



Verslag 2274
Corporatie: Wooninvest

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de digitale hoorzitting door aanwezigen is gezegd.
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op een gebrek in de gang en op het herhaaldelijk niet reageren op reparatieverzoeken van klager.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn. Klager heeft zich tijdig afgemeld voor de hoorzitting. Zij heeft echter aangegeven toch graag een hoorzitting te wensen aangezien de klacht ook ziet op het herhaaldelijk niet reageren op reparatieverzoeken.

Zienswijze van de corporatie

De klacht is vorig jaar bij de corporatie binnengekomen. De heer XXXX geeft aan sinds december de wijk te hebben overgenomen. Er is in juni 2022 contact geweest met de aannemer. Daar is het niet goed gegaan. In december is de klacht door de heer XXXX opgepakt.

In april / mei 2022 is er van aannemer gewisseld. Het probleem had serieus opgepakt moeten worden. We waren ook niet blij met de aanpak van de aannemer. We kijken intern waar het proces verbeterd kan worden.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is het gebrek inmiddels verholpen?

A: Ja, dat klopt.

V: Het is misgegaan in de communicatie met de aannemer. In het betoog van klager staat dat er in juli, augustus en september maandelijks bij de corporatie aan de bel is getrokken en dat er contact zou worden opgenomen met de aannemer. Waarom is dat niet gebeurd?

A: We werken met een klantenservice die is gevestigd in Limburg. Zij hebben rechtstreeks contact met de aannemer. Een reparatieverzoek dat bij hen binnenkomt, zetten zij uit naar een aannemer. In het systeem zien wij niet dat de klacht naar de aannemer is gegaan; die koppeling is nog niet gemaakt in ons systeem. Als we terugkoppeling krijgen van bewoners, weten wij niet om welke klacht het gaat. Dat is de reden geweest dat het zo lang heeft geduurd.

V: De koppeling in het systeem is er nu dus nog niet?

A: Daar zijn we mee bezig.

V: Als dat gereed is, heeft u dan inzage in de voortgang van het proces?

A: Ja, maar ook wat er is binnengekomen aan klachten. We hebben nu alleen zicht op opdrachten die we zelf hebben gemaakt. De klacht van klager is via de externe klantenservice gegaan, vandaar dat we daar niets van zien in het systeem.

V: De corporatie is dus nu bezig met een koppeling in het systeem inzake het contact met de aannemer. Is dat naar aanleiding van de klacht van klager?

A: Dit loopt al geruime tijd. Toen we het contract afsloten met de klantenservice probeerden we een koppeling te krijgen met ons systeem zodat we alles kunnen inzien. Als we



binnenkort de cloud ingaan zou het opgelost moeten zijn. Dat duurt nog een paar maanden. We krijgen nu wel maandelijks een rapportage met het aantal klachten wat bij de interne klachtenservice is binnengekomen.

V: Wat vindt u zelf van het huidige systeem?

A: Ik vind het lastig. Wij lopen hiermee achter de feiten aan. Wij moeten een aannemer aansporen. Ook bij de aannemer zijn er personeelwisselingen geweest. Het is een feit dat zaken zijn blijven liggen.

V: Is er iemand bij de corporatie die de urgentie van dit probleem voelt?

A: Ja, daar zijn ze zich van bewust.

V: Dus de oplossing duurt nog enkele maanden?

A: Ja, de oplossing ligt op IT-gebied.

V: Dus als een huurder een klacht indient, wordt die doorgeschakeld naar een externe klantenservice.

A: Ja, en zij schakelen een aannemer in.

V: Wat betekent dat voor alle klachten die reeds zijn gedaan en wat betekent dat voor huurders?

A: Persoonlijk weet ik dat niet. Ik weet ook niet of de rapportage al is besproken. Het betekent voor huurders dat klachten zo spoedig mogelijk worden uitgezet naar de betreffende aannemer. Daarmee wordt het bij de corporatie uit handen genomen. Dat is de insteek van de klantenservice.

V: Wat vindt u van de stelling dat een huurder alleen te maken heeft met Wooninvest en niet belast moet worden met interne perikelen en systemen van de corporatie?

A: Direct of indirect hebben ze met ons te maken. Er is een beslisboom bij de externe klantenservice hoe ze het moeten afhandelen. Het zou niet moeten uitmaken wie ze aan de telefoon hebben.

V: In de praktijk blijkt dit anders, toch?

A: Als wij huurders aan de telefoon krijgen die melden dat er niets gebeurt, dan hebben ze direct met ons te maken. Er zijn ook veel zaken wel goed gegaan.

V: Klager heeft meerdere malen geprobeerd mensen aan de telefoon te krijgen. Wie krijgt ze dan aan de telefoon?

A: In december heb ik haar begeleider gesproken, dat was de eerste kennismaking. Ik ben toen direct in actie gekomen.

V: Er is dus nog een andere klantenservice bij de corporatie?

A: Ja, er is een externe voor reparatieverzoeken en we hebben onze eigen klantenservice voor open vragen. Er is een keuzemenu waar huurders uit kunnen kiezen.

V: Als een huurder een klacht heeft, krijgt men dan de externe klantenservice?

A: Ja, als het reparatieverzoeken zijn.

De voorzitter sluit de vergadering. De medewerker van de corporatie verlaat de digitale hoorzitting en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.

Hoorzitting, 21 februari 2023

Verzenddatum, 28 februari 2023