

10-09-2018



Patrimonium
WOONSERVICE



MEEDENKEN, MAAR DAN ÉCHT!

DE SAMENVATTING

De Samenvatting is een uitgave van De Nieuwe Wind. Deze uitgave bevat de uitwerking van de training, bijeenkomst of sessie van uw organisatie. Een unieke manier om de ideeën, tips en tricks en brainstormsessies, te bewaren en op een later tijdstip nog eens te kunnen nalezen of ten uitvoer te brengen.

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave	2
Een woord vooraf	3
Presentatie door Robert Gerritsen	4
Reacties op Robert Gerritsen	5
Hoe bereikbaar is Patrimonium voor haar huurders?	6
Waar wilt u over geïnformeerd worden door Patrimonium?	7
belangrijke informatie	9
Communicatie TOP5	10



EEN WOORD VOORAF

Om als huurdersorganisatie en corporatie tot goede samenwerking te komen, is het voor beide partijen noodzakelijk om elkaar goed te begrijpen. Luisteren naar elkaar en elkaars standpunten respecteren is het begin van een vruchtbare samenwerking. Tijdens de kennissessie heeft u er duidelijk blijk van gegeven goed met elkaars standpunten te kunnen omgaan en was er wederzijds respect. Voor De Nieuwe Wind zijn dit de ingrediënten voor een samenwerking die resulteert in het beste voor uw gezamenlijke doelgroep; de huurders. Uw inspanningen op 10 september 2018 zorgen direct en indirect voor betere woon- en leefomstandigheden voor hen die zelf misschien niet altijd in staat zijn om voor hun situatie op te komen.

Deze samenvatting is opgesteld om uw gedachten tijdens de bijeenkomst nog eens op een rijtje te zetten en om als geheugensteun te dienen voor de toekomst. Er is veel gezegd, veel geschreven en om alles nog eens de revue te laten passeren is het goed om De Samenvatting te bewaren en regelmatig te raadplegen. Dit helpt u om de besproken onderwerpen weer voor de geest te halen en uiteindelijk mooiere resultaten te behalen.

Wij danken u voor het vertrouwen en dat u voor De Nieuwe Wind gekozen heeft om een bijdrage te leveren aan de verdieping van uw samenwerking. De ondersteuning van De Nieuwe Wind stopt echter niet aan het eind van een bijeenkomst; U heeft als organisatie immers recht op **12 maanden ondersteuning**. Dit houdt in dat u altijd contact kan en mag opnemen met vragen of opmerkingen over het besproken thema. Een geruststellende gedachte. Veel plezier met het teruglezen en veel succes gewenst.

Thea de Feijter, en Anneke Hazebroek, De Nieuwe Wind

Voor contact/ondersteuning:

De Nieuwe Wind
Ambachtsherenwegeling 13
4421 GP Kapelle
Tel: 06-36 010 114 (u belt met Thea)
info@denieuwewind.nl





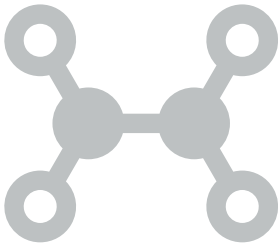
PRESENTATIE DOOR ROBERT GERRITSEN

ROBERT GERRITSEN VAN PATRIMONIUM WOONSERVICE

De informatie uitwisseling van Patrimonium woonservice gebeurt nu voornamelijk via de volgende methoden:

- Kantoorbezoek van de huurder (van 08:00-12:00) of op afspraak
- Telefonisch
- Het klantportaal (www.mijnpatrimonium.nl) 24u. p.dag
- Per brief of email
- Met behulp van flyers, in de brievenbus
- Via de website www.patrimonium.nl
- Door aanwezigheid in Veenendaal





REACTIES OP ROBERT GERRITSEN



VERBETERING INFORMATIE-UITWISSELING

Vanuit Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal zijn we benieuwd naar de informatie-uitwisseling van Patrimonium woonservice met haar huurders. Naar aanleiding van de uitleg vroegen we u naar uw reacties. U gaf de volgende reacties:

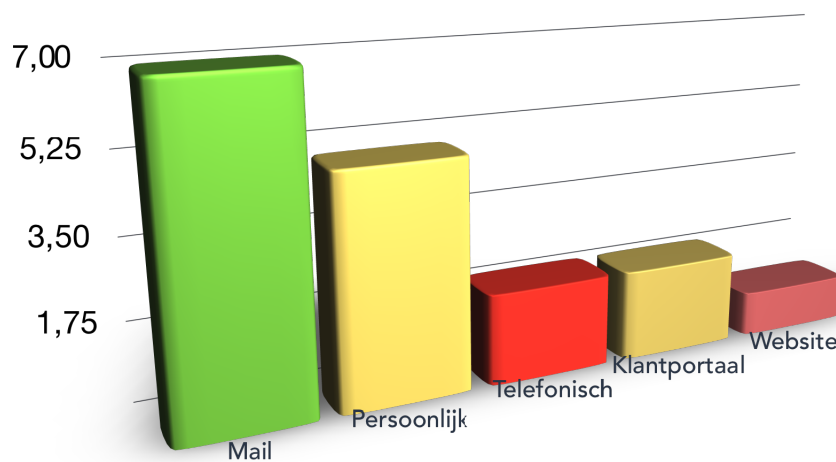
POSITIEF	NEGATIEF	TIPS
Prettig om een gezicht en een stem bij een naam van de Patrimonium-medewerker te zien en horen	Na aanmelden op MijnPatrimonium hoor je niks meer (geen bevestiging)	Brieven en flyers samenvoegen, bijvoorbeeld over wijzigingen openingstijden
Terugzien wat er gezegd wordt	Meer terugkoppeling - De bewonerscommissies moeten serieus genomen worden	Huurders die niet online zijn ook proberen te bereiken
één op één is leuk, maar soms is per complex handiger	Veel flyers niet gekregen. Het is nog niet gelukt om iedereen een flyer te bezorgen. Doe een kleurrijke folie om een flyer, zodat ie opvalt.	
Klantpanel positief m.b.t. reparatieverzoeken	Algemene en persoonlijke informatievoorziening kan beter + de eerlijkheid hiervan	
Bereikbaarheid Patrimonium is goed	Een avondspreekuur is noodzakelijk	
	Het gevoel afgescheept te worden. Zich niet gehoord voelen	
	Terugkoppeling ontbreekt	



HOE BEREIKBAAR IS PATRIMONIUM VOOR HAAR HUURDERS?

WE VROEGEN U HOE U DENKT OVER DE BEREIKBAARHEID VAN PATRIMONIUM WOONSERVICE.

We inventariseerden hoe u nu het vaakst met Patrimonium in contact treedt. Van alle antwoorden stelden we een Top 5 samen.



Hoewel de website vaak een belangrijke informatiebron zou moeten zijn, lijkt men de oprit naar de digitale snelweg nog niet gevonden te hebben. Ligt hier een taak voor Patrimonium om meer bekendheid aan de website te geven of de website toegankelijker te maken?

U gaf aan dat contact via mail en persoonlijk bezoek/contact met Patrimonium het vaakst voorkomt. De website en het klantportaal blijven achter, terwijl dit toch juist de snelste methoden kunnen zijn om informatie te verkrijgen, of juist te versturen.





WAAR WILT U OVER GEÏNFORMEERD WORDEN DOOR PATRIMONIUM?

- Reparatieverzoeken: Stuur een bevestiging als een reparatieverzoek is ontvangen, dit geeft duidelijkheid voor de huurder, en zorgt voor heldere communicatie
- Projecten: Belangrijke informatie over startdatum wordt nu niet gecommuniceerd of nagekomen
- ISTA app werkt niet (altijd) goed
- Stuur de ISTA specificatie per brief
- Informatie met betrekking tot appartementencomplexen via het mededelingenbord in het complex
- Ingewikkelde (reparatie)processen met aannemers moeten beter/duidelijker gecommuniceerd worden
- Stuur persoonlijke informatie wanneer passende woning beschikbaar is/komt
- Schoonheidscommissie(s), meer aandacht voor onbereikbaar glas
- Één brief over huurverhoging op één adres
- Informatie over onderhoud per brief is soms goed/duidelijk, maar soms ook niet. Meer aandacht aan schenken
- Specificatie over bijvoorbeeld transportkosten energie
- Tweesporenbeleid: stuur informatie per post én mail
- Layout bij belangrijke informatie is belangrijk



- Kennisbijeenkomsten als deze per wijk zorgen voor nog meer informatie vanuit de huurders
- Er ligt uiteindelijk ook een taak bij de huurder zelf, als hij/zij informatie wenst
- EGW zijn niet besproken (hebben geen mededelingenbord)





BELANGRIJKE INFORMATIE

OVER WELKE BELANGRIJKE INFORMATIE WILT U DOOR PATRIMONIUM OP DE HOOGTE GEHOUDEN WORDEN, EN VIA WELKE KANALEN?

Wij stelden u deze vraag en we verzamelden uw antwoorden. Onderstaand de tabel met uw keuze en de wijze waarop u de informatie het liefst zou ontvangen.

INFORMATIE	KANAAL
Huurovereenkomst	Post of mail
Afrekening servicekosten	Post of mail / Beter gespecificeerd
Reparaties	Telefoon of mail
Verduurzaming	Brief of flyer
Onderhoud en renovatie	Mail of brief
Afrekening verwarming	Post, mail op verzoek
Reparatieverzoek	Telefoon of mail (bij mail ook de tekst uit het verzoek meesturen)
Groot onderhoud aan de centrale kachel	Bord in de lift
Huuraanpassing	Persoonlijke brief



COMMUNICATIE TOP5

VANUIT U ALS HUURDER NAAR PATRIMONIUM

Als u naar de toekomst kijkt, wat zou dan nodig zijn in de communicatie vanuit u als huurder richting Patrimonium.

Vraag: Maak een top 5 van de communicatiekanalen waar u in de toekomst het meeste behoefte aan denkt te hebben. Dus vanuit u richting Patrimonium. U stelde de volgende TOP 5 samen:



1. Telefoon / Mail



2. Persoonlijk contact



3. Klantportaal MijnPatrimonium



4. Post / Brief



5. App