

Het nieuwe KWH-Huurdersonderzoek

Vragenlijsten Onderhoud

HET NIEUWE
Huurdersonderzoek
Zichtbaar
beter

Vanaf 2022 zijn er twee vragenlijsten voor Onderhoud.

1. Een vragenlijst voor planmatig / cyclisch onderhoud.
2. En een voor groot onderhoud, zoals renovaties en verduurzaming.

WAAROM?

De processen bij het uitvoeren van onderhoud kunnen veel van elkaar verschillen. Om huurders een vragenlijst voor te leggen die beter aansluit bij het doorlopen proces en om jullie daarmee waardevolle informatie terug te geven, kun je vanaf 2022 gebruik maken van 2 verschillende vragenlijsten. Hieronder zie je welke vragenlijst je waarvoor kunt inzetten.

Vragenlijst Planmatig/cyclisch onderhoud

1

Kenmerken voor onderhoud

- Lage impact voor huurders.
- 'Eenvoudige' werkzaamheden.
- Vraagt minder betrokkenheid van huurders.
- 1 soort onderhoud tegelijk.

Bijvoorbeeld

- Schilderwerk
- Plaatsen en controleren van CV-ketels
- Gevelreiniging
- Dakgotenreiniging

- Waardering van de werkzaamheden.
- Waardering van het proces.
- Mogelijk om de resultaten uit te splitsen naar type werkzaamheden, type project of aannemer.

Aanleveren van huurdersgegevens via Mijn-KWH of FTPS, na afronding van de werkzaamheden (dit kan in delen worden aangeleverd).

Via het Klantvizier

Valt binnen het lidmaatschap. Telt mee voor het keurmerk, als je daarvoor meet.



Deze vragenlijst
gebruik je voor



Soort
werkzaamheden



Geeft inzicht in



Aanlevering



Rapportage



Lidmaatschap en
keurmerk

Vragenlijst Groot onderhoud (renovatie/verduurzaming)

2

Kenmerken voor onderhoud

- Hoge impact voor huurders.
- Complexe werkzaamheden.
- Hoge betrokkenheid van huurders, zoals keuzemogelijkheid en toestemming geven.
- Meerder soorten onderhoud tegelijk.

Bijvoorbeeld

- Vervangen badkamer, keuken en toilet.
- Verduurzaming, zoals isolatie, zonnepanelen en warmtepompen.
- Aanpak buitenkant complex.

- Waardering van het totale proces en het totale project.
- Minder geschikt om alle werkzaamheden naar aannemer uit te splitsen. Huurders beoordelen het totale project en niet de individuele werkzaamheden.

Aanleveren van huurdersgegevens via Mijn-KWH of FTPS, na afronding van het project of een deel van het project.

Via het Klantvizier

Valt binnen het lidmaatschap.
Telt niet mee voor het keurmerk.