

Annet van Egeraat (Huren in Holland Rijnland):

# Klantreis zo transparant en eenvoudig mogelijk inrichten

Woningcorporaties zoeken elkaar al sinds jaar en dag op voor samenwerking in woonruimteverdeling. Met soms tientallen andere corporaties worden woningen centraal verdeeld. Wat is ervoor nodig om regionaal de handen ineen te slaan?

Een gesprek daarover met **Annet van Egeraat**, Coördinator bij de vereniging **Holland Rijnland Wonen**, verantwoordelijk voor het woonruimteverdeelsysteem **Huren in Holland Rijnland**.



Binnen Huren in Holland Rijnland kunnen woningzoekenden het woningaanbod vinden van 17 corporaties. Op de vraag wat volgens haar de gemeenschappelijke deler is tussen deze partijen, vertelt Annet: "We delen als corporaties de ambitie om klanten een fijne en passende woonplek te bieden in de regio. Hierbij zoeken we waar mogelijk de samenwerking om dit met elkaar te realiseren. Open staan voor elkaars lokale vraagstukken en met elkaar zoeken naar passende oplossingen versterkt de kansen van woningzoekenden op een fijne woonplek."

### Reële slagingskans

Op de website van Huren in Holland Rijnland kunnen potentiële huurders woningen vinden verspreid over 14 gemeenten en ongeveer 40 verschillende steden en dorpen. "Een generieke uitdaging is en blijft het relatief beperkte woningaanbod in

van vestigingsregels. Hierdoor maken woningzoekenden buiten een regio ook kans op een passende woning en neemt de 'eilandcultuur' in de regio af."

### Dezelfde kant

De gemeenschappelijke ambitie is volgens Annet erg belangrijk om alle neuzen dezelfde kant op te richten. "Ook de kaders van de regionale huisvestingsverordening helpen daarbij mee. Periodiek worden overleggen georganiseerd waar vraagstukken die spelen bij corporaties of in de regio worden besproken. Huren in Holland Rijnland heeft daarbij een duidelijke rol in het vastleggen en bewaken van gemaakte afspraken en het toezien op eenduidige uitvoering hiervan. Ook als het gaat om de wijze waarop klantcommunicatie wordt vormgegeven. Het uiteindelijk doel blijft echter voor iedereen hetzelfde: het passend verhuren van woningen."



'Om de verwachtingen te managen, is het belangrijk dat de klantreis zo transparant en eenvoudig mogelijk is ingericht'

de gehele regio," gaat Annet verder. "Wij kennen ongeveer 104.000 woningzoekenden met een grote diversiteit qua leeftijd, cultuur en stadsproblematiek. Het is een uitdaging om met de aangesloten corporaties zo uniform mogelijk woningen te bieden waarbij iedere doelgroep een reële slagingskans heeft om de juiste woning te vinden."

### Eilandcultuur

Op de vraag wat de belangrijkste trends en ontwikkelingen zijn geweest de afgelopen jaren voor Huren in Holland Rijnland, vertelt Annet: "Het passend toewijzen was misschien wel de grootste verandering. Daarnaast verleggen we de focus op veel plekken naar inschrijftijd, en stappen we af

### Regionale nuance

De corporaties hebben daarbij wel de ruimte om in te spelen op regionale verschillen. "We zien dat bijvoorbeeld de ene corporatie met individuele kandidaten het aanbiedingsproces doorloopt, terwijl een andere corporatie werkt met groepsbezoeken waar ruim 30 geïnteresseerden op af komen. Dit vraagt om een flexibele aanpak waarin verschillende aanbiedingsprocessen mogelijk zijn."

### Transparantie

Volgens Annet is de essentie van een goed woonruimte-verdeelproces een proces dat transparant is ingericht. "Bij woonruimteverdeling moet de juiste woning aan de

juiste huurder worden toegewezen. De kans moet maximaal zijn dat een woningzoekende de woning krijgt waar hij of zij recht op heeft. Daarvoor moet het proces voor iedereen transparant, eenduidig en begrijpelijk zijn. Wij werken daarvoor onder andere samen met woningzoekenden om te kijken wat werkt, waardoor het proces continu kan verbeteren."

### Door het proces leiden

Een belangrijk onderdeel bij het creëren van heldere processen is het 'door het proces begeleiden' van woningzoekenden. Annet: "Om de verwachtingen te managen van de potentiële huurders met betrekking tot de slagingskans, is het belangrijk dat de klantreis zo transparant en eenvoudig mogelijk is ingericht. Wij doen dit door middel van een aantal processtappen met duidelijke omschrijvingen per stap, zodat de woningzoekende altijd weet waar hij of zij zich in het proces

bevindt. Ook weet hij of zij welke informatie nodig is om het proces in één keer te doorlopen met hopelijk de acceptatie van een passende woning tot gevolg. En zo niet, dan moet duidelijk uitgelegd worden waarom een kandidaat voor een woning is afgewezen."

### Ambitie

Huren in Holland Rijnland heeft daarbij onlangs voor een nieuw woonruimteverdeelsysteem gekozen van Zig. "Onze ambitie is klantvriendelijkheid, gebruikersgemak voor de woningzoekende, een overzichtelijk aanbod en een duidelijk aanbiedingsproces. Middels klantpanels en andere vergelijkbare initiatieven willen wij woningzoekenden gerichte online dienstverlening bieden. We hebben gekeken hoe wij dat technisch gezien het beste konden inrichten, en daarbij bleek Zig voor ons de beste partij te zijn."

### Klantcommunicatie

De woonruimteverdeelregio besteedt daarnaast in de eerste maanden dat het nieuwe systeem in gebruik is de afhandeling van het klantcontact uit aan Zig. Op de vraag wat daarvan het voordeel is, vertelt Annet: "Vijf jaar geleden is onze regio uitgebreid en een nieuw verdeelsysteem geïntroduceerd. Daarbij behielden woningzoekenden hun opgebouwde inschrijftijd middels vrij ingewikkelde berekeningen. Dit had voor de aangesloten corporaties echter veel impact omdat het aantal klantcontacten met vragen hierover aanzienlijk steeg en een hoge werkdruk veroorzaakte."

"Bij het nieuwe KCC is gekozen om de corporaties in de beginperiode zoveel mogelijk te ontzorgen door een centraal contactpunt voor woningzoekenden neer te zetten. Want hoewel alle rechten zijn overgenomen uit het oude systeem, is wel gevraagd aan de woningzoekenden om zich in het nieuwe systeem te activeren. En wie kan dit proces beter begeleiden dan de systeemaanbieder zelf? Voor de corporaties betekent dit een heel soepele overgang. Na de afgesproken periode komen de vragen weer binnen bij corporaties over systeem, de woningen en aanbiedingen. Vragen die binnenkomen bij het centrale contactpunt van Huren in Holland Rijnland worden doorgezet naar de corporaties in de regio, de eigenaren van het systeem."

### Volgende niveau

Nu het nieuwe woonruimteverdeelsysteem bij Huren in Holland Rijnland staat, wil de organisatie zich richten op de toekomst. "In samenwerking met de aangesloten corporaties en Zig willen wij landelijke trends en ontwikkelingen volgen die de dienstverlening voor woningzoekenden naar het volgende niveau kan brengen. Daarnaast wordt het belangrijk veranderende wet- en regelgeving goed in de gaten te houden, en hier waar nodig snel op in te spelen. Dat sluit aan bij onze ambitie voor nog hogere klanttevredenheid en het optimaal bedienen van woningzoekenden." ■