



1743 Verslag
Corporatie: Woonbron

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

De klacht heeft betrekking op de afrekening van de elektriciteit van gemeenschappelijke ruimten. Klager wil vooral het proces van de klachtafhandeling bespreken met de geschillencommissie. Klager vindt dat de klachtafhandeling bij de corporatie niet op orde is.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn en vraagt betrokkenen of zij daarmee kunnen instemmen.

Toelichting klacht door klager

Bij de Huurcommissie is een gedeelte van de klacht ook in behandeling. Medio maart 2018 verwachten ze me meer informatie te kunnen geven. De Huurcommissie gaat alleen over het geld en vandaar dat ik ook deze geschillencommissie heb ingeschakeld, vanwege het proces. Over het proces wil ik graag een mening van de geschillencommissie. De brief van de heer Termoshuizen was inhoudelijk duidelijk, maar die gaat verder niet in op het proces van de afgelopen jaren.

Pas na een tijd ben ik gaan vastleggen wat de contactmomenten waren omdat ik door had dat het lang ging duren. Vóór maart 2016 heb ik ook al contact gehad, maar die momenten heb ik niet vastgelegd. Er zijn heel veel verklaringen van de corporatie wat het probleem niet was. Uiteindelijk kreeg ik een aantal zaken door wat mogelijk het probleem wel kon zijn.

Tijdens de hoorzitting overhandigt klager een document (pleitnota) aan alle aanwezigen. De voorzitter en de aanwezigen van de corporatie zijn akkoord dat klager de pleitnota zal voorlezen (zie voor de pleitnota de bijlage bij dit verslag).

Na voordracht van de pleitnota licht klager nog als volgt toe

Er is me verteld dat het de hydrofoor kon zijn. Er werd me gezegd dat ze dat telkens tegen nieuwe bewoners moeten vertellen. Ik heb klachten ingediend over een medewerker en daarna over de leidinggevende van die betreffende medewerker. Het gaat me niet aan hoe de interne bedrijfsvoering is bij de corporatie. Daar gaat het me hier ook niet om. Ik ben niet juridisch onderlegd. Sommige overheidsinstanties kunnen echter aanbevelingen doen bij sommige klachten. Dat er bijvoorbeeld een externe audit plaatsvindt. Ik weet ook niet goed wat de macht is van deze geschillencommissie. Ik hoef geen persoonlijke terugkoppeling, maar wellicht een aanbeveling van de geschillencommissie aan de corporatie. Ik hoop wel dat ze er iets mee kunnen.

Ik heb goed gewoond in de woning. Ik zit hier niet rancuneus en ik ben hier met de beste bedoelingen. Ik heb er veel energie ingestoken en ik hoop dat de corporatie er iets mee doet en dat andere mensen er voordeel mee kunnen doen.



1743 Verslag
Corporatie: Woonbron

Vragen van de commissie aan de klager

V: Hoe vaak is het voorgekomen dat er niet is geantwoord aan u?

A: 38 terugbelverzoeken heb ik neergelegd en ik ben 4 keer teruggebeld. Dat vind ik nalatig.

V: Wilde u al die keren bepaalde zaken ten aanzien van de elektriciteit onderbouwd hebben van de corporatie?

A: Ja zodat ik kan zien dat er iets gebeurt.

V: U voelde zich op een gegeven moment van het kastje naar de muur gestuurd?

A: Ja dat klopt.

V: Huurt u nog steeds een woning van de corporatie?

A: Nee nu niet meer.

V: Heeft u tijdens deze hoorzitting alles benoemd wat u graag wilde?

A: Ja dat heb ik.

Zienswijze van de corporatie

Ik ben onder de indruk van het document en de terugkoppeling. In mijn eerste brief aan klager heb ik ook gezegd dat een en ander niet goed werkt bij de corporatie. Daar wordt dagelijks aan gewerkt. Maar het lijkt nu alsof we niets goed doen, dat voelt niet goed en dat bestrijd ik ook. 71% van onze klanten heeft ons een 8 of hoger gegeven. Dat wilde ik graag benoemd hebben.

Het is een ingewikkelde kwestie. Het heeft te maken met de bouw van het complex, de renovaties, woningen toevoegen en verschillende elektriciteitsmeters. Het is niet goed gelukt door de mensen die eraan hebben gewerkt. Dat heeft gemaakt dat we er opnieuw hebben moeten induiken.

Ik heb gehoopt dat klager afscheid kon nemen van dit conflict door hem een financieel voorstel te doen. Daarbij heb ik aangegeven dat een en ander niet goed is gegaan. Het is nu een probleem voor het complete wooncomplex. Dat proces is nog steeds aan de gang. Ook moeilijke kwesties moeten opgepakt worden. De aanbevelingen van klager willen we graag overlaten aan organisatiedeskundigen. Daar gaat klager volgens mij niet over.

Een klachtenprocedure binnen de corporatie is er. Er werken drie klachtenmedewerkers. We werken met verbeterteams die het klachtenproces onder de loep nemen. Dat is bij ons dagelijkse kost op verschillende aspecten om zaken te verbeteren.

Er staan wel heel veel aanbevelingen in de brief van klager.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Klager heeft 38 keer gebeld en telkens is hem beloofd te worden teruggebeld. Dat is maar 4 keer gebeurd. Erkent u dat?

A: Ik ga dat niet betwisten. Klager heeft dat bijgehouden. Wij meten wel het percentage van terugbellen. Voor de vestiging Delfshaven was dat het afgelopen jaar 93%. De dienstverlening richting klager was beneden de maat en dat heb ik ook aangegeven. Maar ik bestrijd dat het dagelijkse kost is.

V: Klager stelt dat het lijkt dat er onwaarheden worden verkondigd. Kan dat?



1743 Verslag
Corporatie: Woonbron

A: Nee, er wordt hard gewerkt aan het dossier en dat is ook te zien in het bijgevoegde Excel-overzicht. De metingen in de woningen etc. zijn allemaal terug te zien in de opnames. Maar het was slim geweest als we dat hadden gedeeld aan klager. Wellicht had klager ons wel kunnen helpen.

V: Als er wordt gezegd dat er is teruggebeld, maar het blijkt achteraf dat dit niet zo is, kan het dan zijn dat de corporatie steken heeft laten vallen? Dat het niet is gegaan zoals de corporatie beweert?

A: Dat zijn twee verschillende dingen. Steken laten vallen is: "ik heb niet teruggebeld" en liegen is: "dat er is gezegd dat er is teruggebeld maar dat het niet is gebeurd".

V: Klager stelt dat hij in bepaalde gevallen niet is teruggebeld en er geen voicemails zijn ingesproken en hij ook geen gemiste oproepen had, terwijl de corporatie stelt dat klager die keren wel is gebeld. Hoe verklaart u dat?

A: Die vraag moet u me niet stellen. Ik kan geen antwoord daarop geven want ik zit daar niet bij.

V: Worden medewerkers beloond voor het terugbellen?

A: Er zijn geen bonussen. Medewerkers worden wel aangesproken als ze het percentage niet halen. Dat meten we. Als ze zeggen te hebben teruggebeld maar dat niet doen, dan kunnen we dat niet zien. We werken met een systeem waarbij men in principe eerst de klantenservice aan de telefoon krijgt, dan kijken we of de medewerker er is en wordt er doorverbonden. Is die medewerker er niet dan wordt er een ticket aangemaakt en gaat deze naar de zogenaamde 2^e lijn, bijvoorbeeld mevrouw Kegge. In de 2^e lijn belt mevrouw Kegge terug en noteert dat in de ticket, zodat we kunnen zien dat er is teruggebeld. Maar we kunnen dat niet meten. We kunnen niet zien als er staat dat er is teruggebeld of er ook daadwerkelijk is teruggebeld.

V: Kunt u zien als er een klacht binnenkomt en er wordt teruggebeld, of er dan een tijdstip bij staat?

A: Zo heb ik dat nooit benaderd. Ik heb 20 medewerkers en ik hoor het als er klachten van medewerkers komen.

V: Had u meer moeten terugkoppelen aan klager?

A: Er hadden meer contactmomenten moeten zijn. Dan hadden we meer begrip kunnen hebben. Wellicht hadden we zelfs de hulp van klager kunnen gebruiken.

V: Om hoeveel woningen gaat in het het geval van deze afrekening van elektriciteit in de gemeenschappelijke ruimten?

A: Het betreft 80 woningen maar alleen klager heeft er vragen over gesteld.

V: Was er wellicht een probleem met het eigenaarschap van het probleem? Met andere woorden: niemand voelde zich eigenaar van dit probleem?

A: Oud-collega de heer Lankhaar had het dossier onder zijn hoede, echter die is vertrokken en de overdracht van het dossier is niet goed gegaan.

V: Is er wellicht in een te laat stadium ingegrepen ten aanzien van de klachtafwikkeling?

A: Achteraf gezien wel. Er zijn medewerkers mee aan de slag gegaan. Er werden puntjes op de "i" gezet en dan dachten we dat het was opgelost. Toch kwam er dan weer iets anders bij en zo ging dat telkens. Klachten over medewerkers komen bij mij terecht.

V: U erkent de nalatigheden?

A: Ja en ik heb ze ook schriftelijk erkend in de brief van 18 januari jl.

V: Wat vindt u van punt 2 van de nalatigheden uit het pleidooi van klager?

A: Dit raakt het hart van onze organisatie. Wij verbeteren continue. Concreet een plan voorleggen aan klager gaat me te ver.



Geschillencommissie
Wonen
Zuid-Holland

1743 Verslag
Corporatie: Woonbron

V: Kan punt 3 van de nalatigheden, zoals geformuleerd in het pleidooi, geschaard worden onder punt 2?

A: Ja dat is mogelijk.

V: Heeft u alles gezegd?

A: Ja alles is helder.

Laatste woord van klager

Klager heeft reeds alles gemeld wat hij graag wilde melden.