Woonstichting De Key
Turbinestraat 6 • 1014 AV Amsterdam • Postbus 2643 • 1000 CP Amsterdam
T (020) 621 43 33 • www.dekey.nl

Huurderskoepel Arcade
t.a.v. Het bestuur
Berkenplein 100
1112 CM Diemen

Datum • 18 februari 2020
Voor informatie • Natasha Koning
Telefoonnummer • 06 50 12 58 92
Onderwerp • Adviesaanvraag Klantbeloften

Beste mevrouw Bijleveld,

Hierbij ontvangt u het voorgenomen besluit van het vaststellen van de Klantbeloften. Ik stel u in de gelegenheid hierover in overleg te treden en, indien u dat wenst, schriftelijk advies uit te brengen.

Klantbeloften: ook leden van Arcade dachten mee
Een enthousiast team heeft de afgelopen maanden hard gewerkt om drie klantbeloften op te stellen. We werken hard aan het verbeteren van onze dienstverlening aan onze huurders en de klantbeloften moeten daaraan bijdragen. Tijdens een workshop op 8 januari 2020 hebben leden van Arcade ook een bijdrage geleverd aan de klantbeloften. Uiteindelijk heeft dit geresulteerd in de volgende klantbeloften:

1. Ik luister met aandacht en vraag door.
2. Ik maak duidelijke afspraken en houd je op de hoogte.
3. Ik los het op of denk mee over alternatieven.

Een betere dienstverlening
Deze klantbeloften geven betekenis aan de 7 klantwaarden van De Key en worden het uitgangspunt voor betere dienstverlening van De Key.
Ze vormen een kader waaraan gedrag, beleid en processen kunnen worden kunnen getoetst. Ook dragen ze bij aan tijdige, vriendelijke, duidelijke en begrijpelijke communicatie;

De directie van De Key heeft een voorgenomen besluit genomen om deze klantbeloften vast te stellen. Zij stelt Arcade graag in de gelegenheid advies uit te brengen over de klantbeloften, voordat deze definitief worden vastgesteld. Ter informatie is het projectplan te vinden in de bijlage.

BNG NL57BNGH0285069136
KvK 41215563
BTW 8094.47.964 B01

Graag ontvangen wij uw advies zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op 31 maart 2020. Zodra de klantbeloften definitief zijn vastgesteld, kunnen wij nog voortvarender aan de slag met de implementatie ervan.

Met vriendelijke groet,
Woonstichting De Key

I.O.

Leon Bobbe
Algemeen Directeur-Bestuurder

Bijlage(n) • Projectplan Klantbeloften

deKey

Projectopdracht programma Keyk op dienstverlening 2019-2020

Deel 1
Project klantbeloften

1. Projectdefinitie

Stel drie klantbeloften vast.

2. Achtergrond en aanleiding

In de koers van De Key zijn 7 klantwaarden vastgesteld, klantgericht, dienstbaar, betrokken, dichtbij, professioneel, benaderbaar, vertrouwen in de basis. Voor veel collega's zijn ze niet helemaal duidelijk. Daardoor bieden ze onvoldoende houvast en zijn ze ook niet 'geladen' in de organisatie.
We missen een heldere visie over wat de klant van De Key mag verwachten. Zo'n klantvisie biedt huurders én medewerkers duidelijkheid over verwachtingen en wat wij te bieden hebben. De Key kiest voor klantbeloften in plaats van klantvisie. Klantbeloften is gewoon een kwestie van doen!

Na twee jaren het KWH label te mogen dragen is in 2018 het KWH label voor De Key niet verlengd. De KWH luisterpanels, kwalitatief onderzoek, van 18 en 19 oktober hebben ons veel geconfronteerd met onze dienstverlening. De huurder voelt zich onvoldoende serieus genomen, wil antwoord en beter geïnformeerd worden over verschillende onderwerpen. In het laatste kwartaal van 2018 heeft Ruigrok Netpanel een kwantitatief onderzoek uitgevoerd over hoe bewoners de communicatie met en informatiestroom van De Key waarderen (zowel trouwe huurders als woonstarters). De aanbevelingen van het Ruigrok-onderzoek vertonen veel overlap met de uitkomsten van de KWH luisterpanels:

- Tijdig communiceren en meer frequent;
- Wees zo duidelijk mogelijk in je communicatie en geef bij onderhoud volledige informatie;
- Zorg voor een vriendelijke toon en geef bewoners het gevoel dat zij belangrijk zijn als huurder;
- Wees goed bereikbaar voor huurders;
- Reageer snel en inhoudelijk op vragen van bewoners en geef terugkoppeling na verzoeken.

En als laatste bleek in het onlangs gehouden medewerkersonderzoek dat de medewerkers van De Key de dienstverlening aan de huurders laag waarderen: een klantvisie ontbreekt en de dienstverlening moet beter. We zijn bewust onbekwaam.

3. Resultaten

Op 31 januari 2020 beschikt De Key over 3 vastgestelde klantbeloften. Deze klantbeloften representeren De Key.

4. Impact

Er is een projectgroep van 20-25 collega's vanuit de verschillende bedrijfsonderdelen die tijd hebben/krijgen om deel te nemen aan de bijeenkomsten en die met enthousiasme hun achterban/collega's informeren over de bezigheden en voortgang.

1. Kick-off : 1 dagdeel
2. Klantreis reparatieverzoek : 1 dagdeel (afstemming Mrija)
3. Workshops klantbeloften : 3 dagdelen
4. Klantarena : 1 dagdeel

Het voorstel van KWH wordt geknipt, waarbij dit (deel)project niet verder gaat dan het vaststellen van onze klantbeloften.

5. Waarom nu?

- De uitslagen van alle onderzoeken geven eenzelfde consistent beeld: De key is onvoldoende klantgericht;
- Als we niets doen geven volgende onderzoeken dezelfde uitslagen;
- De Key vervreemdt steeds meer van de klant;

- De RVC geeft signalen af over onze huurder ontevredenheid;
- Ons imago/onze reputatie wordt geschaad;
- Onvoldoende interne klantgerichtheid maakt dat andere projecten ook niet lukken.

6. Tijdspad

Start 1 september 2019
Einde 31 januari 2020

7. Projectteam

Projectleider	: Natasha Koning
Deelnemers	: collega's alle bedrijfsonderdelen