

## We nemen elke klacht serieus

---

**Stress komt in het woordenboek van René Michels niet voor. Dat is maar goed ook, want de werkvoorbereider moet dagelijks aardig wat ballen in de lucht houden.**

Samen met zijn collega's is René verantwoordelijk voor de planning van het dagelijks onderhoud. Is er iets stuk in de woning, dan wil Leystromen dat zo snel mogelijk repareren. "Gelukkig weten de meeste huurders de weg naar ons te vinden via e-mail, telefoon en het huurdersportaal", vertelt René. "Mijn collega's inventariseren de klachten en kijken wat er nodig is. Vervolgens ga ik aan de slag met de planning. Dat is vooral veel bellen, mailen, afspraken maken, plannen en overleggen. 50 telefoontjes op een dag is heel normaal!"

### Goed uitleggen

Behoorlijk hectisch dus, maar toch zou René niet anders willen. "Ik ben graag bezig. Geef mij maar een beetje drukte, dan ben ik in mijn element. Gelukkig werk ik in een betrokken en enthousiast team. Dat is belangrijk, want we willen de reparatieverzoeken van huurders zo snel mogelijk oplossen. Soms duurt het wat langer, of valt het werk tegen. Dat is natuurlijk vervelend voor de huurder, maar als je het goed uitlegt, is daar begrip voor. We nemen elke klacht serieus en dat waarderen huurders."

### Veel bellen

Dagelijks plant René de negen onderhoudsmonteurs van Leystromen in. "Elke dag maak ik een overzicht zodat de monteurs precies weten waar ze naartoe gaan en wat er moet gebeuren. Die planning lezen ze op hun telefoon, heel handig. Daarnaast zorg ik dat de materialen op voorraad zijn. Dat betekent veel bellen met leveranciers. En natuurlijk met de huurders, want die moeten weten wanneer de monteur langskomt. Daarom is het zo belangrijk dat wij de juiste contactgegevens van huurders hebben. Mijn tip is dan ook: wijzig uw telefoonnummer, geef het aan ons door!"

