



Haarlem

Bestuurlijke agendazaak

Onderwerp Woonservice	Soort: Toezeggingen Nummer: 2014/36932 Programmanummer 05. Wonen, wijken en stedelijke ontwikkeling
Bestuursorgaan en Ontstaansdatum Commissie ontwikkeling d.d. 16-1-2014	Indiener/Fractie
Omschrijving Wethouder Nieuwenburg zegt tijdens de rondvraag toe, op verzoek van SP, na te gaan of de inschrijving bij Woonservice alleen digitaal kan en de betaling alleen via internetbankieren.	Afdeling STZ/WWGZ Verantwoordelijke Hillege, P.T.H. Email phillege@haarlem.nl Telefoonnummer 0235115038
Stand van Zaken/afdoening Naar aanleiding van de vraag van de SP en een brief van een klant van Woonservice is er navraag gedaan bij Woonservice. <i>Electronisch betalen</i> Vanwege de vele voordelen die het biedt (kostenefficiëntie en het feit dat 50% van de machtigen niet kan plaatsvinden) is betaling bij Woonservice in principe gestandaardiseerd via IDEAL. Het probleem is dat voor sommige cliënten IDEAL onvoldoende toegankelijk of onbekend is. Voor deze groep cliënten wordt inmiddels ondersteuning geboden via het telefonische Klant Contact Centrum van Woningnet (inschrijvingen en verlengingen vinden plaats via Woningnet). Medewerkers van het KCC begeleiden woningzoekenden telefonisch door het betaalproces of ondersteunen hen met het zoeken naar hulp bij derden. Wanneer dit echt niet lukt dan zal de woningzoekende de betaling via handmatige of digitale overschrijving kunnen voldoen. Het KCC informeert in dat geval de woningzoekende over de wijze waarop inschrijven kan plaatsvinden. Deze werkwijze blijkt in de praktijk goed te werken. Bijna alle woningzoekenden, die contact opnemen met het KCC, blijken met hulp en begeleiding van de medewerkers van het KCC de betaling via IDEAL te voldoen. Dit laatste wordt actief gecontroleerd door het KCC. <i>Digitaal inschrijven</i> Er is voor digitaal inschrijven gekozen vanuit dezelfde overwegingen als bij het gebruik van IDEAL: er is sprake van snelle en correcte afhandeling van de inschrijving, de inschrijving is direct actief, de kans op fouten is minimaal, en het is kostenefficiënt. De (kleine) groep die hier moeite mee heeft meldt zich zo nu en dan bij de balies van de corporaties. Hier worden zij verder geholpen. Men wordt geholpen bij het inschrijven, krijgt uitleg en nadere informatie of de baliemedewerker verwijst naar het KCC. Het KCC wordt sporadisch benaderd met een hulpvraag betreffende het inschrijven via internet. Bij een hulpvraag wordt de woningzoekende die over een pc beschikt door de website geleid door de KCC medewerker. Is er geen pc	

voorhanden dan wordt het advies gegeven om de online inschrijving te doen met behulp van familie/vrienden of eventueel via een pc in de bibliotheek.

Conclusie

Voor de mensen waarvoor IDEAL en digitale inschrijven tot problemen leidt is een vangnet georganiseerd door de balies van woningcorporaties en via het telefonische Klant Contact Centrum van Woningnet. Daarmee zijn de problemen (ook van de indiener van de klacht) inmiddels verholpen.

Hoofdafdelingsmanager	Hagedoorn, N. 17-3-2014 10:01:22	Hagedoorn, N.
Portefeuillehouder		Nieuwenburg, J.