

WoningNet meldt:

Per 1 april worden de zgn. voicelijnen van Woningnet afgeschaft.

Sinds jaar en dag biedt WoningNet telefoonlijnen voor woningzoekenden, waarmee zij een reactie kunnen plaatsen op een woning, na de selectie hun positie kunnen opvragen of zich kunnen uitschrijven. Steeds meer woningzoekenden vinden hun weg via de website van WoningNet en de groep die gebruik maakt van de telefoonlijnen is inmiddels zeer klein geworden (minder dan 0,5% van de reacties gaat via de reactielijn). De telefoonlijnen zijn erg duur in onderhoud en nu een nieuwe investering nodig is, is besloten om de lijnen per 1 april a.s. af te schaffen. Daar komt bij dat uit onderzoek blijkt dat veel reacties van woningzoekenden via de telefoon worden afgebroken voordat deze definitief zijn, mogelijk omdat bellers niet direct alle benodigde gegevens bij de hand hebben om de reactie te kunnen plaatsen of omdat de lijnen alleen goed werken met een vaste telefoon. Zij moeten dan nog een keer bellen en komen voor dubbele kosten te staan (de lijnen bellen kosten 0,45 euro per minuut).

De woningzoekenden die het afgelopen half jaar nog gebruik maakten van de reactielijn ontvangen een brief per post, om hen te informeren. In de brief staat dat zij hun reactie voortaan via de website kunnen plaatsen, met uitleg hoe dit werkt, en dat zij voor hulp terecht kunnen bij het Klantcontactcentrum (KCC) van WoningNet (dit kost 0,45 euro per gesprek). Medewerkers zullen hen vervolgens proberen te begeleiden naar het reageren via de website, maar voor hen die dit niet kunnen zal WoningNet op verzoek de reactie(s) plaatsen of andere vragen beantwoorden. Deze groep woningzoekenden heeft dan lagere kosten als zij contact opnemen met het KCC en de medewerkers kunnen hen direct helpen met hun verzoek. Met dit "vangnet" verwachten wij eventuele nadelen voldoende op te heffen. Ook kunnen woningzoekenden nog steeds terecht bij de corporaties zelf.