



VEELGESTELDE VRAGEN RONDOM HET KWH HUURDERSONDERZOEK

Van huurders krijgen we regelmatig vragen over het huurdersonderzoek. Onderstaand een selectie van de vragen en antwoorden:

Ik heb een vragenlijst ontvangen vanuit KWH. Wat is KWH?

KWH onderzoekt voor ons wat huurders vinden van onze dienstverlening. KWH is het kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties en helpt woningcorporaties om samen met huurders te werken aan goede dienstverlening. Dat doet ze onder andere door voor ruim 150 corporaties de waardering van huurders voor de dienstverlening van hun corporatie te onderzoeken. Ook wij zijn aangesloten bij KWH en laten onze dienstverlening door hen onderzoeken.

Hoe komt KWH aan mijn gegevens?

WBV Beter Wonen heeft uw naam en adresgegevens ter beschikking gesteld aan KWH voor onderzoek. Wij mogen dit doen omdat het gaat om een eigen onderzoek. Dit is vastgelegd in de zogenaamde AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). U kunt ervan uitgaan dat zowel wij als KWH zorgvuldig met uw gegevens omgaan. Uw gegevens worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en uw antwoorden blijven anoniem. Alleen gegevens die nodig zijn voor het uitvoeren van het onderzoek mogen aan het onderzoeksbureau verstrekt worden.

Waarom ben ik als huurder niet geïnformeerd over het gebruik van mijn gegevens voor het onderzoek?

Corporaties zijn wettelijk niet verplicht om huurders te informeren over het gebruik van hun gegevens voor het doen van onderzoek, zolang het gaat om statistisch onderzoek, dus met resultaten die geen individuele huurders kunnen identificeren. Het resultaat is dus echt anoniem, tenzij u uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven om de gegevens te mogen gebruiken bijv. bij de vragenlijst over reparatieverzoeken.

Wanneer neemt KWH contact met mij op?

KWH onderzoekt doorlopend onze dienstverlening. Heeft u het afgelopen half jaar contact met ons opgenomen, bijvoorbeeld voor een reparatieverzoek, of u heeft een nieuwe woning? Dan is de kans groot dat u een telefoontje of e-mail krijgt voor het onderzoek. Als u een e-mail ontvangt, dan is deze verzonden door DESAN. Dit is het onderzoeksbureau met wie het KWH samenwerkt. U kunt ook telefonisch benaderd worden op maandag t/m vrijdag van 17:30 uur tot 21:00 uur en op zaterdag van 10:00 uur - 15:00 uur. U bent uiteraard niet verplicht mee te werken aan het onderzoek.

Ik wil geen vragenlijsten meer ontvangen. Hoe kan ik me afmelden?

U kunt dit dan aan ons doorgeven. Wij zorgen ervoor dat u in de toekomst geen vragenlijst meer ontvangt.

Hebben jullie een keurmerk?

WBV Beter Wonen heeft het keurmerk KWH-Huurlabel. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat huurders tevreden zijn en een onafhankelijke commissie het onderzoek en de resultaten heeft bekeken, dan krijgt een corporatie dit keurmerk toegekend. Corporaties die het keurmerk hebben, blijven de waardering van hun huurders onderzoeken. Blijkt dat de waardering voor de dienstverlening niet meer voldoende is, dan kan een corporatie het keurmerk ook weer kwijtraken. Zo kunt u er zeker van zijn dat een corporatie met het keurmerk KWH-Huurlabel goede dienstverlening biedt.