Onderwerp: Visitatierapport Stadlander

Vragensteller	Nr.	Vraag	Antwoord
CDA/V-BoZ!	1	Allereerst een vraag over de aard van de signalen. Is er inhoudelijk bekend wat de aard van de signalen is, behalve dat het over de klantenservice gaat. In het rapport staat kort iets genoemd over processen en dat men niet meer weet of onvoldoende weet wie waarvan is.	Wat wordt bedoeld met de aard van de signalen, over welke signalen gaat dit?
CDA/V-BoZ!	2	Hoe kan het zijn dat enerzijds de punten uit de vorige visitatieronde voortvarend en met succes zijn aangepakt (letterlijk citaat) terwijl er blijkbaar nog steeds signalen zijn dat de klantenservice te wensen over laat. 1) Wat zijn dan die successen?	In het visitatierapport op pagina 3 en 4 is opgenomen wat er gebeurd is met de verbeterpunten uit de vorige visitatieronde.
CDA/V-BoZ!	3	De huurder betrokkenheid is niet op orde. 1) wat is hierbij het struikelblok? 2) gaat men ook te rade bij andere vergelijkbare corps of vraagt men advies bij overkoepelende organisaties zoals Aedes? 3) wordt met de huurdersorganisaties dit probleem besproken en welke mogelijkheden zien zij zelf?	Stadlander onderschrijft niet zoals u stelt dat de huurdersbetrokkenheid niet op orde is. Er staat letterlijk in het visitatierapport op pagina 6: *“Huurdersbetrokkenheid in relatie tot de HBV’s en de bewonerscommissies is een opgave voor Stadlander, net als voor elke corporatie. Hoe krijg je de huurder betrokken als het niet alleen gaat over de eigen woning? En hoe zorg je ervoor dat er sprake is van inbreng in de langere termijn visie van Stadlander? Een opgave die ook in het gebiedsgericht werken opgepakt kan worden. Want ook de netwerkpartners hebben baat bij de inbreng van bewoners.”* 1. Het lastig kunnen betrekken van de huurder bij de lange termijnvisie van Stadlander of bij andere vraagstukken anders dan over de eigen woning is een aandachtspunt. Daarom is er een programma Huurdersbetrokkenheid gestart. 2. Ja, Stadlander werkt in verschillende samenwerkingsverbanden in Zeeland en West-Brabant

Vragensteller	Nr.	Vraag	Antwoord
			en is lid van Aedes. En zoals in het citaat hierboven opgenomen staat, is dit een aandachtspunt voor elke corporatie. 3. Ja, ook in overleggen tussen Stadlander en haar huurdersbelangenverenigingen staat het onderwerp Huurdersbetrokkenheid op de agenda. Het is een onderwerp voor de komende tijd om te werken aan de samenstelling van de HBV zodat de vertegenwoordiging van huurders een betere afspiegeling is van de doelgroep van Stadlander.
CDA/V-BoZ!	4	Klanttevredenheid staat gemiddeld op een 8. 1) Hoe verhoudt dit zich tot de signalen die er blijkbaar zijn? 2) Hoe ziet het verbetertraject om processen te verbeteren eruit?	1. Op welke signalen wordt gedoeld? 2. Alle processen binnen Stadlander zijn in beeld gebracht en er is een onderscheid gemaakt tussen sturende, primaire en ondersteunende processen. Stadlander heeft een procesmanagementmodel vastgesteld waarbij de diverse rollen en taken binnen een proces beschreven zijn en voor alle processen hetzelfde zijn. Stadlander heeft een systeem waarin alle processen beschreven zijn en waar taken en rollen duidelijk vermeld zijn en is toegankelijk voor alle medewerkers.
CDA/V-BoZ!	5	Wanneer is de organisatie zelf tevreden?	Stadlander streeft naar zorgvuldige en tijdige beantwoording van alle vragen van (toekomstige) huurders. Dit betreft zowel antwoorden die de (toekomstige) huurder wil horen als antwoorden die niet voldoen aan de verwachting. Daarnaast passen wij continu verbeteren toe voor al ons processen.
CDA/V-BoZ!	6	Er is veel geïnvesteerd in verbeteringen op de korte termijn.	Er zijn verbeteringen voor de korte én lange termijn. Daarmee kan ingespeeld worden op actualiteit nu en in de toekomst.

Vragensteller	Nr.	Vraag	Antwoord
		1) Welke inzet gaat er komen om ook op de lange termijn de verbeteringen in te zetten?	