



Zaakgericht werken bij Beter Wonen:  
**Duidelijk verwachtingspatroon aan de voorkant, helder proces aan de achterkant**

Woningcorporatie **Beter Wonen** uit Almelo ging eind 2017 van analoog naar digitaal. Een nieuwe website, een huurdersportaal en een kennisbank deden hun intrede, en daarbij werd de keuze gemaakt voor zaakgericht werken. Draagt deze digitaliseringslag letterlijk bij aan 'beter wonen'? *CorporatieGids Magazine* vroeg het aan **Anne Graef**, projectleider van het digitaliseringsproject.





**A**nne werkte vijf jaar bij Stichting Jongeren Huisvesting Twente als beleidsmedewerker en maakte in 2015 de overstap naar Beter Wonen in de functie van medewerker proces- en beleidsondersteuning, juist op het moment dat de ingebruikname van het nieuwe woningzoekendenportaal Woonburo Almelo werd afgerond. “Dat succes smaakte naar meer,” zegt Anne. “We wilden een scherpere dienstverlening bieden door onze huurders digitale mogelijkheden te geven en uiteindelijk dichterbij de huurder staan. Enkele jaren geleden begonnen de eerste corporaties al met het digitaliseren van hun diensten, maar wij wilden dit eerst – vooral technisch – bewezen zien voordat wij zouden instappen. Door hierbij breed te kijken naar de mogelijkheden van digitalisering, hebben wij binnen één jaar een behoorlijke digitaliseringsslag – nieuwe website, huurdersportaal, kennisbank en Klant Service Center – kunnen maken. Met daarbij als visie: de huurder voorop stellen, en deze zo goed mogelijk en het liefst in één keer helpen.”

### In één keer

“Niet alleen het huurdersportaal, maar ook de website met kennisbank helpt ons de huurder in één keer te helpen,” legt Anne uit. “De huurder kan nu namelijk ook zelf het antwoord vinden en acties in gang zetten. Dit betekent dat wij hen de komende periode zullen verleiden om ook het digitale kanaal te gebruiken. We werken er ook naar toe om onze openingstijden te beperken en meer op afspraak te werken. Het sturen op kanalen is een gefaseerd plan dat wij inzetten met oog voor klanttevredenheid. De huurder die de digitale weg nog niet weet te vinden, zal daarom niet vergeten worden. Hiervoor blijven wij uiteraard bereikbaar.”

### Twee fasen

Het digitaliseringstraject bij Beter Wonen werd tijdens de implementatie verdeeld in twee fasen. Anne: “In de eerste acht maanden hebben wij de website met geïntegreerde kennisbank in gebruik genomen. Voor de aansluiting van het huurdersportaal – dat tevens ingang biedt tot de kennisbank – hebben wij een Klant Service Center in gebruik genomen.

In de tweede fase werden zes processen omgebouwd tot een zaak. Zaakgericht werken zetten wij meestal in om het voor de huurder mogelijk te maken dat een vraag, bijvoorbeeld het opzeggen van de huur, via het huurdersportaal ingediend kan worden. De huurder kan vervolgens volgen wat er met zijn vraag gebeurt. Deze zelfstandigheid draagt in grote mate bij aan het succes van het huurdersportaal, en zorgt ervoor dat deze aantrekkelijker wordt. Daarbij willen wij de processen die nu via het huurdersportaal lopen volledig digitaal kunnen afhandelen.”

### Overzicht

Zaakgericht werken maakt processen niet alleen voor de huurder, maar ook voor de corporatie inzichtelijk. Anne: “Het mooie is dat je goed kunt volgen waar de vraag van de huurder zich bevindt in de organisatie. Aan de achterkant kun je monitoren op de gemiddelde afhandelingstijd van de vraag. Hiermee kun je beter aangeven hoe lang wij over een vraag doen, waardoor wij de huurder beter kunnen helpen. Omdat een zaak een vooraf vastgesteld formulier kent, moet elke medewerker deze op dezelfde uniforme wijze afhandelen. De persoonlijke verschillen in werken worden daardoor ook kleiner. Dit creëert een duidelijk verwachtingspatroon aan de voorkant voor de huurder en een helder proces voor de medewerker aan de achterkant. En zeker niet onbelangrijk: een positief resultaat voor de bedrijfsvoering van Beter Wonen.”

### Herinrichting processen

De implementatie van zaakgericht werken betekende ook een herinrichting van bepaalde processen voor Beter Wonen. “Dit hebben wij verdeeld in twee stukken. In het eerste deel hebben wij de zaken huuropzegging, overlast en terugbelverzoeken meegenomen. Daarna kwamen de zaken woningverbetering, betalingsregeling en wijzigen huurovereenkomst aan de orde. Wij hebben dit samen met adviesbureau SmartR opgepakt. We hebben volop gebruik kunnen maken van hun ervaring met het bouwen van zaken.”

>>

“Wij hebben dit aangevlogen door eerst het proces te bespreken met enkele betrokken medewerkers, waarna SmartR samen met onze eigen applicatiebeheerders een concept heeft gemaakt. Dit werd getoetst bij onze medewerkers en vervolgens verwerkt tot een zaak waarmee wij intern live zijn gegaan. Na een periode van interne livegang brengen wij alle ontwikkelde zaken bijeen in het huurdersportaal. Hiervoor hebben voorafgaand aan de externe livegang nog enkele tests plaats gevonden, waarbij ook een huurderspanel is betrokken.”

### Extra inzicht, extra werk

Het ‘over afdelingsgrenzen heen werken’ was voor medewerkers even wennen, vertelt Anne. “Het grootste deel van het proces moet nu door hen zelf in de zaak worden vastgelegd. Dit betekent soms wat extra handelingen bij de invoer, maar het geeft wel een heleboel inzicht dat er voorheen niet was. Na de interne livegang zag ik al snel dat medewerkers het zaakgericht werken goed oppakten. Dit ging makkelijker voor de medewerkers die hier dagelijks mee te maken hebben. De meeste processen die wij hebben omgevormd tot een zaak lopen binnen de afdeling Woondiensten.”

### Klantgericht werken

Volgens Anne betekent zaakgericht werken niet direct klantgericht werken. “Het is een middel dat kan helpen om je huurders beter te bedienen. Klantgericht werken is meer een aanpak – hoe ga je met je huurders om, hoe beïnvloed je hen – waarbij zaakgericht werken een middel is zodat je online je zaken en processen beter kunt afhandelen. Hierbij komt er meer ruimte voor persoonlijk contact. Met het oog op de huurder is zaakgericht werken meer een ‘eerste stap’, maar zullen je klantstrategie en visie uiteindelijk de doorslag geven.”

### Vervolgstappen

Of met de komst van zaakgericht werken en de digitaliseringslag Beter Wonen nu een ‘digitale corporatie’ is, zegt Anne: “Het hebben van een huurdersportaal maakt een corporatie niet direct digitaal. Een digitale corporatie is meer dan het technisch neerzetten van een product met het oog op efficiency. Dat was ons doel ook niet. Wij wilden een extra kanaal bieden aan onze huurders, zodat zij 24/7 diensten van ons kunnen afnemen. Daarnaast creëren wij meer ruimte voor persoonlijk contact met onze huurders. Al zijn de eerste reacties van onze huurders over het huurdersportaal positief, nog lang niet al onze huurders maken er gebruik van. Het is voor ons dus belangrijk om te kijken naar de voorkeuren en wensen van onze huurders. Welke huurder vindt het digitale kanaal prima? Hoe beoordeelt de huurder dit kanaal? En ontstaat hierdoor meer tijd en ruimte voor persoonlijk contact? De producten die wij hebben neergezet tijdens dit project zorgen voor een extra weg waarop de huurders ons kunnen bereiken. Het is nu zaak om aandacht te besteden aan het goed positioneren van onze kanalen en hoe wij deze het beste kunnen inzetten.”



### Beter wonen bij Beter Wonen

De resultaten van Beter Wonen omtrent digitalisering en zaakgericht werken noemt Anne ‘tweeledig’. “Wij wilden een digitaal kanaal bieden voor onze huurders, waar zij op ieder moment diensten kunnen afnemen van Beter Wonen. Dat leidt soms tot meer werk, maar uiteindelijk ook tot de overname van dat werk door de huurder. We merken wel dat de huurders die geen computer hebben of het lastig vinden om digitaal te werken om ondersteuning vragen. Hiervoor starten wij binnenkort een pilot in een seniorencomplex, met nadruk op het gebruik van onze huurdersportalen. Hiermee proberen wij huurders meer te verleiden naar het digitale kanaal.”

“Wat betreft zaakgericht werken hebben wij nu de mogelijkheid om in een vroeger stadium in te spelen op klanttevredenheid. Aan het eind van de afhandeling van een vraag kunnen wij de mening van de huurder nu ophalen, en hen helpen waar ze nog niet tevreden zijn met de geboden oplossing. Die inzet zal uiteindelijk een bijdrage leveren aan beter wonen bij Beter Wonen.” ■