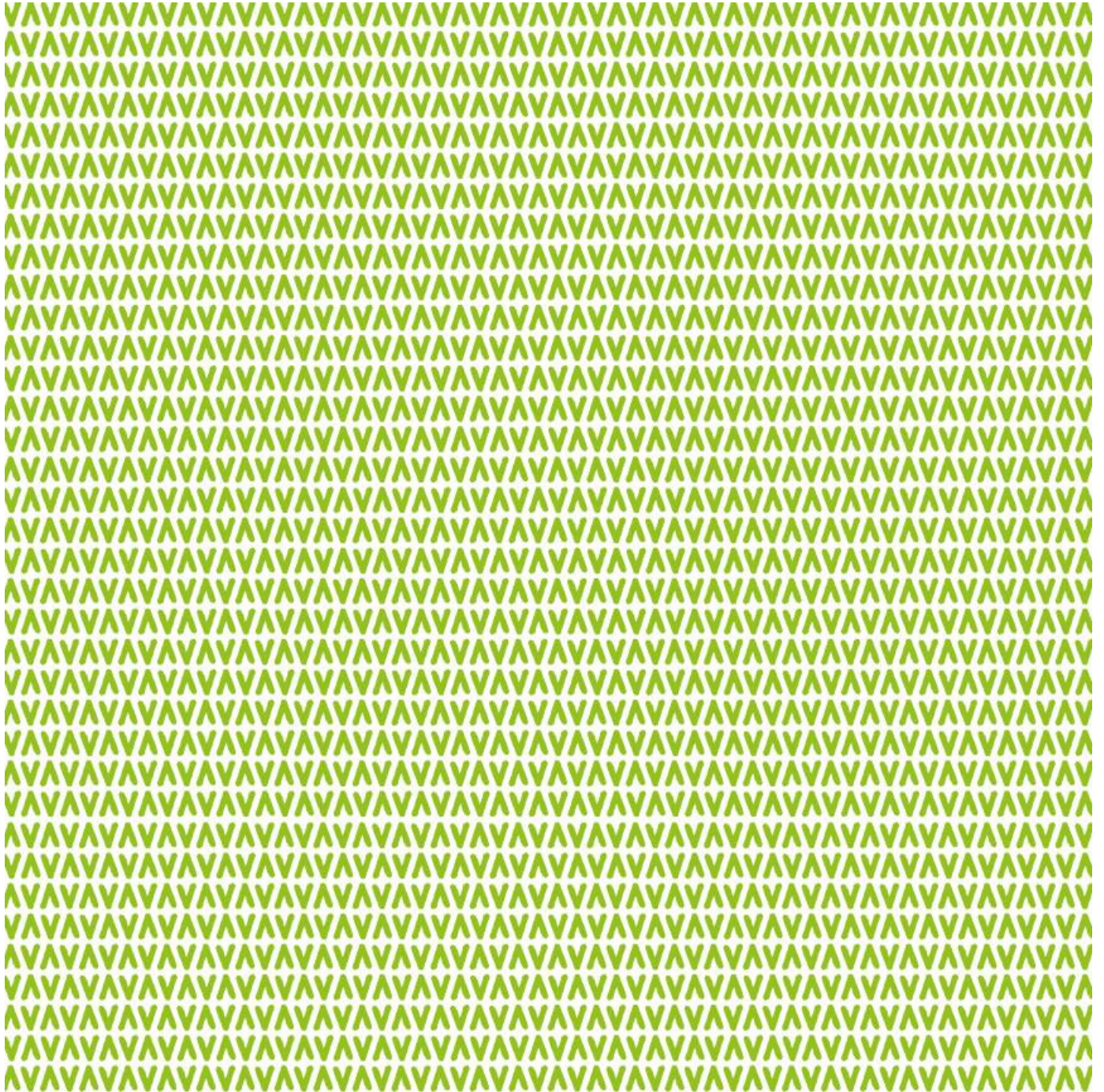




Dienstverlening – De prioriteiten



1 Advies in hoofdlijnen

In november 2017 organiseerde Nijestee een Bewoners Advies Groep (BAG). Huurders van Nijestee hebben daarbij een advies geformuleerd voor de directie van Nijestee. Het onderwerp van de BAG waren de aspecten van dienstverlening zoals deze in de enquête waren opgenomen die Nijestee in de zomer van 2017 bij een deel van de huurders heeft afgenomen. Het doel van de BAG was inzicht krijgen in de aspecten van dienstverlening die de huurders belangrijk vinden.

Tijdens de BAG hebben de huurders de vragen geformuleerd die in de BAG beantwoord zijn. Hieronder vindt u daarvan de samenvatting.

1.1 De vragen

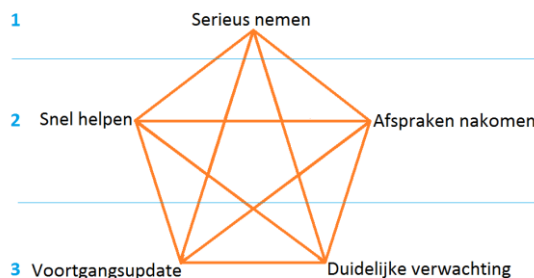
‘Wat zijn de prioriteiten waar Nijestee actie op dient te ondernemen om huurdertevredenheid te verbeteren?’

‘Hoe kan Nijestee dit doen?’

1.2 Het advies

De prioriteiten waar Nijestee actie op dient te ondernemen komen naar voren in de volgende zin en het bijhorende hieronder te vinden model.

“Zorg voor een blijvende focus op deskundigheid door te werken aan deze vijf belangrijke aspecten van dienstverlening”



Figuur 1 – model onderlinge verhouding prioriteiten dienstverlening.

De samenhang tussen de verschillende aspecten wordt in dit model weergegeven door middel van de oranje lijnen. De onderlinge prioriteit wordt weergegeven door de blauwe cijfers en lijnen.

Nijestee kan op deze aspecten van dienstverlening actie ondernemen door aandacht te besteden aan de volgende zes hoofdthema's:

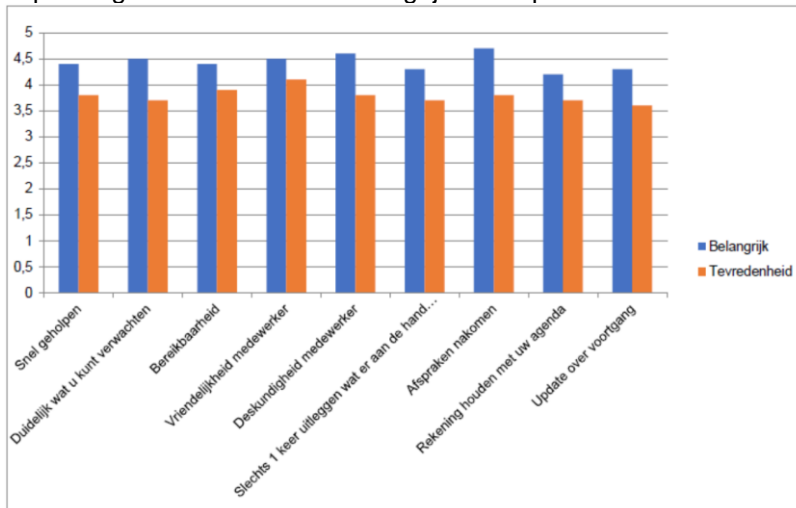
- Contact en informatie
- Reageren op ontevredenheid
- Persoonlijk naar de huurder toe
- Proactief handelen
- Borgen
- Blijf onderzoeken

In dit verslag kunt u lezen hoe dit advies tot stand is gekomen en welke praktische adviezen per hoofdthema deze BAG aandraagt.

➤ 2. Aanleiding verzoek advies door huurders aan Nijestee

Rond de zomer van 2017 hield Nijestee een onderzoek naar de tevredenheid van huurders op diverse terreinen: de dienstverlening, de woning en de buurt. In het najaar is de samenvatting van de uitkomsten aan de deelnemers gestuurd. In de enquête konden huurders aangeven hoe belangrijk zij negen aspecten van de dienstverlening van Nijestee vinden. Ook konden zij aangeven hoe tevreden zij zijn over deze aspecten.

De uitslag van de enquête maakte duidelijk dat de huurders van Nijestee de negen benoemde aspecten allemaal belangrijk vinden. Ook werd duidelijk dat de tevredenheid van de huurders over elk aspect lager uitvalt dan hoe belangrijk dat aspect voor hen is.



Tabel 1 – Uitslag huurdertevredenheidsonderzoek 2017, onderdeel aspecten van dienstverlening

Circa 100 huurders gaven aan over de uitslagen door te willen praten. Deze huurders zijn allemaal persoonlijk benaderd. Twaalf huurders gaven zich op om over de prioriteit van negen aspecten binnen de dienstverlening van Nijestee door te praten en advies te geven over de manier waarop Nijestee uitvoering kan geven aan deze prioriteiten. Om tot een advies te komen, organiseerde Nijestee in samenspraak met de Participatieraad een Bewoners Advies Groep (BAG).

De BAG kwam vier keer bijeen. Tijdens de eerste bijeenkomst hebben we kennis met elkaar gemaakt en heeft Thijs Zwiers (manager Bedrijfsbureau) het onderwerp van de BAG geïntroduceerd. Vervolgens hebben de deelnemers de vraagstellingen voor deze BAG geformuleerd. Het onderwerp was van tevoren al bepaald. Omdat de deelnemers het snel eens waren over de twee vragen die tijdens de BAG behandeld zouden worden, is de eerste bijeenkomst ook al nagedacht en gesproken over de mogelijke antwoorden op de vragen.

De vragen die we tijdens de eerste bijeenkomst formuleerden zijn:

‘Wat zijn de prioriteiten waar Nijestee actie op dient te ondernemen om huurdertevredenheid te verbeteren?’

‘Hoe kan Nijestee dit doen?’

Tijdens de tweede bijeenkomst is gebrainstormd over nog meer antwoorden op de vraagstelling. Voor de derde bijeenkomst zijn alle geopperde ideeën in het conceptadvies samengevat en onderverdeeld in zes hoofdthema's. Tijdens de derde bijeenkomst is het conceptadvies bijgeslepen. Ook is afgesproken wie het advies aan de directie wil presenteren en dat de deelnemers diezelfde dag nog het uitgewerkte advies van de BAG per e-mail toegestuurd zouden krijgen. Over verdere op- en aanmerkingen naar aanleiding van het advies kon per e-mail gecommuniceerd worden.

> 3. Samenstelling BAG

Twaalf huurders gaven zich voor deze BAG op. Voor de aftrap ontvingen we drie afmeldingen voor de eerste bijeenkomst. Tijdens de eerste bijeenkomst waren er vier huurders en een lid van de Participatieraad aanwezig. Degenen die zich niet hadden afgemeld zijn nagebeld om ze aan de BAG te herinneren. Dit leverde geen nieuwe deelnemers op voor de tweede bijeenkomst. De derde bijeenkomst sloot er wel een nieuwe deelnemer aan. Ondanks dat niet alle genodigden hebben deelgenomen, waren de gesprekken die zijn gevoerd zeer vruchtbaar. Bij alle bijeenkomsten was een lid van de Participatieraad aanwezig. De bijeenkomsten werden geleid door twee wijkcoördinatoren van Nijestee.

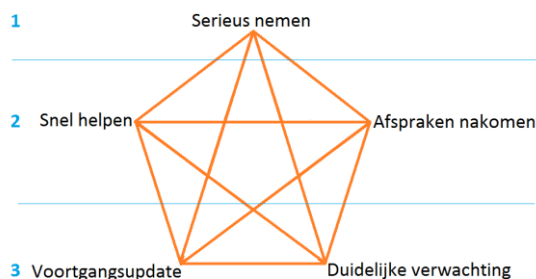
> 4. Het advies

Tijdens de BAG kwam meerdere malen een aspect van dienstverlening naar voren dat niet benoemd was in de enquête. Toen we dit aspect verder gingen verkennen bleek dat we het zo belangrijk vonden dat het opgenomen is in onze prioriteitenlijst. Dit aspect is "Serieus nemen". Naast dat deze term betekent dat medewerkers huurders altijd serieus moeten nemen, houdt het ook in dat het doel van elke medewerker van Nijestee zou moeten zijn dat een huurder zich serieus genomen voelt.

We vonden het aspect "Deskundigheid medewerker" een overkoepelend thema waar alle aspecten van dienstverlening onder vallen. Dit hebben we in ons advies opgekomen in de zin die boven het model staat dat ons antwoord is op de eerste vraag van deze BAG: *'Wat zijn de prioriteiten waar Nijestee actie op dient te ondernemen om huurdertevredenheid te verbeteren?'*

Ons antwoord op deze vraag is:

"Zorg voor een blijvende focus op deskundigheid door te werken aan deze vijf belangrijke aspecten van dienstverlening"



Figuur 1 – model onderlinge verhouding prioriteiten dienstverlening.

De samenhang tussen de verschillende aspecten wordt in dit model weergegeven door middel van de oranje lijnen. De onderlinge prioriteit wordt weergegeven door de blauwe cijfers en lijnen.

De tweede vraag van deze BAG is *'Hoe kan Nijestee dit doen?'* De diverse praktische ideeën die verzameld zijn als antwoord op deze vraag, kunnen worden onderverdeeld in zes hoofdthema's. Per hoofdthema worden hieronder puntsgewijs adviezen benoemd die bijdragen aan het actie ondernemen op de aspecten van dienstverlening die volgens ons het belangrijkste zijn.

^ 1- Contact en informatie

- Nog duidelijker maken wanneer, hoe wie bereikbaar is en waarvoor (naam en functie en werkterrein).
- Zorg voor volledigheid en duidelijkheid van informatie.
- Check of wederzijds alles duidelijk is door: "Luisteren, samenvatten en doorvragen".
- Stuur na telefonisch contact een bericht. Meldt dat en hoe eraan gewerkt wordt én hoe contact opgenomen kan worden indien nodig.
- Het gaat niet alleen om snelheid, maar vooral om de optimale tevredenheid van de huurder.

2- Reageren op ontevredenheid

- Stel een Vliegende keep in om te reageren op grote ontevredenheid.
- Voer een Rodevlagteam in om herhaalverkeer (herhalende klachten) aan te pakken.
- Zorg voor een klachtenteam.
- Geef in geval van fouten door Nijestee uitleg over het waarom van die fouten en de actie die erop ondernomen wordt.
- Medewerkers mogen een “x” bedrag inzetten om het gevoel van tevredenheid te verbeteren (ook om positieve geluiden te versterken).
- Reageer direct op lage beoordelingen en signalen van ontevredenheid, het gaat daarbij om het managen van de emotie.
- Doe wat mogelijk is als problemen niet oplosbaar zijn, om toch een goed gevoel te bewerkstelligen door uitleg en/of doorverwijzen naar instanties of organisaties.

3- Persoonlijk naar de huurder toe

- Ga in geval van complexe uitdagingen zo snel mogelijk in persoon langs (voorbeeld: het PandGarant dilemma).
- Organiseer een aanspreekpunt in de wijk voor persoonlijk contact – bijvoorbeeld: spreekuur/ huismeester.
- Voer het jaarlijkse servicerondje weer in.
- Geef de vakmannen verantwoordelijkheid over de tevredenheid van huurders (bijvoorbeeld: vertrek alleen als een probleem is opgelost of wanneer er een vervolgspraak gepland is).
- Laat juist vakmannen een klantgerichtheidstraining volgen en borg hun klantgerichtheid.

4- Proactief

- Zorg voor extra coördinatie bij samenwerking met derden, er gaat dan vaak iets fout (VVE / PandGarant).
- Een probleem is niet opgelost wanneer je niks meer hoort, vraag daarom actief na (nazorg).
- Verzamel en benut signalen vanuit personeel structureel en maak ze bewust van hun signalerende rol.

5- Borgen

- Borg het organisatie DNA in alle lagen – (weten waar je het voor doet & goedkoop is soms duurkoop).
- Zorg voor organisatiebrede consequentheid - met één mond praten.

6- Blijf onderzoeken

- Vraag de huurder wanneer die zich serieus genomen voelt.
- Laat personeel bedenken hoe een huurder serieus genomen kan worden.
- Stimuleer het leren van elkaar onder personeel.
- Neem het gevoel bij huurders weg dat medewerkers achter hun rug om geëvalueerd worden. Misschien door medewerkers te laten vragen om een beoordeling.

