Toolbox - Dag van het huren 2017

**Snelloket**

**Omschrijving**

Het inrichten van een loket waar huurders tijdens de Dag van het huren in Nederland direct met hun klachten en vragen geholpen kunnen worden.

**Doel**

Door het inrichten van een snelloket biedt je huurders de mogelijkheid om kleine problemen en klachten direct op te laten lossen door een medewerker van de corporatie. Door dit uitzicht op gegarandeerd persoonlijk contact met een corporatiemedewerker en een directe afhandeling van hun klacht/vraag, krijg je huurders in beweging en verlaag je drempels voor huurders om in persoonlijk contact te treden met hun corporatie. Je laat als corporatie die dag maximaal zien dat je dienstverlenend en servicegericht bent.

**Doelgroep**

De activiteit is bedoeld voor alle huurders van de corporatie die al korte of langere tijd lopen met een kleine klacht of vraag en hier snel een reactie op willen.

**Inzet corporatie**

Een snelloket kan in meerdere varianten:

1. Minimale variant
In de minimale variant is een snelloket fysiek aanwezig bij de frontoffice van het eigen corporatiegebouw. Snel en eenvoudig vindbaar in het gebouw en continu bemenst. Ter plekke is het snelloket ook als zodanig duidelijk, herkenbaar en kleurrijk aangegeven. Met posters onder, op en boven de balie kunnen bezoekende huurders niet om het snelloket heen. Deze posters kunnen in de eigen huisstijl opgemaakt worden met daarop in ieder geval ook de verdere aanduidingen ‘Dag van het huren in Nederland’ en ‘Snelloket’. Wanneer bij grotere corporaties beschikking is over vestigingen in de wijk, dienen deze allemaal ingericht te worden met een snelloket om er zo voor te zorgen dat huurders die dag niet misgrijpen. Mocht duidelijk zijn dat de klacht of het probleem te groot is voor een directe oplossing, maak dan heldere en concrete afspraken om het alsnog op de kortst mogelijke termijn op te lossen.

Op deze minimale variant zijn een aantal uitbreidingen mogelijk:

2. Betrokkenen
Medewerkers die die dag betrokken zijn bij het snelloket zoals medewerkers technische dienst, wijkbeheerders etc. zijn op 7 oktober allemaal in de wijk aanwezig en herkenbaar door opvallende, uniforme en herkenbare kleding. Te denken valt aan opvallende T-shirts in de kleur van de corporatie met daarop het eigen logo en de aanduidingen ‘Dag van het huren in Nederland’ en ‘Snelloket’ of een opvallende cap. Deze medewerkers in de wijk fungeren die dag zowel als aanspreekpunt voor huurders met kleine klachten en vragen alsook als oplosser van de problemen. Als zodanig proberen zij ook maximaal zichtbaar te zijn op deze dag in de wijk.

3. Loket elders
Naast het fysieke loket in het eigen kantoor kun je er ook voor kiezen elders een fysiek loket in te richten: bijvoorbeeld in wijken waar veel huurders wonen of in wijken waar het aantal klachten hoger ligt. Je zou kunnen denken aan het neerzetten van een partytent op een centrale plek of een bedrijfswagen waarvoor of waarin je een snelloket inricht.

**Aandachtspunten:**

Let bij het inrichten van een snelloket op de volgende aspecten:

* Communicatie met medewerkers. Zorg ervoor dat medewerkers in de wijk die bezig zijn de problemen op te lossen bereikbaar zijn en blijven.
* Communicatie vooraf. Kondig de aanwezigheid, locatie, herkenbaarheid en mogelijkheden van het snelloket tijdig aan in de communicatieuitingen zoals de eigen website, lokale krantjes en andere middelen.
* Bewegwijzering naar het loket. Zorg voor een warm welkom door huurders de weg te wijzen naar het

loket met tijdelijke wegwijzer en zorg voor een prettige ontvangst met koffie/fris.

* Bij een fysiek loket in de wijk; zorg voor een slechtweer alternatief!