

## Nieuwe meetmethodiek KWH huurlabel 2.0

Vanaf 2012 gaat het KWH-Huurlabel veranderen. Het nieuwe huurlabel 2.0 is meer toegespitst op de wensen en behoeften van de klant en de moderne corporatie en ontwikkelt zich van klantvriendelijk naar klantgericht.



### Waarom een nieuw huurlabel?

De samenleving is continu in ontwikkeling. Om bij de tijd te blijven zijn de KWH normen gemoderniseerd en wordt er meer nadruk gelegd op de tevredenheid en beleving van de klant en veel minder op het proces. Door snellere en regelmatigere metingen krijgt Actium beter en eerder inzicht in de behoeften van onze klanten en in de tevredenheid over onze dienstverlening.

### Hoe ziet het KWH-Huurlabel 2.0 eruit?

Het KWH-Huurlabel 2.0 gaat uit van een vaste kern en optionele onderdelen. De vaste kern bestaat uit 4 onderdelen:

1. Klantcontact,
2. Verhuizen,
3. Onderhoud en
4. Klachten behandelen.

De vaste kern is verplicht en wordt ieder jaar continu gemeten. De uitkomsten van die metingen vormen de basis voor het behalen of behouden van het KWH-Huurlabel en voor de benchmarking.



### Wat merkt de klant van Actium van KWH 2.0?

Actium gaat per kwartaal alle onderdelen van het KWH huurlabel laten meten. Voor de klant betekent het dat ze wellicht vaker een vragenlijst van KWH ontvangen. Daarnaast wordt de vragenlijst, bij klanten waarvan we een e-mailadres hebben, digitaal verstuurd.

We hopen dat u ons ook in 2012 wilt helpen bij het optimaliseren van onze dienstverlening door de vragenlijsten van het KWH in te vullen.

