



1820 Verslag

Corporatie: Staedion

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de 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 het niet goed functioneren van de afdeling klachtenbehandeling van de corporatie.

De voorzitter heet de aanwezigen welkom, legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.

Toelichting op de klacht door de klager

De zienswijze van de corporatie heb ik gelezen. Er werd gezegd dat individuele klachten niet door de Directeur worden afgehandeld. Ik heb een brief geschreven aan de Directeur. Er wordt voorbij gegaan aan het feit dat het niet gaat over de afhandeling van de klacht, maar over het disfunctioneren van de klachtenafdeling.

Waarom zijn bij de Directeur niet alle alarmbellen afgegaan na ontvangst van mijn brief? Mijn klacht over het disfunctioneren van de klachtenafdeling is doorgespeeld aan de heer XXXX. Er werd me gezegd dat deze klachten uiterst zorgvuldig in behandeling worden genomen. Er werd gezegd dat de Directeur betrokken is bij het proces, maar het tegendeel is waar. Ik heb het organogram van de corporatie bekeken en ik kon niet zien wie verantwoordelijk is. Waarom staat er niet op de website bij wie klachten moeten worden ingediend.

De Directeur heeft mijn brief gelezen werd er gezegd, maar hij zit in een ivoren toren en ik krijg de indruk dat het personeel vindt dat hij er thuis hoort.

Ik heb gezegd dat ik een brief zou schrijven naar de Directeur, maar dat had totaal geen effect en schijnt er niet toe te doen. Dit legt de bedrijfscultuur bloot. Als de klachtenafdeling zo goed functioneert, waarom is de klacht dan pas na mijn geadresseerde aangetekende brief met een aantal tussenstappen op de klachtenafdeling terechtgekomen?

Waarom is de klacht niet eerder behandeld. Ik heb vaak regulier geklaagd over de gang van zaken, maar regulier klagen werkt blijkbaar dus niet.

Op 29 januari 2018 had ik een overstroming in de keuken. Er werd een spoedafspraak gemaakt, maar pas veertien dagen later werd de standpijp gereinigd.

Uit mijn aangetekende brief, de talloze online klachten en mijn repliek op de zienswijze mag duidelijk worden dat de klachtenafdeling ernstig disfunctioneert. De Teamleider Bedrijfsvoering heeft niet aangetoond dat het tegendeel waar is.

Aan mijn verzoek aan Staedion om een antwoord aan klager terug te sturen is geen aandacht besteed. Bonafide bedrijven werken ook op deze manier. Willen ze geen dossieropbouw? Een goede afdeling volstaat met één klacht. Waar zijn ze bang voor?

Ik ben het topje van de ijsberg. De meeste mensen geven het op na een paar keer. Het zal dus veel meer gebeuren. Telefoongesprekken worden ook niet opgenomen. Ik wil dat de klachtenafdeling adequaat gaat functioneren.



1820 Verslag

Corporatie: Staedion

Er wordt beloofd door de corporatie binnen vijf dagen te reageren, maar dat gebeurt niet. Waarom niet? Anders had ik wel anders gereageerd. Een volle mailbox wordt er dan gezegd, maar moet dat dan niet anders worden georganiseerd? De brieven komen daarna bij de Directeur terecht? Ik vermoed dat er huurders zijn die na een paar dagen niet meer reageren en dan stoppen met reageren. Wie houdt er een chronologisch dossier bij?

Vragen van de commissie aan de klager

V: U bedoelt dat als u een e-mail stuurt u dan een bevestiging wilt ontvangen?

A: Ja, met de klacht erbij. Dat lijkt me een kleine moeite.

V: Op uw klachtenformulier geeft u aan wat volgens u de uitspraak zou moeten zijn, namelijk dat de Directeur antwoordt?

A: Als hij het serieus zou nemen had hij dat kunnen doen. Ik wilde een bevestiging van het feit dat hij het gelezen had. Maar ik hoef in het advies daar geen uitspraak over. Een kort antwoord zou ik wel willen, maar ik spits me daar niet op toe.

V: Dus het gaat over het disfunctioneren van de klachtenafdeling?

A: Ja, dat klopt. De klacht van de lekkage is opgelost. Ik wil uitgezocht hebben wat er bij mijn klacht fout is gegaan. Daar heb ik niets over gehoord.

Zienswijze van de corporatie

Ik betreur de gang van zaken vanaf het begin tot aan de oplossing ervan. Een aantal zaken zijn door elkaar gaan lopen. Er is geprobeerd een en ander in goede banen te leiden. Dat is niet goed gegaan. Het zou kunnen dat mijn sluitbrief te lang op zich heeft laten wachten. Ik weet niet of het handig is dat ik nu inhoudelijk reageer op het functioneren van de klachtenafdeling. Maar we zijn nu ter zitting en als dat de eis is van meneer dan kan ik kijken in hoeverre ik zelf kan antwoorden. Dit is een specifieke klacht en u meldt dat mijn gehele afdeling niet functioneert. Alle reparatietelefoontjes van huurders komen hier binnen. Er is een medewerker Kwaliteit Arbo en Milieu en een medewerker Klachten en Schadeclaims. Dit hele pallet valt onder mijn verantwoordelijkheid.

We zien dat er een melding plaatsvindt die bij ons door een nieuwe leverancier in behandeling wordt genomen. Hij acteert op de klacht, maar laat na goed terugkoppeling te geven. Het betreft hier de firma Zegwaard. Wij als reparatieafdeling gaan niet meteen over tot het overnemen van het advies. Bij een collectief klachtenpatroon doen we dat wel. Het ontstoppen van de individuele gootsteen bij meneer was niet voldoende en later kwam er weer een melding van meneer in november. Deze reguliere klacht is op mijn afdeling terechtgekomen en daar is een terugkoppeling op gekomen. Er werd duidelijk dat al in januari de firma Zegwaard toestemming had een en ander te repareren, maar dat heeft nagelaten. Daarom is op 12 januari 2018 de firma Zegwaard bij meneer onaangekondigd aan de deur geweest.

Dan ontstaat de situatie dat de dhr. XXXX een klacht heeft over het klachtproces. Er wordt niet adequaat gereageerd. Het komt terecht in een mailbox die dagelijks volstroomt. Het wordt op een bepaalde manier afgehandeld en dat is soms lastig te begrijpen voor huurders. De brief van de heer XXXX is naar de Directeur gestuurd.

Het werd duidelijk dat er iets niet goed is gegaan. Eén medewerker moest alles uitzoeken en dat is gebeurd na 1 februari 2018. Zowel ten aanzien van de eerste melding als ook de afspraken met de firma Zegwaard zijn verbeterd.



1820 Verslag

Corporatie: Staedion

De meeste bewoners moesten thuis zijn om te voorkomen dat er gedoe ontstaat met het reinigen van de standleiding. Daarmee was het probleem verholpen. Pas na afloop hebben we dat via de sluitbrief kunnen melden aan de heer XXXX. Maar die was toen al erg ontevreden.

We hebben adequaat gehandeld toen het bij mij bekend was. De brief aan de Directie kwam daarna pas bij mij terecht en daarna is het operationele proces in gang gezet.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: U bent verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten over uw eigen afdeling?

A: Nee, ik ben niet degene die verantwoordelijk is voor de klachten van mijn afdeling.

V: U heeft een afdeling die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten over een ander deel van uw verantwoordelijkheden?

A: Dat is correct.

V: Hoe is het gekomen dat de afhandeling van de klacht zo lang heeft geduurd?

A: U wilt een inhoudelijke reactie op de gehele gang van zaken? Of moet ik iets zeggen over het disfunctioneren van mijn afdeling? Ik ben Manager van de afdeling. Als iets niet goed gaat, proberen we dat op te lossen. In dit geval is dat niet goed geslaagd. Dat het helemaal niet goed is gegaan, daar kan ik niets over zeggen. Ik ben aangewezen om een toelichting te geven over de afhandeling over de klacht.

V: U heeft toch al schriftelijk gereageerd op het functioneren van de afdeling?

A: Ja, dat klopt. Maar het is te kort door de bocht om te zeggen dat de hele afdeling niet functioneert. Dat het voor meneer zwaar weegt, begrijp ik.

V: U bent ook betrokken bij de klachtafhandeling?

A: Ik heb gereageerd vanuit mijn eigen positie. De heer XXXX zat al eerder 'in de molen'. Vanuit onze visie is het pas als klacht behandeld toen ik die brief kreeg van de Directeur.

V: Wanneer is het moment daar dat uw afdeling het eerste signaal kreeg?

A: Naar aanleiding van de brief van de heer XXXX kan ik het volgende zeggen. Als een klacht nog lopend is dan proberen we door middel van de klachtafhandeling huurder adequaat van het probleem af te helpen. In dit geval is dat niet goed en tijdig gebeurd.

V: Gebeurt dit vaker? Meneer zegt dat hij het topje is van de ijsberg.

A: Ik weet niet goed waar de heer XXXX dit op baseert. We krijgen 900 klachten per jaar binnen over het reparatieproces. Deze worden in behandeling genomen door de afdeling Klacht en schadeclaims. Een deel van de klachten wordt vaak teruggenomen door de afdeling Intake en planning en alsnog als regulier reparatieverzoek opgepakt en kan dan soms met wat extra aandacht worden afgehandeld.

Een deel leidt helaas tot een andere vorm van afhandeling, waarbij het vaak voor de bewoner als mosterd na de maaltijd wordt ervaren. Huurder wil dan genoegdoening door middel van bijvoorbeeld extra uitleg, een schadevergoeding of een oplossing van het probleem naar aanleiding van de klacht. Daar zijn we dagelijks intensief met bezig. Dit proces is goed opgelijnd en een ervaren medewerker is daar inhoudelijk erg druk mee en intensief mee bezig. Ik vind dat goed functioneren. In dit specifieke geval is dit niet goed volgens protocol en tijdslijn gegaan.

V: Op 4 januari 2018 is de 1^e melding gemeld bij de klachtenafdeling. U zegt dat de brief aan de Directeur voor u het eerste signaal was?

A: Zijn eerste mail komt in een andere mailbox terecht.



1820 Verslag

Corporatie: Staedion

Ze hebben gedacht dat het naar een andere afdeling moest om de reparatie op te lossen. Er wordt dan alsnog geprobeerd het lopende reparatieverzoek op te lossen. Dat is hier in het reparatieproces niet goed gegaan.

Tussen eind november 2017 en begin januari 2018 was er onduidelijkheid in de communicatie tussen de leverancier en de corporatie. Er is een aantal keer contact geweest tussen meneer XXXX en de afdeling Intake en planning. Er is niet adequaat gereageerd naar klager toe. Na 4 januari 2018 kwam de klacht pas bij afdeling klachtafhandeling.

V: Vanaf de eerste melding van de klacht tot 4 januari was het een klacht bij de afdeling Onderhoud?

A: Ja, dat klopt.

V: Vanaf 4 januari is de klacht terecht gekomen bij afdeling Klachtafhandeling?

A: Dat is correct.

V: Op 1 februari kwam de brief aan de Directeur?

A: Dat kan ik niet precies zeggen.

V: Krijgt u vaker brieven via de Directeur?

A: Nee, niet vaak. Ik neem aan dat er kennis van wordt genomen en dat het gedelegeerd wordt naar de betreffende afdeling. Andere klachten gaan wellicht weer naar een andere afdeling.

Laatste woord door de klager

Ik heb het niet toegespitst op het feit dat de Directeur Bestuurder mij zelf moet antwoorden, maar hij zit wel in een ivoren toren. Dat hij niet schrikt als er een brief komt over het functioneren van de klachtenafdeling, snap ik niet.