

Persbericht

Bilthoven, 9 mei 2010

Vaklieden zijn belangrijke ambassadeurs voor SSW

Op 7 juni jl. heeft SSW voor alle vaklieden die regelmatig bij de huurders van SSW over de vloer komen een bijeenkomst georganiseerd over de dienstverlening. De belangstelling hiervoor was groot, ruim 40 vaklieden gaven gehoor aan onze uitnodiging. De parkeerplaats voor ons kantoor aan de Waterman in Bilthoven stond deze middag dan ook vol met busjes van de verschillende onderhoudsbedrijven.

SSW vindt een goede dienstverlening aan haar klanten erg belangrijk. Daarom hebben wij al enkele jaren het KWH-huurlabel. Daarmee wordt onze dienstverlening bekeken door de ogen van de klant. Een corporatie krijgt het KWH-huurlabel als de klanten voor die dienstverlening tenminste een 7 geven. Eén van de onderdelen waarop de dienstverlening wordt beoordeeld is het afhandelen van reparatieverzoeken. Bij SSW gebeurt dit door vaklieden die niet bij SSW in dienst zijn maar bij gespecialiseerde bedrijven.

Onze klanten geven ons een 7,7 voor het afhandelen van reparatieverzoeken. Dat is een mooi cijfer en het betekent in de meeste gevallen de reparatieverzoeken netjes en vakkundig worden verholpen door een vriendelijke medewerker. Maar als we de resultaten verder bekijken dan komen we ook verbeterpunten tegen. Bijvoorbeeld als er naast een timmerman ook een elektricien nodig is of als er onderdelen besteld moeten worden. Voor de klanten blijft het dan vaak onduidelijk wat er wanneer gaat gebeuren. Als SSW, zijn en blijven wij natuurlijk verantwoordelijk voor een goede afhandeling van de reparatieverzoeken, maar ook de vaklieden kunnen hierin hun steentje bijdragen. Het leek ons daarom een goed idee om daar eens met de vaklieden zelf over te praten.

De bijeenkomst stond onder leiding van dagvoorzitter Frans Miggelbrink. In het openingsgesprek dat hij met Ad van Zijl, directeur-bestuurder van SSW, had werd al snel duidelijk dat de vaklieden belangrijke ambassadeurs zijn voor SSW. En dat zij die rol ook heel goed vervullen, wij krijgen immers niet voor niets een 7,7. Daarna speelde hij samen met een actrice enkele scènes na uit de dagelijkse praktijk. Op cruciale momenten werd de vaklieden gevraagd hoe zij de ontstane situatie zouden oplossen. Hun oplossingen leidden soms tot hilarische situaties waarbij veel werd gelachen. Duidelijk werd wel dat een vakman die zelf initiatief neemt bij het oplossen van een probleem en zich daar ook verantwoordelijk voor voelt, door de klant erg wordt gewaardeerd. Een conclusie die door de aanwezige vaklieden werd gedeeld.

De bijeenkomst werd afgesloten met een hapje en een drankje. Een goede gelegenheid voor de vaklieden om nader kennis te maken met medewerkers van SSW en collega's van andere bedrijven.

Al met al een bijzondere bijeenkomst die door iedereen als zeer geslaagd wordt beschouwd.

Noot voor de redactie niet voor publicatie:

Foto is bijgevoegd.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Mevrouw A. Dijk – medewerker beleid & strategie bij Woonstichting SSW

Tel: 030- 220 58 33

www.ssw.nl