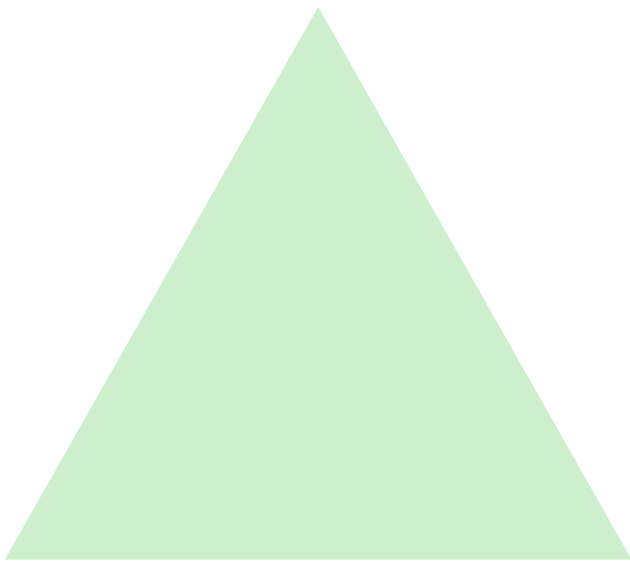


**KWALITEIT: HOOG IN HET VAANDEL**



## INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Kwaliteit	3
KWH- huurlabel	3
Enquête	4
Visitatie	4
Aedes-code	5
Overige kwaliteitssystemen	5
Onderhoud	5
Keuzemogelijkheden	6
Bewonersparticipatie	6
Integriteit	7

---

## Inleiding

---

*Kwaliteit, hoog in het vaandel Oost Flevoland*  
**Woondiensten (OFW) hecht veel waarde aan kwaliteit. Het uitgangspunt is: “In één keer goed”, maar wij zijn ons ervan bewust dat je alert moet zijn op verbeterpunten. Daarom meten wij de kwaliteit regelmatig en evalueren wij projecten.**

**Wij besteden veel aandacht aan het implementeren van verbeterpunten en een vernieuwde werkwijze. Daarnaast is OFW een platte organisatie zonder enige vorm van bureaucratie, wat de werkwijze ten goede komt.**

**Het meten van kwaliteit gebeurt voornamelijk in periodes. Het werken aan kwaliteit constant. In deze folder lichten wij toe op welke manier wij werken aan kwaliteit en de meting daarvan.**

---

## Kwaliteit

---

Wat is kwaliteit? En hoe weet je wanneer je kwaliteit levert? Voor OFW is kwaliteit onder te verdelen in twee onderdelen: de kwaliteit naar de klant toe (dienstverlening) en de kwaliteit van het product (de woning, het onderhoud). Dienstverlening en de kwaliteit van het product zijn brede begrippen. Denk bij dienstverlening aan bijv. de ontvangst op het kantoor, telefonische bereikbaarheid, de afhandeling van een reparatieverzoek.

Bij de kwaliteit van de woning kunt u denken aan: hoe de woning wordt opgeleverd of hoe het onderhoud wordt uitgevoerd.

---

## KWH- huurlabel

---

Eén van de manieren voor woningcorporaties om kwaliteit te meten, is door de stichting KWH. KWH staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Deze stichting geeft kwaliteitslabels af aan woningcorporaties als zij voldoen aan hoge kwaliteitseisen. OFW is er trots op dat zij het KWH-huurlabel in 2003 in één keer heeft gehaald

en dit hierna heeft behouden. Ieder jaar vindt er opnieuw een meting plaats.



Over een periode van ongeveer twee maanden meet KWH op tien verschillende onderdelen: zij brengen een bezoek aan de corporatie, meten de telefonische bereikbaarheid, het zoeken van

een woning, betrekken van een woning, woningverandering (ZAV- of Klus-beleid), huurbetaling, het uitvoeren van reparaties, woningonderhoud, het verlaten van de woning en de geschillenafhandeling.

Om bepaalde punten te kunnen meten stuurt KWH vragenlijsten naar huurders of benadert hen telefonisch. OFW wordt bezocht door zogenoemde 'mystery-shoppers'. Zij brengen een bezoek terwijl zij zich voordoen als klant.

---

## Aedes-Code

---

OFW is lid van Aedes. Deze vereniging van woningcorporaties staat voor de collectieve belangenbehartiging van woningcorporaties en werkt samen met de leden aan de verdere professionalisering van de bedrijfstak. Woningcorporaties moeten hun middelen direct ten goede laten komen aan de volkshuisvesting. Het is hun plicht om te laten zien hoe zij dat doen. Corporaties willen zich ook verantwoorden voor hun doen en laten, voor hun prestaties. Dat hoort bij hun maatschappelijk ondernemerschap. Aedes en de leden werken gezamenlijk aan een stelsel van spelregels en instrumenten dat dit vereiste inzicht biedt. Sleutelwoorden daarbij zijn transparantie en onafhankelijkheid. Aan het lidmaatschap van Aedes zijn kwaliteitseisen verbonden. Dit is vastgelegd in de Aedes-Code. Door expliciet kwaliteitseisen aan het lidmaatschap te verbinden, krijgt de brancheorganisatie een meer geprofileerde uitstraling. Het lidmaatschap werkt onderscheidend naar

andere groepen ondernemers in de markt. OFW onderschrijft deze code en wil hier ook actief een invulling aan geven.



---

## Overige kwaliteitssystemen

---

Er zijn natuurlijk veel kwaliteitssystemen beschikbaar. OFW heeft een zelfanalyse uitgevoerd op basis van het veelomvattende INK-model en werkt aan de hieruit voortgekomen verbeterpunten. Op basis van de 'balanced score card' heeft OFW prestatieafspraken geformuleerd voor de organisatie. Ook hier wordt zowel op maatschappelijke, innovatieve, als financiële aspecten gelet. Verder zijn er nog de nodige controlerende instanties zoals de accountant, het Centraal Fonds Volkshuisvesting, het WSW en het Ministerie van VROM. Met de gemeente heeft OFW een convenant afgesloten en prestatieafspraken gemaakt, waar hard aan wordt gewerkt.

---

## Onderhoud

---

Onderhoud van de woning is bij OFW meer dan instandhouding. OFW houdt niet alleen rekening met de technische kwaliteit maar ook met de beleving van de kwaliteit door de bewoners. Door het toepassen van energiebesparende maatregelen zoals goede isolatie, zullen energielasten en dus ook de woonlasten worden beperkt. Ook veiligheid van de woning is een belangrijk aspect. OFW voorziet daarom haar woningen van veilig hangen sluitwerk dat voldoet aan het politiekeurmerk Veilig Wonen.

---

## Keuzemogelijkheden

---



Kwaliteit is ook het bieden van keuzemogelijkheden.

Hierdoor kunnen onze klanten zoveel mogelijk aangeven wat zij zelf mooi vinden of dat zij behoefte hebben aan bepaalde veranderingen

zoals een nieuwe keuken of badkamer. Individuele woningveranderingen vinden plaats op basis van individueel verzoek.

Dit is opgenomen in het ZAV-(klus)beleid, waarbij de bewoner de werkzaamheden zelf uitvoert of laat uitvoeren.

Keuzemogelijkheden worden voornamelijk getoond in de woonwinkel van OFW.

---

## Enquête

---

De kwaliteit van onze diensten nemen wij voortdurend onder de loep. Na het opzeggen van de huur ontvangt de vertrekkende bewoner een enquête. Hierin vragen wij de bewoner een oordeel te geven over o.a. de verleende service, veiligheid, onderhoud, maar ook over de omgeving. Waar nodig kunnen wij onze diensten en service hierdoor aanpassen.

---

## Visitatie

---

Visitatie is een instrument waarmee woningcorporaties kunnen achterhalen of hun maatschappelijke prestaties voldoende maatschappelijk rendement opleveren. Het is bij uitstek de methode die prestaties zichtbaar maakt. Het vertelt wat de omgeving verwacht en hoe wij hier als organisatie aan kunnen voldoen. Je wordt als het ware uitgedaagd naar jezelf te kijken.

Stichting Raeflex organiseert visitaties voor woningcorporaties. Een visitatie duurt gemiddeld vier tot zes maanden en is verdeeld in vier fasen.

Als eerste start OFW met een zelfevaluatie. Hierna volgen gesprekken met een visitatiecommissie. Intern zijn dit bijv. de Raad van Commissarissen van OFW, het managementteam en de ondernemingsraad. Extern zijn dit bijv. de huurdersvereniging, gemeente, bedrijven zoals de CAH of uit de zorgsector. Hieruit volgt een rapportage en in de vierde fase wordt dit rapport toegelicht in een eindgesprek.

Met dit rapport beschikt OFW over een goed inzicht in de maatschappelijke prestaties en kan zij aan de slag met de aanbevelingen. In het voorjaar van 2005 is OFW gestart met de visitatie.



---

## Bewonersparticipatie

---

OFW bespreekt het huurbeleid, onderhoudsbeleid, klusbeleid en diverse groot onderhoudsprojecten vooraf met de huurdersvereniging en de betreffende bewonerscommissies.

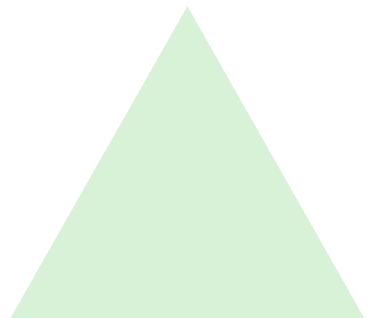
Vervolgens volgt overleg met bewoners. OFW is graag bereid om suggesties of voorstellen voor verbetering over te nemen. OFW communiceert graag over haar beleid, zowel met bewoners als toekomstige klanten, stakeholders en belangenorganisaties. Ook via bewonersavonden, persberichten, de website en het bewonersblad OFW Vizier communiceert OFW zelf actief.

---

## Integriteit

---

OFW hecht veel waarde aan integriteit, oftewel de wijze waarop medewerkers van OFW omgaan met de spullen, geld en tijd van een ander. Hoe en wanneer men een ander en elkaar aanspreekt als de integriteit van de persoon, de organisatie of de belangen van een ander in het geding zijn. OFW heeft een integriteitsbeleid waarin de normen en waarden op dit gebied zijn omschreven.



---

## Meer informatie

---

Indien u meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met Oost Flevoland Woondiensten. Voor algemene vragen over huur en verhuur kunt u terecht bij de afdeling Wonen. Voor technische vragen kunt u terecht bij de afdeling Service Onderhoud.

---

### Dronten

De Noord 47-49

Tel. Algemeen (0321) 38 55 00

Tel. Afd. Wonen (0321) 38 55 89

Tel. Afd. Service Onderhoud (0321) 38 55 87

Tel. Afd. Huuradministratie (0321) 38 55 88

Fax (0321) 31 77 33

### Openingstijden:

Maandag t/m vrijdag

08.00 tot 17.00 uur

---

### Wijkpost Biddinghuizen

De Baan 33

Tel. (0321) 33 07 31

### Open spreekuur:

Maandag 13.00 tot 14.00

uur

---

### Wijkpost Swifterbant

De Heraldiek 2

Tel. (0321) 32 37 01

### Open spreekuur:

Dinsdag 13.00 tot 14.00

uur

---

### Oost Flevoland Woondiensten

Postbus 89

8250 AB DRONTEN

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

[woondiensten@ofw.nl](mailto:woondiensten@ofw.nl)

---

### Privacybeleid

OFW gaat zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. De door u verstrekte gegevens worden **alleen** gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn. Dat kan bijvoorbeeld zijn voor inschrijving voor een woning, keuzemogelijkheden bij onderhoud of eventuele geschillen. Gegevens worden **niet** aan derden verstrekt, tenzij u daar uitdrukkelijk en persoonlijk toestemming voor hebt gegeven. Mocht u inzage willen in de gegevens die wij van u geregistreerd hebben of wijzigingen of aanvullingen aanbrengen, neemt u dan contact met ons op. Ook als gegevens vervallen, bijvoorbeeld bij uw inschrijving, geeft u dit dan zo spoedig mogelijk door, zodat wij uw gegevens kunnen verwijderen.