

Home
 Wat is de aktiegroep?
 Adressen
 Aktiegroep Cafe
 Buurtkrant-Hiero
 Huiswerkklas
 Over Het Oude Westen
 Ruilpunt
 Uit Han's oude doos
 Wijkpark Wijk tuin Dierenhof
 Archiefpagina
 Agenda

Welkom bij Aktiegroep Het Oude Westen

Geen gezeur Samen door een Deur!



De spreekuurhouders van Samen door een Deur wilden dit maal eens weten wat de Nieuwe Unie eh



KITTY TOL Manager Wijkbeheer en Ontwikkeling.

De spreekuurhouders van Samen door een Deur wilden dit maal eens weten wat de Nieuwe Unie eh tegenwoordig Woonstad vindt van het spreekuur. We spreken af op een regenachtige middag in de buurtwinkel met Kitty Tol, Manager Wijkbeheer en Ontwikkeling.

Onze eerste vraag is:

” Vinden jullie het geen gezeur bij Woonstad als er klachten via het spreekuur binnenkomen?”

Kitty:” Nee, integendeel. Als ik van de vergadering met jullie vandaan kom is het eerste wat de medewerkers zeggen, wat is er dit keer weer uitgekomen?” Medewerkers vinden het zelf ook niet leuk als zaken niet goed lopen, en hopen dan direct actie te ondernemen om het op te lossen.

“Ja, dat klinkt heel mooi, maar wat gebeurt er verder met de klachten?”

“Nou om een voorbeeld te noemen, er zijn klachten over de werking van het Klant Contact Centrum, het KCC. We hebben afgesproken dat de medewerkers mee de wijk in gaan om te zien wat het betekent als er bijvoorbeeld lekkage is bij een huurder. Dit soort klachten moet natuurlijk zo snel mogelijk verholpen worden. De verwachting is dat als medewerkers meer inzicht krijgen in de praktijk dat er dan nog serieuzer met de klacht van de klant wordt omgegaan”.

“Een van de veel voorkomende klachten is de volgende; bijvoorbeeld een afspraak dat de opzichter op dinsdag tussen 8 en 12 uur langskomt. Vervolgens word je gebeld op die dag, dat de opzichter niet komt en dan heb je net een vrije dag genomen, hoe kan dat nou?”

Oude Westen Volkslied



➡ Aktiegroep Cafe

Bij het Aktiegroep Cafe worden bewoners geïnformeerd over dagelijkse en actuele zaken. Het eerstvolgende cafe is op **donderdag 24 maart 2011**. Om 19.00 uur zijn de deuren van de Buurtwinkel open en om 19.30 uur beginnen we.



“Kijk, dat zit zo. De medewerker van het KCC kijkt in de agenda van de opzichter en als deze zijn afspraken er niet goed ingezet heeft, dan zit jij thuis te wachten, heel vervelend. In het begin toen het KCC net nieuw was planden de medewerkers afspraken in zonder reistijd, ja dat kan niet, een opzichter moet wel van mevrouw Jansen naar meneer Dogan. We zitten er bovenop als managers, maar het blijft wel mensenwerk en waar gewerkt wordt worden er fouten gemaakt”.

“Hoeveel worden er gemaakt?”

“Als we het over het geheel bekijken en niet alleen het KCC, maar over alle afdelingen en over al de wijken waar Woonstad woningen verhuurt? Een tijdje terug was het 30 % en dit is verminderd tot 20 %, nog teveel, we willen dit terugbrengen naar 15 %. Het doel is dat we klantvriendelijker worden. Ons beleid is hierop afgestemd. Wanneer medewerkers iets niet weten of kennis te kort komen kunnen ze bijgeschoold worden. Bij het aannemen van personeel is een klantvriendelijke houding een belangrijk punt. Het lijkt voor de vrijwilligers van “samen door een deur” natuurlijk heel veel, omdat zij alleen bewoners spreken waarvan hun klacht niet direct op de juiste wijze is afgehandeld.

“Wat is er nog meer n.a.v. het spreekuur veranderd?”

“Als we kijken naar het soort klachten waar huurders mee naar ons spreekuur komen, dan waren er eerst vooral veel klachten van technische aard. Het schilderwerk is systematisch aangepakt en ook het onderhoud van de c.v.ketels. De klachten verschuiven nu naar het sociaal beheer. Daarom zit ik nu aan tafel met jullie. We werken nu met kaarten schoon, heel en veilig zodat de huismeesters aan kunnen geven op het gebied van of een portiek of binnenterrein er goed, minder goed, nog minder goed of slecht er uit ziet. Wanneer vervolgens huurders door de huismeester aangesproken worden op een vervuild portiek, moet er ook actie op volgen. Wat we ook merken is dat op straat of bij de buurvrouw tegen een medewerker van Woonstad gezegd wordt dat er troep in het binnenterrein staat. De medewerker geeft dit wel door, maar controleert niet wat er mee gebeurt bij de afdeling sociaal beheer. Ik zeg altijd, wie het probleem het eerste hoort, moet ook controleren of het afgehandeld is, bij welke afdeling men ook werkt. Maar het werkt nog altijd het beste als mensen klachten gewoon doorgeven via de normale weg.

Er is net weer een samengaan met het Woning Bedrijf Rotterdam, nu is de organisatie weer groter geworden. Wat betekent dat in de praktijk?

De overgang naar het KCC heeft voor veel problemen gezorgd, maar nu gaat het al stukken beter. Het aanmelden van klachten blijft hetzelfde. We denken dat onze klanten er niets van merken. In 2009 gaan we weer werken in wijkteams en daar verwachten we veel van. Opzichter, buurtmeester, woonmakelaars, wijkbeheerders, consultants wijkbeheer en consultants wijkontwikkeling werken dan nauw samen. Dan is het allemaal veel directer, zien medewerkers elkaar vaker over hetzelfde gebied en kunnen elkaar aanspreken als er iets niet goed gaat.

Kitty, bedankt voor dit interview, heb je zelf nog een vraag?

Nee, maar ik moet jullie namens de directie meedelen dat jullie spreekuur als heel positief wordt ervaren en dat deze manier van werken overgenomen wordt door Woonstad, we zien dit als een voorbeeld voor de hele organisatie. We roepen onze klanten op om klachten te blijven melden, wij doen er ons voordeel mee. Klagen mag. Wij bouwen aan verbetering!

[Ga Terug...](#)

◀ **Terug**