

Aan de deelnemers van de BewonersAdviesGroep

Datum 10 januari 2018
Ons kenmerk BAG
Onderwerp Reactie op advies Dienstverlening – de prioriteiten

Beste mensen,

In november – december 2017 hebben jullie veel tijd en energie besteed aan een advies voor Nijestee. Tijdens drie bijeenkomsten van de BewonersAdviesGroep kwamen jullie met een serie ideeën om onze dienstverlening te verbeteren. Hettie Harms was bij drie bijeenkomsten aanwezig namens de Participatieraad. Op 8 december 2017 boden jullie het advies aan, daarbij was Henk Panneman van de Participatieraad aanwezig. Ik mocht jullie advies persoonlijk namens de directie in ontvangst nemen.

We zijn heel blij met het advies! In deze brief laten we weten hoe we met jullie advies omgaan. De hoofdvragen waren: ***Wat zijn de prioriteiten waar Nijestee actie op dient te ondernemen om huurdertevredenheid te verbeteren? En hoe kan Nijestee dit doen?***

Jullie advies

Zorg voor een blijvende focus op deskundigheid door te werken aan vijf belangrijke aspecten van dienstverlening. De huurder serieus nemen staat daarbij centraal, in combinatie met snel antwoord geven, afspraken nakomen, laten weten wat de voortgang is van een verzoek en duidelijk zijn in wat mensen kunnen verwachten.

Jullie geven hiermee duidelijk richting aan de vraag die we hadden om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Nieuw element hierin is het serieus nemen van huurders, dat is een mooie aanvulling op de aspecten die we eerder aan huurders hadden voorgelegd.

Contact en informatie

In het advies pleiten jullie voor duidelijkheid en volledigheid. We zijn ons ervan bewust dat we hier tussen balanceren: volledige informatie is niet altijd duidelijk. We kiezen er daarom voor om zoveel mogelijk duidelijke informatie te geven in plaats van dat we overal laten zien waar iedere medewerker over gaat en hoe die bereikbaar is. We werken met een systeem waarbij groepen medewerkers elkaars werk kunnen overnemen. Daarnaast is de praktijk dat van alle vragen aan de telefoon of aan de balie 80% in een keer kunnen worden beantwoord.

Datum 10 januari 2018
Ons kenmerk -
Pagina 2

Wat wel een punt van aandacht is, is dat iedere medewerker de techniek kent van 'Luisteren, samenvatten en doorvragen'. In 2018 gaan we trainingen organiseren voor alle medewerkers.

Reageren op ontevredenheid

We gaan een 'Vliegende kiep' of een 'Rodevlagteam' organiseren om snel en adequaat te reageren op ontevredenheid of klachten. Ook de suggestie dat medewerkers een x bedrag kunnen inzetten om leed te verzachten nadat er iets niet goed is gegaan, nemen we over en werken we uit.

Persoonlijk naar de huurder toe en handel proactief

Jullie signaleren dat de samenwerking met VvE-beheerders niet altijd soepel loopt voor huurders die met een VvE te maken hebben. Dit punt herkennen we. We hebben al wel stappen gezet om de coördinatie met de VvE-beheerders effectiever te laten verlopen, maar ook wij vinden dat dit beter kan. Daarom gaan we met de VvE-beheerders om tafel. Kanttekening is wel dat het VvE-bestuur de keuze maakt voor een beheerder, we hebben dus niet overal invloed op.

Jullie adviseren om onder andere spreekuren in de buurt te organiseren. We hebben eerder spreekuren in buurten georganiseerd en onze ervaring is dat daar weinig gebruik van wordt gemaakt. We organiseren wel spreekuren voor onze huurders in straten waar we woningen verbeteren. Daarnaast zetten we bij een aantal complexen huismeesters in als aanspreekpunt voor Nijestee.

Uit jullie advies blijkt dat het 'oude' servic rondje jullie goed is bevallen: het is een natuurlijk moment om met huurders in gesprek te gaan over hun woning. Dit punt is tegelijkertijd ook door een andere BewonersAdviesGroep geadviseerd. We pakken het servic rondje in 2018 weer op in de vorm van een pilot.

Een ander advies is om vakmannen meer verantwoordelijkheid te geven, door bijvoorbeeld pas te vertrekken als het probleem is opgelost of een vervolgspraak is gemaakt. We werken sinds kort met een nieuw systeem. Daarin bestaat de mogelijkheid om een medewerker te verplichten om een nieuwe afspraak te maken als de klus nog niet klaar is. Deze optie gaan we in 2018 inzetten. Daarnaast vinden we dat onze vakmannen het visitekaartje van de organisatie zijn. We letten er daarom op dat zij niet alleen technisch bekwaam zijn, maar ook met mensen kunnen omgaan.

Bij de aftrap vertelde Thijs Zwiers dat we periodiek bewoners bellen om te vragen of ze tevreden zijn over een reparatie door ons of door een van onze contractpartners. Hierin maken we gebruik van medewerkers uit de hele organisatie die zich hier vrijwillig voor opgeven. Tijdens de presentatie kwam de suggestie naar voren om dit breder te trekken en dit niet vrijwillig te laten zijn. Die

Datum 10 januari 2018
Ons kenmerk -
Pagina 3

suggestie nemen we over: met ingang van 2018 houden we minimaal drie keer per jaar een belronde en maken we de deelname van medewerkers minder vrijblijvend.

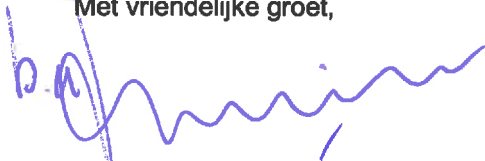
Borgen en blijven onderzoeken

Het advies is om het DNA van de organisatie in alle lagen te borgen. Zoals gemeld heb ik jullie advies met mijn collega's besproken op een moment dat de voltallige directie van Nijestee aanwezig was. Deze reactie op jullie advies wordt dus door alle directeuren onderschreven. Een aantal praktische punten uit jullie advies kunnen we meteen overnemen. Maar als het gaat over gedrag en houding van medewerkers duurt het langer om daar meer eenheid in te krijgen. We zijn als Nijestee al bezig om de onderlinge samenwerking tussen verschillende teams te verbeteren. In het voorjaar van 2018 staat hiervoor weer een bijeenkomst met alle medewerkers op de planning.

Jullie advies helpt om richting te geven aan onze kernwaarden: wanneer merken huurders dat we hart voor ze hebben? In 2018 gebruiken we die uitkomsten van de enquête en de adviezen de BewonersAdviesGroepen om te komen tot een visie op dienstverlening. Het gevoel dat een huurder zich serieus genomen moet voelen staat hierin centraal.

Nogmaals: van harte dank voor het advies.

Met vriendelijke groet,



Jan Drenth
Directeur Onderhoud