

Op 18 juni jl. organiseerde Hestia een themabijeenkomst over de klachtenprocedures bij Portaal. Ondanks de vele belangstellenden bleef het aantal aanwezige leden beperkt.

De manager leefomgeving, Jolanda Donderwinkel en manager onderhoud, Egbert Kunst van Portaal waren aanwezig. Zij hebben de procedures uitgelegd en vragen van de aanwezigen beantwoord. Tijdens de bijeenkomst is aan de hand van een aantal stellingen de mening van de leden gepeild over de klachtenprocedures.

De sfeer was ontspannen en constructief. Sommige leden hebben individuele woonproblemen direct bij de managers onder de aandacht kunnen brengen. Na een interessante bijeenkomst zijn alle aanwezigen tevreden naar huis gegaan.

Wist je dat...

- ... Portaal Eemland in Amersfoort en Soest bij elkaar ongeveer 10.000 woningen bezit?
- ... op piekmomenten tot 50 mensen werken bij het servicenummer van Portaal Eemland?
- ... dat het servicenummer ongeveer 11.000 telefoontjes per jaar vanuit regio Eemland verwerkt?
- ... dat de bereikbaarheid sinds de fusie sterk is verbeterd?
- ... dat Portaal brieven en e-mails intern kan volgen vanaf het moment dat die zijn ontvangen?
- ... dat Hestia hulp biedt bij het indienen van klachten?
- ... dat Hestia haar leden ondersteunt als zij er niet met Portaal uitkomen?

Wanneer is een klacht een klacht?

Een klacht is ontvankelijk en wordt inhoudelijk behandeld als die gaat over:

- De dienstverlening van medewerkers van Portaal of de door Portaal ingeschakelde personen of bedrijven.
- De kwaliteit van de geleverde producten.
- Het niet juist gebruiken van vastgelegde werkwijzen of procedures.

Wanneer is een klacht eigenlijk geen klacht?

Sommige klachten worden niet als klacht behandeld. Een klacht die valt onder een van onderstaande categorieën is niet-ontvankelijk. De categorieën zijn:

- Anonieme klachten
- Klachten die al zijn voorgelegd aan de rechter of huurcommissie
- Zaken die door Portaal al zijn voorgelegd aan een deurwaarder of advocaat
- Klachten over huurverhoging
- Klachten over glasvezel
- Klachten over het beleid of toepassing van het beleid voor woonruimteverdeling
- Klachten over de woning/reparatieverzoek
- Klachten over omwonenden (overlast)

Wat is de klachtencommissie?

Als je er met Portaal niet uit komt, kan je je klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, dat geen deel uitmaakt van de Portaal organisatie. Huurders zitten in die commissie. De commissie bepaalt de ontvankelijkheid van de klacht. Daarna onderzoekt zij de klacht, eventueel met een hoorzitting. De commissie adviseert de directie van Portaal over de oplossing.

Hoe ziet de klachtenprocedure er uit?

Stap 1: Klacht indienen bij Portaal

Een klacht indienen bij Portaal kan via brief, klachtenformulier, e-mail of via het servicenummer.

Binnen 3 werkdagen wordt een door de directeur ondertekend schriftelijk ontvangstbevestiging gestuurd. Hierin staat:

- het onderwerp van de klacht
- de naam van de behandelende manager en afdeling
- het termijn waarbinnen schriftelijk, een inhoudelijke reactie zal volgen

De klacht wordt doorgegeven aan de verantwoordelijke manager, die beoordeelt of de klacht ontvankelijk is of niet.

Bij niet-ontvankelijke klachten:

Als de klacht niet ontvankelijk is, wordt dit binnen 8 werkdagen (na het versturen van de schriftelijke ontvangstbevestiging) schriftelijk, met redenen omkleed aan de melder bekend gemaakt.

Bij wel ontvankelijke klachten:

De melder ontvangt schriftelijk een inhoudelijke reactie op de klacht met voorgestelde oplossing of een reactie waarin wordt uitgelegd dat meer tijd nodig is voor het behandelen van de klacht.

Stap 2: Als je het niet eens bent met het antwoord:

Als je het niet eens bent met het antwoord van Portaal, dan kan je je richten tot de klachtencommissie. De procedure is dan:

- Stuur een brief naar het algemene postadres van Portaal
- Je ontvangt binnen 3 dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging
- De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt wel/niet ontvankelijkheid

Bij niet-ontvankelijke klachten:

De klacht wordt teruggestuurd naar de werkorganisatie en moet daar worden

Bij wel ontvankelijke klachten:

- Je wordt binnen 8 werkdagen uitgenodigd voor een bijeenkomst die plaatsvindt binnen 4 weken
- De klachtencommissie geeft de directeur van het betreffende regiobedrijf advies binnen 2 weken na zitting
- De directeur bepaalt binnen 4 weken na het advies van klachtencommissie of hij het advies overneemt en laat dit schriftelijk weten, ook aan de klachtencommissie

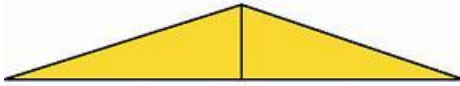
Wat vinden de leden?

De procedures van klachten zijn op papier helder maar blijken in de praktijk weerbarstig. Vooral het nakomen van (bel)afspraken en doorpakken bij het oplossen van problemen zijn knelpunten. Het duurt soms lang voordat problemen zijn opgelost.

Meer weten? Voor meer informatie kan je terecht bij Hestia of Portaal

Hestia Bewonersvereniging
Van Randwijcklaan 33
3814 AB Amersfoort
T: 033 4701049
vereniging.hestia@hetnet.nl

Portaal Eemland
Bel het servicenummer: 0800
767 8225 of kijk op de website:
www.portaal.nl



Wat gebeurt er met mijn meldingen bij het servicenummer?

Alle meldingen bij het servicenummer worden geregistreerd.

De servicemedewerker bepaalt aan de hand van je verhaal en een aantal vragen of sprake is van een klacht, een reparatieverzoek of een ander probleem.

- Als sprake is van een klacht, dan maakt de medewerker direct een klachtenformulier aan. Deze wordt opgenomen in de klachtenprocedure
- Reparatieverzoeken tot een bepaald bedrag worden direct door de medewerker omgezet in een reparatieopdracht aan de aannemer. Als het bedrag te hoog is, dan moet er een opzichter aan te pas komen. Als doorverbinden niet lukt, dan krijgt de opzichter opdracht je binnen 2 dagen terug te bellen. Hij onderzoekt je klacht en beslist over de reparatie.
 - ❖ De opzichter moet zich strikt houden aan de interne afspraken over reparatie of vervanging in een woning. Voor de huurder lijkt dit soms alsof gelijke gevallen ongelijk worden behandeld.
 - ❖ Als je het niet eens bent met de beslissing van de opzichter kan je hierover een klacht indienen.
- Als je melding aan het servicenummer geen klacht of reparatieverzoek is, of je bijvoorbeeld niet bij Portaal aan het juiste adres bent, dan informeert de medewerker je zo goed mogelijk over hoe en waar verder te gaan met je klacht.

Wat vinden de leden?

Over de bereikbaarheid van Portaal zijn de leden tevreden. Zij zijn soms minder te spreken over de manier waarop telefonistes hen te woord staan. Verkeerde informatie en onheuse bejegening komen voor. Als klant wil je in elk geval altijd netjes behandeld en serieus gehoord worden. Het feit dat je steeds een ander aan de telefoon krijgt vindt niet iedereen prettig.

Wat kan er beter?

- Nieuwe huurders krijgen een informatiemap van Portaal en zijn beter geïnformeerd dan zittende huurders. De informatie naar zittende huurders, zal verbeteren. Specifiek hierbij is aandacht voor het onderhouds-ABC.
- De communicatie tussen Portaal, bewoners en uitvoerende bedrijven is gevoelig voor onduidelijkheid en is punt voor verbetering.
- In de komende periode gaan Hestia, Vhos en Portaal actief samenwerken bij het zoeken van oplossingen voor overlast in buurten en wijken.

Overlast, wat doet Portaal eraan?

Overlast is vervelend. Klachten hierover gaan vaak over hele wijken of buurten. Portaal kan dit niet alleen oplossen. Portaal streeft naar het oplossen van deze klachten in samenwerking met anderen die actief zijn in de buurt zoals bewonerscommissies, wijkpolitie en het sociaal maatschappelijk werk. Als u problemen heeft met overlast, kunt u dit melden bij een of meerdere van deze organisaties.

Heel erge overlast kan leiden tot drastische oplossingen. Het project met de aso-woningen is er zo een. Portaal wil geen mensen op straat zetten, maar wil ook overlast van probleemgezinnen in een buurt aanpakken. De afweging van overlast in de ene buurt en beheersbaarheid op een nieuwe locatie is lastig en gebeurt heel zorgvuldig.