

Ons kenmerk: 15.64256/ds/ET  
Uw kenmerk: -  
Behandeld door: N. Pouw  
Bijlage(n): -



Aan het bestuur van  
Duwoners

**BEZOEKADRES**

Kanaalweg 4  
2628 EB Delft

**CORRESPONDENTIEADRES**

Postbus 54  
2600 AB Delft

Datum: 16 april 2015  
Onderwerp: Reactie advies Openingsstijden

T 088 - BelDuwo  
088 - 2353896  
I DUWO.nl

Geacht bestuur,

Wij hebben uw reactie op ons antwoord op uw advies Openingsstijden ontvangen en constateren dat ook na onze beantwoording uw advies negatief is. Daarmee zal ik uw advies tijdens de eerstvolgende vergadering van onze Raad van Commissarissen, op 18 mei aanstaande, aan de orde brengen.

Uw reactie geeft mij nog wel aanleiding tot een aantal opmerkingen.

- Naar aanleiding van uw brief wil ik graag benadrukken dat het persoonlijke contact door DUWO met het voorstel niet is afgeschaft. De balies blijven de hele week open voor klanten, er kunnen nog steeds afspraken met beheerders worden gemaakt en onze telefonische bereikbaarheid blijft onverminderd. Net als nu zullen wij de capaciteit aan de balies tijdens onze openingen afstemmen op het aantal balieklanten om wachttijden zoveel mogelijk te beperken (en ook nu geldt al dat op rustige momenten balie medewerkers digitale klantcontacten in behandeling nemen). In drukke tijden, de instroom bij short stay en de verhuring van nieuwe complexen, wordt extra capaciteit ingezet. Met ons voorstel is er dus geen sprake van een verminderde capaciteit voor behandeling van klantvragen, slechts van een andere verdeling van deze capaciteit.
- Ten aanzien van uw (herhaalde) verzoek om een langere meetperiode ben ik benieuwd in welke mate een langere meetperiode de kleur van uw advies zou kunnen beïnvloeden. We hebben juist een relatief drukke periode gekozen om te kunnen beoordelen of we in zo'n (drukke) periode de balieklanten met beperktere openingstijden zouden kunnen bedienen. Een langere meetperiode zou er toe leiden dat het gemiddelde baliecontact afneemt en ons besluit daarmee niet in een andere richting sturen. We hebben de afgelopen periode al benut en zullen de komende periode zeker ook benutten om de drukte aan de balies te monitoren, maar dat brengt ons tot nog toe niet op andere gedachten.
- Onze briefwisseling heeft naar mijn idee deels het karakter van een kip-ei discussie. Ik hoor graag of u het daarmee eens bent. U bent van mening dat de balieopening niet kan worden verminderd, omdat de overige communicatie niet altijd vlekkeloos verloopt. DUWO acht een beperking van de balieopening juist voorwaardelijk om die overige communicatie beter te laten verlopen. Daarbij geldt dat met die overige (digitale) communicatie meer klanten en klantcontacten gemoeid zijn en, zoals aangegeven in onze eerdere brieven, meer bepalend zijn voor de overall klanttevredenheid van onze huurders. We zullen steeds meer klanten hebben die uitsluitend digitaal klantcontact met ons hebben (en niet meer via de balies).
- In aansluiting op mijn vorige opmerking maak ik uit uw advies op dat u pleit voor én-én-én: én de bestaande openingstijden behouden én inzet op verbetering van de kwaliteit van afhandeling van de digitale klantcontacten én meer capaciteit voor de afhandeling van het grote en groeiende aantal digitale klantcontacten. Dat betekent een substantiële uitbreiding van capaciteit, die niet strookt met doel en randvoorwaarden van de Klantvisie (een noodzakelijke besparing van onze beheerlasten) en ook niet passend zijn binnen de DUWO-begroting. Deze lage beheerlasten zijn nodig om onze huren betaalbaar te houden. Daarin laten we in positieve zin inmiddels een flink verschil zien met de andere (Amsterdamse)



corporaties.

De door ons voorgestelde herverdeling van de personele capaciteit is een logisch gevolg van de absolute en relatieve toename van de digitale klantcontacten (die in de klantvisie door ons ook voorzien en aangekondigd was). Het alternatief is een blijvend hoge beoordeling van het baliecontact met een, bij de voortschrijdende digitalisering, achterblijvende beoordeling van de digitale klantkanalen. Ook dit sluit niet aan bij de Klantvisie.

- Hoewel de resultaten van onze klantmetingen laten zien dat een meerderheid van onze digitale klanten tevreden is met Mijn DUWO, deel ik uw mening dat de resultaten van de klantmeting nog geen volledig beeld geven van de klanttevredenheid bij DUWO. Om die reden bent u in kader van co-producentschap betrokken (geweest) bij de inrichting van een nieuwe klantmeetsysteem. Later dit jaar krijgt dit traject een vervolg, en daarbij bent u wat ons betreft weer direct betrokken. Dan hebben we ook een monitoringsinstrument in handen om bij te sturen waar nodig vanuit de doelstelling uit de Klantvisie dat onze klanttevredenheid na digitalisering minimaal op het zelfde niveau is als daarvoor .
- In lijn met uw advies werken we er hard aan om noodzakelijke verbeteringen door te voeren, zowel in systemen als opleiding van personeel. Wij noemen in dit kader de digitale checklist die voor nieuwe huurders in de afgelopen maanden is opgesteld en geïmplementeerd, training van KCC-medewerkers (onder andere in 'Verbindend communiceren') en –naar aanleiding van uw opmerking- de verbetering van het reparatieformulier met Rochdale Onderhoud voor Linux en iOS.

In constateer dat wij, met de randvoorwaarde dat we onze capaciteit niet uitbreiden, moeilijk tegemoet kunnen komen aan uw adviezen. Tegelijkertijd geloof ik er in dat met extra inzet op de digitale kanalen de noodzakelijke verbeterslag kan worden bereikt om de klanttevredenheid bij DUWO te verbeteren in lijn met de gestelde norm in de Klantvisie. Uw input hierbij is zeer welkom en ik hoop dat, ondanks uw negatieve advies, u ons wilt blijven voeden met uw kennis en kritiek. Mijn verzoek aan u is om dat zo concreet mogelijk te doen, met praktijkvoorbeelden en zoals eerder bv. een print screen van het reparatieformulier, zodat wij verbeteringen meteen kunnen oppakken.

De stand van zaken op de digitalisering is een vast onderwerp van gesprek op de agenda van het bestuurlijk overleg. Een nieuw klantmeetsysteem staat op onze overlegagenda voor de tweede helft van dit jaar. Ik hoop dat de verbeteringen die wij aanbrengen en de resultaten uit de klantmetingen die hiervan het gevolg zijn, u de komende tijd het vertrouwen geven dat wij op de goede weg zitten. Indien dit anders is, treden wij graag opnieuw met u in overleg over dit onderwerp.

Ik zal u tijdig informeren als de aanpassing van de balietijden bij DUWO wordt geëffectueerd.

Met vriendelijke groet,  
Stichting DUWO

Mr. J.J. Benschop,  
Algemeen directeur