



Woonstichting De Key
T.a.v. de heer L. Bobbe, algemeen directeur-bestuurder
Hoogte Kadijk 179
1018 BK Amsterdam

Huurderskoepel
Arcade
Berkenplein 100
1112 CM Diemen

Tel: 020 6233628
E: info@hvarcade.nl
www.hvacade.nl

KvK 40539 203

Diemen, 28 maart 2020
Betreft: advies klantbeloften

Geachte heer Bobbe,

Het voorgenomen besluit van de klantbeloftes heeft Arcade 18 februari ter adviseren mogen ontvangen. De voorafgaande werksessie waar leden van Arcade hebben meegedacht is als zeer informatief ervaren.

Allereerst willen we opmerken dat de beloften die uw voorstelt er positief uitzien. Het zou heel goed zijn als deze beloftes werkelijkheid zouden worden.

Ondanks de werksessie is het voor Arcade onmogelijk om een advies te geven. Hieronder lichten we dat toe.

1. In dit voorgenomen besluit klantbeloftes mist Arcade de analyse van de oorzaken waarom de klantbeloftes nodig zijn. Dat is een belangrijk onderdeel om de klantbeloftes waar te kunnen waarmaken. Welke processen en welke cultuur binnen De Key en met name binnen de afdelingen Wonen en Service zorgen voor het momenteel niet kunnen nakomen van het gedrag wat u met de klantbeloftes voor ogen heeft?
2. Arcade heeft in de werksessies Reparatie/mutatie en Klantbeloftes, in haar eigen onderzoek naar de relatie tussen Bewonerscommissies en De Key en in het advies over de portefeuillestrategie allerlei zaken en processen benoemd die niet goed lopen tussen huurders en De Key en tussen Bewonerscommissies en De Key. Ook heeft Arcade voorstellen gedaan ter verbetering van die processen. We gaan niet alle gemaakte opmerkingen uit de werksessies herhalen: daar was u zelf bij. Belangrijk zijn onder andere:
 - a. (In de complexplannen) de samenwerking, communicatie en afspraken met de Bewonerscommissies vastleggen, zodat beide partijen daarop terug kunnen vallen.
 - b. Zorgen dat bij reparaties gekeken wordt naar structurele oorzaken en vervolgens kiezen voor een structurele oplossing.
 - c. Gemaakte afspraken en reparaties controleren (zeker als de werkzaamheden door 3^e partners worden uitgevoerd), de controle-resultaten afstemmen met BC-s en navragen of de complex-reparaties na behoren uitgevoerd zijn, maar niet de controletaak alleen aan BC-s overlaten.
 - d. De website en de telefonische service verbeteren: huurders en BC-s voelen zich vaak afgescheept en te vaak doorverwezen naar

- e. De houding en toon naar huurders en BC-s verbeteren in digitale, telefonische en fysieke contacten: bv door korte lijnen te creëren tussen BC-s en wijkbeheerders, bv door alle BC-s het 06 nummer van de wijkbeheerder te geven. Daar waar dat wel gebeurt zijn beide partijen vaak meer en sneller tevreden.

In dit voorgenomen besluit klantbeloftes zien we daar niet veel van terug.

3. We hebben geen klantvisie kunnen ontdekken in de aangeboden klantbeloftes: Arcade stelt zich op het standpunt dat een visie op de relatie van De Key met huurders en BC-s als klanten een voorwaarde is voor welke klantbelofte dan ook. Waar staan de huurders/klanten in dit voornemen? Heeft De Key nagedacht over het bestaan van verschillende huurders en over de specifieke relatie van De Key met huurders in VVE-s?
4. Zelf stelt u dat een helder visie over wat de klant van De Key mag verwachten wordt gemist. Zo een klantvisie biedt, zo schrijft u, huurders en medewerker duidelijkheid over verwachtingen en wat De Key te bieden heeft. Arcade is dezelfde mening toegedaan. Toch kiest u voor klantbeloften en niet voor een visie. Het argument dat het een kwestie van doen is vindt Arcade onvoldoende. Om deze klantbelofte meer richting te geven en de medewerkers meer sturing acht Arcade een visie onontbeerlijk.
5. Hoe gaat het proces van invoering van de nieuwe klantbeloftes er uit zien? Het resultaat van het project is vastgestelde klantbeloften. De toelichting van uw aanvraag bevat vooral informatie over de taak en het proces van het project om tot nieuwe klantbeloften te komen. Wij vragen ons af wat de volgende stap is. Hoe gaat De Key de nieuwe klantbeloften waarmaken? Wat is er voor nodig om deze klantbeloften goed te implementeren? We missen in het projectplan een doorkijk naar de kritische succesfactoren waaraan een succesvolle implementatie van de klantbelofte wordt afgemeten.
6. In de werksessie klantbeloftes is nadrukkelijk gesteld dat de klantbeloftes in eerste instantie voor intern gebruik zijn. Pas als ze blijken te werken zal de Key zich daarmee naar buiten toe profileren. Onze vraag is dan: hoe ziet dat proces eruit en hoe gaat dit proces gevolgd/geëvalueerd worden en welke rol krijgen huurders, huurdersvertegenwoordigers hierin? We lezen dat het onderdeel is van een project. De klantbeloftes zijn deel 1. Van welk groter geheel zijn de klantbeloftes een 1^e stap?

Kortom: Arcade mist de analyse, de visie en het implementatieplan. Hierdoor kunnen we geen advies geven.

Met vriendelijke groet,

Namens het bestuur van Arcade
Helmie Bijleveld