

Informatie onderzoek 2024



Aanpassingen in het onderzoek



In het onderzoek is een aantal aanpassingen gedaan. Deze komen grotendeels voort uit veranderingen in de Aedes-benchmark. Je leest hieronder welke het zijn.

Checkvraag over uitvoeren reparatie

Vanuit het onderdeel Reparaties blijkt vaak dat huurders de vragenlijst al ontvangen, terwijl de reparatie nog niet of niet helemaal is afgerond. Dat is voor huurders vervelend en als corporatie krijg je daarmee niet of niet de juiste feedback terug.

Vanuit de Aedes-benchmark wordt daarom geadviseerd om huurders eerst de vraag te stellen of de reparatie is afgerond. Is de reparatie klaar dan vult de huurder de vragenlijst in. Zo niet, dan hoeft de huurder de vragenlijst niet in te vullen en gaat er een signaal naar de corporatie terug.

In de week van 11 december ontvang je van ons een e-mail waarin we je uitleggen wat dit precies betekent en welke keuzes je kunt maken.

Nieuwe huurders van een nieuwbouwwoning

Om de vragenlijst Nieuwe huurders goed aan te laten aansluiten op het proces dat huurders van een nieuwbouwwoning doorlopen, is de vragenlijst op een paar punten aangepast. Je kunt de vragenlijst dan ook aan alle nieuwe huurders voorleggen, ongeacht of ze in een nieuwbouw- of bestaande woning zijn gaan wonen. En geef je bij het aanleveren van de huurdersbestanden aan of het een huurder van een nieuwbouw- of bestaande woning betreft, dan kun je in het Klantvizier de resultaten filteren.

Vanuit de Aedes-benchmark is het vanaf 2024 ook verplicht om huurders van een nieuwbouwwoning mee te nemen in het onderzoek. Dat kan met de vragenlijst Nieuwe huurders binnen het huurdersonderzoek. Wil je de huurders van nieuwbouwwoningen nog gericht om feedback vragen en een vragenlijst op maat gebruiken, dan is dat ook mogelijk. De resultaten vanuit die vragenlijst kunnen dan ook mee in de Aedes-benchmark. Voor meer informatie kun je uiteraard terecht bij je adviseur of stuur je vraag aan uwvraag@kwh.nl.

Verdieping Aedes-benchmark over leefbaarheid

Afgelopen jaar heeft Aedes een verdieping in de Aedes-benchmark geïntroduceerd op het thema leefbaarheid. Hiervoor zijn er vier vragen toegevoegd aan de vragenlijst Algemene waardering. Met deze verdieping is inzicht verkregen in hoe huurders de leefbaarheid van hun buurt ervaren. Dit is samengevoegd met gegevens over de investeringen van corporaties in leefbaarheid. In de [brancherapportage van de Aedes-benchmark](#) lees je hier meer over. Leefbaarheid is geen prestatieveld in de Aedes-benchmark en er worden geen (deel)scores aan de corporaties gegeven.

Het inzicht geven in leefbaarheid via de Aedes-benchmark loopt door in 2024. De vragen blijven dan ook in de vragenlijst Algemene waardering staan. Hebben jullie deze vragen nog niet in jullie vragenlijst en wil je ze toevoegen? Neem dan contact op met je adviseur. Wil je juist meer verdiepen op het thema Leefbaarheid? Lees dan eens deze informatie over [het onderzoek woonbeleving](#).

Toevoegen van de antwoordoptie 'dat weet ik niet'

Een laatste aanpassing vanuit de Aedes-benchmark is het verplicht toevoegen van de antwoordoptie 'dat weet ik niet/geen mening' aan de vragen die meetellen voor de Aedes-benchmark (de deelscores, kwaliteit van de woning en de vragen over leefbaarheid). In onze vragenlijsten bevatten alle vragen al standaard deze antwoordoptie, dus voor onze leden verandert er in de vragenlijsten niets.

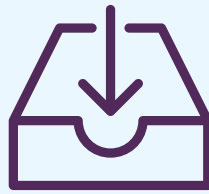
Eigen aanpassingen in jullie vragenlijsten

Willen jullie zelf vragen toevoegen of verwijderen? Dat kan het hele jaar door. Geef aan ons door als je aanpassingen wilt, via uwvraag@kwh.nl. Wil je vragen veranderen vanaf 2024, laat ons dat dan uiterlijk eind december weten als je automatisch aanlevert of uiterlijk half januari als je begin februari start met aanleveren.

Effect aanpassingen op eigen rapportages

Maken jullie gebruik van de JSON of Excelbestanden met alle resultaten voor eigen rapportages? Hou er dan rekening mee dat wijzigingen in vragenlijsten effect kunnen hebben op de inhoud van deze bestanden en dus mogelijk op jullie rapportages.

Gemakkelijk gegevens aanleveren en resultaten ontvangen via ons nieuwe platform



Het aanleveren van actuele onderzoeksgegevens en het ontvangen van resultaten gaan we vanaf 2024 een stuk makkelijker maken! Eenvoudig en snel via ons eigen API-platform.

Dit platform zorgt ervoor dat je zoveel mogelijk ontzorgd wordt bij het aanleveren van de gegevens voor het onderzoek, rechtstreeks met een koppeling vanuit jullie systemen. Zo kunnen bijvoorbeeld ook aannemers rechtstreeks aanleveren. Ook maken we het mogelijk om de resultaten van het onderzoek automatisch in jullie ERP- en CRM-systeem te ontvangen. Feedback van huurders komt zo direct in jullie primaire systemen terug om actie op te kunnen nemen.

We willen het telkens beter doen, meebewegen met de tijd en vooral samen stappen zetten in klantgerichtheid. Daarom bouwen we op dit moment hard aan het platform. Daarbij nemen we ook de sectorstandaard VERA mee. In de loop van 2024 verwachten we de eerste corporaties aan te kunnen sluiten. Uiteraard houden we je op de hoogte van de voortgang. Wil je alvast meer weten? Dan kun je dat [hier](#) aangeven.

Ontwikkeling KWH-Klantvizier



Sinds dit jaar werken we met het nieuwe Klantvizier. Omdat we het belangrijk vinden te weten wat jullie van het Klantvizier vinden, hebben we onlangs alle gebruikers om input gevraagd. Veel gebruikers hebben de vragenlijst ingevuld. Daarmee hebben we veel waardevolle informatie gekregen om het Klantvizier nog beter aan te laten sluiten bij jullie wensen. Daar gaan we mee aan de slag!

Wat je dit jaar in ieder geval nog kunt verwachten;

- Bij de open antwoorden kun je nu ook filteren op de gegevens die je bij uitsplitsingen aanlevert.
- Je ziet nu in alle grafieken in de dashboards direct het aantal respondenten (n).
- De informatie die je aanlevert in de kolom Type kun je vanaf half december ook gebruiken om te filteren, zowel bij de cijfers als bij de open antwoorden.
- Je kunt vanaf half december makkelijk selecteren van welk jaar, half jaar, kwartaal of maand je de resultaten wilt zien.

Alvast voor in je agenda



Aanleverdata

Lever je maandelijks jullie bestanden aan, zet dan deze datums vast in je agenda: 7 februari, 6 maart, 10 april, 8 mei, 5 juni, 10 juli, 7 augustus, 11 september, 9 oktober, 6 november, 11 december en 8 januari 2025

Afronding onderzoek 2023

Half februari ronden we het onderzoek over 2023 af. Vanaf dat moment veranderen de resultaten over 2023 niet meer in het Klantvizier. De resultaten van de corporaties die met het keurmerk KWH-Huurlabel werken, leggen we op 14 maart 2024 voor aan de Commissie Kwaliteitsverklaringen (CKV). In de week erna versturen we de CKV-besluiten.