



## 1829 Verslag

Corporatie: Vidomes

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 betreft gevelrenovatie en klachtafhandeling.

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

### Toelichting op de klacht door de klager

De klacht is duidelijk beschreven in het dossier. Ook andere huurders hebben dezelfde ervaring met de corporatie, namelijk het niet gehoord en gezien worden door de corporatie en het genegeerd en afgewimpeld worden. De communicatie is volledig uit de hand gelopen. Eind augustus 2017 heeft er een laatste gesprek plaatsgevonden tussen klager en mevrouw XXXX van de corporatie. Tijdens dit gesprek ging mevrouw huilen. Hiervoor heeft de corporatie mevrouw XXXX reprimandes gegeven. Mevrouw vindt dit te gek voor woorden. De huurder is continue in conflict met Vidomes en heeft daarom deze klacht ingediend. De situatie moet veranderen: er is een mentaliteitsverandering nodig bij Vidomes. Vidomes zou altijd serieus moeten reageren op een klacht, ook als er nog geen antwoord is. Een medewerkster die niet met de situatie om kan gaan, verergert het probleem. Het wordt tijd voor een ander beleid en een andere visie voor Vidomes om de verhouding huurder en verhuurder te verbeteren. Vidomes komt over alsof ze van bovenaf regeert. Deze houding is alom aanwezig bij Vidomes.

### Vragen van de commissie aan de klager

V: Dit dossier begint in augustus 2017, maar de klacht begon in 2015 met de gevelrenovatie.

Wat is er in de tussentijd gebeurd?

A: Klager heeft alsmaar geprobeerd gehoor te krijgen bij Vidomes. In 2016 heeft de huurdersraad getracht contact te krijgen met de corporatie om een oplossing te vinden voor de problemen met de gevelrenovatie. Bij de gevelrenovatie kon de huurder nergens terecht met de klachten, huurder werd van (onder)aannemer naar corporatie verwezen en van corporatie naar aannemer. Ook hier werd niet gecommuniceerd tussen Vidomes en (onder)aannemers. De kwestie van de gevelrenovatie is geweest. De huidige klacht richt zich op de situatie in de toekomst.

### Zienswijze van de corporatie

De zienswijze is door beide aanwezigen opgesteld.

Toelichting door de heer XXXX:

De toon van mevrouw XXXX waarbij zij spreekt namens meerdere huurders bevalt meneer niet, omdat dit namelijk een individuele klacht betreft. Dit voelt voor hem niet prettig.

In deze kwestie is er enerzijds de inhoud en anderzijds het proces. De gevelrenovatie (inhoud) is niet goed verlopen, Vidomes heeft een aantal zaken niet goed aangepakt.

Daarnaast is er het proces van de omgang. De heer XXXX heeft enkele malen getracht in gesprek te komen met klager, maar zij stelt eisen aan de communicatie.



## 1829 Verslag

Corporatie: Vidomes

Zij heeft blijkbaar een beeld over een corporatie aangaande beleidszaken. De corporatie wil dit afgehandeld zien. De heer XXXX is Manager Sociaal Beheer en legt zijn rol uit. Mevrouw XXXX heeft de functie van Coördinator Dienstverlening en houdt zich bezig met de kwaliteit van dienstverlening.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Is de communicatie met betrekking tot de klacht verlopen zoals gewoonlijk?

A: De corporatie moet binnen 3 weken op de klacht reageren. Er is altijd persoonlijk contact met de huurder, maar niet altijd naar tevredenheid van de huurder.

V: Waarom heeft de manager deze klacht in behandeling?

A: Ten eerste is dit al een langlopende klacht. Ten tweede is de heer XXXX nieuw in deze functie en kijkt hij anders tegen deze zaak aan. De heer XXXX wilde excuses aanbieden namens de corporatie en de nodige acties nemen. Dit was echter niet naar tevredenheid van mevrouw. Ook het gesprek met mevrouw XXXX verliep niet goed.

V: U heeft daarna een brief gestuurd aan mevrouw XXXX, waarbij het lijkt alsof de oorzaak bij mevrouw XXXX ligt.

A: Je mag eisen stellen aan de medewerker, maar mevrouw XXXX maakt zaken lastig bespreekbaar. De betreffende medewerker is goed in haar werk en professioneel. Doel van het eindgesprek was het afhandelen van zaken, maar mevrouw XXXX heeft van alles opgerakeld. De heer XXXX is van mening dat hij ook grenzen mag stellen aan het gedrag van de huurder. Vervolgens wil klager de heer XXXX niet meer spreken, waardoor hoor en wederhoor niet meer mogelijk was. Ze wilde alleen nog mevrouw XXXX spreken.

V: U heeft twee maal telefonisch contact gehad met mevrouw XXXX. Was dit voorafgaand aan het gesprek in augustus?

A: Dat was één keer ervoor en één keer erna.

V: Er zit een brief van de huurdersraad in het dossier. Hoe zit het met de communicatie met de huurdersraad?

A: Dit heeft geen betrekking op deze klacht. De voorzitter heeft een persoonlijke relatie met mevrouw XXXX en is te betrokken bij deze zaak. De huurdersraad is in deze zaak geen gesprekspartner voor de corporatie. De huurdersraad komt in beeld bij structurele problemen. Voor individuele klachten is er geen rol voor de huurdersraad.

V: Wat wilt u bereiken in deze procedure? U verwijst naar het gearceerde deel in bijlage 2.

A: In de brief aan mevrouw XXXX heeft klager benadrukt dat als een klacht wordt gemeld, men gehoord en geholpen moet worden. Klager wil spreken met mensen die dan ook correct reageren. Deze klacht betreft de klachtenafhandeling door de corporatie. Bij een bewonersbijeenkomst bleek ook een grote lijst klachten van alle huurders te ontstaan. Dit blijkt dus een structureel probleem te zijn.

V: Wat is uw visie hierop?

A: Huurderstevredenheid is belangrijk en daar wordt aan gewerkt. Men leert van fouten en wil procesverbeteringen doorvoeren. De corporatie heeft wel gereageerd en regelmatig contact gehad, maar niet naar tevredenheid van mevrouw XXXX. De dienstverlening door Vidomes is niet structureel slecht. Wij zijn met verandering bezig, maar kan Vidomes voldoen aan de verwachtingen van mevrouw XXXX?



## 1829 Verslag

Corporatie: Vidomes

V: Hoe scoort u op klanttevredenheid met enquêtes en dergelijke?

A: Nieuwe huurders waarderen Vidomes met een 8, reparaties scoren met 6,5 het laagst.

De meeste klachten vallen onder reparaties. Hier valt nog het meeste effect op te behalen.

V: Valt klanttevredenheid hier ook onder?

A: Binnen de 6 primaire processen wordt ook de klanttevredenheid gemeten.

Het klachtenproces wordt ook verbeterd. Vidomes erkent dat er adequater op klachten gereageerd kan worden.

V: Mevrouw XXXX heeft in augustus met mevrouw XXXX en de huurdersraad gesproken.

Wat heeft zij teruggekoppeld?

A: De heer XXXX was op verzoek van mevrouw XXXX niet bij het gesprek aanwezig en daar heeft hij spijt van. De medewerker voelde zich onheus bejegend en de heer XXXX kwam op voor de medewerker. Mevrouw XXXX en mevrouw XXXX hebben alles kunnen uitspreken.

V: Heeft u na dat gesprek nog contact opgenomen met mevrouw XXXX?

A: Ja. Met betrekking tot de brief aan mevrouw XXXX heeft de heer XXXX telefonisch contact opgenomen. Mevrouw XXXX verbrak echter de verbinding. Daarna heeft hij niet meer met mevrouw XXXX gesproken maar aan beide dames een brief gestuurd.

V: U heeft na het gesprek niet mevrouw XXXX gesproken, maar een brief verzonden. Staat u nog achter deze werkwijze?

A: Inhoudelijk staat de heer XXXX er achter, maar hij erkent dat het beter was geweest om te bellen.

V: In het dossier zit een brief van de corporatie over de houding van mevrouw XXXX.

Mevrouw XXXX legt de klacht rustig uit en u gebruikt sterke bewoordingen.

Kunt u zich voorstellen dat het lastig is voor de commissie het beeld dat u schetst aan te nemen?

A: Mevrouw XXXX maakt er volgens de heer XXXX een persoonlijke zaak van.

Achteraf gezien had hij liever telefonisch met mevrouw XXXX gesproken. Zij heeft echter twee maal aangegeven dat zij de heer XXXX niet wenst te spreken.

V: U zegt dat u staat voor uw medewerkers. Hoe kijkt u aan tegen de brief vanuit hoor en wederhoor?

A: Vanuit hoor en wederhoor had de heer XXXX de klager moeten bellen. De heer XXXX had genoeg van de bejegening van medewerkers van Vidomes door mevrouw XXXX.

Mevrouw XXXX voegt toe dat de corporatie graag de communicatie mogelijk wil houden.

### Laatste woord door de klager

De heer XXXX is het eens met mevrouw XXXX dat de klachtbehandeling slecht is.

De klacht komt binnen via KCC en vervolgens wordt er niets vernomen. Klager moet steeds zelf contact opnemen met de corporatie.

Klager vindt de communicatie met Vidomes slecht en ook de wijze van communicatie en de toon. Klager wordt niet gehoord en er wordt geen gesprek gevoerd. Uit de brief blijkt ook dat er geen hoor en wederhoor is. Er wordt door Vidomes geen contact opgenomen met klager.

*De voorzitter sluit de vergadering. Klager en medewerker(s) van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*