

## Huurlabel

De kwaliteit van onze dienstverlening laten we extern toetsen door KWH. Het KWH-Huurlabel is een keurmerk. Met dit keurmerk ziet onze klant in één oogopslag dat hij bij een kwaliteitscorporatie huurt. In het KWH-Huurlabel komt nadrukkelijk de dienstverlening aan de klant tot uitdrukking. We worden op vaste onderdelen gemeten.



### Klantcontact

- Telefonische dienstverlening die de corporatie biedt
- Het persoonlijk contact met de corporatie
- Online dienstverlening die geboden wordt via de website en via e-mail
- Informatievoorziening vanuit de corporatie.

### Verhuizen

- Wat is de klantbeleving bij het zoeken en verhuizen naar de woning en het opzeggen van de huur?

### Onderhoud

- Hoe beoordeelt de klant het uitvoeren van reparaties en onderhoud?

### Klachten behandelen

- Hoe gaat de corporatie om met klachten van de huurder?

### Geldigheid KWH-Huurlabel

Het KWH-Huurlabel is in 2023 verlengd en is geldig tot 2025.

### KWH continue

Een continumeting houdt in dat er het gehele jaar door, huurders en woningzoekenden gevraagd worden naar hun ervaringen met onze corporatie. Wij nemen deel aan deze continumeting van het KWH-Huurlabel. De resultaten worden door KWH verwerkt en wij hebben op elk moment inzicht in deze resultaten. Hierdoor kunnen wij, indien nodig, tijdig bijsturen.

| Label onderdeel   | Meetpunten          | Cijfers 2023 |
|-------------------|---------------------|--------------|
| Algemeen          | Klantwaardering     | 7,0          |
| Verhuizen         | Nieuwe huurders     | 7,7          |
|                   | Vertrokken huurders | 8,1          |
| Onderhoud         | Reparaties          | 8,0          |
|                   | Onderhoud           | 7,5          |
|                   | Groot onderhoud     | 6,8          |
| Gemiddelde cijfer |                     | 7,8          |

### Aftersales

Een belangrijk onderdeel van de continumeting is de aftersales. Wij vragen onze huurders naar hun ervaring met onze dienstverlening. In het geval een huurder aangeeft niet tevreden te zijn over (bepaalde onderdelen van) de dienstverlening krijgen wij hiervan direct melding. Dit maakt het mogelijk direct te reageren naar de klant om gezamenlijk tot een oplossing te komen en tegelijkertijd hiervan te leren voor de toekomst. Wij gaan aftersales integreren in onze belangrijkste klantprocessen.