

ADVIES HOHW

Aan: Bestuur Haag Wonen
Van: Bestuur HOHW
Betreft: Advies Dienstverleningsconcept
Datum: 22 april 2024

Inleiding

Haag Wonen heeft in maart aan de HOHW het dienstverleningsconcept toegestuurd met de vraag om er een advies over uit te brengen. In dit concept benoemt Haag Wonen het resultaat van een peiling onder de medewerkers die aangeeft dat men intern niet overtuigd is van de kwaliteit van de dienstverlening van Haag Wonen. Vanuit de huurders blijkt echter dat de ervaring met het klantencontactcentrum als positief wordt ervaren. Deze laatste uitkomst van de huurders komt overeen met het resultaat van de enquête die de HOHW heeft uitgevoerd onder de huurders. Tegelijkertijd is uit deze enquête gebleken dat veel huurders negatief oordelen over de dienstverlening van Haag Wonen. In dit advies geeft de HOHW graag enkele standpunten weer waarna in een gesprek met Haag Wonen duidelijk moet worden hoe de dienstverlening kan worden verbeterd en op welke manier men deze verbetering kan volgen om te zien hoe en in hoeverre de dienstverlening kan worden verbeterd.

Huidige dienstverlening

Wij zijn blij met het inzicht dat het document verschaft over de kwaliteit van de bestaande dienstverlening en het gebruik daarvan. Het resultaat van de peiling onder de medewerkers van Haag Wonen kan ronduit schokkend worden genoemd. Wel hoopgevend is het dat de contacten met het klantcontactcentrum als positief worden ervaren. Dat laatste blijkt overigens ook uit de enquête die wij zelf onder bewoners hebben gehouden. Wij zijn ook blij met de openheid die wordt gegeven over de verhouding tussen het gebruik van de verschillende contactmogelijkheden. Wel vragen wij ons af hoe, in het kader van meetbaarheid, de voor de toekomst geformuleerde prestatiedoelen zich verhouden tot de bestaande situatie. Graag ontvangen wij hier nog een toelichting op.

Telefoon versus digitaal

Het dienstverleningsconcept heeft als uitgangspunt dat meer communicatie digitaal zal moeten plaatsvinden. Uit de door Haag Wonen zelf gepresenteerde resultaten blijkt juist dat driekwart van de dienstverlening nu plaatsvindt per telefoon en het concept stelt hier eigenlijk geen verandering in voor. Het is ons onduidelijk waarom enerzijds de doelstelling om meer te digitaliseren en anderzijds het grootste deel van de contacten nog steeds per telefoon te laten verlopen. Deze spagaat zou wat ons betreft verhelderd moeten worden zodat duidelijk is, ook voor de organisatie van Haag Wonen, hoe de toekomst van de dienstverlening er in de praktijk uit zal zien. Wij zien daarnaast niet goed in waar de indeling van de bewoners in drie groepen op gebaseerd is en wat dit voor effect heeft op de

dienstverlening. Met name bij de zelfredzame huurder is het ons onduidelijk hoe die zelfredzaamheid zich uit bij bijvoorbeeld reparatieverzoeken, volgens het dienstverleningsconcept beslaat dit het overgrote deel van de contactmomenten. Wat ons betreft ontbreekt bij deze indeling de praktische consequentie van de mate van zelfredzaamheid.

Tijdspad, concrete zetten en probleemanalyse

Wij maken ons zorgen over het tijdspad dat in het dienstverleningsconcept wordt geschetst. Zoals uit de door ons gehouden enquête blijkt, zijn er te veel huurders niet tevreden over de dienstverlening van Haag Wonen. Een op de drie huurders geeft Haag Wonen een onvoldoende en volgens eenzelfde aantal worden problemen die gemeld worden überhaupt niet opgelost. Dit zou over een periode van vier jaar moeten verbeteren en de *roadmap* geeft hiervoor een aantal concrete zetten, maar het wordt ons niet duidelijk hoe die plaats moeten gaan vinden. De *first time fix* zou op korte termijn omhoog moeten gaan, maar het lijkt ons sterk dat zonder gedegen probleemanalyse hier iets in kan veranderen. Graag horen wij nog welke analyse door Haag Wonen is gemaakt op bijvoorbeeld de *first time fix*, de terugbelverzoeken en de nu versplinterde administratie van klantcontact, welke conclusies hieruit zijn getrokken en wat hieraan op (korte) termijn wordt gedaan.

Samenwerking tussen Haag Wonen en HOHW

Uit de enquête van de HOHW is gebleken dat de dienstverlening van Haag Wonen niet goed beoordeeld wordt door de huurders. De HOHW is bezig met een vervolgonderzoek op de enquête, waarvoor we op korte termijn o.a. in gesprek gaan met huurders om een beter beeld te krijgen van de aard van de problemen waar huurders tegenaan lopen. De implementatie van het nieuwe dienstverleningsconcept gaat begrijpelijkerwijs jaren in beslag nemen. Gezien de ontevredenheid onder huurders en medewerkers van Haag Wonen, hopen we op een proactieve houding van Haag Wonen: laten we vooral samen kijken waar op korte termijn dingen verbeterd kunnen worden.

Concluderend

De HOHW raadt Haag Wonen aan de volgende stappen ten aanzien van het dienstverleningsconcept te ondernemen:

- Maak de huidige kpi's inzichtelijk zodat de ontwikkelingen voor iedereen meetbaar worden;
- Zorg voor een betere verantwoording voor de wens om te digitaliseren;
- Verduidelijk de rol van de drie huurdersprofielen en maak inzichtelijk hoe die zich binnen een reparatieverzoek tot elkaar verhouden;
- Zet spoed achter de stappen om de ontevredenheid van huurders en werknemers te laten dalen. Laten we vooral samen kijken waar op korte termijn al winst geboekt kan worden bij het verbeteren van de dienstverlening door Haag Wonen.

-

Graag vernemen we van u een inhoudelijke reactie op onze opmerkingen en aanbevelingen. Bij voorbaat dank hiervoor.

Met vriendelijke groet,
Het bestuur van de HOHW