

We hebben tijdens de bijeenkomst veel verschillende thema's behandeld en gelukkig al veel vragen vooraf en achteraf kunnen beantwoorden.

Wijkbeheer

Een van de vragen was wie de Wijkbeheerders waren, wat hun werkzaamheden inhielden en dat men het gevoel had ze nooit te zien.

Met gemiddeld 1250 woningen per wijkbeheerder en een breed takenpakket, is hij/zij veelvuldig bezig in en om de complexen. Indien een bewoners aan het werk is buitenshuis of in huis aan de strijk staat terwijl de Wijkbeheerder zijn ronde over de galerij, door het trappenhuis of door de keldergang doet, kan het inderdaad zijn dat je hem niet 'ziet', maar is hij/zij wel degelijk bezig met de benodigde rondes in de wijk. Ook doet de Wijkbeheerder steekproeven ter controle van de schoonmaakdiensten die ingekocht zijn, doet hij tuincontroles en legt hij regelmatig huisbezoeken af bij bewoners die ideeën of tips hebben, overlast ervaren of andere vragen hebben. Al met al een volle dag verdeelt over diverse straten en complexen.

Zorg

Havensteder heeft een aantal Zorgpanden/Serviceflats. Vanuit regeringswege is aangegeven dat een Woningbouwvereniging zich dient te focussen op de initiële huisvestigingsvraag van de minst draagkrachtigen in onze samenleving. De daadwerkelijke zorgvragen dienen opgepakt te worden door zorgpartijen. Dat is één van de redenen dat Havensteder op termijn het aantal Serviceflats gaat afbouwen en deze als reguliere 55+ complexen verder zal verhuren. Alle benodigde zorg zal dan te alle tijden van buiten ingehuurd moeten worden. Voor dit traject hebben we genoeg tijd gereserveerd om het zorgvuldig en secuur te doen, zonder dat zittende bewoners hier veel overlast van zullen ervaren.

Contact

- Het is soms lastig om snel telefonisch in contact te komen met Havensteder via het K&S, onze afdeling Klant & Service. Dit realiseren wij ons en achter de schermen wordt hard gezocht naar een passende oplossing. Deze is echter nog niet voor handen, zonder direct hogere kosten met zich mee te brengen voor de organisatie. Want meer medewerkers aan te nemen lijkt een passende oplossing, echter deze brengen ook hogere bedrijfslasten met zich mee, wat weer zou kunnen resulteren in hogere huren en dat willen we niet. Voor nu wordt gekeken naar de mogelijkheden van het verplaatsen van medewerkers en deze anders in te zetten. Wij hopen dat dit ook een verminderde telefonische druk met zich mee zal brengen.

- De Whatsapp-optie wordt aangeboden met een responstijd van 30 minuten. Deze wordt niet altijd gehaald.

- Er is onduidelijkheid over het algemene emailadres info@havensteder.nl. De mailer krijgt de mededeling terug dat dit email adres binnenkort zal ophouden te bestaan, maar niet wanneer. Het wordt als een fijn contactmiddel gezien, waarom wordt deze dan gestaakt.

- Het is fijn om van een contactpoging een bewijs te hebben om aan te kunnen refereren indien er op een later tijdstip wederom een contactpoging is. Met Whatsapp en chat heb je geen bewijs.

- Tevens wordt de beslisboom als niet altijd even logisch ervaren.

-> Alle bovenstaande Contact opmerkingen zijn doorgegeven aan de Manager K&S, Joeri van Broekhoven om op te pakken.

Onderhoudsklachten

Binnen Havensteder is de afdeling onderhoud verantwoordelijk voor zowel het goed regelen van het onderhoud, als het afhandelen van klachten hierover. Deze gaan niet meer via de Teamleider. Reparatieverzoeken worden via het K&S doorgegeven of via de website. Indien het euvel na herhaalde pogingen niet opgelost is, kan via het K&S een Onderhoudsinspecteur ingeschakeld worden. Hij kan een klacht ook escaleren indien noodzakelijk. Een veelvoorkomende vraag was om planmatig onderhoud eerder aan te geven bij de bewoners, nu gebeurt dat niet of te laat. Deze vraag hebben we neergelegd bij de afdeling planmatig onderhoud en zij hebben ons beterschap beloofd nu er iemand benoemd is die hierin een coördinerende rol gaat krijgen.