

Woonstichting De Key  
T.a.v. de heer L. Bobbe, algemeen directeur-bestuurder  
Postbus 2643  
1000CP Amsterdam

  
Huurderskoepel  
Arcade  
Berkenplein 100  
1112 CM Diemen  
Tel: 020 6233628  
E: [info@hvarcade.nl](mailto:info@hvarcade.nl)  
[www.hvacade.nl](http://www.hvacade.nl)

Inzake: Klantbeloften

Diemen, 21 april 2020

Geachte heer Bobbe,

Wij hebben uw reactie ons advies op 2 april 2020 in goede orde ontvangen.

U stelt dat wij, doordat we aanwezig waren op de werksessie over de klantbeloften, wel degelijk advies kunnen geven op het besluit. Door onze aanwezigheid bleek dat alle aanwezige bewoners duidelijk aangaven dat de communicatie en het niet nakomen van afspraken van De Key een groot probleem is. Dit hebben wij in punt 2 van ons advies aangegeven. U gaat in uw antwoord niet in op de door de bewoners tijdens de werksessie gemaakte opmerkingen en aangedragen concrete voorbeelden. Arcade vindt het jammer dat er geen antwoord komt op de vragen die we in ons advies stellen. Kunt u alsnog antwoord geven op onze vragen en reageren op de inbreng tijdens de werksessie van de huurders?

Arcade is blij te horen dat er mooie voorbeelden zijn van de toepassing van de klantbeloften. Helemaal omdat de huurders actief op zoek gaan naar ondersteuning bij Arcade in het geval de dienstverlening van De Key juist niet goed verloopt. Arcade is hierdoor zeer geïnteresseerd in deze mooie voorbeelden. Zou u daar enig inzicht in kunnen geven zodat we daar ook een goed beeld van krijgen?

Hoeveel huurders met betalingsproblemen zijn er te woord gestaan en welke oplossingen heeft De Key aangedragen. Hoeveel bewoners zijn er vervolgens met een regeling geholpen? Hoeveel (oudere) huurders heeft u gesproken? Kunt u concreet aangeven hoe De Key deze bewoners heeft kunnen helpen of eventueel heeft kunnen doorverwijzen omdat zij hulp nodig hadden?

Wij zie graag uw reactie tegemoet,

Met vriendelijke groet,

Helmie Bijleveld  
Voorzitter Arcade

Harrie Houtbecker en Saskia Koppelaar