

i Woonwijzer

Kwaliteit dienstverlening

SWB hecht veel waarde aan een goede kwaliteit van de dienstverlening. Om deze kwaliteit te meten, zijn wij aangesloten bij het KWH-Huurlabel, Wij behaalden dit label in 2004. Zo'n 165 Nederlandse corporaties hebben het KWH-Huurlabel behaald of proberen het te behalen. Om het label te halen moet de dienstverlening aan een aantal kwaliteitseisen voldoen. Om het label te behouden blijven we continu op zoek naar mogelijkheden om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

KWH huurlabel

Het KWH-Huurlabel ondersteunt corporaties bij het verbeteren van de kwaliteit in dienstverlening. Het label is praktisch en heeft een overzichtelijke werkwijze. Dit maakt het KWH-Huurlabel herkenbaar én toepasbaar voor onze medewerkers. KWH meet de kwaliteit op 10 onderdelen. Op alle onderdelen moeten we een voldoende scoren.

De labelonderdelen

1. Corporatie bezoeken, waaronder ook het bezoeken van de website
2. Corporatie bellen
3. Woning zoeken
4. Woning betrekken
5. Woning veranderen
6. Huur betalen
7. Reparatie uitvoeren
8. Woning onderhouden
9. Klachten afhandelen
10. Woning verlaten

Continuïteit

Het KWH-Huurlabel behalen is geen doel op zich. Het is een manier om een ander doel te bereiken: tevreden klanten. Door periodieke metingen ontstaat een continu verbeterproces. Het meten resulteert in weten. En dat resulteert, als het goed is, in verbetering. Na deze

verbetering wordt de organisatie opnieuw gemeten. Zo weten we telkens opnieuw hoe onze klanten over de geleverde diensten oordelen en welke onderdelen we kan verbeteren. Door deze voortdurende meetcyclus blijven we ons bewust van de kwaliteit in dienstverlening.

Meetmethoden

KWH gebruikt verschillende methodes om de diverse onderdelen van het KWH-Huurlabel te meten. Met een enquête onder huurders vragen zij u naar onze dienstverlening. Dit gaat deels over algemene zaken zoals het websitebezoek en omgaan met klachten. Ook zijn er specifieke onderzoeken die terugblikken op een zojuist afgenomen dienst of een proces dat is doorlopen. Daarnaast krijgen we te maken met een Mystery guest die zich voordoet als potentiële huurder, maar komt eigenlijk de dienstverlening van de corporatie beoordelen. Hij/zij kijkt bijvoorbeeld naar de ontvangst, routebeschrijving en informatieverstrekking. Daarnaast beoordeelt de Mystery guest onze website.

De Hofstede 57, Lienden
 Postbus 8, 4033 ZG Lienden
 T 0344 - 60 19 14
 F 0344 - 60 36 70
 E swb@swb-lienden.nl

De derde methode is het onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid.

Wij worden 6 weken lang anoniem gebeld door een organisatie die meet hoe de telefonische bereikbaarheid is.

Als laatste vraagt KWH het foldermateriaal op dat wij uitgeven en beoordeelt dit op basis van een aantal objectieve meetpunten.

Het KWH-Huurlabel

Elk jaar ontvangen we na de meting een rapport. Hierin lezen we hoe we ervoor staan en wat er verbeterd kan worden.

Halen we voor alle gemeten labelonderdelen een 7 of hoger, dan behouden we het KWH-Huurlabel.

Meer informatie

Hebt u vragen over de kwaliteit van onze dienstverlening? Neem dan gerust contact op met de medewerkers van de afdeling Wonen. Zij zijn op werkdagen bereikbaar tussen 8.30 en 16.30 uur via telefoonnummer 0344 - 60 19 14.