezen uit:

- Iedere maand aanleveren
- Ieder kwartaal aanleveren
- Twee keer per jaar aanleveren
- Automatisch aanleveren via een koppeling.

Je kunt deze keuze per vragenlijst maken. Bijvoorbeeld: je levert Onderhoud per kwartaal aan en de andere bestanden per maand. Je geeft dit aan in Mijn KWH. Wij raden je aan om zoveel mogelijk per maand of automatisch aan te leveren om een zo actueel mogelijk beeld te krijgen van de waardering van huurders. Wil je automatisch aanleveren via een koppeling, neem dan contact met ons op om de mogelijkheden te bespreken.

Voor de vragenlijst Algemene waardering is ons advies om deze 2 keer per jaar aan huurders voor te leggen. Deze vragenlijst geeft inzicht in hoe jullie huurders naar jullie als corporatie kijken. Dit is een beeld dat je 1 of 2 keer per jaar bij huurders ophaalt. Ons advies is om de vragenlijst in juni en december aan huurders te sturen.

De uiterste aanleverdatum is steeds de eerste woensdag van de maand, tenzij dat de 1e, 2e, 3e of 4e van de maand is, dan wordt het de woensdag daarna. Deze data communiceren we aan het begin van ieder jaar en vind je ook terug in Mijn KWH. Je hoeft uiteraard niet te wachten tot deze datum.

### **Ik heb de deadline voor het aanleveren van gegevens niet gehaald, wat nu?**

Je kunt het best direct contact opnemen met één van onze onderzoekers via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl) of 010- 22103 60.

### **Het lukt mij niet om bestanden aan te leveren deze maand, moet ik dat doorgeven?**

Het is handig om dit aan ons door te geven zodat we er rekening mee kunnen houden bij het versturen van herinneringen en nabellen over niet aangeleverde bestanden. Daarnaast kunnen we adviseren over het eventueel later aanleveren of andere manieren om de gemiste maand te compenseren in de onderzoeksresultaten. Je kunt ons bereiken via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl) of 010 – 221 03 60. Als je voor Onderhoud geen adressen hebt, dan hoeft je dat niet door te geven.

### **Het bestand dat ik probeer te uploaden wordt niet geaccepteerd, hoe los ik dat op?**

Vaak missen er gegevens, ontbreken er kolommen, zijn gegevens op een onjuiste manier ingevuld of zitten er formules in het bestand. Waar het precies fout gaat, is het beste te achterhalen aan de hand van het validatieverslag. Door na te gaan waardoor de genoemde fout(en) ontstaan en deze vervolgens op te lossen, kan het bestand geschikt worden gemaakt voor ons systeem. Heb je verbeteringen doorgevoerd, maar wordt het bestand nog steeds niet geaccepteerd of kom je er niet uit, neem dan contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl) of 010 – 221 03 60.

### **Er zijn fouten in het aangeleverde bestand gevonden, hoe kan ik zien waar de fouten zitten?**

In het validatieverslag is te zien om welke fouten het precies gaat. Aan de hand daarvan kun je gericht zoeken in het bestand. Mist bijvoorbeeld (een correct) telefoonnummer en e-mailadres, dan kun je deze kolommen filteren op lege cellen en zo de rijen vinden waar het misgaat. Worden er veel adressen niet herkend, sorteert dan de





kolom met adressen op alfabetische volgorde. Vaak vallen verkeerd geschreven adressen dan beter op. Kom je er niet uit, dan kijken we graag met je mee. Neem dan contact op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl) of 010 – 221 03 60. Stuur in het kader van de privacy wetgeving geen bestanden met gegevens van de huurders mee als bijlage.

#### **In het validatieverslag worden aandachtspunten benoemd, moet ik daar wat mee?**

De aandachtspunten die in het validatieverslag worden benoemd, zijn bedoeld om de kwaliteit van het bestand verder te verbeteren. Zo kun je bijvoorbeeld zien bij hoeveel huurders een e-mailadres ontbreekt. Wellicht dat er van deze huurders wel een e-mailadres bekend is. Deze zou je dan alsnog kunnen toevoegen. Of er wordt aangegeven dat de kolom “uitsplitsing1” t/m “uitsplitsing4” niet zijn gevuld. Dan wijzen we je er op dat het daardoor niet mogelijk is om in het Klantvizier (de online rapportage) je scores uit te splitsen naar bijvoorbeeld wijken of aannemers.

#### **Ik heb het verkeerde bestand geüpload, hoe los ik dat op?**

Kom je hier voor het verstrijken van de deadline achter, dan kan je via Aanleveren het foutieve bestand verwijderen en het juiste bestand uploaden. Als de deadline van aanleveren wel is verstreken, neem dan zo snel mogelijk contact met ons op via 010 – 221 03 60. Wij kunnen het bestand tegenhouden als het nog niet is verstuurd en eventueel vervangen. Zijn de uitnodigingen al wel verstuurd dan kunnen we het versturen van herinneringen aan huurders stopzetten en eventueel verdere maatregelen nemen.

#### **Een huurder wil niet meer meedoen aan het onderzoek of is verkeerd opgenomen in de aangeleverde bestanden, wat kan ik doen?**

Als je een huurder voor deelname aan de onderzoeken wilt uitsluiten dan kun je dit in Mijn KWH aangeven. Dit werkt als volgt:

- Log in op Mijn KWH
- Klik op de tegel ‘Aanleveren’
- Klik op de tegel ‘Blokkeren NAW-gegevens’
- Vul postcode en huisnummer in en de reden waarom je de huurder wilt uitsluiten:
  - Wil niet meedoen: het adres wordt voor 3 jaar uitgesloten voor alle onderzoeken van de corporatie
  - Overleden: het adres wordt voor 1 jaar uitgesloten voor alle onderzoeken van de corporatie
  - Foutief in bestand: het adres wordt voor 1 maand uitgesloten voor alle onderzoeken van de corporatie

Als het onderzoek al is gestart en je alsnog een huurder niet wil uitnodigen voor het onderzoek of geen herinnering wilt laten sturen, neem dan contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl) of 010 – 221 03 60.



## KWH-Klantvizier

### Wat vind ik in het KWH-Klantvizier?

Het KWH-Klantvizier is de online rapportagetool waarin je de waardering en feedback van jullie huurders real time kunt monitoren en vergelijken. In het Klantvizier zie je je actuele resultaten via diverse dashboards.

Wat je zoal ziet:

- de waardering van jullie huurders voor de verschillende processtappen;
- een vergelijking van jullie scores met de landelijke gemiddelden;
- een vergelijking met corporaties uit dezelfde regio, dezelfde grootteklasse of stedelijkheidsniveau;
- antwoorden op de open vragen;
- uitsplitsingen van resultaten als je daarvoor gekozen hebt;
- de ontwikkeling van de resultaten;
- jullie scores op het huurdersoordeel voor de Aedes-benchmark;
- je eigen dashboard om snel de resultaten te kunnen monitoren waar je specifiek op stuurt;

Daarnaast bevat het Klantvizier een databank waarin je met de data aan de slag kunt voor bijvoorbeeld het maken van presentaties en analyses.

Het Klantvizier kun je toegankelijk maken voor zoveel medewerkers als je wilt.

Ketenpartners/aannemers kun je toegang geven tot hun eigen resultaten en eventueel de resultaten van andere ketenpartners/aannemers via de databank.

Meer informatie over het Klantvizier vind je in het Klantvizier via de knoppen Informatie en Nieuws.



## Het keurmerk KWH-Huurlabel

### Wat is het keurmerk KWH-Huurlabel

Corporaties kunnen in aanmerking komen voor een keurmerk bij het huurdersonderzoek; het KWH-Huurlabel. Het keurmerk is voor huurders een zekerheid dat de corporatie belang hecht aan een goede dienstverlening aan haar huurders. Wanneer huurders tevreden zijn, de dienstverlening volledig is onderzocht en een onafhankelijke commissie het onderzoek en de resultaten heeft bekeken, dan krijgt een corporatie dit keurmerk.

### Wat zijn de voorwaarden voor het behalen en behouden van het keurmerk KWH-Huurlabel?

Ieder jaar in februari ronden we de onderzoeken over het afgelopen jaar af. Dan stellen we de resultaten van de onderzoeken op alle onderdelen vast. Die resultaten leggen we voor aan de Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV). Meer informatie over de CKV lees je bij de vraag [Wat is de CKV](#).

De CKV beoordeelt vervolgens de resultaten aan de hand van de volgende uitgangspunten:

- Het keurmerk KWH-Huurlabel wordt toegekend voor twee jaar of de geldigheid wordt verlengd met twee jaar wanneer een corporatie het afgelopen onderzoeksjaar op de onderdelen Nieuwe huurders, Vertrokken huurders, Reparaties en Planmatig onderhoud een cijfer 7,0 of hoger en een percentage tevreden huurders van 85% of hoger heeft behaald. Hierbij geldt dat er minimaal iedere 3 maanden onderzoek is uitgevoerd waarbij huurdersgegevens over de afgelopen 3 maanden zijn aangeleverd. Uitzondering hierop is het onderdeel Onderhoud. Hiervoor moeten minimaal 1 keer huurdersgegevens zijn aangeleverd als er in het betreffende jaar onderhoud is geweest.
- Het KWH-Huurlabel wordt nog niet toegekend of de geldigheid wordt niet verlengd wanneer in het afgelopen onderzoeksjaar niet op deze onderdelen een cijfer 7,0 of hoger en een percentage tevreden huurders van 85% of hoger is behaald.
- De geldigheid van het KWH-Huurlabel verloopt wanneer in 2 opeenvolgende onderzoeksjaren niet op deze onderdelen een cijfer 7,0 of hoger en een percentage van 85% tevreden huurders is behaald.
- Wanneer op een onderdeel een cijfer lager dan 7,0 en/of een percentage van lager dan 85% is behaald en de respons is minder dan vijftig respondenten bij Reparaties of Onderhoud of minder dan twintig respondenten bij Nieuwe huurders of Vertrokken huurders, dan bepaalt de CKV of dit resultaat meetelt bij het besluit voor het keurmerk.
- De vragenlijst van het onderdeel Algemene waardering moet minimaal 1 keer per jaar aan huurders voorgelegd zijn. Het resultaat van dit onderdeel telt echter niet mee voor het behalen of behouden van het keurmerk.
- In bijzondere gevallen bepaalt de CKV per geval over de toekenning of geldigheid van het keurmerk KWH-Huurlabel. De CKV kan daarbij nadere voorwaarden stellen.

### ***Nieuwe leden die halverwege het jaar starten***

Voor nieuwe leden die halverwege het onderzoeksjaar starten met huurdersonderzoek geldt dat zij over een periode van 1 jaar onderzoeksresultaten moeten hebben voordat de resultaten aan de CKV worden voorgelegd. Hierbij zijn er twee mogelijkheden:

- a. De corporatie voert gedurende een jaar onderzoek uit en legt de resultaten na een jaar voor aan de CKV. Bijvoorbeeld van augustus tot augustus. Vervolgens gaat de corporatie mee in de jaarlijkse onderzoekscyclus waarbij de resultaten in maart aan de CKV worden voorgelegd.
- b. De corporatie levert bij de eerste aanlevering bestanden aan met gegevens over de afgelopen 6 maanden in plaats van over de afgelopen 3 maanden. Vervolgens levert de corporatie iedere maand, elke 3 maanden (kwartaal), of automatisch aan. De resultaten van de corporatie worden vervolgens in maart aan de CKV voorgelegd.



### **Fusies**

Voor fusiecorporaties geldt dat de nieuwe corporatie altijd opnieuw start met het behalen van het keurmerk, ongeacht of de rechtsvoorgangers het keurmerk hebben. Fusieren corporaties halverwege het jaar en hebben alle rechtsvoorgangers over het eerste half jaar onderzoeksresultaten van het KWH-Huurdersonderzoek dan worden deze resultaten, samen met de resultaten over het 2<sup>e</sup> half jaar van de fusiecorporatie voorgelegd aan de CKV in maart. Hebben niet alle rechtsvoorgangers het eerste half jaar onderzoek gedaan dan geldt dat de fusiecorporatie eerst een jaar onderzoek doet en in augustus/september de resultaten aan de CKV voorlegt. Vervolgens worden de resultaten ieder jaar in maart aan de CKV voorgelegd.

### **Wat is de CKV?**

CKV staat voor Commissie Kwaliteitsverklaringen. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden die niet werkzaam zijn bij KWH of een woningcorporatie. Zij zijn daardoor in staat om objectief te oordelen over de resultaten. Leden van de CKV beschikken over ruime kennis en ervaring op het gebied van de volkshuisvesting en onderzoek. De commissie werkt volgens een reglement en bestaat uit een oneven aantal personen met stemrecht. Dit om besluitvorming bij 'staken van stemmen' te voorkomen. Daarnaast heeft de adjunct directeur van KWH zitting in de CKV als secretaris. De secretaris heeft geen stemrecht.

### **Bevoegdheden van de CKV**

De CKV:

- Controleert op basis van een advies van KWH of de resultaten geldig zijn verkregen en een betrouwbaar beeld geven van de kwaliteit van dienstverlening van de corporatie
- Doet op basis van een advies van KWH uitspraken over voorgelegde resultaten. De CKV kan afwijken van de adviezen van KWH
- Kan het keurmerk KWH-Huurlabel aan leden al dan niet toekennen of de geldigheid ervan al dan niet verlengen.



## Aedes-benchmark

### Aan welke criteria moet het onderzoek voldoen om te kunnen deelnemen aan de Aedes-benchmark?

Aedes heeft validatiecriteria opgesteld voor deelname aan het prestatieveld Huurdersoordeel. Deze criteria zijn te vinden op de website van Aedes.

### Over welke periode worden resultaten voor de Aedes-benchmark verzameld?

Voor de Aedes-benchmark leveren wij voor jullie corporatie de resultaten aan over de periode september tot en met juli. Eind augustus verzamelen we deze resultaten en leveren we die aan voor de Aedes-benchmark. Kort daarna ontvangt jullie corporatie de definitieve resultaten.

### Hoe wordt het eindresultaat voor de verschillende onderdelen van de Aedes-benchmark berekend?

Voor het prestatieveld Huurdersoordeel geeft Aedes een letter (ABC) aan de drie deelscores: Nieuwe huurders, Reparatieverzoeken, Vertrokken huurders. Hoe Aedes tot deze letter komt is te lezen op de website van Aedes.

### Hoe kan ik de resultaten voor de Aedes-benchmark monitoren in het Klantvizier?

In de periode januari tot en met begin september kun je de resultaten voor de Aedes-benchmark real time monitoren via de tegel Aedes-benchmark in het Klantvizier. Eind augustus verzamelen we de resultaten voor het betreffende benchmarkjaar en 'bevroren' we de tegel: de resultaten veranderen dan niet meer. Vanaf de aanlevering in oktober (dus de resultaten over september) beginnen we weer met het nieuwe benchmarkjaar. De tegel in het Klantvizier blijft echter 'bevroren' zodat de resultaten van het huidige benchmarkjaar zichtbaar blijven. Je kunt de resultaten voor het nieuwe benchmarkjaar wel volgen via de vragen die meegaan in de Aedes-benchmark.

**Heb je een vraag? Neem gerust contact met ons op via [uwvraag@kwh.nl](mailto:uwvraag@kwh.nl) of 010-2210360**