

Driss Ousji (De Sleutels):

Wij willen koploper in klantgerichtheid worden in 2020

De koploper worden in klantgerichtheid. Met die doelstelling voor ogen wil woningcorporatie **De Sleutels** haar processen opnieuw inrichten. Maar waarom is het zo belangrijk koploper in klantgerichtheid te zijn en wat is daarvoor nodig?

CorporatieGids Magazine vroeg het aan **Driss Ousji**, Manager Financiën en Bedrijfsvoering bij de corporatie uit Leiden.

"Dat we aandacht besteden aan onze woningen is vanzelfsprekend," begint Driss het gesprek. "Maar de manier waarop we aandacht aan onze klanten schenken, dat is hetgeen waarmee wij ons kunnen onderscheiden. Wij willen dit doen door de komende periode zo klantgericht mogelijk te werk te gaan en – uiteindelijk – koploper in klantgerichtheid te worden in onze sector."

Cijfers en klantenpanels

Hoewel de lat hoog is gelegd, is De Sleutels al hard op weg. De corporatie scoorde afgelopen jaar twee A-scores en één B-score in de Aedes-benchmark op klanttevredenheid.

"Cijfers zijn voor ons een belangrijk sturingsmiddel," legt Driss uit. "Het meten van de tevredenheid doen wij vooral via KWH-metingen en de Aedes-benchmark. Maar minstens

zo belangrijk is de stem van onze klant. We zoeken continu directe input van onze huurders om de dienstverlening verder te verbeteren. Koploper zijn in klantgerichtheid is voor ons geen eindpunt; we willen eerste worden én blijven.”

Belang van maatwerk

Op de vraag wat De Sleutels bijvoorbeeld wil veranderen om klantgerichter te worden, vertelt Driss: “Al heel lang is het een wens van onze klanten dat ze zelf hun reparatieverzoek kunnen inplannen. Door niet met elkaar pratende systemen is dat nog niet gelukt. Daarnaast merken we ook dat wij als organisatie soms teveel vanuit procedures werken.

Terwijl je met een stukje maatwerk de klant beter helpt. Een voorbeeld is de ondertekening van de huurovereenkomst. Volgens onze regels moet de huurder zelf aanwezig zijn in de woning bij de ondertekening, of iemand per volmacht in zijn plaats laten tekenen. Er was een bewoner die vanwege een overlijden in het buitenland zat. Hij kon niet komen voor de ondertekening en het lukte ook niet om iemand de volmacht daarvoor geven. Toen heeft de verhuurmakelaar via Skype het huurcontract met hem doorgenomen, en daarna per post naar hem opgestuurd voor ondertekening.”

Investeringen

Koploperschap in klantgerichtheid vraagt om investeringen. “We zijn er om onze klanten zo goed mogelijk te bedienen. Daar willen we alles aan doen, en dus ook investeren. Dat geld gaat bijvoorbeeld naar systemen of het beter opleiden van medewerkers.”

Driss licht de veranderingen verder toe: “De Sleutels heeft bijvoorbeeld de structuur van de organisatie aangepast, zodat lijntjes korter zijn en medewerkers meer eigenaar van hun eigen werk worden. Ook gaan we ons primaire systeem dit jaar vervangen. We willen daarmee de klantprocessen herinrichten en – indien dat nog niet het geval was – digitaliseren. Het gevolg is dat wij daarmee onze processen optimaliseren en de organisatie toekomstbestendiger maken.”

Waardevermeerdering

De Leidenaren werken daarbij samen met adviesbureau Hersense. “Dat is een typisch geval van ‘schoenmaker blijf bij je leest’,” vertelt Driss. “Hersense heeft door middel van klantreizen heel goed in kaart gebracht wat onze digitale processen zijn en hoe we deze kunnen verbeteren om klanten nog beter van dienst te zijn. Zo werd bij elke processtap gekeken hoe wij meer waarde kunnen toevoegen voor de



We willen eerste worden én blijven

klant, om hen nog beter te bedienen. Ze helpen ons nu ook met het ten uitvoering brengen van deze plannen.”

Up-to-date blijven

Voor het verwezenlijken van de ambities is het volgens Driss essentieel dat je beschikt over een goede ICT-infrastructuur. “Een van de pijlers van ons klantgericht werken is dat we de klant optimaal digitaal willen faciliteren. Technische ontwikkelingen gaan razendsnel, vooral daar waar het gaat om communicatie. Door samen te werken met experts – zoals Hersense maar ook met bijvoorbeeld de leverancier van ons nieuwe primaire systeem cegeka-dsa – blijven we up-to-date en kunnen we op de ontwikkelingen inspringen.”

Snelheid en bereikbaarheid

Op de vraag wat voor De Sleutels de grootste uitdagingen worden rondom klantgerichtheid, zegt Driss. “Ik denk dan vooral aan snelheid en bereikbaarheid. Onze huurders verwachten snel en op ieder tijdstip antwoord op hun vraag. Daarbij is elke klant anders, en heeft iedereen dus een eigen benadering nodig. Voor ons is dat dé uitdaging om de komende periode aan tegemoet te komen.”

2020

De Leidenaren staan – geheel passend in de doelstelling om koploper te worden – volgens Driss momenteel op de achtste plaats in de Aedes-benchmark. “In andere woorden: we zijn goed op weg. Het vervangen van ons primaire systeem door Dynamics Empire zal de komende periode een belangrijk aandachtspunt worden. Daarnaast willen we ons blijven richten op de ontwikkeling van de menselijke factor in onze organisatie en het nog meer ophalen van de inbreng van onze klanten middels panels. We hebben nog een half jaar te gaan want in 2020 is het zover: dan willen wij ons ook echt koploper in klantgerichtheid kunnen noemen.” ■