

KWH-label voor De Key Zandvoort

Schoonmaak portieken

Meten in Louis Davids carré

Is uw galerij obstakelvrij?

Eric Goedhart denkt met u mee

# deKey Magazine

## Zandvoort

Jaargang 3 / maart 2011

**Nick en Véronique: 'In een nieuw huis  
is het heerlijk thuiskomen!'**

Betrokken Zandvoorters worden gastredacteurs. Ze denken en praten mee. Aan de redactietafel. En in De Key Magazine. Daar geven zij hun mening bij de artikelen. Deze keer:

**Naam:** Erica Meijer

**Leeftijd:** 39 jaar

**Is:** directrice Bibliotheek Duinrand

**Sinds:** 2006



Bewonersmagazine van  
De Key Zandvoort maart 2011

## Onze gastredacteur \*

### Colofon

De Key Magazine Zandvoort is een uitgave van Woonstichting De Key

**Redactie-adres**

Postbus 505, 2040 EA Zandvoort  
redactie@dekeyzandvoort.nl

**Redactie**

Georgette Munster (hoofdredacteur), Loes Duin, Eveline Eenkhoorn, Ed Veltrop

**Tekstproductie**

Communication Concert: Hans Scholten

**Fotografie/illustraties**

Jan de Groot/Zorro Producties

**Ontwerp**

Cascade - Visuele communicatie

**Realisatie en vormgeving**

Communication Concert, Thelma Vanoordt

**Drukwerk**

Springer & Lippes, Velsen-Noord

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

[www.dekeyzandvoort.nl](http://www.dekeyzandvoort.nl)



## ‘Een dag in ons leescafé en je weet wat er in Zandvoort speelt!’

‘Als directeur van Bibliotheek Duinrand heb ik een heel afwisselende baan. Ik ben natuurlijk verantwoordelijk voor alle financiële zaken, maar onderhoud ook de contacten met de gemeente en andere instellingen. Je moet van heel veel dingen een klein beetje weten, dat vind ik leuk. In de kerstvakantie is de bibliotheek verhuisd naar het Louis Davidscarré. Het is nu nog een beetje behelpen, maar als het plein voor het gebouw straks af is, zitten we hier ideaal. We hadden in januari al vijftig meer abonnees dan in januari vorig jaar!

Vooral door de week rond kwart over drie is het hier hartstikke druk. Want zodra de scholen uit zijn, is het voor leerlingen en ouders heel makkelijk om even bij de bibliotheek langs te gaan. Dat zijn de voordelen van zo’n pand!

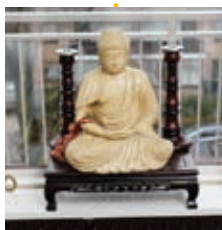
Lezen als ontspanning blijft. Door internet is het gebruik van informatieve boeken wel anders geworden, maar een reisgids of boeken over tuinieren zijn nog steeds populair. In Zandvoort hebben we leden tot ver in de 90. Die komen om boeken te lenen, maar ook om even een praatje te maken: de bibliotheek heeft ook een sociale functie. We hebben een leescafé, waar mensen hun krantje kunnen lezen en wat lekkers kunnen halen. Als je daar heel de dag zou gaan zitten, zou je goed op de hoogte zijn van wat er allemaal in Zandvoort speelt.

Ik ben zelf in Heemstede geboren. Daar woon ik nog steeds, dus de omgeving ken ik goed. Het leukste aan Zandvoort vind ik het strand. Als ik vroeger naar het strand ging, was dat ook altijd al in Zandvoort. Van de winter lag er sneeuw op het strand, tot op deloedlijn. Dat had ik nog nooit gezien, geweldig!’

*Erica Meijer*

## 4 Mijn huis, mijn thuis

Nick Aalders en Véronique van der Schagt richtten hun nieuwe huis voornamelijk in met tweedehands spulletjes, maar toch heeft alles één kleur. Ook al betekende dat buiten meubels lakken bij min vijf.



## 8 Louis Davidsarré

Op 5 februari konden de toekomstige huurders van het nieuwe Louis Davidsarré naar hartelust kijken en meten. In dit nieuwe complex vindt u bijna alles wat u nodig heeft, van winkels tot kinderopvang.

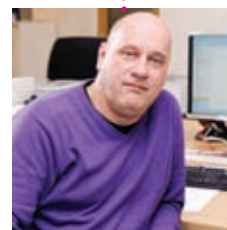


Gastredacteur Erica Meijer geeft haar mening bij de artikelen.



## 7 Achterstand oplosbaar

Huurachterstand is vervelend, maar woonconsulent Eric Goedhart denkt graag mee over oplossingen. Laat een achterstand dus niet oplopen, maar neem meteen contact op. Dat voorkomt onnodig hoge kosten.



## 11 KWH-Huurlabel is goed begin

De Key Zandvoort heeft het KWH-Huurlabel verkregen. Dat betekent dat we met ons huurdersbeleid op de goede weg zijn. Maar het is vooral een goed aanknopingspunt om gericht te werken aan verdere verbetering, vindt Yuri van den Bogaerde.



### Bewonerscommissie Oud Noord zoekt leden

Woont u in Oud Noord? Weet u wat er speelt in uw buurt en heeft u ideeën over verbetering van uw wooncomplex of buurt? Word dan lid van de bewonerscommissie Oud Noord. Die behartigt de bewonersbelangen en zet zich in voor een prettige buurt. Aanmelden kan bij de heer W. Paap, Nicolaas Beetsweg 54. Telefoon: 023 571 87 52.

## Huurderstip van De Key

### Huurachterstand? Neem contact op met De Key!

Een huurachterstand is vervelend, maar neem juist dan zo snel mogelijk contact op met onze woonconsulent Eric Goedhart. Hij zal met u de mogelijkheden bespreken, zoals een (kosteloze) betalingsregeling. Als u niets laat horen en ook niet betaalt, wordt uw achterstand steeds groter.

Als u de huur niet betaalt, stuurt De Key u een herinnering. Als u daar niet op reageert, krijgt u een zogenaamde sommatie. Als u ook daar niet aan voldoet, start De Key een incassoprocedure. Dat betekent dat de incasso wordt overdragen aan een deurwaarder.

Die kan uiteindelijk een procedure bij de kantonrechter beginnen. Alle kosten van de incassoprocedure komen volledig voor uw rekening, en dat kan oplopen tot een veelvoud van de oorspronkelijke huurachterstand.

Als u tijdig contact opneemt met Eric Goedhart, hoeft het niet zover te komen. Hij is bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.15 - 12.30 uur op ons kantoor aan de Thomsonstraat 1 te Zandvoort, via telefoonnummer: 023 571 77 41 of per e-mail: [info@dekeyzandvoort.nl](mailto:info@dekeyzandvoort.nl). Trouwens als u uw huur maandelijks automatisch laat afschrijven, is de kans op een huurachterstand kleiner.



Nick Aalders en Veronique van der Schagt:

## ‘Het is alsof we in Center Parcs zitten’

Eind november kregen Nick (24) en Veronique (22) de sleutel van hun woning. Veronique: ‘Het ging allemaal heel snel. Die middag zijn we meteen vloerbedekking, behang en verf gaan uitzoeken. De volgende dag stonden we te schilderen.’

‘We hebben van een heel klein budget heel veel spulletjes kunnen kopen.’

Eigenlijk alles komt van Marktplaats of tweedehands winkeltjes.’ Zelfs de stoelen en poefjes zijn door Veronique zelf bekleed. De meubels hebben ze gebroken wit gelakt. ‘In de laatste weken voor de verhuizing dachten we: we willen alle meubels toch in dezelfde kleur.’ Nick: ‘Was het min 5, stonden wij buiten op het balkon de tafel te lakken!’

### Vakantiegevoel

Het appartement, dat op de derde verdieping ligt en daardoor uitkijkt op de duinen, is alweer hun derde woning samen. Voordat Nick en Veronique naar Zandvoort kwamen, woonden ze in Haarlem. In die omgeving werken ze ook: Nick zit in de verkoop, Veronique in de thuiszorg.

‘In het weekend zaten we hier al vaak in het dorp. Er is altijd wel wat te doen. Op zondag is het dorp open. Er wordt geracet, het circuit ligt bijna in onze achtertuin’, vertelt Nick. Ze hebben vooral zin in de zomer. ‘Lekker een terrasje pakken, naar het strand. Tot nu toe hebben we hier echt een vakantiegevoel. Het is net alsof we in Center Parcs zitten!’

### Geboren bankhangers

Als ze niet werken, vinden ze het fijn om lekker thuis op de bank te zitten. ‘Wij zijn geboren bankhangers’, verklaart Nick. Bovendien hebben ze drie katten en drie woestijnratten die de nodige aandacht vragen. Veronique: ‘Daar draait ons hele leven om! Katten voor, katten na. We zijn een beetje een gezinnetje. Als we ’s ochtends weggaan, staan ze ons uit te zwaaien bij de logeerkamer.’

‘Als je net een nieuw huis hebt, is het sowieso heerlijk om thuis te zijn’, vindt Nick. Of het ooit af gaat komen, betwijfelt hij. Tegen zijn vriendin: ‘Tegen de tijd dat het helemaal af is heb je alweer een nieuwe kleur in gedachten, denk ik.’ Veronique: ‘Nee, dit keer niet....!’

De slaapkamer is Oosters ingericht. 'Het Boeddhabeeld naast het bed is van Nicks oma geweest, dus dat heeft betekenis voor ons. Het kleed hebben Nicks ouders meegenomen uit Thailand', vertelt Veronique.



Bolletje, Bitsy en Kiara maken het huishouden compleet. Nick: 'Kiara is bijna 3. Bitsy en Bolletje zijn bij ons geboren.'

*De gastredacteur:* 'Leuk om te lezen dat iemand zo enthousiast is over het inrichten van zijn eigen huis. Dat herken ik: kleuren en meubelen uitzoeken. En knap om zelf stoelen te bekleden, dan wordt het ook helemaal je eigen smaak!'

De meubels zijn tweedehands gekocht en zelf opgeknapt. Veronique: 'Dat doorleefde vind ik mooi. Elk ding heeft zijn eigen verhaal. En dat we alles voor zo weinig geld bij elkaar hebben gekregen, is iets om extra trots op te zijn.'



Nick Aalders en Veronique van der Schagt wonen nog maar net in de flat aan de Lorentzstraat, maar het is al helemaal hun huisje. De woning werd kaal opgeleverd, dus in de inrichting waren ze helemaal vrij. Dat was een kolfje naar de hand van Veronique en ook Nick is blij met het resultaat.

## Kwaliteitslabel voor De Key Zandvoort

De Key Zandvoort heeft zijn dienstverlening laten meten door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) en het KWH-Huurlabel behaald. Het KWH is een landelijke organisatie die de klantgerichtheid bij woningcorporaties in kaart brengt en wil bevorderen. Op verzoek van De Key heeft het KWH gemeten hoe huurders de dienstverlening van De Key ervaren. Het gehele huurproces werd hierbij gemeten; vanaf het moment dat een woningzoekende binnenkomt en huurder wordt, tot en met het moment dat hij weer vertrekt en nagenoeg alles wat De Key in die tussentijd aan dienstverlening biedt.

### Resultaten

In totaal heeft De Key zich de afgelopen twee jaar op negen onderdelen laten toetsen. Voor acht van de negen onderdelen moet minimaal een 7 worden behaald om het label te behalen. Bij het onderdeel 'klachten afhandelen', is de minimale score 6,5. Voor bijna alle onderdelen scoorde De Key een ruime zeven. Alleen op het onderdeel 'woning verlaten' scoorden we hoger, met een 8,1. 'Klachtenafhandeling' had met een 6,7 de laagste score.

Het behalen van het KWH-Huurlabel is een goed uitgangspunt om gericht te blijven werken aan onze dienstverlening. Dit geldt met name voor de onderdelen met de laagste score, namelijk

telefonische bereikbaarheid en klachtenafhandeling. Dit jaar zullen we hier dan ook extra aandacht aan besteden. In de tabel hieronder vindt u alle scores op een rij.

Onderdeel	Omschrijving	Score
Corporatie bezoeken	- Bereikbaarheid locatie - Toegankelijkheid website - Uitstraling locatie, website en medewerkers - Volledig verstrekken van informatie - Vindbaarheid van informatie - Klantvriendelijkheid medewerker	7,8
Corporatie bellen	- Telefonische bereikbaarheid - Afhandeling van telefoongesprekken	7,2
Woning zoeken	- Informatieverschaffing over woningbezit en te huur staande woningen - Advisering aan klant in het traject van woning zoeken - Informatieverschaffing over procedure woningtoewijzing	7,6
Woning betrekken	- Informatieverschaffing aan klant over de woning, wijk en/of buurt waar de woning ligt - Informatieverschaffing aan klant over de procedure - Informatieverschaffing over producten en diensten van De Key Zandvoort bij betrekking van de woning	7,6
Huur betalen	- Informatieverschaffing over opbouw huurprijs en huurverhoging - Informatieverschaffing over betalingsmogelijkheden van de huur - Informatieverschaffing over huurachterstanden en regelingen om huurachterstanden op te heffen	7,8
Reparatie uitvoeren	- Informatieverschaffing over klein dagelijks onderhoud - Informatieverschaffing over de mogelijkheden voor het melden van een reparatie - Afhandeling van reparatieverzoeken	7,7
Woning onderhouden	- Informatieverschaffing over onderhoudsprojecten, uitvoering daarvan en wat dit voor de klant betekent	7,5
Klachten afhandelen	- Informatieverschaffing over de procedure voor klachtenafhandeling - Informatieverschaffing over mogelijkheden voor het melden van een klacht - Uitvoering van afhandeling klachten	6,7
Woning verlaten	- Informatieverschaffing over het opzeggen van de huur en spelregels bij het verlaten van een woning - Mate van deskundigheid en snelle afwikkeling procedure bij verlaten van de woning	8,1

### Actie Galerij Obstakelvrij van start

De galerij van een flat is een gemeenschappelijke toegang naar uw woning en een vluchtweg bij calamiteiten. Daarom moeten de galerijen voor iedereen toegankelijk blijven. Niet alleen voor huurders en bezoekers, maar ook voor hulpdiensten bij

calamiteiten. Dus geen obstakels die de toegang kunnen belemmeren. Om bewoners hier op te attenderen, is de actie Galerij Obstakelvrij weer gestart. Bewoners die spullen op de galerij hebben gezet, krijgen het dringende verzoek deze te verwijderen.

Galerij Obstakelvrij wordt elk jaar gehouden. Dit jaar begint de actie in de flat aan de Keesomstraat. Nieuwe bewoners worden persoonlijk op de hoogte gesteld van deze actie.

## De Key vraagt naar uw mening

Op 3 februari organiseerde De Key Zandvoort een bewonerspanel-bijeenkomst om van hen te horen of de informatievoorziening wel aansluit bij hun behoefte. Voor de Amsterdamse huurders is ook zo'n bijeenkomst gehouden. Twaalf huurders waren ingegaan op de uitnodiging voor het bewonerspanel. Onder leiding van een gespreksleider van het onafhankelijke bureau Luisterpunt bespraken zij het bewonersmagazine en de wenselijkheid van een digitale nieuwsbrief. Daarnaast werd het gebruik, de toegankelijkheid en de informatie op de website besproken. Ook werd aan de huurders gevraagd welk beeld zij hebben van De Key, en of de kernwaarden die De Key hanteert door huurders ook zo worden ervaren, en zo nee, welke niet.

Deze inspirerende bijeenkomst heeft De Key een aantal nuttige inzichten opgeleverd. Luisterpunt heeft van de avond een verslag gemaakt. Op basis daarvan gaat De Key haar communicatiemiddelen onder de loep nemen en waar nodig aanpassen. Als u benieuwd bent naar de uitkomsten, kunt u het rapport downloaden op de website van De Key Zandvoort: [www.dekeyzandvoort.nl](http://www.dekeyzandvoort.nl).

## Bewoners Van Lennepweg denken mee over schoonmaak

Een aantal bewoners van de portiekflats aan de Van Lennepweg heeft gehoor gegeven aan een oproep van De Key om mee te denken over de schoonmaak van hun portieken. Van bewoners ontving De Key signalen dat sommige portieken niet goed werden onderhouden. Met zes huurders richtte De Key een projectgroep op om te zoeken naar een oplossing.

De projectgroep heeft de bewoners van de portiekflats drie mogelijke schoonmaakpakketten voorgesteld. Op de bewoners van twee portieken na, zij maken al gebruik van een schoonmaakbedrijf.

Als per portiek minimaal 70% van de bewoners akkoord gaat, wordt het ingevoerd. De kosten hiervoor worden door de huurders zelf betaald.

De actie is redelijk succesvol. Drie portieken willen gebruik maken van een schoonmaakbedrijf en daar komen waarschijnlijk nog vier of vijf portieken bij. Dit blijkt uit een enquête en een bezoek aan de bewoners door medewerkers van De Key. Bewoners van twee portieken hebben aangegeven geen gebruik te willen maken van het schoonmaakpakket, zij houden zelf hun eigen portiek schoon.

## Wie is Wie?



### Eric Goedhart, woonconsulent: 'Meedenken over oplossingen.'

Eric Goedhart werkt nu ruim zes jaar als woonconsulent bij De Key Zandvoort. Hij is onder meer belast met de incasso van de huur. Dat klinkt altijd wat grimmig, maar Goedhart heeft een sociale aanpak. 'We willen graag meedenken over oplossingen.' De Key controleert halverwege de maand of de huur is overgemaakt; als dat niet is gebeurd wordt een herinnering verstuurd. Na het versturen van deze herinnering klimt Goedhart in de telefoon. 'Ik ben er het liefst zo snel mogelijk bij, want bijna altijd is het een teken dat er meer aan de hand is. Vaak zijn ook andere instanties dan niet betaald. Mensen steken uit schaamte vaak hun kop in het zand, maar daarmee maken ze het alleen maar erger. Je kunt ons beter tijdig melden dat je betalingsproblemen hebt. We kunnen dan samen naar oplossingen zoeken zoals bijvoorbeeld een betalingsregeling. Soms verwijzen we naar gespecialiseerde instellingen, zoals de Stadsbank in Haarlem. Die kan helpen bij budgetbeheer of schuldsanering. Bij verslavingsproblemen kunnen we de GGD inschakelen. Schulden laten oplopen maakt de problemen alleen maar groter.'

*De gastredacteur:* 'Goed om te lezen dat De Key Zandvoort een woningcorporatie is die helpt bij het zoeken naar oplossingen in dit soort situaties.'



PETER KOPER (46):  
‘DIE SCHOOL ERONDER IS  
HEEL GEMAKKELIJK’

‘Ik huurde jarenlang een woning aan de Sophialaan van De Key. We hoorden steeds dat het huis gesloopt zou worden, maar dat werd elke keer uitgesteld. Als ik bij mijn ouders in de Koningsstraat op bezoek ging, keek ik uit op deze nieuwbouw. ‘Daar zou ik wel willen wonen’, zei ik wel eens. Dus toen ik bericht kreeg dat ik me hiervoor kon inschrijven, heb ik dat meteen gedaan. Omdat ik stadsurgentie had kreeg ik voorrang bij de toewijzing van de woning. Het is een mooie locatie, zo midden in het dorp, alles is lekker nieuw, ik mocht zelf de tegels uitzoeken. In mijn oude huis had ik een heel klein balkon, dat is nu ook veel groter. Ik heb drie kinderen, die vinden het ook wel spannend. De jongste is drie, daarom is die school eronder zo handig. Ik kan haar straks bij wijze van spreken in mijn pyjama naar school brengen.’

**‘Tijdens het meten  
zie je het allemaal  
al helemaal voor je!’**



*De gastredacteur:* ‘De woningbouw gaat een beetje buiten mijn beeld, maar ik ben heel benieuwd hoe het straks is als er mensen boven, naast en tegenover mijn kantoor wonen.’



# KIJKEN EN METEN

## Kijken en meten in het Louis Davidscarré

Toekomstige huurders van 48 nieuwe appartementen in het Louis Davidscarré kwamen op 5 februari alvast hun nieuwe huis bekijken en brainstormen over de inrichting. Dat het ook buiten flink stormde mocht de pret niet drukken.

Het Louis Davidscarré is een project van de gemeente Zandvoort. Het totale complex omvat 225 woningen, waarvan De Key 48 woningen kant-en-klaar met bijbehorend abonnement op de parkeerplaatsen heeft afgenomen van de gemeente.

31 woningen worden verhuurd in de sociale huur en 17 woningen in de vrije sector.

Daarnaast biedt het Louis Davidscarré op de begane grond enkele faciliteiten. Het complex omvat een uitbreiding van Albert Heijn. Voor kinderen zijn er een Brede School, twee peuterspeelzalen en een kinderdagverblijf.

Een nieuwe bibliotheek en een ondergrondse parkeergarage met 500 plaatsen maken het compleet. De woningen en faciliteiten vormen samen de eerste fase van het Louis Davidscarré. Het is de bedoeling dat het Louis Davidscarré in 2015 in zijn geheel is voltooid.



### Hoogwaardige aanvulling

De grootte en de huurprijzen van de appartementen variëren, zodat ze geschikt zijn voor verschillende groepen huurders. Ze zijn een waardevolle aanvulling voor de woningen in het centrum. Voor de appartementen was veel belangstelling, inmiddels zijn ze vrijwel allemaal verhuurd.

Elf woningen zijn verhuurd via het Leven Lang Thuis Plan, zes huurders keren terug nadat hun woning ten behoeve van het Louis Davidscarré was gesloopt. Anderen, zoals Peter Koper (zie kader), hebben gereageerd via Woonservice en een woning toegewezen gekregen.

# ... een Voorjaarspuzzel

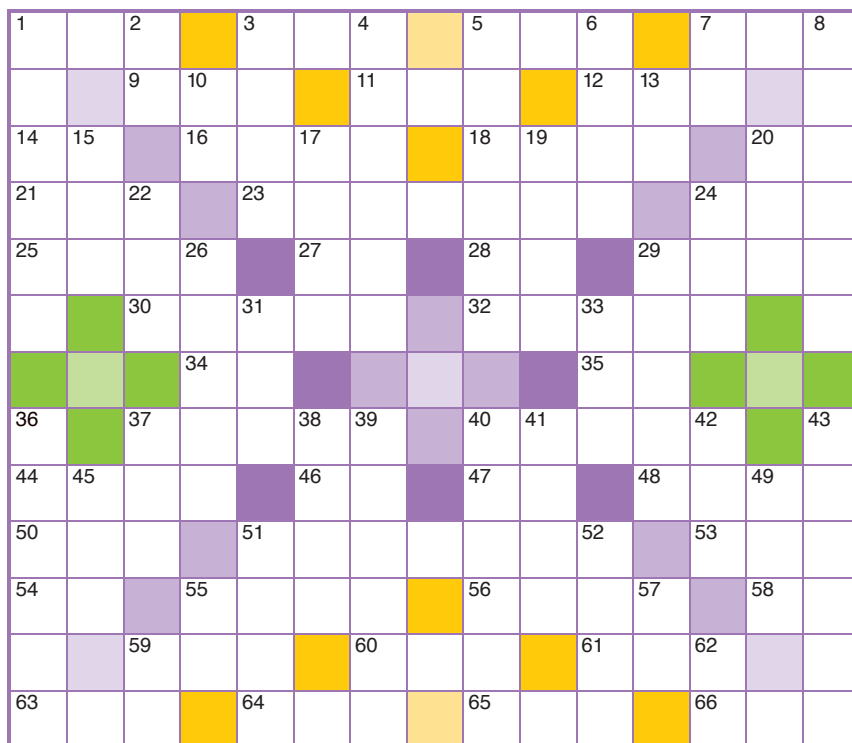
Breng de letters uit de genummerde vakjes van de puzzel over naar de gelijkgenummerde vakjes van de oplossingsbalk. Daar verschijnt dan de oplossing. Onder de goede inzendingen wordt een cadeaubon ter waarde van 20 euro verloot. De oplossing van de kerstpuzzel was 'oliebol'. Mevrouw Schekkerman uit de Dr. de Visserstraat heeft inmiddels haar cadeaubon toegestuurd gekregen.

## Horizontaal

1 wees gegroet 3 liefkozing 5 afslagplaats bij golf 7 herkauwer 9 water in Utrecht 11 ontkenning 12 vierhandig zoogdier 14 broeder 16 terrein 18 maatstaf 20 langspeelplaat 21 houding 23 gewoon 24 nieuw (in samenst.) 25 levenloos 27 Vrije Universiteit 28 Nederlandse Spoorwegen 29 ouderloos kind 30 kledingstuk 32 bijna 34 Open Universiteit 35 niet even 37 vrouwelijke godheid 40 handigheid 44 sportploeg 46 en andere 47 onzes inziens 48 weerd heerser 50 zangstem 51 steenvrucht 53 strafwerktuig 54 kosten koper 55 afsluitmiddel 56 telwoord 58 Chinese munt 59 met ingang van 60 profeet 61 Gemeentelijke Geneeskundige Dienst 63 koordans 64 bloeiwijze 65 godin v.d. aarde 66 mager

## Verticaal

1 muzikale hulde 2 water in Friesland 3 slotwoord 4 impressie 5 schildhouder 6 Engelse titel 7 knokploeg 8 uiteenzetting 10 en volgende 13 voormiddag 15 havenplaats 17 tennisterm 19 vruchtbare plaats 20 watering 22 zeehond 24 keurig 26 voorstelling in de slaap 29 Europese hoofdstad 31 bejaard 33 afgemat 36 werkweigeraar 37 opening 38 honingbij 39 imitator 40 grappig 41 inwendig orgaan 42 via 43 dierengeluid 45 ieder 49 cilinder 51 Spaans landvoogd 52 verbond 55 kunstmatige inseminatie 57 landbouwwerktuig 59 mijns inziens 62 de dato



© [www.puzzelpro.nl](http://www.puzzelpro.nl)

36	5	53	1	41	26	29	64	23	56	8	43	4	39	61
----	---	----	---	----	----	----	----	----	----	---	----	---	----	----

Zend de oplossing inclusief uw naam en adres vóór 30 april 2011 naar:  
De Key, o.v.v. [Voorjaarspuzzel](#)  
Postbus 505 2040 EA Zandvoort

Of mail voor 31 januari 2011 naar:  
[redactie@dekeyzandvoort.nl](mailto:redactie@dekeyzandvoort.nl) o.v.v.  
[Voorjaarspuzzel](#)



## KWH-Huurlabel is een goed begin

Vorig jaar hebben we het KWH-huurlabel gekregen, dat is een mooie opsteker. Het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector is een onafhankelijke vereniging waar meer dan tweehonderd corporaties lid van zijn. Zij meten op een aantal onderdelen of de service aan de huurders goed is. We hebben het Huurlabel en krijgen daarvoor goed inzichtelijk waar we nog kunnen groeien. Dat geldt vooral voor de telefonische bereikbaarheid en de klachtenafhandeling. Daarom hebben we in ons jaarplan opgenomen dat we die twee punten dit jaar gaan aanpakken.

Het komt erop neer dat we in de klachtenafhandeling een actievere, meer servicegerichte houding moeten krijgen. Ik geef een voorbeeld. Een huurder die opbelt of langskomt met een klacht of een probleem

moeten we eigenlijk niet meer terugzien met dezelfde melding. Dit kan je onder andere bereiken als we ons meer verplaatsen in de huurder en nog meer doorvragen wat de vraag of klacht precies inhoudt. Door hiervoor tijd en geduld te nemen krijgen we een goed beeld zodat we de huurder beter kunnen helpen. Wanneer we duidelijk hebben wat er wordt gevraagd kunnen we beter tot afspraken komen en vooral duidelijk maken hoe we te werk gaan en welke tijd dat neemt. Daarnaast moeten we openstaan voor het feit dat iedere klacht een gratis advies is. We zullen naderhand ook meer contact opnemen om te vragen of alles naar tevredenheid is afgehandeld, of we nog iets anders kunnen doen.

Ook de telefonische bereikbaarheid kan beter, daar scoren we een zeven. Het gaat om dingen als adequaat opnemen, goed doorverbinden of de juiste vragen stellen zodat de beller snel door de juiste persoon kan worden teruggebeld. Huurders moeten niet zelf hoeven terugbellen als iemand niet bereikbaar is.

Dat klinkt mooi, maar ik weet ook wel dat we dat niet binnen een week voor elkaar hebben. We gaan hier als organisatie intensief mee aan de gang en ik hoop dat onze huurders dit snel zullen merken. Het gaat tenslotte om een cultuurverandering, en dat kost tijd. Maar het is wel een heel concrete manier om invulling te geven aan onze nieuwe strategie.

*Yuri van den Bogaerde, vestigingmanager*



*De gastredacteur: 'Gefeliciteerd met het behalen van het KWH-Huurlabel.'*

## Woonstichting De Key

Thomsonstraat 1 • 2041 TA Zandvoort • Postbus 505 • 2040 EA Zandvoort • T 023 571 77 41

## Openingstijden kantoor

Maandag t/m donderdag van 8.15 - 16.45 uur

Vrijdag van 8.15 - 12.15 uur

Komt u gerust langs voor vragen of informatie.

Indien mogelijk helpen wij u direct. Is dit niet

mogelijk, dan maken wij een afspraak voor u.

**Kijk ook eens**  
**op [www.dekeyzandvoort.nl](http://www.dekeyzandvoort.nl)**

