

Alert

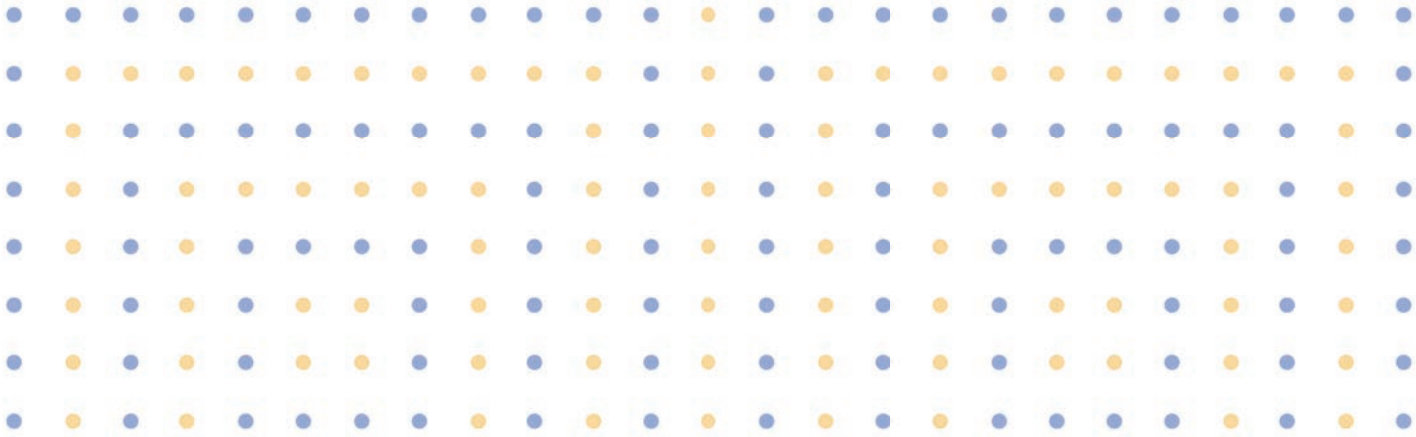


C(r)ommunicatie

Feiten & incidenten van huurders van Eigen Haard

Handreiking voor verbetering

november 2023



Inhoudsopgave

- Voorwoord.....3
- Klant Contactcenter4
- Onderhoud / Reparaties6
- Klachten.....8
- Digitale omgeving 10
- Brieven vanuit EH naar huurders 11
- Interne afstemming 12
- Communicatie 14



Voorwoord



Beste lezer,

Namens het bestuur van Alert willen wij u graag aanspreken over een belangrijk aspect van onze samenwerking. Wij geloven dat er aanzienlijke verbeteringen mogelijk zijn in de communicatie en uitvoering van zaken door Eigen Haard, zowel tijdens overleggen met verschillende werkgroepen als wel in de communicatie naar de huurders. We ontvangen nog steeds een aanzienlijk aantal klachten van de huurders voornamelijk via de verschillende lokale huurdersverenigingen die naar onze mening verminderd kunnen worden door een verandering in denkwijze bij Eigen Haard. Wij presenteren een aantal klachten, er zijn er uiteraard nog meer. Dit zou zich kunnen uiten in een betere inleving in de behoeften van huurders die klagen.

Vaak begrijpen deze huurders niet waarom processen zo lang duren en waarom er geen terugkoppeling plaatsvindt over de voortgang van hun zaken. De werkgroep communicatie heeft daarom een soort 'Zwartboek' samengesteld. Hoewel de term 'Zwartboek' wellicht enigszins zwaar kan klinken heeft dit document als doel Eigen Haard wakker te schudden en te stimuleren om een effectievere en aangenamere aanpak te vinden die beter past bij de behoeften van huurders en hun belangenbehartigers. Dit gaat verder dan enkel kritiek leveren. Alert wil juist meedenken - en ziet dit document als een eerste handreiking - om de dienstverlening te optimaliseren.

Eigen Haard geeft aan dat ongeveer 90% van de zaken naar tevredenheid verloopt maar we willen toch streven naar 100% klanttevredenheid? Daarom willen wij op basis van dit Zwartboek graag op korte termijn een gesprek met vertegenwoordigers van EH aangaan. Dit gesprek zou ons in staat stellen om dieper in te gaan op de punten die in het Zwartboek worden aangekaart en om gezamenlijk constructieve oplossingen te verkennen.

Wij geloven in de kracht van samenwerking en zijn ervan overtuigd dat we door open en transparante communicatie te bevorderen, een positieve impact kunnen hebben op de tevredenheid van de huurders van Eigen Haard. Wij zien uit naar de mogelijkheid om deze kwesties verder te bespreken en gezamenlijk te werken aan een verbeterde dienstverlening.

Met vriendelijke groet,

Bestuur Alert

1. Klantcontact Center (KC)



Beter vindbaar - duidelijke teksten - precieze opvolging van toezeggingen

Dat zou zoveel minder vragen voor KKC opleveren en zoveel snellere duidelijkheid voor huurders

Bereikbaarheid

Bellen: Rigide tijdsblokken, lange wachtrij, weg geschakeld worden, doorgeschakeld worden zonder inspreekmogelijkheid (telefoonnr. wijk-functionaris)

Mailen: Soms blijft een reactie (erg lang) uit (ná de gebruikelijke 'no-reply ontvangstbevestiging')

Chatten: De robotachtige communicator werkt averechts wanneer je bezig bent een klacht in te dienen (dat doe je niet in een kalme hoedanigheid). Hij schakelt soms weg of gaat automatisch over op ander onderwerp.

Te woord gestaan/bejegening

Invoelingsvermogen is noodzakelijk om ernst in te schatten en juiste persoon op de plaats te krijgen, dus naast woorden van begrip tonen gaat het toch ook echt om gericht handelen.

Terugbelacties

Veel klachten over 'wel beloven, niet doen'. Daardoor wordt ergernis over een klacht nog breder (eerst over mankement, dan over EH als organisatie) En het voelt als niet serieus genomen worden als niemand terugbelt. Daarom: Zeg wat je doet, doe wat je zegt.

Protocol?

Werkt dat protocol eigenlijk wel goed? Melding > begrijpen > naar juiste afdeling > follow-up naar de huurder?

Voorbeelden

Echt gebeurd **Check en dubbel check**

Huurder vraagt toestemming voor een laadpaal in de parkeergarage, blijkt verkeerd te worden geïnformeerd.

Actie op het beloofde antwoord blijft uit. Hij belt nogmaals en nogmaals. Blijkbaar wordt een afspraak niet ingelost en is er geen afronding op toezeggingen.

👉 **Word je hier blij van?**

Klacht over klacht over klacht

Problemen met doorslag van de gevel van een hoekwoning, gemeld eind 2021. Lang niks gehoord. Steeds opnieuw gemeld. Eindelijk, er komt iemand kijken maar bewoner hoort verder niks. Na een heel jaar dit gedoe heeft bewoner een klacht ingediend in voorjaar 2023. Formulier ingevuld en geen enkele reactie, bevestiging of contact. Inmiddels ook huurcommissie benaderd en daar zelfs gehoord maar nog altijd '0' contact met Eigen Haard. Eindelijk 3 maanden later een mail, met alleen de mededeling dat de zaak is doorgestuurd. Geen enkele inhoudelijke opmerking. Is dit hét, na bijna 2 jaar? Hoe dit afliep: na een tijd kwam een bedrijf, ze gingen een kwastje halen over enkele natte doorslagplekken. Ervaring leert: in de herfst zal het gewoon weer 'bal' zijn.

☛ Welke KC standaard is dit?

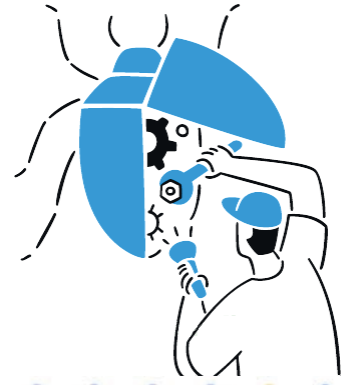
Kalf en put

Ten tijde van een NL-Alert bestaat de mogelijkheid dat bewoners wordt gevraagd "... ramen en deuren onmiddellijk te sluiten, en de ventilatiesystemen uit te zetten..." om te voorkomen dat giftige dampen de woningen binnenkomen. Zo'n situatie is daadwerkelijk begin 2023 voorgekomen! Bij een aantal complexen van Eigen Haard is het niet mogelijk om de MV individueel te regelen: dat dient centraal te worden gedaan. Navraag door de BC bij Eigen Haard over hoe dat is geregeld voor de specifieke complexen, waar die 'centrale aan/uitknop' zit, wie daar bij kan (en mag), etc. heeft (nog steeds) geen antwoord opgeleverd.

☛ Het is dus niet geregeld. Eigen Haard lijkt zich niet verantwoordelijk te voelen hiervoor, er is geen actie en geen antwoord.

☛ Dit 'niet actie ondernemen' komt in tal van complexen voor op allerlei kwesties die spelen

2. Onderhoud / Reparaties



Bereikbaar - terugkoppelen - afwikkelen - tijdspanne

☛ **Met goed oppakken - informeren en afwikkelen kun je zoveel ellende vóór zijn**

Meldingen kunnen niet goed gedaan worden omdat de contactpersoon (bijv. wijk-beheerder) niet opneemt, of tel. nummer niet bekend is. Tja en waar laat je de boodschap dan en hoe weet je dat iets is overgekomen?

Actie die wordt vaak uitgezet naar een aannemer of specialist, die zit natuurlijk niet in het communicatiestramien van Eigen Haard en de huurder/bewoner is niet zijn klant.

De tijd tussen opname situatie en uitvoeren reparatie of werkzaamheden is ondoorzichtig voor een huurder die de melding doet. Duurt het lang, is het een moeilijke klus, zijn er geen materialen, is er geen personeel, is het druk, is er meer overleg nodig? Niks horen ervaart de huurder als 'niet gehoord/niet serieus genomen worden.

Realiseert men zich wel wat het effect is?

't is maar voor een ander: De Lift stuk, langere tijd uit roulatie. Dat is echt overlast voor bewoners. Ah, gelukkig de reparatie wordt eindelijk uitgevoerd. Wat blijkt, de keuring vergeten aan te vragen.

Lift weer tijd uit roulatie

☛ **Wat denk je zelf?**

Voorbeelden

Waar ben je aan toe

Ze doen maar: Intercom wordt vervangen, maar camerabewaking functioneert nog niet, de beschadiging op de muur zit er nog en nu dan . . . huurders worden gewoon niet geïnformeerd

☛ **Daar loop je elke dag weer tegenaan, ongemak, wanorde**

Attente bewoners

De hemelwaterafvoer werkt niet goed. Bij renovatie pand is een nieuwe regenpijp geplaatst. Sindsdien loopt water bij een fikse regenbui aan de buitenkant van de pijp en - blijkt na een tijdje - loopt ook binnen via het plafond van het trappenhuis. Bewoners hebben dat direct gemeld, we schrijven 2021. Er wordt wat gesleuteld maar de wateroverloop blijkt niet verdwenen. Er is geen opzichter actief - de laatste is vertrokken. Bij de schouw 1 jaar later wordt het weer gemeld. Er gebeurt niks. In het voorjaarsoverleg 2023 - met de nieuwe kwaliteitsregisseur- weer gemeld. Inmiddels ook een extra melding gedaan bij reparatie want het water loopt nu ook in de lichtbak, gevaarlijk - kortsluiting. Nu ook wateroverlast op een vloer en verzakte tegels. Gelukkig is in augustus 2023 de verzakking verholpen maar de bron van het probleem, niks. In september weer waterballet. Bewoners sturen een filmpje naar meerdere contactpersonen bij Eigen Haard. Wat denk je . . geen reactie.

☞ **Onbehoorlijk toch? En je vraagt je ook af . . is er geen monitoring of toezicht op uitvoering?**

We horen niks, 't is onze flat toch?

Onduidelijke communicatie tussen Eigen Haard en glasbewassers. Resultaat: gedurende het jaar nog geen bewassing plaatsgevonden. Bewoners bellen, doen navraag, geen helderheid.

☞ **Hoe stom kan het zijn,
kan dat niet anders?**

Terugkoppeling, kleine moeite

Geef gewoon even attent een bericht terug. Een lekkende kap boven een lamp gemeld door bewoner, vanwege onveilige situatie. Geen seintje of de reparatie heeft plaatsgevonden, angst dat het onveilig is blijft

☞ **Voelt als: wat maakt het ook uit**

Onveilig/heid

Hoofdingangen van diverse complexen sluiten al 9 maanden niet meer! Angst van bewoners is: Inbraak ongewenst bezoek buitenstaanders. Eigen Haard zegt: Wordt naar gekeken. Er wordt iets geprobeerd maar komt geen oplossing. Nogmaals een poging. Steeds een terugkoppeling aan huurders die blijven in ongewisse.

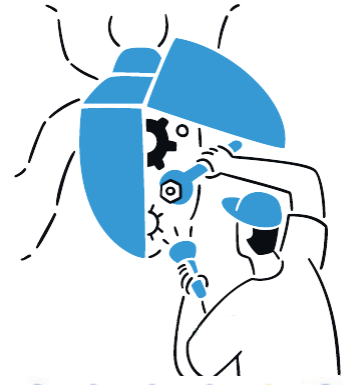
☞ **Niet belangrijk?**

Geld speelt geen rol?

Bij diverse meldingen komen steeds weer aannemers kijken en melden bevindingen wel/niet? door aan opzichters. Feit is dat verdere reparatie uit blijft. Zo gebeurt het dat bij een LHV klachten binnenkomen dat voor één reparatie tot wel 11 keer een aannemer komt kijken!?

☞ **Dat is toch niet normaal?!**

3. Klachten



De slogan 'leuker kunnen we het niet maken wel makkelijker' gaat hier wel heel erg op. Natuurlijk kan een huurder wel begrip opbrengen als iets 'fout' gaat. Waar geen begrip voor is, is dat melding van een probleem fout gaat of het verhelpen van het probleem fout gaat of dat er helemaal niks vernomen wordt.

☞ Dat is pas echt goed fout! Klachten over klachten dat is wel de treurigheid ten top.

Voorbeelden

Waarom niet opgepakt?

Dat kan toch beter

Bewoonster heeft lekkage in de meterkast. Hierover is meerdere keren e-mail contact geweest. Er wordt niet duidelijk en adequaat gereageerd. Dus nog maar eens mailen en bellen en nog eens en nog eens...

☞ **Dit is én irritant én onnodig wachten én onnodige werkdruk voor het KC**

In het duister tasten

Niet verzonnen, echt gebeurd

De flat krijgt toezeggingen:

Schilderwerk, verplaatsen bellenbord, reparatie garagedeuren, renovatie hal

Maar actie, die blijft uit.

☞ **Onvrede, irritatie, bellen met vragen waar het blijft . . . zo onnodig allemaal**

Leefbaarheid dichtbij

Er is een nieuw wijkteam in de buurt. Bewoners kregen een brief met het nieuws. De BC gaat een rondje maken met het team in de flat. Allerlei aandachtspunten worden aangewezen: verlichting, hekwerk, schoonmaak, boxen, lekkage coating galerij. Toezeggingen, gaan we oppakken.

Driekwart jaar verder. Er is niks, echt niks gebeurd.

Twee keer een firma wezen kijken en daarna 'nada'.

☞ **Wat hebben we aan mooie woorden, er is blijkbaar geen aandacht voor ons**

Wat moet je hiermee?

Geachte heer, mevrouw,

Vorige maand zou de firma xxxx het onbereikbare glas in uw complex komen schoonmaken. Het gaat hierbij om het glas aan de buitenkant van het trappenhuis.

Niet of onvoldoende uitgevoerd

Zoals u kunt zien is dit nog niet uitgevoerd. Firma xxxx zou nogmaals komen om het werk te doen, maar dat is niet of onvoldoende gebeurd. We zijn hier zelf ook erg ontevreden over zijn op zoek naar een andere partij die bij uw complex de bewassing van het onbereikbaar glas kan doen dit jaar.

Verwachting

Omdat de buitenkanten van de trappenhuisen nu zo vervuild zijn, proberen wij om het zo snel mogelijk te laten uitvoeren. De verwachting is wel dat dit na de zomervakantie wordt, omdat veel schoonmaakbedrijven te weinig personeel hebben.

Excuses

Wij vinden het erg vervelend dat u als bewoner hierdoor gedupeerd wordt. Helaas is Eigen Haard hierin afhankelijk van andere bedrijven. Wij bieden onze excuses aan voor het ongemak.

👉 **Is dit echt waar?**

Destijds sfeervol wonen

14 woningen uit 1923 gerenoveerd in 1975 voor de duur van 25 jaar. Wat waren we blij toen met ons 'home'. In de eerste jaren van 2000 vragen bewoners om onderhoud/verbeteringen want: slechte isolatie, vocht, rot in kozijnen, lekkages. Er gebeurt niks. Bewoners klagen, waarom wel jaarlijkse verhoging huur en geen verhoging comfort woning? Op iedere vraag zegt Eigen Haard: nee nog niet aan de beurt, ook niet voor SAVE. In 2022 komt het bericht dat in 2025 onderzocht gaat worden wat er met de woningen moet gebeuren. Bewoners vrezen nu dat sloop het antwoord zal zijn en denken, ja lekker als je het laat verrotten dan

Er zijn eigenlijk twee vragen: 1) waarom laat Eigen Haard het zover komen. 2) helpt Eigen Haard mee de gigantische energiekosten te betalen van de verslonsde, tochtige woningen.

👉 **Die brief met dit klemmende verhaal wordt gestuurd aan het bestuur én géén antwoord.**

4. Digitale omgeving



Makkelijk te zoeken, goed kunnen vinden en antwoord in duidelijke taal

Zoekfunctie

Hier zijn veel klachten over bekend. De functie op de website is veel te 'woordgevoelig'. Of niet gevoelig genoeg. Voor mensen die niet digitaal vaardig zijn - of moeite hebben met lezen - is het een crime op deze optie gewezen te worden.

Vindbaar

Een sociale organisatie als een woningstichting hoort teksten op B1-niveau te produceren. Gebeurt dat?

Taalgebruik

De overgrote meerderheid van de bevolking begrijpt teksten op taalniveau B1. Ook mensen die geen (hoge) opleiding hebben gehad. Een tekst op B1-niveau bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen gebruikt. En uit korte, eenvoudige en actieve zinnen.

Voorbeelden

Hoe duidelijk?

Deze tekst letterlijk op de website

"Maatwerkregeling voor sociale huurders met een subsidiabele huurprijs boven € 808,06 en een inkomensdaling tot boven de voor hen geldende huurtoeslaggrens, maar onder € 40.024,-"

☞ Bent u er nog?

Hoe vindbaar?

We gaan op zoek naar antwoord

Zoek op 'elektrisch koken'. Het juiste item staat er meteen, maar . . . als je doorklikt om je bij een waslijst met vragen en moet je de juiste vraag (met daar pas het antwoord) in die lijst opzoeken

☞ Volgt u het nog?

Kan niet waar zijn

Niks aan het handje

Communicatie van Eigen Haard op sociale media zoals Facebook is actief en positief.

Die strookt niet altijd met de werkelijkheid, lees: klachten op diverse fronten.

Ook in het eigen magazine is het veelal positiviteit uit eigen koker.

Het siert een grote organisatie om ook gewag te maken van de missers

en mensen hierover aan het woord te laten.

Dat kan echt wel zonder dat Eigen Haard de regie verliest.

Het verhaal wordt juist geloofwaardiger.

☞ Je wilt niet in de maling genomen worden toch, je wilt (h) erkenning

5. Brieven vanuit EH naar huurders



Op tijd bericht sturen met een boodschap die overkomt

Tijdig

Veel voorkomende klacht is dat informatie niet tijdig gestuurd wordt voordat een actie plaatsvindt.

Begrijpbaar

B1-niveau, worden ze eerst proefgelezen zodat elke ontvanger de tekst goed begrijpt? Risico op woordblindheid door de opsteller, die immers ingewijd in de materie is.

Taalgebruik

Datzelfde, de schrijver snapt het, maar de ontvanger, snapt die het, daar gaat het toch om.

Kijk dit nou

Brief van de afdeling huuradministratie dat termijn afrekening servicekosten niet gehaald wordt

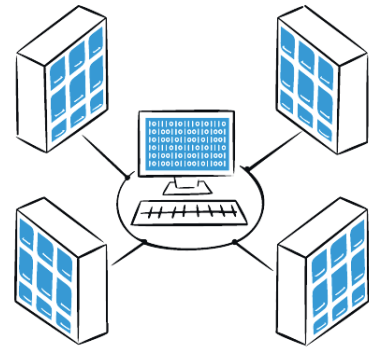
Kijk nou eens goed wat er staat:

- Veel onnodig herhaling: het woord 'afrekening' komt 7 x in de brief voor, waarvan 2 x in dezelfde zin. 'de belangrijkste reden' wordt onnodig aangevuld met andere redenen. Het wordt niet duidelijk waarom die 'belangrijkste reden' (= energiecrisis) tot 'extra veel (of bedoelen ze '... veel extra...?') werkzaamheden' leidt
- In de derde alinea wordt aangegeven dat er naar '...gestreefd (wordt) om de afrekening voor 31 oktober 2023 te versturen, (maar) het kan ook zijn dat u hem eerder ontvangt'. *Dat is lekker helder?*
- De brief vervolgt met 'Wij vinden het goed om u dit te vertellen' (*Is dit jezelf op de borst kloppen?*)
- De briefschrijver sluit min of meer af met '...Het spijt ons voor dit ongemak (...) en wij danken (...) voor uw geduld'.
Hoezo ... is de lezer dat gevraagd?

👉 **Bedankt he?**

Voorbeelden

6. Interne afstemming



Schakelen tussen afdelingen om de klant/huurder beter van dienst te zijn

Tussen afdelingen

Communiceren verschillende afdelingen en aanspreekpunten goed met elkaar? Zo niet dan werkt dit een goede afhandeling van klachten tegen.

Hebben huurders daar wat aan?

Een goed geoliede machine werkt soepel -> daar is de huurder en klachtindiener zeker bij gebaat.

Over ons zonder ons, realiseert men zich wel wat het effect is?

Stookkosten worden te hoog ingeschat, dus worden servicekosten opgehoogd. Dat is onvoorzien maandelijks meer betalen. 'Maar te veel krijgt u terug', meldt de brief van Eigen Haard Ja, maar daar heb je nu niks aan als je krap zit. Wie beslist dit nou?

☞ Je kunt net zo goed tegen een muur praten, komt ook niks terug

Voorbeelden

Afhandeling, gewoon een standaard verzoek

Niet te geloven toch

Aanvraag gedaan voor medebewonerschap bij samenwonen, lange tijd onbeantwoord.

Daarna is poststuk met privé-stukken zoals afschrift bankrekening lang zoek.

Versillende mensen houden zich met de kwestie bezig.

De een correcter dan de ander.

Tja . . . na 7 maanden resultaat, pffff.

☞ **Waarom dan?**

Bestaan wij nog?

Andere planeet lijkt het wel

Zonder overleg blijkt de frequentie van glasbewassing verminderd. Na een tijdje kom je erachter, want vieze ramen.

Dan probeer je erachter te komen waarom.

En dan hoor je: ja, niet-bereikbare ruiten, contract, moeilijk.

☞ Ja en . . . hoe nu dan verder?

**Bereikbaar,
verhuurder waar ben je?**

We zijn altijd dichtbij, ja ja

Huismeester is beperkt bereikbaar.

Je krijgt geen gehoor of een voicemail.

Wijkbeheerder belooft wel maar aanpak blijft uit.

☛ **Je betaalt ervoor en knelpunten blijven gewoon, lekker dan**

Als je ze echt nodig hebt

Triest eigenlijk

Wonen is 1^e levensbehoefte en belangrijk voor het welzijn. Voor een hoogbejaarde persoon wordt andere gepaste woonruimte gezocht. Zo'n traject brengt emoties met zich mee. Kan Eigen Haard misschien helpen?

Telefonisch blijkt Eigen Haard zeer beperkt bereikbaar. De website is een log apparaat dat juist niet de zoekende huurder dient. De chatfunctie werkte meerdere malen niet. En de Wijkbeheerder, je krijgt de voicemail.

☛ **Meer dan teleurstellend voor een bewoner die al 55 jaar huurt**

Klein of groot leed? Onbenullig vooral

In een appartementencomplex aangemerkt als seniorencomplex, is videobewaking ingevoerd bij de voordeur. Hierdoor moest in elk appartement een nieuwe belsysteem worden aangebracht. Het kastje van het nieuwe systeem is een stuk kleiner dan het bestaande. Gevolg is dat iedereen nu met een kaal stukje muur zit. En dat is precies op ooghoogte. Eigen Haard heeft hieraan geen boodschap. Op de vraag wordt gezegd: 'dat is huurders pakkie an'. Vooraf is hier niet overgesproken en ook niet tijdens de installatie!! Het geheel was goed op te lossen geweest door een muurplaatje achter het nieuwe systeem te zetten.

☛ **Grote ramp? Nou, vooral illustratief voor aanvoelen van verwachtingen, gewoon '0' nagedacht**

**Alles in 1 keer
goed, dat zou echt helpen**

Huh, hoe zit het nou?

Ik heb aangegeven mijn post per mail te willen ontvangen. Dit gebeurt ook (inclusief voorstel huurverhoging, afrekening servicekosten etc). Maar een brief over het uitblijven van de afrekening komt dan weer per post.

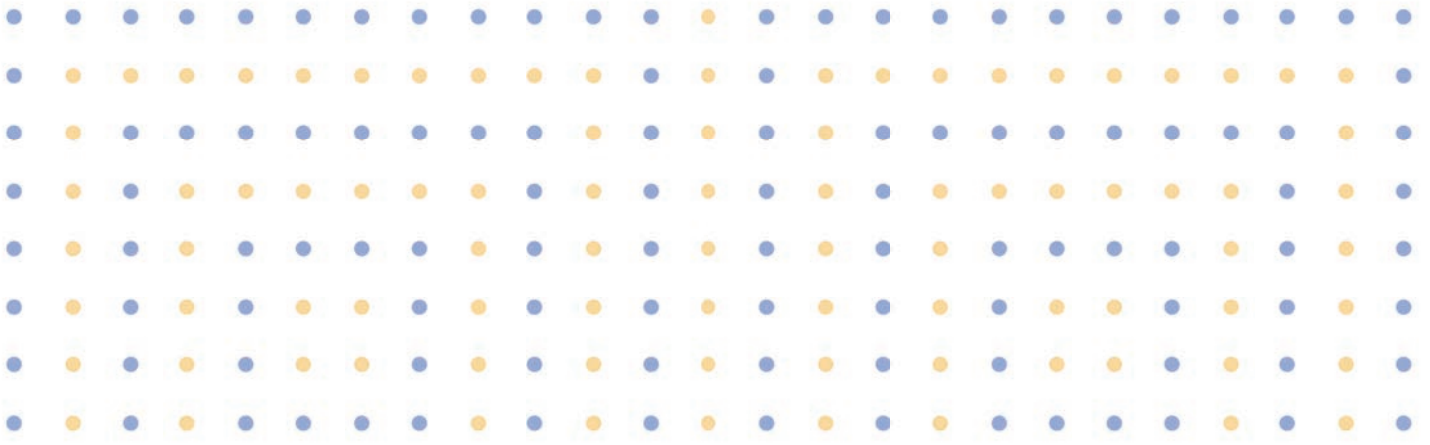
☛ **Dan denk je ... wat heb ik nog meer gemist?**

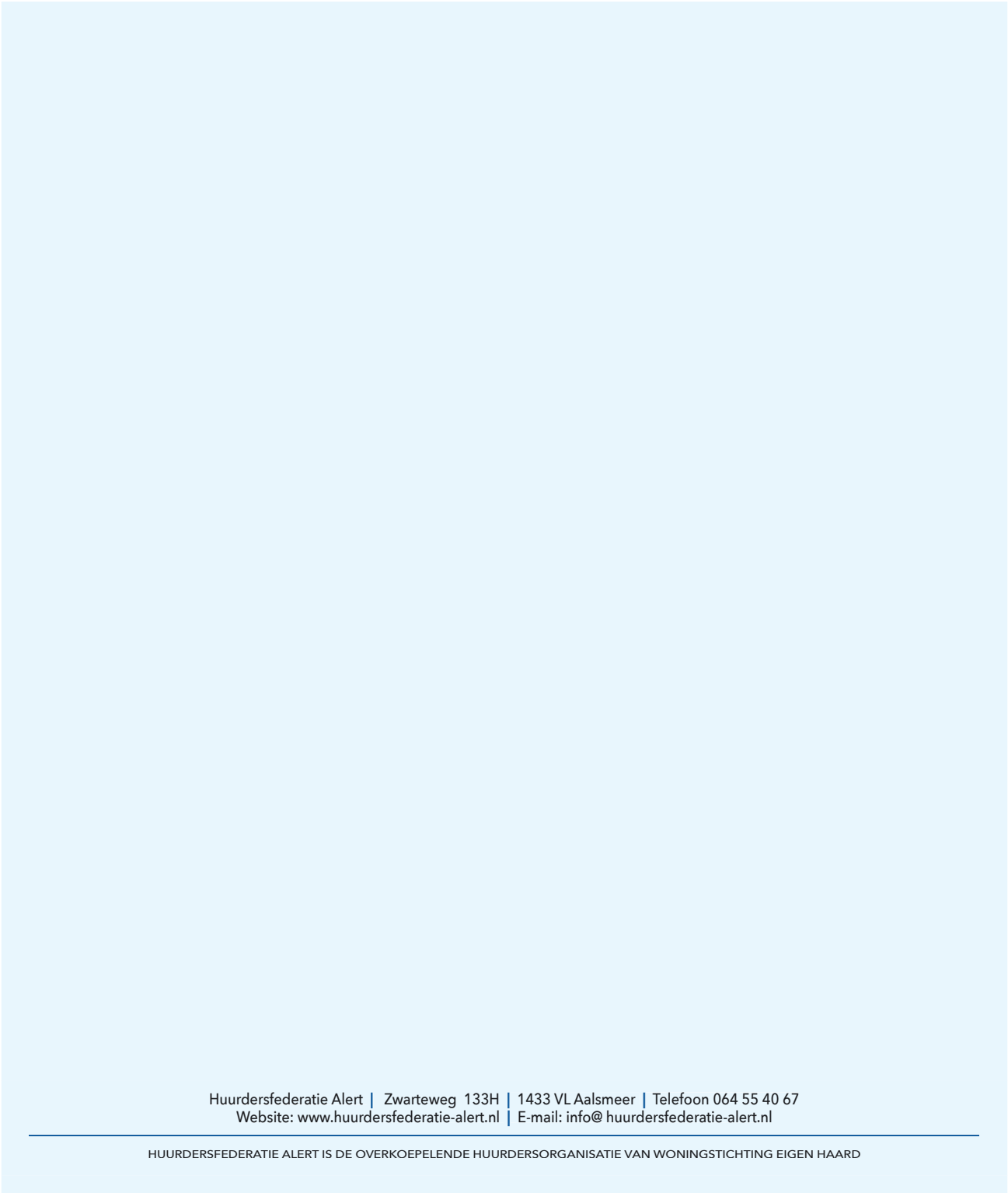
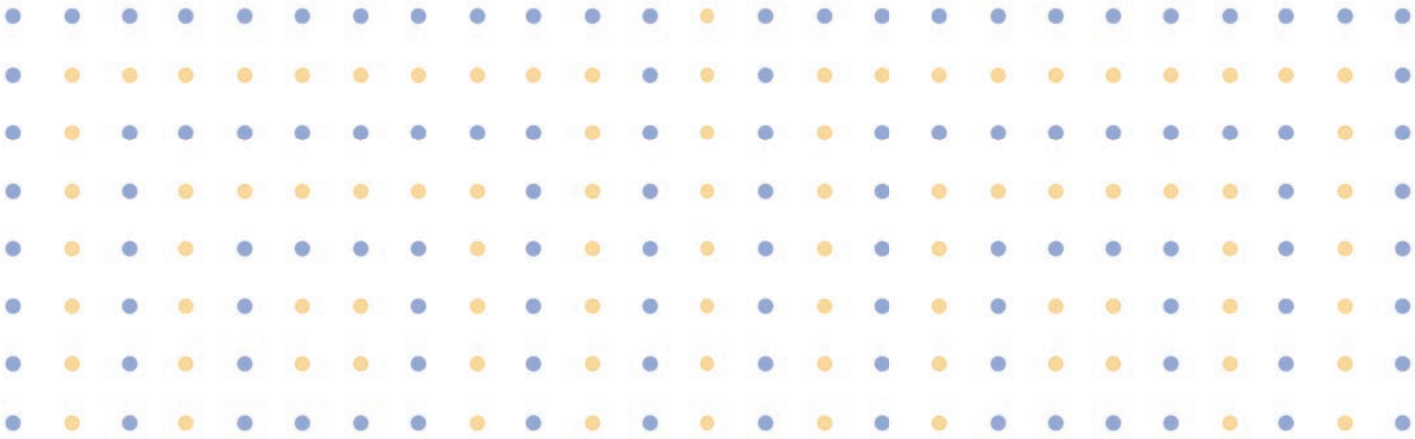
7. Communicatie naar LHV's - BC's - Complexvertegenwoordigers



Je verwacht tikkie - takkie want 'zakelijke partners' en juist niet afstandelijkheid en gecompliceerdheid

Voor dit onderdeel verwijzen we naar de werkgroep participatie





Huurdersfederatie Alert | Zwarteweg 133H | 1433 VL Aalsmeer | Telefoon 064 55 40 67
Website: www.huurdersfederatie-alert.nl | E-mail: info@huurdersfederatie-alert.nl

HUURDERSFEDERATIE ALERT IS DE OVERKOEPELENDE HUURDERSORGANISATIE VAN WONINGSTICHTING EIGEN HAARD