

Volksbelang
T.a.v. Mevr. I. van Goch
Molenstraat 83
5701 KA Helmond

Helmond, 30 november 2024
Betreft: Zorgen Dienstverlening

Geachte mevrouw Van Goch,

Op onze eerste ALV als nieuw bestuur van de HBVV in juni 2023 hebben wij het in een aantal rondetafelgesprekken met bewoners over actuele thema's gehad. Dit deden wij om een goed beeld te krijgen van de aandachtspunten. Op die avond zijn nadrukkelijk de thema's dienstverlening en communicatie van en met Volksbelang aan de orde geweest. Onderwerpen die wij vervolgens ook voor ieder overleg met Volksbelang hebben geagendeerd.

Nu zijn we bijna aan het einde van 2024 en constateren we dat er nog niet veel verbeterd is. Tijdens onze onlangs in oktober gehouden ALV wilden we de aanwezige bewoners de klachtenprocedure toelichten. Helaas kwam daar niet veel van terecht. Bewoners maakten van de gelegenheid gebruik om hun beklag te doen over de slechte dienstverlening en het gebrek aan communicatie van Volksbelang.

Het valt ons op, en deels is dat ook onze eigen ervaring, dat de dienstverlening van Volksbelang aan de bewoners niet verbetert en dat de communicatie met bewoners onder een goed niveau blijft.

We maken ons zorgen.

We zien nieuwe mensen komen, waarvan er een aantal ook alweer snel vertrekt. Er is geen collectief geheugen meer, de medewerkers kennen afspraken en procedures vaak niet.

Daarnaast is het moeilijk om iemand te spreken te krijgen die ook daadwerkelijk iets oplost. Sowieso lukt het bijna niet om met een medewerker te spreken. Er wordt niet teruggebeld en in het enkele geval dat dit wel gebeurt is de communicatie ook niet altijd fatsoenlijk.

We maken ons zorgen.

Deze signalen van ontevredenheid ontvangen we nu al 1,5 jaar en het verbetert niet.

We blijven ons dus zorgen maken.

Dit kan zo niet doorgaan. De HBVV zou heel graag met u (wie?) in overleg gaan om samen te kijken hoe de huidige situatie kan verbeteren.

Met vriendelijke,
Namens het bestuur HBVV

S.W. van Lierop
Voorzitter

