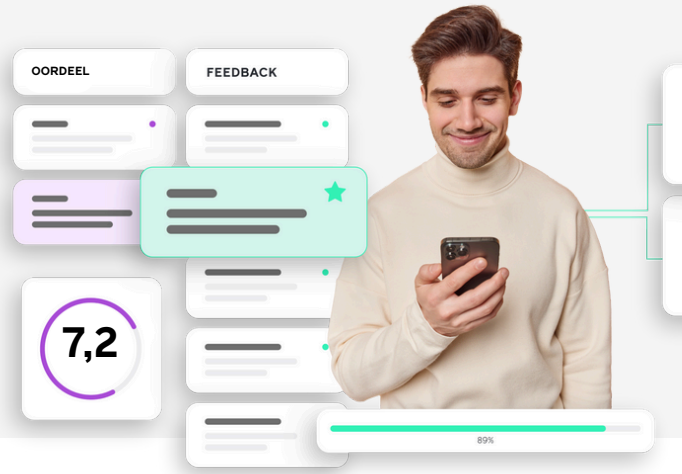
move XM

Bouwen aan een beter huurdersoordeel

Samen met jou



Tevreden huurders zijn het fundament van een succesvolle corporatie. Daarom geloven wij in continu meten, weten en verbeteren. Dit is wat we doen:

Klantcontactmetingen

Automatisch meten van alle klantcontactmomenten met directe terugkoppeling in jouw systemen – van de Aedes processen tot KCC contacten en huurincasso.

Klantenpanels

Betrek huurders bij besluitvorming via digitale panels en krijg snel inzicht in hun mening.

Maatwerk onderzoek

Verdiep je in thema's als dienstverlening en leefbaarheid met maatwerkonderzoek dat cijfers én verhalen oplevert voor toekomstgerichte keuzes.

Snelle inzichten door AI

Onze AI analyseert open antwoorden en zet ze om in concrete verbeter-punten waar je direct mee aan de slag kunt.

100+
TEVREDEN WONING CORPORATIES

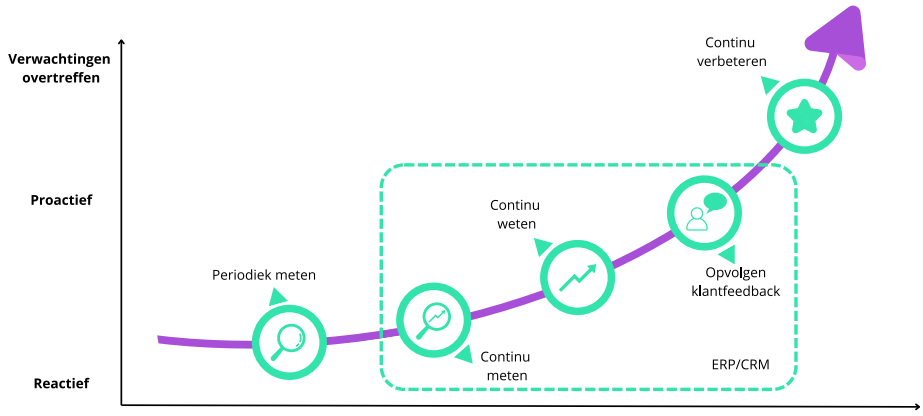
>2 miljoen
INGEVULDE HUURDERS-ONDERZOEKEN

15+
JAAR ERVARING IN DE MARKT

Klanttevredenheid meten?

Van meten naar continu verbeteren

Wil je klanten écht verder helpen en een A-status (blijven) scoren op de Aedes benchmark? Dat begint met inzicht: hoe doe je het - en vooral: hoe kan het beter.



Alle klantprocessen continu gemeten

Met ons platform meet je continu de kwaliteit van je dienstverlening én zie je direct waar je kunt verbeteren. Van reparatieverzoeken tot overlastmeldingen en van huurincasso tot huuropzeggingen: je krijgt scherp inzicht in het hele klantproces.

Feedback direct op de klantkaart

Na ieder klantcontact ontvangen huurders een korte vragenlijst. De feedback wordt automatisch teruggekoppeld naar de klantkaart. Bij een negatieve beoordeling krijgt de juiste medewerker direct een taak toegewezen.

Volledig inzicht in de klantreis

Hoe staat het met de klanttevredenheid? En met de klantbeleving? Met het dashboard zie je realtime hoe huurders de dienstverlening ervaren. Iedereen kijkt mee: medewerkers én ketenpartners. Zo is meteen duidelijk wat goed gaat en wat beter kan - per proces, per persoon.

Samen verbeteren

In kennissessies analyseren we samen met je teams en ketenpartners de resultaten. Wat gaat al goed? Waar zitten nog verbeterpunten? Samen vertalen we die inzichten naar concrete acties.

Klantcontactmetingen

Slim geïntegreerd in het proces

De metingen lopen automatisch mee in je klantproces. De trigger om de enquête te versturen komt uit je CRM/ERP-systeem. Heel handig: de status, scores en feedback zie je teruggekoppeld op de klantkaart. Is er sprake van een negatieve score? Dan wordt er automatisch een taak aangemaakt voor de verantwoordelijke medewerker.

- Huurders krijgen automatisch een korte enquête na elk klantcontact
- Je bepaalt zelf hoe vaak iemand bevraagd wordt
- Ook tussentijds kun je belevingen meten tijdens de klantreis
- Vragenlijsten sluiten aan op het klantproces en zijn makkelijk aan te passen bij proceswijzigingen
- Huurders ontvangen de enquête digitaal of worden telefonisch benaderd

Realtime dashboards die richting geven

Het dashboard laat je precies zien wat je huurders waarderen – en waar ruimte is voor verbetering. Je ziet realtime scores, trends en verbeterkansen.
Ketenpartners kunnen hun eigen prestaties volgen en zien in hoeverre zij voldoen aan de afgesproken service levels. Medewerkers vergelijken onderling hun resultaten en blijven zo scherp en gemotiveerd.

Kennissessies

Samen leren en verbeteren

In sessies met teams en ketenpartners vertaal je de klantfeedback naar inzichten en actie. Door te werken met je eigen data, herkennen medewerkers zich direct in de uitkomsten. Dat motiveert - en vergroot de impact van verbeteracties.

Tijdens deze sessies checken we ook of de vragenlijsten nog goed aansluiten bij het proces. Zo blijven de metingen actueel én bruikbaar.

Driveranalyse

Sturen op wat écht telt

Veel corporaties kijken vooral naar het huurdersoordeel. Maar een score zegt weinig zonder context. Waarom geven huurders een 7 of een 3? Wat is het verhaal er achter?

Met een driveranalyse ontdek je welke factoren en touchpoints echt impact hebben op het huurdersoordeel. Dit alles is gebaseerd op de statistische analyse van alle klantscores. Zo stuur je niet op losse scores, maar op wat er echt toe doet. Zowel voor je huurders als je organisatie.

Wat levert het op?

- Inzicht per proces in de belangrijkste drivers van klanttevredenheid
- Een heldere prioriteitenmatrix: waar moet je op investeren voor een duurzame dienstverlening?
- Waardevolle input van medewerkers over knelpunten en oplossingen
- Draagvlak voor verbeteracties, omdat medewerkers actief meedenken

Haal het verhaal achter de cijfers boven

Wat zeggen huurders écht, en welk sentiment schuilt erachter?

Met AI analyseer je snel, veilig en consistent de open antwoorden van al je klantfeedback. De technologie groepeert antwoorden op thema en sentiment en zet ze om in een praktische samenvatting.
De AI-resultaten verschijnen direct in je dashboard.

100+ corporaties gingen je voor

Steeds meer woningcorporaties kiezen voor moveXM om hun huurderstevredenheid continu te meten en verbeteren.

Wanneer mogen we jou ontmoeten?

Intermaris
WOONKRACHT 10
woonbron
elan wonen
geeft je de ruimte
vidomes
WOONCOMPAS
bo-ex
Alwel
lefier
maasdelta groep
servatius. thuis.
WOONPUNT
Stadgenoot
beveland wonen
deltaWonen

Ook samen bouwen aan een beter huurdersoordeel?

Wij helpen je graag verder.

moveXM

Mail ons

connect@movexm.nl

Bel ons

035-544 98 00

Bekijk onze website

movexm.nl

Lees meer