



Kwaliteitsbeleid

Dudok Wonen streeft naar een optimale dienstverlening aan zowel haar klanten als haar relaties. In deze folder zetten wij uiteen hoe we er voor zorgen dat onze dienstverlening continu verbetert.

KWH-huurlabel: meten = weten = verbeteren

Corporaties die het KWH (Kwaliteitszorg Woondiensten Huursector) huurlabel mogen voeren hebben laten zien dat zij voldoen aan de eisen die KWH daarvoor stelt. Ieder jaar wordt de dienstverlening van de aangesloten corporaties gemeten door KWH. Dat gebeurt op vier manieren:

- Via enquêtes wordt ieder jaar een willekeurige groep huurders bevraagd op wat zij vonden van onze dienstverlening.
- Een mystery guest bezoekt onze vestigingen en oordeelt wat hij/zij vond van onze dienstverlening.
- Een extern bureau pleegt een fors aantal telefoontjes naar onze kantoren en meet hoe lang het duurt voordat men de juiste persoon te pakken heeft.
- Er wordt gekeken of ons informatiemateriaal duidelijk en volledig is.

Met name de mening van de klant weegt zwaar bij de beoordeling. Mocht u meer willen weten over het KWH-huurlabel kijk dan op www.kwh.nl. De resultaten van de meting treft u aan in ons bewonersblad Doorzicht.

Communicatiemiddelen

Openheid en transparantie. Dat is wat van corporaties en hun bestuurders wordt gevraagd. Dudok Wonen vindt dit erg belangrijk. Wij proberen onze klanten dan ook zo goed mogelijk persoonlijk te informeren en gebruiken daarbij vele verschillende communicatiemiddelen.

Directeur Leon Bobbe houdt bijvoorbeeld een weblog bij op de site www.dudokwonen.nl. Een weblog is toegankelijk en laagdrempelig voor iedereen die toegang heeft tot internet. In dit digitale dagboek staan korte impressies van wat Leon Bobbe als corporatiedirecteur dagelijks doet, wat hem inspireert en waar hij tegenaan loopt. Iedere bezoeker kan op elk bericht direct online reageren.

Maar ook via andere communicatiemiddelen ontvangen onze klanten informatie over Dudok Wonen. Zoals het gratis magazine 'Doorzicht' dat alle huurders van Dudok Wonen vier keer per jaar per post ontvangen. Op de website staat altijd het laatste nieuws over projecten, maar ook hoe Dudok Wonen met actuele ontwikkelingen omgaat. Verder kunnen ook alle folders van de site gedownload worden en staan de servicenummers, vacatures, woningaanbod en informatie over producten erop.

Dialogoog met stakeholders

Bij de HuurdersBelangenVereniging Dudok Wonen (HBV Dudok Wonen) vindt Dudok Wonen een vertegenwoordiger van haar huurders op corporatieniveau en een belangrijk klankbord om haar beleid op te toetsen. Verder onderhouden onze vestigingen contacten met zo'n 31 bewonerscommissies.

Dicht bij de huurder en de wijk

Om het voor onze klanten zo gemakkelijk mogelijk te maken hebben zij een aantal vaste contactpersonen binnen Dudok Wonen. De meeste contacten zullen lopen via de bouwadviseur en de woonconsulent. Zij hebben ieder hun eigen wijk. Dat heeft een aantal voordelen. Zo houden zij integraal zicht op wat er in een wijk gebeurt en kunnen zo ook verbanden zien tussen de verschillende ontwikkelingen. Voor onze huurders heeft deze aanpak als voordeel dat zij veel met dezelfde medewerkers te maken zullen die alles van hun wijk weten.