

Beatrix Vink (Portaal):

Goede klantcommunicatie betekent dat de huurder zich gehoord voelt

Met een werkgebied strekkend van Leiden tot Nijmegen is Portaal een van de corporaties met het meest geografisch gespreide bezit van Nederland.

Wat betekent dat voor klantcommunicatie, en hoe richt je dat op een goede manier in? CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met **Beatrix Vink**, Manager KCC bij **Portaal**: "De kern van klantcommunicatie is de huurder goed informeren en zich gehoord laten voelen."

Beatrix werkt inmiddels zestien jaar bij Portaal, waar ze in 2003 begon als Medewerker Klantenservice. Daar groeide ze al snel door naar Opleider Klantenservice, Teamleider en inmiddels Manager KCC. Op de vraag wat in die periode de belangrijkste ontwikkelingen zijn geweest omtrent klantcommunicatie, vertelt Beatrix: "Toen ik net begon waren we Portaal Klantenservice gestart met als doel: telefonisch

bereikbaar zijn voor onze huurders. Daarvoor had elke vestiging een eigen telefoonnummer en was de bereikbaarheid slecht georganiseerd. We zijn van dat punt doorgroeid naar een Klant Contact Centrum dat via meerdere kanalen de vragen van huurders en woningzoekenden kan afhandelen, waar huurders reparaties kunnen indienen en ook andere aanvragen kunnen doen. Het gemak voor de huurders is enorm toegenomen.

Uniform

Waar de meeste corporaties opereren in één kerngebied, heeft Portaal woningen in verschillende delen van het land. "Voor onze medewerkers maakt het echter niet zoveel uit of een huurder uit Leiden of Nijmegen een vraag stelt," vertelt Beatrix. "Wij hebben onze processen zo ingericht dat klantcommunicatie ongeacht de regio op dezelfde manier wordt uitgevoerd. Waar wij wellicht wel op termijn heen willen, is dat de huurder door middel van een keuzemenu terechtkomt bij een collega die net iets meer weet van een specifieke regio. Dit mag alleen nooit ten koste gaan van de bereikbaarheid."

Gehoord voelen

Goede klantcommunicatie betekent volgens Beatrix dat de huurder zich gehoord voelt en goed geïnformeerd wordt. "Dit moet natuurlijk wel op een klantvriendelijke wijze gebeuren, ook als de huurder iets wil wat niet geregeld kan worden. Een 'nee' geven betekent namelijk niet direct dat je niet klantvriendelijk bent. Uiteindelijk gaan we voor een 8 qua klanttevredenheid. Inmiddels zijn we daar al hard naar op weg: we zitten momenteel tussen een 7,5 en een 8 in."



Keuze voor de huurder

Hoewel de huurders en woningzoekenden van Portaal zelf kunnen kiezen voor het kanaal waarmee hij of zij contact wil opnemen, ligt de focus wel op digitaal contact. "Ons primaire kanaal is ons huurdersportaal: MijnPortaal. Wij hebben daarom ook fors ingezet op de digitalisering van de klantcontactprocessen. Dit staat of valt met het gebruiksgemak en goed resultaat. Zo zien wij bijvoorbeeld dat WhatsApp een kanaal is waar een groep huurders erg graag gebruik van maakt. Chat en chatbots staan daarbij op ons wensenlijstje, maar misschien nog wel belangrijker is de virtuele medewerker. Juist omdat telefonie voor een aanzienlijk deel van de huurders een voorkeurskanaal is, verwachten we hier veel resultaat op te halen."

"Overigens betekent de focus op het digitale contact niet dat wij niet inzetten op andere kanalen. We zullen altijd te maken blijven houden met een groep huurders die liever telefonisch of 'face-to-face' contact willen. In de kern zorgen wij ervoor dat wij er voor huurders zijn. Het liefst digitaal, maar voor wie dit nodig heeft kan het ook persoonlijk."

Zonder problemen

Om huurders te sturen naar digitale kanalen is het bieden van deze mogelijkheden alleen niet voldoende, vertelt Beatrix. "Zonder goede, gemakkelijke en goed werkende systemen kun je dit namelijk niet handhaven. Wanneer een huurder bijvoorbeeld bij het eerste digitale contact direct problemen ondervindt, bellen ze de volgende keer."

Gebruiksvriendelijk

Portaal heeft daarom onlangs gekozen voor een nieuw Klantcontactcentrum van Umbrella. "Het oude systeem waar we mee werkten was niet gebruiksvriendelijk," licht Beatrix de overstap toe. "Medewerkers moesten hierin veel doorklikken om informatie te vinden en onze kennisbank werd dubbel onderhouden. Om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen én huurders over dezelfde informatie te laten beschikken als onze medewerkers, hebben we gekozen voor Umbrella."

Door de overstap heeft Portaal haar klantcommunicatieprocessen iets anders ingericht. De tweede lijn maakt nu ook gebruik van Umbrella. Op de vraag waarom, zegt Beatrix: "De taken maken we namelijk zelf aan in Umbrella, waardoor het efficiënter is als de tweede lijn hier ook bij kan. Ook medewerkers van onze onderhoudspartners kunnen bij het systeem en bijvoorbeeld informatie opzoeken en aanpassen, wat processen efficiënter maakt."

Halen van doelstellingen

Om haar communicatie te verbeteren, maakt Portaal gebruik van managementinformatie. "Het sturen doen wij onder andere op de afhandeling van taken," vertelt Beatrix. "Hiervoor halen we informatie uit Umbrella en ons primaire systeem. Ook op het gebied van telefonie en WhatsApp sturen wij door middel van rapportages en een real time overzicht. Vervolgens zetten wij deze informatie in Power BI en maken wij daarmee inzichtelijk of wij onze doelstellingen halen."

Niet voorop lopen

Innovatie is volgens Beatrix een belangrijk onderdeel in het blijven halen van de doelen rondom klantcommunicatie. "De wereld van digitalisering verandert immers snel, maar we hebben niet de ambitie om voorop te lopen en zelf dingen te ontwikkelen. We houden wel onze ogen goed open om te kijken waar marktpartijen of collegacorporaties mee bezig zijn, en hebben zoals gezegd vooral interesse in de mogelijkheden rondom goede chatbots of een digitale medewerker."

Digitale klantvragen

Op de vraag hoe klantcommunicatie de komende jaren verder zal veranderen bij Portaal, vertelt Beatrix: "Ik verwacht dat het digitaal beantwoorden van klantvragen alleen maar zal toenemen. Door daarbij gebruik te maken van nieuwe technieken kunnen eenvoudige vragen automatisch afgehandeld worden en hebben medewerkers meer tijd om de huurders te helpen die er digitaal niet uitkomen. Want hoe digitaal de processen ook worden ingericht, je zult altijd ingewikkelde vragen blijven houden die maatwerk van onze medewerkers vragen." ■