Postbus 390
2600 AJ Delft

KvK 27212980
vidomes.nl

Huurdersraad Vidomes

DELFT, - 5 augustus 2020
Onderwerp:reactie op advies Huurdersraad, ‘Afrekening Servicekosten’

Beste heer, mevrouw,

U heeft op 28 juli 2020 een advies uitgebracht over het proces ‘Afrekening Servicekosten’. Voorafgaand aan uw advies heeft een delegatie van Vidomes (Jan Wim Franken (manager Sociaal Beheer), Robin Koning (participatieadviseur) en Astrid Koot (Senior medewerker Huuradministratie) met een delegatie van de Huurdersraad (Rien van der Winden, Ton Reiber en Anda Ros) op 13 juli 2020 om de tafel gezeten. De delegatie van Vidomes heeft daarbij op constructieve wijze en in een goede sfeer de bij de Huurdersraad levende vragen zo goed mogelijk beantwoord en heeft bij eventuele onduidelijkheden helderheid proberen te verschaffen. In deze brief zal ik kort op jullie adviezen reageren.

Uitleggen
De Huurdersraad adviseert Vidomes extra te investeren in het uitleggen van de verrekening van de servicekosten. Deze extra inspanning wordt ruimschoots gecompenseerd door de besparing aan tijd en energie aan het achteraf uitleggen. Concrete adviezen zijn:

- De uitleg van de afrekening van de servicekosten bij de zogenaamde voorjaars-overleggen met de bewonerscommissies als vast agendapunt op te voeren, voor zover dat niet al gebeurt.
- Als de berekening pas later bekend is, een extra overleg met de bewonerscommissies te plannen.
- Voor Gebiedsconsulenten ieder jaar een inhoudelijke opfrisbijeenkomst over dit onderwerp te houden. Zo kan de Gebiedsconsulent al veel vragen zelf beantwoorden.

Alle drie de adviezen nemen wij integraal over en de manager Sociaal Beheer zal dit implementeren.

Niet serieus genomen voelen
De Huurdersraad ontvangt signalen van huurders en bewonerscommissies dat zij zich niet altijd serieus genomen voelen. Dit is zeker niet altijd het geval en is in tegenstelling met de kernwaarden die u onderschrijft. Toch is dit niet goed te keuren gedrag wat bij voortduring bij uw medewerkers onder de aandacht zou moeten worden gebracht.

Postbus 390
2600 AJ Delft

KvK 27212980
vidomes.nl

- De Huurdersraad adviseert om bij communicatie met huurders en bewonerscommissies meer empathisch te antwoorden en manier van beantwoording afhankelijk te laten zijn van de boodschap en de soort bewoner.

Dit advies nemen wij, met drie aanvullende opmerkingen, over en de manager Sociaal Beheer zal dit implementeren.

De Huurdersraad geeft aan dat sommige bewoners zich niet serieus genomen voelen en dat wij onze klantwaarden in ons contact met hen niet na zouden leven. Ook stelt de Huurdersraad hierbij Vidomes de vraag of dit een structureel probleem is en onderdeel is van de gemiddelde ‘mindset’ bij de Vidomes-medewerkers. Vidomes herkent dit niet. Natuurlijk zal het in sommige gevallen niet vlekkeloos verlopen (zijn), maar dat zijn uitzonderingen, die wat Vidomes betreft de regel bevestigen: samen, persoonlijk, verbindend en verantwoordelijk met onze huurders omgaan..

De opmerking die wij hierbij wel willen maken is dat de communicatie in zijn algemeenheid zich richt op een gemiddelde bewoner. De afrekening van de servicekosten is vaak een ingewikkeld proces en in de praktijk blijkt ook vaak dat het overgrote deel van onze huurders zich niet bijzonder interesseert voor dit onderwerp. Al helemaal niet wanneer zij bij de afrekening geld terug ontvangen.

Zoals wij ook met elkaar besproken hebben zijn er onder onze huurders een aantal die wel bovenmatig voor het onderwerp interesse toont en onze afdeling Senioren Huuradministratie neemt hier meer dan gemiddeld tijd voor om vragen te beantwoorden. Daarbij moet er ook wel ergens een grens zijn aan hoeveel tijd wij hiervoor uittrekken, omdat in de praktijk sommige bewoners zich lastig laten overtuigen. Iets wat jullie tijdens ons overleg ook erkend hebben.

Heeft u vragen?
Onze dienstverlening is weer helemaal op peil. Wél kan het zijn dat dit door de coronacrisis op een andere manier gaat dan u van ons gewend bent. Geef uw vragen of reparaties daarom zoveel mogelijk digitaal aan ons door op vidomes.nl/contact. Dan hoort u binnen 2 werkdagen van ons. Heeft uw vraag spoed, of komt u er via de website niet uit? Dan kunt u ons natuurlijk bellen. Of stel uw vraag via Facebook en WhatsApp op 06 132 759 72.

Met vriendelijke groet,

Jan Wim Franken
manager Sociaal Beheer