

Corporaties nemen dienstverlening onder de loep

'We gaan met uw vraag aan de slag'



Dienstverlening in de wijk.

Is de corporatie goed bereikbaar? Komt er snel iemand voor een reparatie en voert hij die goed uit? Hoe zit het met het onderhouden van de woning? Is er voldoende inzet voor de leefbaarheid? En hoe handelt de corporatie eventuele klachten af? De antwoorden op dit soort vragen geven een beeld van de dienstverlening. De corporaties in Zeeland doen er veel aan om deze verder te verbeteren.

Goede dienstverlening heeft met mentaliteit te maken. Mireille Woudt, manager wonen en service van Woonburg, legt uit hoe dat zit: "Zonder klanten heeft de corporatie geen bestaansrecht. We moeten klantgedreven zijn, met inzet en energie de klanten helpen. Helaas kunnen we niet alle wensen vervullen. De boodschap is: we gaan met uw vraag aan de slag. De kwaliteit van de woning en de omgeving zijn voor de klant het belangrijkste."

Als de huizen en de buurt op orde zijn, dan is de huurder tevreden." Woonburg heeft een enquête gehouden onder de huurders. Ze konden aangeven wat ze van de dienstverlening vinden. Gemiddeld kwam de corporatie uit op iets meer dan een 7,5, een mooi rapportcijfer. Maar er kwamen ook verbeterpunten uit naar voren. Aandacht is nodig voor bijvoorbeeld het (niet tijdig) uitvoeren van werkzaamheden en het aanpakken van overlast in de buurt. Daarvan



gaat Woonburg serieus werk maken, evenals van de tips en suggesties uit de enquêtes.

Prioriteit

Ook de andere Zeeuwse corporaties zijn actief bezig de dienstverlening een impuls te geven. "Dienstverlening heeft onze constante aandacht. Het is prioriteit nummer één", zegt Henk Bekker van de RWS. "We zijn bezig een nieuw ondernemingsplan te maken. Het zal duidelijk zijn dat de dienstverlening aan onze klanten een heel belangrijk speerpunt is."

De RWS heeft eerder dit jaar een nieuwe website in gebruik genomen, die veel interactiever is. Huurders kunnen online reparatieverzoeken doorgeven via een eigen inlogpagina. Woningzoekenden krijgen automatisch een e-mail als er een woning vrijkomt die voldoet aan de eisen die ze hebben opgegeven. Mensen zonder internet kunnen het woningaanbod zien op teletekst, of op de computer in de hal van RWS of in de bibliobus.



Slimmer

Zeeuwsland wil de dienstverlening slimmer organiseren. Jeffrey van Doorenmalen, manager klant en kern, vertelt het hoe en waarom. "Uit metingen blijkt dat we veel klanten aan de balie of aan de telefoon krijgen, die hun vraag beter kunnen stellen via internet of na het maken van een afspraak. Meer dan de helft van de bezoekers komt zonder afspraak naar onze balie. Vaak kunnen wij niet direct goed helpen, omdat we ons niet hebben kunnen voorbereiden. Of men wil direct een woning, terwijl er een wachttijd is. Wil je goed kunnen inspelen op iemands woonwensen, dan moet je daar de tijd voor nemen. En dat is onmogelijk als er veel klanten tegelijk aan de balie komen. Het is beter om een afspraak te maken met een van onze woonadviseurs. Aan de balie melden dat de kraan lekt of de cv het niet doet, is helemaal niet nodig. Een telefoontje is veel sneller en makkelijker. Of nog sneller: meld het verzoek via internet." De corporatie in Zierikzee denkt op deze manier de kwaliteit van de dienstverlening een impuls te geven. "Als je voorbereid bent, kun je een klant beter helpen en adviseren."

Afhankelijk van de vraag kan men ook onze mensen in de wijken en kernen benaderen. Iedere klant heeft een contactpersoon. Bij hem of haar kun je terecht, dus hoeft je niet per se naar ons kantoor te komen. Het is ook een kwestie van bewustwording. We willen alle klanten goed bedienen: de 20 procent die 80 procent van de vragen stelt, maar ook de 80 procent die je niet vaak hoort of ziet." ■

De klant is het perspectief

Voorbeelden van goede dienstverlening volgens Mireille Woudt van Woonburg: "Kom afspraken na, vergeet de klant niet op tijd terug te bellen, ook als je niet direct antwoord weet. Bel zelf als het langer gaat duren of een klus moet worden uitgesteld. Kortom, houdt de klant goed op de hoogte. Is er een klacht, handel die dan goed af. Pas dan ben je klaar, niet eerder. De klant moet het perspectief zijn, voor medewerkers van de corporatie, maar ook voor aannemers die in opdracht van de corporatie werken."

KWH-Huurlabel

Een veel gebruikte methode om de dienstverlening van woningcorporaties te meten is die van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Corporaties die aan de eisen voldoen hebben het KWH-Huurlabel. R&B Wonen heeft sinds vorig jaar zelfs het Gouden Huurlabel. Dat houdt in dat de corporatie de kwaliteit van de dienstverlening continu, het hele jaar door, laat meten. KWH, een onafhankelijke organisatie, beoordeelt bijvoorbeeld de bereikbaarheid, een woning betrekken en veranderen, het onderhoud, klachten afhandelen en het uitvoeren van reparaties. Het verschil met het 'gewone' Huurlabel is dat de meting van alle labelonderdelen (in plaats van de helft) continu (in plaats van een periode van twaalf weken) plaatsvindt.

Dienstverlening in het kantoor van Zeeuwsland.

