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 • 2 april 2020
Voor informatie • Kirsten Forte
Telefoonnummer • 06 50125852
Onderwerp • reactie op uw brief inzake de klantbeloften

Geacht bestuur,

Uw brief van 28 maart 2020 over de klantbeloften van De Key hebben wij in goede orde ontvangen. Dank dat u de klantbeloften als positief beoordeelt.

Wij vinden het fijn om te horen dat u de voorafgaande werksessie als informatief heeft ervaren. Dit geldt ook voor ons. Zoals eerder gezegd herhalen wij een dergelijke werkwijze bij nieuw beleid graag.

Geen advies
De Key vindt het jammer dat u geen advies geeft, juist omdat u met huurders bent meegenomen in het tot stand komen van de klantbeloften. In uw brief geeft u aan dat u geen advies kunt geven, omdat u de analyse, de visie en de implementatie mist en onderbouwt uw standpunten met een zestal vragen. Hieronder ga ik kort in op de onderdelen die u mist.

De analyse
Met de adviesaanvraag is het (deel)projectplan klantbeloften meegestuurd. Hierin staat beschreven wat de achtergrond en aanleiding is voor het formuleren van 3 klantbeloften. Uw verbetervoorstellen met betrekking tot het contact tussen De Key, huurders, bewonerscommissies en processen zijn een aanvulling op de uitkomsten van het KWH onderzoek, de luisterpanels en het kwantitatief onderzoek van Ruigrok Netpanel. De Key is onvoldoende klantgericht. Met het opstellen van 3 klantbeloften wordt een start gemaakt met het verbeteren van de klantgerichtheid.

De klantvisie
De klantbeloften helpt onze medewerkers in het concreet maken van onze 7 kernwaarden uit onze koers. Deze kernwaarden gaven onvoldoende concrete houvast voor onze medewerkers in wat er van hen verwacht wordt. De 3 klantbeloften vormen een kader waaraan gedrag, beleid en processen kunnen worden kunnen getoetst. Daarnaast dragen ze bij aan tijdige, vriendelijke, duidelijke en begrijpelijke communicatie zowel in onze samenwerking binnen De Key, als in contacten met bewoners en stakeholders. Het is daarom een kwestie van gewoon doen in plaats van een visie.

De implementatie
Na het definitief vaststellen van de klantbeloften is de volgende stap (stap 2) de implementatie. In deze opdracht wordt het doel het geloven in de 3 klantbeloften en het doen van deze beloften. Zodra het plan bekend is, informeer ik u hierover.

MIX
Papier van verantwoorde herkomst
FSC® C017135

BNG NL57BNGH0285069136
KvK 41215563
BTW 8094.47.964 B01

deKey

Tot slot
Wij passen de klantbeloften toe in ons dagelijks werk. Mooie voorbeelden op dit moment zijn de gesprekken die we met huurders voeren die betalingsproblemen hebben in deze coronacrisis en de inzet van onze woonservice collega's die telefonisch contact opnemen met (oudere) huurders en een luisterend oor bieden voor hun zorg en eventuele vragen. Wij rekenen er op dat de bewoners dit merken in onze benadering.

Met vriendelijke groet,
Woonstichting De Key

Leon Bobbe
Algemeen Directeur-Bestuurder