

Datum 3 september 2013
Ons kenmerk
Onderwerp Reactie advies BAG Verhuizen

Geachte heer / mevrouw,

In juni en juli van dit jaar heeft u mee gedaan aan een BAG over "Verhuizen", een proces dat u onlangs zelf bij Nijestee heeft ervaren. Wij stellen het zeer op prijs dat u uw tijd en energie heeft willen steken in het verbeteren van onze dienstverlening en danken u hartelijk voor uw advies.

Het huidige verhuisproces van Nijestee is in 2009 in werking getreden. In die tijd hebben we ons voornamelijk gericht op het goed op de rit krijgen van het proces binnen de organisatie. Dit is gelukt, alleen hierdoor is het proces voornamelijk intern gericht. Gezien de huidige financiële omstandigheden zijn we genoodzaakt om opnieuw te kijken naar wat efficiënter kan.

Daarbij grijpen we de kans aan om niet alleen geld te besparen, maar het vooral ook beter te laten aansluiten op de wensen van onze bewoners.

In deze brief geven we puntsgewijs een reactie. Daarnaast publiceren we de stukken op onze website. Zodra één van uw adviezen door ons is uitgevoerd, wordt daar melding van gemaakt op de website van Nijestee.

Overname

Op basis van uw advies zullen we in het nieuwe proces rekening houden met de wens om meer overleg te hebben over Zelf Aangebrachte Verbeteringen en het overnemen van spullen door de nieuwe bewoner. We gaan onderzoeken op welke manier we ook na de oplevering van de vertrekkende bewoner de mogelijkheid kunnen bieden voor het overnemen van goederen.

Informatieverstrekking

U geeft aan dat we bij het vertrek de informatievoorziening kunnen verbeteren door bijvoorbeeld een checklist die we ook op onze site kunnen plaatsen. Ook raadt u aan de communicatie naar de nieuwe bewoner, over de woning, te verbeteren. Daarbij valt te denken aan informatie over de technische installatie, klussen die de bewoner zelf wil en mag doen of de mogelijkheid voor extra voorzieningen die Nijestee, tegen een vergoeding, kan regelen. We gaan dit in het nieuwe proces organiseren.

Datum 3 september 2013
Ons kenmerk
Pagina 2

Bezichtiging met meerdere personen tegelijk

Op uw aanraden zullen we passende alternatieven zoeken voor groepsbezichtigingen en dit alleen in goed overleg met de vertrekkende bewoner in een bewoonde woning regelen. Ook in leegstaande woningen zullen we terughoudend zijn met groepsbezichtigingen. Wij respecteren daarbij de privacy van onze bewoners en toekomstige bewoners.

Overige adviezen

De 'overige' adviezen die de BAG heeft verstrekt nemen we zeker ter harte en daar waar mogelijk aangrijpen om onze dienstverlening te verbeteren.

Tot slot dank ik u namens Nijestee nogmaals voor uw tijd en moeite. U heeft ons met uw praktische adviezen goed geholpen om keuzes te maken zodat onze dienstverlening beter afgestemd wordt op de wens van onze bewoners.

Met vriendelijke groet,

Gaaike Euwema
Directeur Woondiensten