

Dat zijn toch helemaal niet onze klanten?



Woningzoekenden? Dat zijn toch helemaal niet onze klanten?! Ze staan op een wachtlijst, betalen inschrijf- of verlengingsgeld, zijn een groeiende groep om rekening mee te houden én het zijn potentiële huurders. De woningzoekende wil ook gezien, gehoord en vooral erkend worden. Dit onderzoek naar de ervaringen van woningzoekenden is uniek in de branche. Wie zijn ze en wat vinden zij eigenlijk van jouw dienstverlening?

Er is een tekort aan geschikte woningen en het aantal woningzoekenden op de wachtlijsten loopt op. Mensen die zijn gescheiden blijven in hetzelfde huis wonen, studenten en ouderen blijven langer thuis of zelfstandig wonen. Amsterdam heeft een wachttijd van negen jaar, Lelystad bijna zes jaar en ook in Almelo moet je inmiddels twee jaar wachten. Corporaties zitten in een spagaat. Ze willen wel, maar moeten vaak 'nee' verkopen. De manier waarop, kan veel verzachten.

In het onderzoek vragen we woningzoekenden naar hun ervaringen tijdens de zoektocht naar een woning. Kun je alle informatie over beschikbare woningen goed terug vinden? Hoe vaak reageer je op een woning? Zijn toewijzingsregels duidelijk? Hoe waardeer je de bezichtigingen? De antwoorden op deze en andere vragen geven een duidelijke indicatie waar het goed gaat en waar de dienstverlening beter kan.

Stel, je scoort laag op 'advertenties'. Blijkt dat woningzoekenden keer op keer vrij vragen van het werk om een woning te bezichtigen die niet overeenkomt met de woning die is aangeboden in de advertentie. In plaats van boetes of blokkades voor woningzoekenden die te vaak reageren op een advertentie, is de oplossing misschien wel een stuk eenvoudiger: zorg dat de advertentie klopt, geef een accurate omschrijving, toon goede plattegronden en waarheidsgetrouwe interieurfoto's.

Woningzoekenden

Wat levert het op?

- Inzicht in wat goed gaat en wat beter kan in de dienstverlening richting potentiële huurders,
- Bewustwording van deze doelgroep
- Het opbouwen van een duurzame huurdersrelatie vanaf het eerste contactmoment

Over het onderzoek

Naast een aantal vaste vragen rondom het proces van woning zoeken, heb je de mogelijkheid om zelf een aantal vragen toe te voegen.

Hoe nemen huurders deel?

Het onderzoek wordt digitaal uitgezet.

Vorbereiding & uitvoering

De doorlooptijd van het onderzoek is zes tot acht weken. Vooraf aan het onderzoek stemmen we af welke groep jullie exact in beeld willen krijgen. Zijn dat alle actief woningzoekenden? Of bijvoorbeeld woningzoekenden die al een aanbieding hebben gekregen? Vervolgens wordt het onderzoek uitgezet onder een representatieve groep. Zij ontvangen hiervoor een digitale vragenlijst.

Aan de slag met de uitkomsten

Je ontvangt de uitkomsten van het onderzoek in een overzichtelijke digitale rapportage. Naast de analyses van de resultaten op de verschillende processtappen, zie je direct welke verbeterpunten mogelijk zijn. Zo kun je snel en gericht aan de slag met het optimaliseren van de dienstverlening.



In het kort

- Duur: 6 – 8 weken
- Omvang: maximaal 10.000 woningzoekenden
- Doelgroep: individuele corporaties of corporaties uit één regio die samenwerken in het woonruimteverdelingsysteem
- Leden krijgen korting



Extra

- Extra advies van een KWH-adviseur over hoe u de resultaten kunt vertalen naar de dagelijkse praktijk
- Bijeenkomsten waarin de uitkomsten van het onderzoek breder worden bekeken. Dit kan bijvoorbeeld ook in regionaal verband, waarbij meerdere corporaties zijn betrokken.



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