

Amsterdam, 10 december 2014

Betreft: Advies Openingstijden

Geachte mevrouw De Vreese,

Bij dezen ontvangt u het advies van Duwoners betreffende de adviesaanvraag openingstijden. Dit is naar aanleiding van uw adviesaanvraag verzonden op 28 oktober jongstleden.

Naar dhr. Pouw zijn nog aanvullende vragen gesteld en via deze weg willen we hem bedanken voor het uitgebreide antwoord.

In de adviesaanvraag merkt u op dat het digitaal afhandelen van de klantcontacten blijft steken op 38% i.p.v. de 50% waar in uw klantvisie naar wordt gestreefd. De websitebezoeken laten we buiten beschouwing, omdat de aard en de urgentie van deze bezoeken naar ons idee niet in relatie tot daadwerkelijke klantcontacten staan. Het mag duidelijk zijn dat de niet-digitale communicatie nog steeds erg belangrijk is voor de huurders van DUWO.

Er wordt gesteld dat de gestreefde doelen van de digitalisering van het contact niet worden behaald. U geeft aan dat dit komt doordat de contactformulieren onvoldoende werken en deze niet snel genoeg worden afgehandeld. Dit zou het oplopen van het baliebezoek en de toename van het telefonisch contact kunnen verklaren. Echter uw oplossing om huurders nog meer sturen richting het digitale contactformulier door de openingstijden te verminderen, brengt in onze ogen de klanttevredenheid nog meer in gevaar. Verder zijn wij van mening dat de gemeten termijn, één maand, te kort is om een goed totaal overzicht te krijgen.

Dit jaar is een enquête onder Accomodate bewoners afgenomen. We zijn bewust dat dit maar een deel van de huurders is en we geven hieronder alleen de resultaten van Amsterdam weer. Toch kwamen er belangrijke resultaten omtrent de communicatie uit de enquête. Uit de resultaten blijkt dat slechts 4% van de respondenten het contactformulier als prettigste manier ervaart. Men waardeerde de reactietijd en de kwaliteit van het contactformulier net boven het gemiddelde (3.1 resp. 3.2, op een schaal van 1-5). Bij telefoongesprekken vond men wachttijd en duur van het gesprek beneden gemiddeld (2.8) en de reactie van het telefoontje niet opwegen tegen de kosten (2.7). Het serviceniveau aan de telefoon was gemiddeld (3.0). Daarentegen werden baliecontacten juist ruim boven het gemiddelde beoordeeld: wachttijd (3.5) en kennis/vriendelijkheid (3.5).

Wij onderschrijven dat huurders vaker aan de balie komen door de niet tijdige afhandeling van contactformulieren. Echter ook door de optredende technische onvolkomenheden van de website en MijnDUWO én een onvoldoende adequate afhandeling bij telefonische contacten, zullen de huurders vaker aan de balie komen.

Een logischere reactie hierop zou, naar onze opvatting, het verbeteren van de afhandeling van de contactformulieren zijn. Een goede en efficiënte manier om de afhandeling te verbeteren zou kunnen bestaan uit betere training, opleiding en instructie van het personeel dat de contact-

formulieren verwerkt. Dit zou naar onze mening eerst ter hand genomen dienen te worden in plaats van het verminderen van wel goed functionerend baliecontact dat u voorstelt. Naar ons idee zou baliepersoneel dat even geen klanten heeft ook ingezet kunnen worden bij de afhandeling van contactformulieren of telefoontjes.

In Amsterdam zijn de beheerskosten van DUWO substantieel lager dan de andere vestigingen. Ook groeit het aantal huurders hier nog steeds flink. Het is de vraag of de vestiging Amsterdam qua personele bezetting niet aan de ondergrens van haar capaciteit begint te komen. Duwoners heeft in december 2012 duidelijk geformuleerd wat haar standpunt is ten opzichte van de Klantvisie: "Een verhoging van de drempel om DUWO te benaderen voor informatie, ondermeer door financiële toeslagen en het sluiten/reduceren van de huidige baliecapaciteit, is onbespreekbaar voor ons. Indien DUWO niet de ambitie heeft de informatievergeving op een dergelijk peil te brengen om de 'relatief dure klantcontacten' vanzelf te laten verminderen, dan kan en zal Duwoners geen positief advies geven. Ons inziens dient de kostenreductie volledig uit de nieuwe bedrijfsvoering te komen, en dient niet te worden bereikt door de dienstlevering aan de klant te verminderen." Duwoners constateert met u dat momenteel de digitale informatievoorziening en de digitale serviceverlening op dit moment inderdaad niet overal op peil is. Voor deze mogelijke ontwikkeling waarschuwden wij al in 2012 en vroegen u om met een plan te komen als een dergelijk scenario zich zou ontploegen. DUWO gaf toendertijd aan dit niet nodig te vinden. Wij herhalen hierbij ons eerdere verzoek maar nu in de vorm van een verbeterplan voor de digitale informatievoorziening. Duwoners ziet voor u geen andere oplossing dan extra te investeren in een betere ICT-omgeving. De tegenslagen die u ondervindt met de invoering van DUWO2014 vertonen naar onze mening overeenkomsten bij bepaalde grote ICT-projecten van bedrijven en overheid. Ook bij deze projecten werd onvoldoende rekening mee gehouden met onverwachte obstakels tijdens de implementatiefase en bleken de kosten uiteindelijk flink hoger uit te vallen dan verwacht.

Dat de digitalisering van uw bedrijfsproces hapert en de nodige onvolkomenheden kent, laat zich bijvoorbeeld ook goed zien bij het indienen van een reparatieverzoek op de website. Hoewel DUWO al een aantal keer hierop gewezen is, blijkt dat na 3/4 jaar het nog steeds niet mogelijk om voor Apple- en Linux gebruikers in de vestiging Amsterdam digitaal een reparatieverzoek in te dienen met extra klantcontacten tot gevolg. Zie de bijlage.

Duwoners heeft gemerkt dat het niet alleen staat in de kritische houding ten opzichte van laatste intensieve automatiseringsronde binnen DUWO ("DUWO 2014"). Ook in de toezichtbrief van het CFV worden nadrukkelijk de problemen rondom ICT in de organisatie genoemd.

Concluderend geven wij een negatief advies op de aanpassing van de openingsuren. Wij vinden dat DUWO daar inhoudelijk en technisch gezien nog niet klaar voor is en denken dat het anders kan door a) de al lage beheerskosten in Amsterdam en b) de mogelijkheid van baliemedewerkers om tijdens rustige uren ook digitaal klantcontacten af te werken.

Met vriendelijke groet,
Namens het bestuur van Duwoners,

Kay Rutten

Bijlage:

Screenshot van melding van een reparatieverzoek, gemaakt op 5 december 2014

