



Aanpassing validatiecriteria rondom de checkvraag bij reparaties

Vanaf de Aedes-benchmark 2025 geldt een aanpassing van de validatiecriteria rondom de checkvraag bij de vragenlijst reparaties. De criteria zijn aangescherpt, zodat iedereen de checkvraag op dezelfde manier hanteert wat ten goede komt aan de vergelijkbaarheid. Hieronder lees je wat dit precies betekent.

Toevoegen van checkvraag blijft optioneel

Je kunt kiezen of jullie gebruik maken van de checkvraag. Het is geen verplichting voor deelname aan de Aedes-benchmark. Maken jullie nog geen gebruik van de checkvraag, dan kun je daar op ieder moment mee starten. Neem dan even contact met ons op.

Hoe werkt de checkvraag vanaf 2025?

Kies je ervoor de checkvraag te (blijven) gebruiken, dan gelden vanaf januari 2025 de volgende formulering en stappen:

Checkvraag: Is de reparatie helemaal klaar? Deze vraag wordt in de uitnodigingsmail aan de huurder gesteld.

Antwoorden en gevolgen:

1. **Ja, de reparatie is klaar** → de huurder vult de vragenlijst in.
2. **Ja, de reparatie is klaar, maar ik ben niet tevreden** → de huurder vult de vragenlijst in.
3. **Nee, de reparatie is nog niet (helemaal) klaar** → de huurder vult de vragenlijst niet in. Jullie ontvangen een signaal per email en kunnen dit opvolgen. De huurder ontvangt vervolgens automatisch binnen maximaal 6 weken nogmaals de vragenlijst en kan alsnog deelnemen aan het onderzoek.
4. **Ik weet niets van een reparatie** → De huurder vult de vragenlijst niet verder in. Jullie ontvangen een signaal per email. De huurder ontvangt geen uitnodiging voor de vragenlijst op een later moment, want er was geen reparatie.

Wat verandert er?

- Bij antwoord 2 Ja, de reparatie is klaar, maar ik ben niet tevreden, boden wij twee opties:
2a: de huurder gaat gelijk door naar de vragenlijst.
2b: de huurder gaat niet gelijk door naar de vragenlijst. Jullie ontvangen een signaal per email om contact met de huurder op te kunnen nemen. Na twee weken ontvangt de huurder de vragenlijst automatisch alsnog.
Aedes heeft besloten dat deze 2e optie (2b) niet meer gebruikt mag worden. Als jullie deze optie hebben, dan passen we dit voor jullie vanaf het nieuwe onderzoeksjaar aan naar optie 2a zodat huurders direct naar de vragenlijst gaan. Daar hoeft je verder niets voor te doen.
Maken jullie al gebruik van optie 2a, dan verandert hierin niets.
- Huurders die antwoorden 'nee de reparatie is nog niet (helemaal) klaar, ontvangen vanaf het nieuwe onderzoeksjaar automatisch na 6 weken de vragenlijst, conform het nieuwe criterium van Aedes. Daar hoeven jullie zelf niets voor te regelen of jullie proces op aan te passen.
We gaan op dit moment na of het technisch mogelijk is om jullie de keuze te geven of je de vragenlijst eerder laat versturen, namelijk na 2 of 4 weken, zodat het beter aansluit bij jullie proces. We komen hier zo snel mogelijk op terug.

Heb je vragen, neem gerust contact op via uwvraag@kwh.nl of met jullie adviseur.