

## Vragenlijsten klantgerichte kwaliteit

### Bijlage 23 van het boek: het ondernemingsplan voor corporaties in de 21e eeuw

De beantwoording van de volgende vragenlijst geeft een indruk van de mate waarin kwaliteit een rol speelt in de corporatie en of het belangrijk wordt gevonden naar een hoger kwaliteitsniveau te streven. De twee vragenlijsten richten zich enkel op de kwaliteitszorg op het terrein van de dienstverlening. Streep in de vragenlijsten in iedere regel het vak aan dat (het meeste) van toepassing is op de corporatie. Wanneer alles is ingevuld kan de balans worden opmaken. Wanneer de vakken uit de rechter kolom het meeste zijn aangestreept lijkt kwaliteitszorg een goed instrument om de dienstverlening aan uw huurder te verbeteren.

Algemene vragenlijst kwaliteit dienstverlening	Standaard praktijk	Functioneert niet zo:	
		niet belangrijk	belangrijk
Een woningzoekende of (kandidaat-) huurder...			
kan van maandag tot en met donderdag acht uur per dag en op vrijdag vier uur aaneengesloten op uw kantoor terecht			
hoeft tijdens openingstijden geen afspraken te maken en kan voor alle woondiensten bij uw corporatie terecht			
ontvangt kosteloos wooninformatie (foto's, plattegrond, woningenkenmerken en kenmerken van de woonomgeving) van het direct beschikbare corporatiebezit			
kan een aangeboden woning voor eventuele acceptatie in bijzijn van een corporatiemedewerker bezichtigen			
wordt zes weken na ondertekening van de huurovereenkomst door uw corporatie benaderd (after-sales)			
krijgt binnen twee weken antwoord op een brief			
krijgt binnen twee werkdagen bericht over het tijdstip waarop een reparatieverzoek wordt uitgevoerd; afspraken worden gemaakt in tijdsblokken van twee uur			
krijgt de gelegenheid klein dagelijks onderhoud af te kopen			
wordt ieder jaar geïnformeerd over de aanpassingen met betrekking tot het aanvragen van huursubsidie			
kan toestemming krijgen om zelf aangebrachte voorzieningen bij huurbeëindiging in de woning achter te laten			
ontvangt advies en begeleiding bij het zelf uitvoeren van woningaanpassingen			
kan bij huurachterstand kosteloos een betalingsregeling treffen			
een geschil voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie waarbij het principe van hoor/wederhoor van toepassing is			
kan met inachtnaam van één maand opzegtermijn iedere werkdag de huurovereenkomst beëindigen			

ontvangt binnen vier weken na beëindiging van de huurovereenkomst de eindafrekening			
---	--	--	--