



Stichting DUWO  
t.a.v. de heer J. Benschop  
manager BCI  
Postbus 54  
2600 AB DELFT

Amsterdam, 15 december 2012

Betreft: adviesaanvraag Klantvisie

Geachte heer Benschop,

Zoals wij eerder schreven heeft Duwoners zeker oog voor de mogelijkheden van betere digitale dienstverlening, maar we hebben daarbij de nodige vraagtekens over de uitwerking van deze plannen maar ook de wijze en het tijdstip waarop de klantvisie aan ons ter advisering is voorgelegd.

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 Duwoners. Indien DUWO niet de ambitie heeft de informatievering 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 komen, en dient niet te worden bereikt door de dienstlevering aan de klant te verminderen.

Daarnaast zou Duwoners graag zien dat bewonersparticipatie in de toekomst serieuzer en actiever door DUWO wordt beleden. Dit houdt in dat er veel frequenter en informeler overleg met de bewonersorganisaties zou moeten zijn en dat deze ook in een vroeg stadium worden betrokken en geïnformeerd. Wij denken hierbij aan de wijze hoe de fusiepartner SLS tot nu opereerde met haar huurdersorganisatie BRES. Indien een dergelijk afstemmend overleg frequent plaatsvindt, zal een adviesaanvraag op het eind van de rit veel meer de vorm krijgen van een formele samenvatting van het eerder gevoerde overleg.

Uit diverse documenten blijkt dat er al geruime tijd nagedacht wordt over een verregaande vorm van modernisatie en digitalisatie, onder andere door de aanstelling van een informatiemanager in 2011 en de selectie van een aantal bedrijven en systemen voor of ten tijde van de adviesaanvraag. De adviesaanvraag lijkt daarom als mosterd na de maaltijd te komen. We stellen vast dat dit helaas niet voor de eerste keer is.

Duwoners kan op dit moment daarom niet anders dan een negatief advies te geven omtrent de klantvisie.

Met vriendelijke groeten,

Duwoners