

Goede dienstverlening door Waterweg Wonen

De Huurdersraad krijgt soms signalen dat de service van Waterweg Wonen anders of beter kan. We zien zelf ook verbeterpunten, omdat we zelf huurders zijn. Wat we daarmee doen, lees je in de vragen en antwoorden hierna.

Wat zijn voorbeelden van verbeterpunten?

Het kan gaan om: wachtrijen aan de telefoon, het niet nakomen van terugbelafspraken, ontevredenheid over reparaties, niet weten wie contactpersonen zijn van Waterweg Wonen en informatie over onderhoud.

Welke vragen zijn niet voor Waterweg Wonen?

Huurders geven soms ook aan dat ze zich onveilig voelen of overlast ervaren. Bijvoorbeeld door bijplaatsingen bij containers of onderhoud van groen rondom het woongebouw. Deze punten moeten ze melden bij de gemeente, politie, Irado of andere organisaties. We wijzen bewoners hier dan op. We geven ook aan dat ze hierin zelf een actieve rol kunnen spelen.

Hoe tevreden zijn huurders over de dienstverlening?

Waterweg Wonen laat jaarlijks de tevredenheid over haar dienstverlening onderzoeken. De cijfers staan in rapporten van Aedes. Dit is de vereniging van alle woningcorporaties. Het onderzoek over 2023 laat zien dat huurders iets minder tevreden zijn dan in 2022.

Wat doet de Huurdersraad met die informatie?

In onze bestuursvergaderingen bespreken we de rapporten en signalen. Opvallende zaken kaarten we aan in het overleg met de directie of de Raad van Commissarissen.



Hoe werkt het spreekuur van de Huurdersraad?

Al verschillende jaren heeft de Huurdersraad een spreekuur. Huurders kunnen contact opnemen via de telefoon of email als ze klachten hebben waar ze met Waterweg Wonen niet uitkomen. We vragen dan altijd wat ze zelf al hebben gedaan. Hebben ze gebeld of gemaïld met Waterweg Wonen om de klacht door te geven? Wie hebben ze gesproken? Wat is daar uitgekomen? Als een huurder dat niet heeft gedaan, dan is dat de eerste stap.

Wat doet de Huurdersraad daarna?

Lukt het dan nog niet, dan kan een huurder opnieuw contact opnemen met het spreekuur. Wij gaan ons best doen om de huurder verder te helpen.

Soms gaan we ter plekke kijken. Onze bevindingen geven we door aan Waterweg Wonen. Als het een zaak is voor de Geschillencommissie geven we dat ook aan. Dan kan het spreekuur namelijk geen hulp bieden.

Hoe contact opnemen met het spreekuur?

Het spreekuur is te bereiken op ~~06 39 86 53 78~~ of spreekuur@hrww.nl. Ons nieuwe bestuurslid Amina Hanif neemt het spreekuur over van Hanneke Brinkman. Hanneke is sinds kort geen bestuurslid meer, maar ze blijft lid van diverse werkgroepen. ●

Het juiste telefoonnummer van het spreekuur is 06 39 86 53 78



Els van Dijk bedankt Joop Eigenraam namens de Huurdersraad.

Op 24 april was de Algemene Ledenvergadering van de Huurdersraad. Amina Hanif is daar benoemd tot bestuurslid. We wensen haar veel succes.

Van Joop Eigenraam namen we juist afscheid. Veel dank voor alles!

Het concept verslag van de ALV vind je op onze website.

Contact Huurdersraad Waterweg Wonen

- www.huurdersraadwaterwegwonen.nl
- facebook.com/Huurdersraad-Waterweg-Wonen-100187895005484
- instagram.com/huurdersraadwaterwegwonen
- www.linkedin.com/company/84114616/admin/
- info@huurdersraadwaterwegwonen.nl