



Verslag hoorzitting 1923
Corporatie Woonbron Delft

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 opzichter zou langskomen, maar is niet langs geweest. Klager heeft hier een ochtend verlof voor moeten nemen.

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

De voorzitter geeft aan dat klager heeft gemeld niet aanwezig te zullen zijn bij de hoorzitting. Klager heeft aangegeven dat haar bezwaren gehandhaafd blijven. Klager heeft aangegeven dat ze hoopt dat de geschillencommissie haar belangen conform regelgeving zal behartigen.

Zienswijze van de corporatie

Er was een afspraak gemaakt op 30 april 2019 tussen 10 uur en 12 uur. We werken in kwart dagdelen in het kader van de klantvriendelijkheid. Ik was daar om 12.20 uur. Dat was inderdaad te laat. Mevrouw was de laatste klant die ochtend voor mij. Ik had de klant moeten bellen om dat te melden. Dat is niet gebeurd. Ik was in gesprek met een andere klant. Het is lastig om weg te lopen uit een gesprek om met een andere klant te bellen.

Dat is in het kort de klacht.

Ik stond om 12.20 uur bij mevrouw voor de deur toen het klantcontactcentrum mij belde met de mededeling dat ik niet meer binnengelaten zou worden door mevrouw. Toen werd er een andere afspraak gemaakt met mevrouw na 16.00 uur.

De klant heeft aangegeven het jammer te vinden dat het zo is gelopen. Er is een andere afspraak gemaakt na 16.00 uur om de inspectie te doen. Mevrouw ging er vanuit dat het om 16.00 uur was. Mevrouw belde 16.10 uur met de mededeling dat de opzichter weer te laat was. We zijn inmiddels wel langs geweest bij mevrouw en de klacht is verholpen.

Het is goed om te melden dat het geen urgente klacht was. Boven haar was een raam naar beneden gevallen. Er waren hierdoor bij mevrouw raamdorpels kapot.

Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Wat was het eerste contactmoment met klager?

A: De klant belde naar het callcenter en in de agenda komt er dan een afspraak. De agenda is ingedeeld in tijdsblokken. Er kan soms worden gekozen door de corporatie om gelijk een vakman te sturen, maar het was nu wat onduidelijk wat de klacht was en welke vakman het moest zijn.

V: Is er in overleg een afspraak gemaakt met mevrouw?

A: Er worden mogelijkheden gegeven waarop er kan worden ingepland.

V: Is er een schriftelijke bevestiging naar klager gestuurd?

A: Nee, die is niet naar klager gestuurd. Het is alleen telefonisch bevestigd. Het is wel in het systeem terug te lezen. In verband met de privacy zijn we voorzichtig met bevestigen door middel van sms.



V: Als alle contacten telefonisch worden vastgelegd dan heeft men ook de mogelijkheid om te vragen welk moment schikt?

A: Je kunt als huurder kiezen uit bepaalde blokken. Het klantcontactcentrum probeert dat zo klantvriendelijk te doen in samenspraak met huurder. Een huurder kan kiezen. Een vakman rijdt op een reparatieverzoek. Als het een onduidelijk reparatieverzoek is, kijkt de opzichter eerst wie er naar toe moet worden gestuurd.

V: Was de optie na 16.00 uur er nog niet voor mevrouw bij de eerste keer inplannen?

A: Ja, ik denk het wel. Men kan tussen 07.00 uur en 19.00 uur inplannen. Daarbinnen werken we.

V: Dus als de klant niet overdag zou kunnen dan kan het daarbuiten?

A: Er worden blokken in de agenda gepland, daarin kan worden gepland.

V: Is die optie mevrouw geboden?

A: Mevrouw heeft zelf gekozen voor het blok 10.00 uur -12.00 uur.

V: Was bij u al bekend wat de klacht was?

A: Nee, dat was nog niet bekend. Ik volg mijn agenda en kijk wat daar voor beschrijving bijstaat. Je hebt dan wellicht kans om voor te bereiden. In mijn agenda staat een korte omschrijving. Vage inspecties komen terecht bij de heer Kamsteeg. Anders wordt er direct een vakman gestuurd.

V: Zijn beide afspraken in overleg met klager gemaakt?

A: Ja, absoluut.

V: Als mevrouw zelf niet aanwezig kan zijn, mag er dan iemand anders in de woning aanwezig zijn?

A: We hebben het liefst dat huurder aanwezig is. Een dochter, buurvrouw of partner kan natuurlijk ook. In dit geval is daar niet voor gekozen.

V: Jullie bevestigen niet schriftelijk maar alleen telefonisch? Er kunnen dan communicatiefouten ontstaan. Loopt u daar vaker tegenaan?

A: Een klacht die via de website wordt ingediend, wordt wel automatisch elektronisch bevestigd. Maar telefonische klachten niet. We hebben 45.000 woningen en dus komen er vaak klachten voor. Soms is het stel op sprong en moet er direct worden gehandeld en kan er niet schriftelijk worden bevestigd. Telefonisch wordt er nooit bevestigd.

V: Kunnen er communicatieprobleem met mevrouw zijn vanwege de taal?

A: Nee, mevrouw spreekt perfect Nederlands.

De voorzitter sluit de vergadering. De medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.