



Handleiding KWH-Klantvizier voor externe gebruikers

Jullie hebben als partner van een corporatie een belangrijke rol in de dienstverlening aan huurders. De corporatie voor wie jullie werken, laat deze dienstverlening onderzoeken via KWH, het kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. De resultaten van dit onderzoek kun je real time volgen in het Klantvizier, het online dashboard. In deze handleiding nemen we je mee in hoe het Klantvizier werkt en welke informatie het je geeft.

Tip: in het Klantvizier onder de knop Nieuws vind je een webinar met uitleg over het Klantvizier. Dit webinar is gericht op corporaties, maar geeft duidelijke en uitgebreide uitleg over de werking van het Klantvizier.

Inloggen

Jullie ontvangen per e-mail de URL waarmee je jullie klantvizier kunt openen, samen met je inloggegevens. Als je al toegang tot de databank had, dan kun je met je bestaande inloggegevens inloggen, alleen kies je nu voor de nieuwe URL.

Startscherm

Als je bent ingelogd kom je op het volgende scherm:



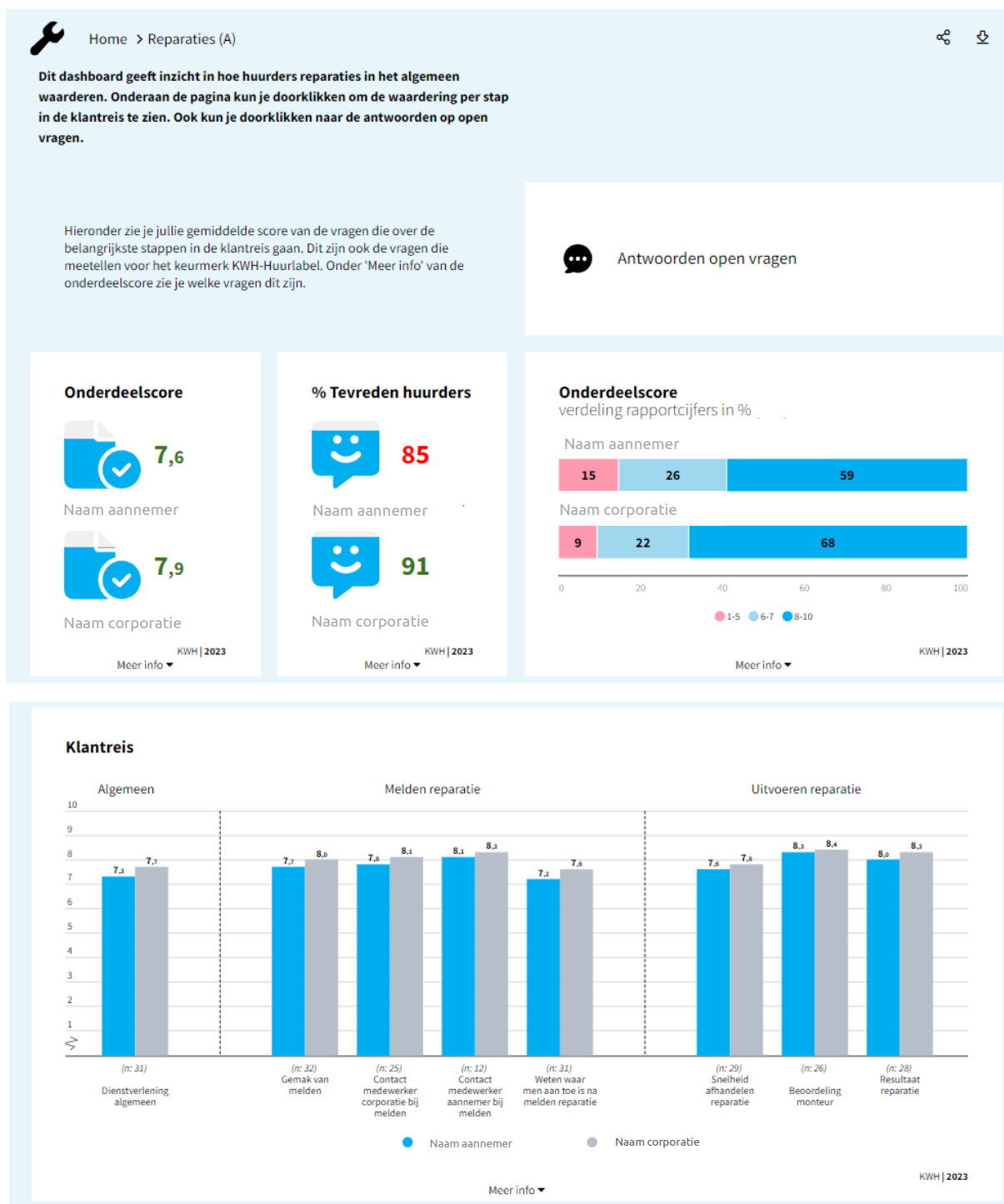
Afhankelijk van de onderwerpen waartoe je toegang hebt, zie je een aantal 'tegels'. In dit voorbeeld zie je Reparaties en Nieuwe huurders. Via deze tegels kom je bij de resultaten van de betreffende vragenlijsten. Daarnaast zie bovenaan de pagina een aantal keuzes zoals Databank en Nieuws.

Let op:

In sommige gevallen worden de namen van externe bedrijven met verschillende schrijfwijzen aangeleverd door de corporatie of het betreffende bedrijf. Dan kan het bijvoorbeeld zijn dat de resultaten op het onderdeel Nieuwe huurders staan onder de naam Bouwbedrijf Jansen en de resultaten op het onderdeel Reparaties onder Bouwbedrijf Jansen Onderhoud. In dat geval is eerst de keuze voor het juiste bedrijf van belang om de resultaten te kunnen zien. Die keuze maak je in de gekleurde balk bij het betreffende onderdeel, bovenaan de pagina naast Thema's.



In deze handleiding nemen we Reparaties als voorbeeld.

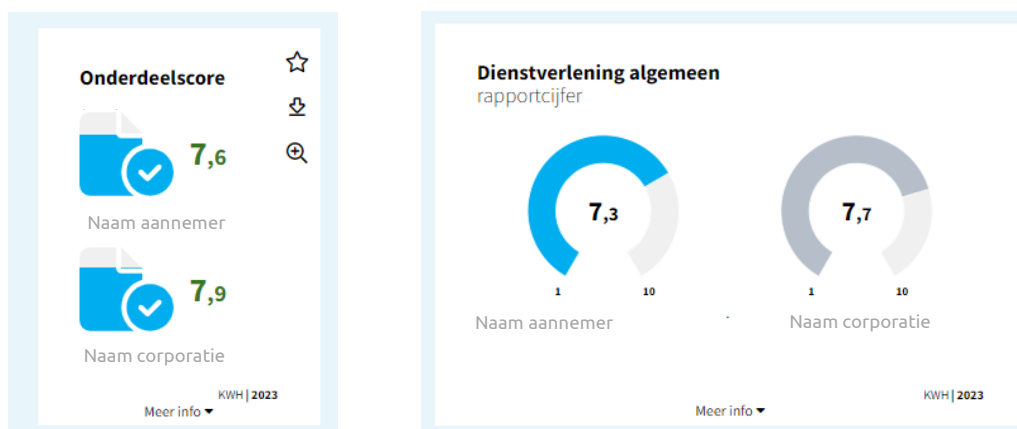


Als je klikt op Reparaties, dan kom je op het 'hoofddashboard' van dit onderdeel. Op de schermafbeeldingen hierboven zie je 2 delen van dit dashboard. Je ziet op het hoofddashboard het gemiddelde cijfer voor dat onderdeel (onderdeelscore), de score op de eerste vraag uit de vragenlijst (de vraag die ook in de Aedes-benchmark meegaat) en de resultaten op de belangrijkste stappen in de klantreis. Via dit dashboard kun je ook doorklikken naar de verschillende vragen per stap in de klantreis en naar de antwoorden op open vragen.



Thema's ▼ Naam aannemer ✎ 2023 ✎

Bovenaan de pagina zie je een balk waarin je makkelijk tussen de thema's (onderdelen) kunt schakelen, waar je kiest voor de aannemernaam (zie opmerking 1^e pagina) en waarin je de periode kunt kiezen waarover je de resultaten wilt zien. Zowel in jaren, kwartalen en maanden. Standaard zie je nu het jaar 2023. Via Thema's kun je ook direct naar een bepaalde stap in de klantreis, bijvoorbeeld Reparaties – uitvoeren reparatie.



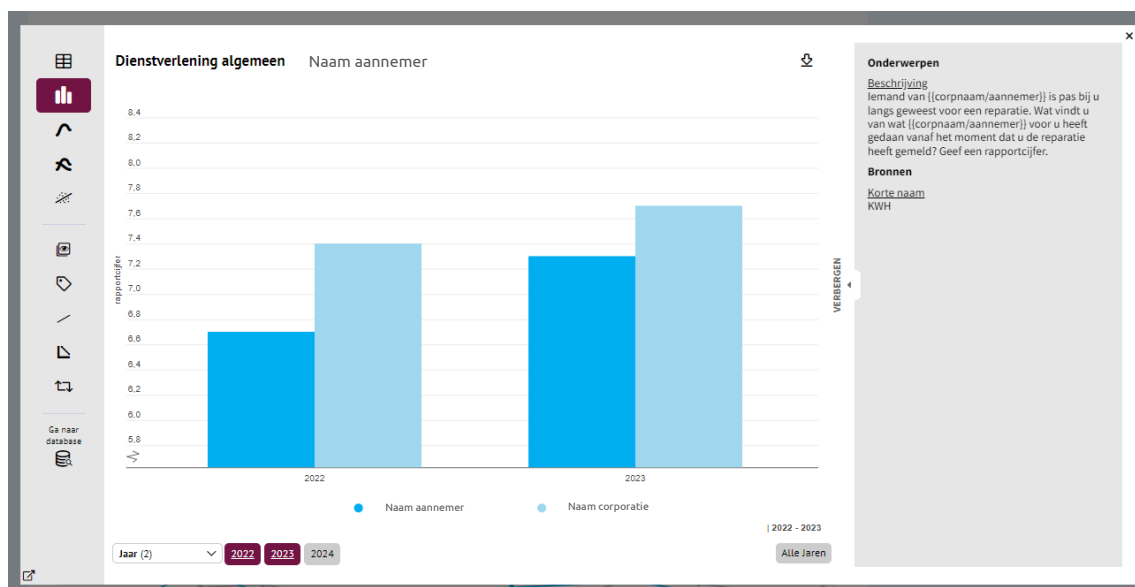
In iedere grafiek of tabel zie je jullie score staan en de score van de corporatie als geheel.

Verbergen ▲ KWH | 2023

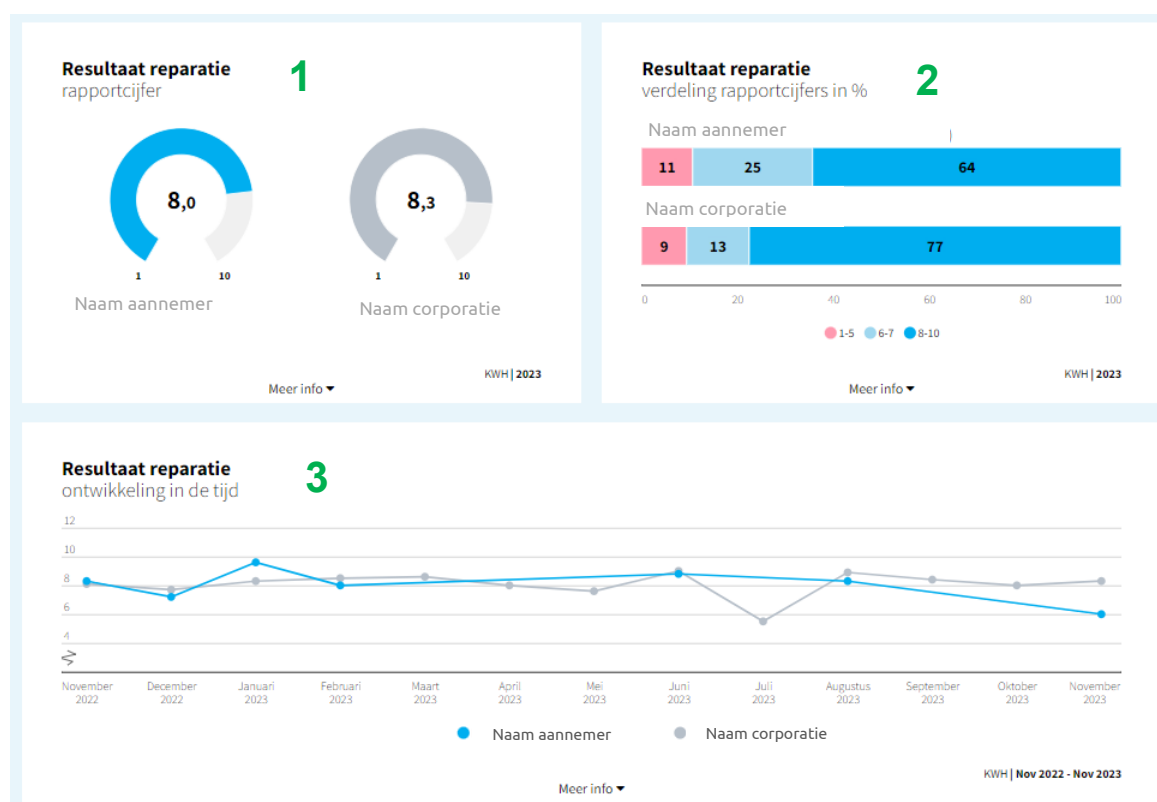
Respondenten (N): 31

Beschrijving: Iemand van {{corpnaam/aannemer}} is pas bij u langs geweest voor een reparatie. Wat vindt u van wat {{corpnaam/aannemer}} voor u heeft gedaan vanaf het moment dat u de reparatie heeft gemeld? Geef een rapportcijfer. De vraag is ook de deelscore voor Huurders met een reparatieverzoek in de Aedes-benchmark.

In iedere grafiek of tabel zie je onderaan Meer info staan. Daar vind je onder andere informatie over de respons en de beschrijving van de vraag.



Op iedere grafiek of tabel kun je klikken. Er opent dan een nieuw scherm. In dat scherm heb je verschillende mogelijkheden om de resultaten op andere manieren te bekijken of voor andere tijdsperiodes te kiezen. Tip: als het aantal ingevulde vragenlijsten nog niet zo groot is, zet dan de tijdsperiode op een half jaar of kwartaal. Dat geeft je een beter beeld van de klantwaardering.



De resultaten van een vraag waarbij huurders een rapportcijfer geven, zie je in 1 oogopslag op verschillende manieren weergegeven:

1. De score in een rapportcijfer
2. De verdeling van de rapportcijfers in de percentages huurders die een 1 tot en met een 5, een 6 of 7, of een 8 tot en met 10 gegeven heeft.
3. De ontwikkeling in de tijd van de score



Thema's 2023

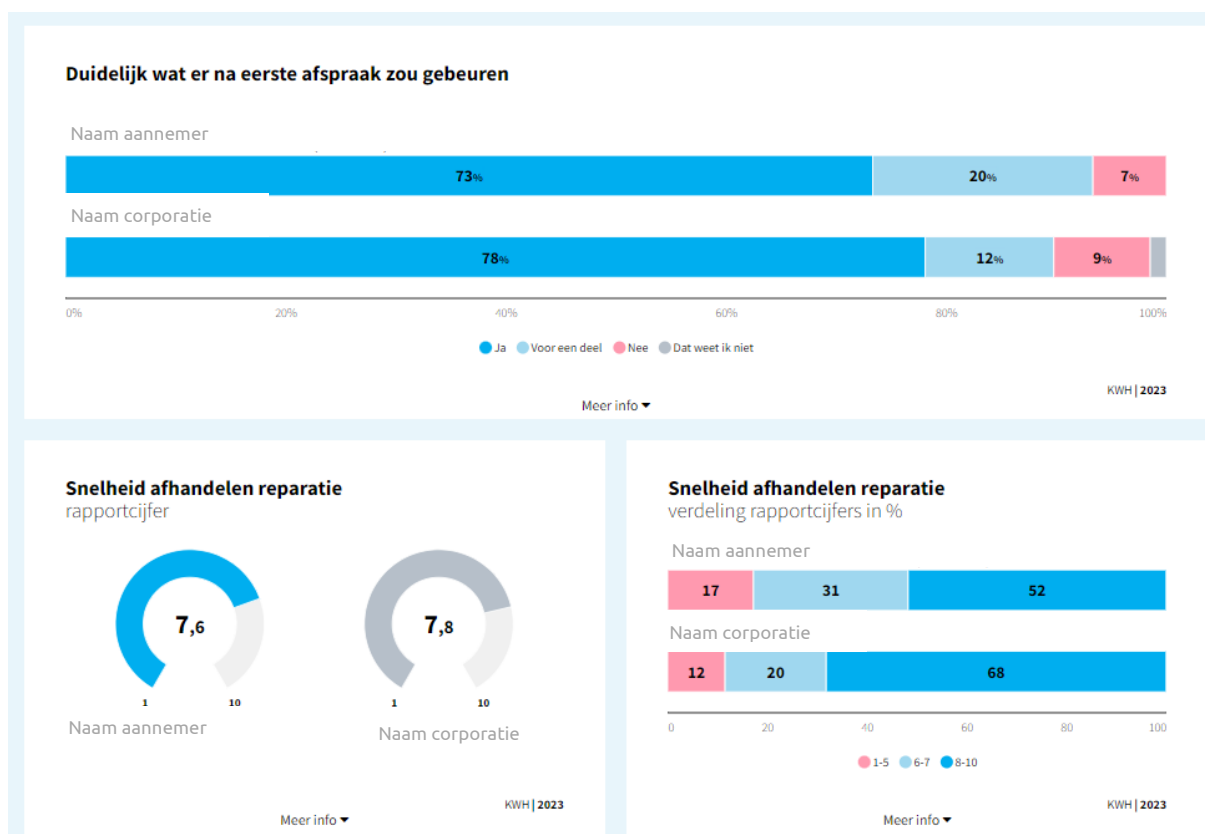
Reparaties (A)

- Reparaties (A) - open antwoorden
- Reparaties (A) - Melden reparatie
- Reparaties - Plannen afspraak
- Reparaties - Uitvoeren reparatie

Melden reparatie Plannen afspraak Uitvoering Nazorg

Overige resultaten Ontevredenheid Woning en buurt

Als je verder wilt inzoomen op een bepaalde stap in de klantreis, bijvoorbeeld het uitvoeren van de reparatie, dan klik je of via Thema's op dit onderdeel of je klikt onderaan het hoofddashboard van Reparaties op de tegel Uitvoering.



In dit dashboard zie je dan de resultaten van de vragen die over dit deel van de klantreis gaan.



Databank

Naast de dashboards heb je toegang tot de databank. Daarin vind je alle data waarmee je bijvoorbeeld zelf selecties, presentaties of combinaties van data kunt maken. Je vindt de databank via de knop bovenaan het scherm of direct via een vraag wanneer je op een grafiek of tabel hebt geklikt.

**Heb je een vraag of wil je meer uitleg, stuur dan een email aan uwvraag@kwh.nl.
We helpen je graag.**