

Jorik Soer (Woonwaarts):

# Interne communicatie essentieel bij goede dienstverlening

Wie in de Aedes Benchmark de klanttevredenheidcijfers van De Gemeenschap en Standvast Wonen erop naslaat, ziet erg goede resultaten. De corporaties fuseerden in mei van dit jaar echter tot één organisatie: **Woonwaarts**. Hoe houd je de tevredenheid van huurders na een fusie op peil? CorporatieGids Magazine vroeg het aan **Jorik Soer**, Teamleider Contactcentrum en Dagelijks Onderhoud bij de nieuwe corporatie.

“Beide corporaties zijn in deze fusie gelijkwaardige partners geworden, ondanks het verschil in grootte,” vertelt Jorik op de vraag hoe de partijen de fusie hebben ingericht. Standvast Wonen beheerde ongeveer 9.000 woningen, terwijl De Gemeenschap 2.500 woningen beheerde. “Vanaf de bekendmaking van de fusie hebben we medewerkers uit beide corporaties hierbij betrokken. Omdat een fusie natuurlijk veel veranderingen met zich meebrengt, zorgen we er nu eerst voor dat we onze kerntaken goed kunnen blijven uitvoeren. Iedere dag leren we weer van elkaar en voeren we ons werk beter uit. Op een later moment willen wij de processen opnieuw inrichten, op een manier die bij Woonwaarts én onze huurders past.”

### Uitdaging

Voor Woonwaarts wacht een grote uitdaging om net zo hoog te scoren op klanttevredenheid als haar rechtsvoorgangers. Standvast Wonen haalde een gemiddelde score van 7,6 afgelopen jaar in de Aedes Benchmark, terwijl De Gemeenschap met een dikke 8 bij de top vijf corporaties van Nederland zat. Op de vraag wat meegenomen is naar de nieuwe corporatie, vertelt Jorik: “Tijdens het haalbaarheidsonderzoek zagen we sterke punten van beide corporaties. Zo scoorde

### Altijd anders

Woonwaarts is actief in meerdere regio's. Op de vraag of de organisatie klantcommunicatie voor elk gebied waar het in opereert uniform heeft ingericht, vertelt Jorik: “Communicatie is altijd maatwerk. Soms omdat de gespreksonderwerpen verschillen, of omdat de ene persoon directer is dan de ander. Dat kan per regio verschillen maar dat hoeft niet, ieder gesprek is weer anders. De boodschap die we willen uitdragen is belangrijk, maar doen we altijd op een manier die bij de huurder past en hoeft niet per se uniform te zijn.” Zo worden huurders bijvoorbeeld met ‘jij’ aangesproken. “Dat is iets wat Standvast Wonen ook al deed, om zo de verbinding te zoeken en aan te geven dat huurders en medewerkers een gelijkwaardige relatie hebben. Wij doen dit bij Woonwaarts nu ook, alleen passen we de toon wel aan wanneer we merken dat de huurder daar behoefte aan heeft.”

### Completer aanbod

Door de fusie is Woonwaarts er in ieder geval in geslaagd een completer aanbod aan dienstverlening te bieden. Jorik: “Wij hebben onze digitale service met de persoonlijke, maatwerk benadering gebundeld waarmee het aanbod van dienstverlening compleet is en de bereikbaarheid is verruimd.

We willen de sterke punten van De Gemeenschap en Standvast Wonen bij elkaar brengen in de nieuwe organisatie.

De Gemeenschap hoog bij nieuwe en vertrekkende huurders, en werd Standvast Wonen door huurders goed beoordeeld op het gebied van duurzaamheid, woningonderhoud en verbetering. We willen al deze sterke punten bij elkaar brengen in de nieuwe organisatie, zodat Woonwaarts een organisatie wordt met nog meer slagkracht, voor onze huurders.”

Zo bieden wij efficiënte dienstverlening aan de zelfredzame huurder, tot maatwerk en persoonlijke aandacht voor de kwetsbare huurder die dit nodig heeft. Essentieel daarbij blijft wel dat huurders mogen kiezen, en wij hun keuze – digitaal, telefonisch of aan de balie – faciliteren.” “Dat betekent echter niet dat wij meegaan met elke

De essentie blijft dat huurders mogen kiezen, en wij hun keuze – digitaal, telefonisch of aan de balie – faciliteren.

communicatietrend. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van social media. Huurders verwachten sneller reactie dan voorheen – omdat het nu ook kan – en daar proberen wij zo goed mogelijk in te faciliteren. De ervaring in de markt is echter dat het gebruik van social media niet tot meer vragen leidt, maar wel tot meer contactmomenten over één en dezelfde vraag. Daar is extra personeel voor nodig wat uiteraard geld kost. Het integreren van social media past mede daarom niet in onze strategie.”

### Inzicht

Volgens Jorik is interne communicatie enorm belangrijk wanneer je met huurders goed wilt communiceren. Woonwaarts werkt daarbij onder andere nauw samen met klantcontactspecialist Unexus. “Iedere medewerker heeft een app op zijn of haar telefoon, waarmee aangegeven wordt of de medewerker wel of niet beschikbaar is. Ook biedt deze app inzicht in elkaars agenda, wat het contact met de huurder makkelijker maakt. Bij een eventuele gemiste oproep zien we welke collega gebeld heeft, wat medewerkers een zoektocht scheelt, en wanneer huurders lang moeten wachten kunnen ze ervoor kiezen later teruggebeld te worden. Zo wordt niet alleen het contact tussen medewerkers onderling efficiënter, maar ook met onze huurders.

Daarnaast zijn wij door de planningstool in Unexus in staat de bezetting op het contactcentrum efficiënter in te richten, wat ons scheelt in de kosten.”

### Duizend gesprekken

Om de communicatie verder te verbeteren, maakt Woonwaarts gebruik van stuurinformatie en rapportages. “Op deze manier kwamen wij er bijvoorbeeld achter dat we maandelijks ongeveer duizend gesprekken misten, vaak op momenten die net buiten onze bereikbaarheidstijden vielen.” De corporatie besloot daarom begin dit jaar die tijden te verruimen, en met effect. “Nu missen we minder dan 250 gesprekken per maand.”

### Schil

De volgende stap voor Woonwaarts is het implementeren van een nieuw systeem voor het contactcentrum. “Deze applicatie moet als een schil om ons primaire systeem komen te liggen. Hiermee willen we informatie beter en gemakkelijker kunnen vastleggen, bundelen en tonen. Daardoor valt veel overbodige informatie weg en kunnen onze medewerkers op het contactcentrum huurders beter te woord staan. De beslisbomen – en eventueel kunstmatige intelligentie – moeten de medewerkers ondersteunen. Een goede koppeling tussen dit systeem en onze meldkamer is daarbij essentieel, zodat zij beter in staat zijn buiten onze kantooruren huurders te helpen.”

### Mensenwerk

“Naast het gebruik van systemen moeten we niet vergeten dat communicatie voor het grootste deel mensenwerk is,” sluit Jorik het gesprek af. “Het blijft daarom belangrijk om met elkaar in gesprek te zijn over de dingen die we doen, hoe we dat aanpakken en waarom. Dat kun je niet ondervangen in automatisering.” ■