



Hoe waarderen huurders het contact?

Een huurder neemt contact op met jullie corporatie. Hoe heeft de huurder het contact ervaren? Werd de huurder vriendelijk te woord gestaan? Wist de huurder na het contact waar hij of zij aan toe was? Met dit onderzoek krijg je inzicht in hoe huurders het contact ervaren, al dan niet per contactkanaal inzichtelijk gemaakt. Het geeft je concrete handvatten om het contact met huurders te verbeteren.

De resultaten van het onderzoek zie je real time terug in het Klantvizier. Je kunt - als dat nodig is - direct reageren, bijvoorbeeld door een huurder even terug te bellen. Zo helpt dit onderzoek je om zowel op de korte als de lange termijn je dienstverlening te verbeteren en processen beter en efficiënter te maken.

Wat levert het op?

- Inzicht in de ervaring van huurders over het contact.
- Complimenten en verbeterpunten die je direct kunt terugkoppelen aan de medewerkers van het callcenter/kcc.
- Inzicht per onderwerp van het contact of per contactkanaal.
- Benchmarken met andere corporaties.
- Concrete handvatten voor het verbeteren van het contact

Het onderzoek

Als een huurder contact met jullie heeft gehad, krijgt hij of zij kort na dit contact een online vragenlijst via e-mail. Het contact kan via ieder kanaal zijn geweest. Jullie bepalen welke huurders uitgenodigd worden voor het onderzoek. De vragenlijst stellen jullie samen vanuit een uitgebreide vragenbibliotheek en kun je aanvullen met eigen vragen. Uiteraard helpen we hierbij.

Gegevens van huurders lever je aan via Mijn KWH of automatisch via ons API-platform. Zo bepaal je zelf de frequentie. Wil je de resultaten kunnen filteren op bijvoorbeeld onderwerp of gebiedsteam, dan geef je die gegevens bij het aanleveren mee. Zo kun je nog gericht sturen.

De resultaten

De resultaten kun je continu en real time volgen in het Klantvizier. Op jullie dashboard staat een aparte tegel waar je de resultaten vindt. Je ziet direct jullie resultaten, vergeleken met de andere corporaties die dit onderzoek doen. Heb je bij de aanlevering van de gegevens uitsplitsingen meegenomen, dan kun je hierop makkelijk filteren en zo specifiek inzicht krijgen.



In het kort

- **Doel:** waardering van huurders voor het contact verbeteren
- **Inhoud:** flexibele en op maat vragenlijst
- **Omvang onderzoek:** afgestemd op omvang van de corporatie
- **Frequentie:** iedere frequentie mogelijk.



Meer informatie?

Wil je meer informatie of een voorstel op maat? Neem dan contact met ons op, telefonisch via 010 2210360 of via kwh@kwh.nl