

Hendrik Jan Barten (Dudok Wonen):

Zoveel mogelijk klantvragen afhandelen in één digitaal klantportaal

Zo goed mogelijke dienstverlening tegen zo laag mogelijke bedrijfslasten. Hoe vind je als woningcorporatie het antwoord op de zoektocht naar deze heilige graal? CorporatieGids Magazine sprak hierover met Manager Onderhoud en Ontwikkeling Hendrik Jan Barten van Dudok Wonen uit Hilversum: "Het zwaartepunt ligt bij één digitaal klantportaal waar zoveel mogelijk klantvragen digitaal kunnen worden afgehandeld."

Wie de Aedes Benchmark erop naslaat, ziet dat Dudok Wonen het qua huurdertevredenheid enorm goed doet. Met een A-score zit het bij de kopgroep van Nederlandse corporaties, alleen stelt het hier wel hoge bedrijfslasten tegenover: een C-score. "Klanttevredenheid is voor Dudok enorm belangrijk en we streven daarbij naar zo kosteneffectief mogelijke oplossingen," begint Hendrik Jan. "Wij willen

daarom graag een efficiencyslag maken om onze klanten beter van dienst te kunnen zijn."

Ketensamenwerking

De vraag om meer efficiency leidde onder andere tot meer ketensamenwerking in het reparatieverzoekenproces. "Wij willen graag een efficiencyslag maken om onze klanten

beter van dienst te zijn. Waar het kan kiezen we voor digitale dienstverlening, en waar maatwerk nodig is gaan we voor persoonlijk contact. Zo kunnen we ruimte scheppen om waar gevraagd maatwerk te leveren. Het reparatieverzoekenproces is hier een goed proces voor, aangezien wij hierin samenwerken met verschillende ketenpartners die ieder een specifieke rol binnen het proces vervullen. Hierdoor kunnen wij een digitale afhandeling realiseren met keteninformatisering. Als de betrokkenen niet dezelfde ICT-taal spreken, mis je namelijk enorm veel synergiewinst."

Volgens Hendrik Jan is het voor Dudok belangrijk dat alle partijen voordeel hiervan ondervinden: "Alle handmatige – en vooral administratieve – handelingen hebben we geprobeerd te elimineren. Door het proces te digitaliseren, creëer je naast optimalisering ook transparantie en inzicht in het proces en de voortgang van statussen. Informatie die je desgewenst kunt ontsluiten richting huurders die op hun beurt de status van een verzoek middels een klantportaal kunnen volgen."

Mini-ESB

In de nieuwe situatie kunnen huurders aan de voorkant via de website hun reparatieverzoek indienen. "Aan de achterkant hebben wij ons klantportaal Umbrella als een 'mini-ESB' ingezet," vertelt Hendrik Jan. "Onze digitale ambitie is het streven naar één digitaal klantportaal waar zoveel mogelijk klantvragen en -transacties digitaal kunnen worden afgehandeld. Of het nu om reparatieverzoeken of het inzien van de gegevens van een woning gaat, het moet allemaal via Umbrella kunnen gebeuren. Omdat wij daarbij de klant centraal willen stellen, fungeert het klantportaal als een mini-ESB die direct in verbinding staat met de ERP-systemen van bijvoorbeeld de aannemers. De KOVRA-koppeling moet ervoor zorgen dat berichtenverkeer in het proces tussen alle betrokken partijen wordt gedigitaliseerd en geoptimaliseerd."

Klantvragen digitaal afhandelen

"Om het centraal afhandelen van klantvragen zo efficiënt mogelijk te realiseren, is een goede informatie-uitwisseling met het ERP-systeem natuurlijk onontbeerlijk," zegt Hendrik Jan. Het ERP-systeem blijft volgens hem dan ook de kern: "Het is zaak dat dit systeem benodigde of wenselijke koppelingen, webservices en ESB's ondersteunt, en het zo ontwikkeld is dat je informatie makkelijk kunt ontsluiten met expertsystemen. Op deze manier kan de oplossing voor bijvoorbeeld een KOVRA-koppeling absoluut bij een andere partij dan je ERP-leverancier worden gezocht."

Standaarden zijn daarbij essentieel zijn om het ketensamenwerkingsproject te doen slagen: "Op deze manier spreek je allemaal dezelfde taal, zijn de uitgangspunten helder en kun je op dezelfde waarheid terugvallen. Ruimte voor verschillende interpretaties – en dus ruis – wordt geminimaliseerd."

Co-creatie

Omdat de inrichting een maatwerkoplossing betreft, werd er in het project nauw samengewerkt tussen Umbrella, adviesbureau SmartR, eindgebruikers van Dudok Wonen en de ICT-managers van de ketenpartners. Op de vraag wat het voordeel is van deze co-creatie, vertelt Hendrik Jan: "Als je met alle ketenpartijen aan zo'n project werkt, heerst er een echt 'een voor allen en allen voor een' mentaliteit. SmartR – en in het bijzonder projectleider Joyce van Oostveen – heeft ons daarbij enorm geholpen. Niet alleen door als projectleider alle neuzen dezelfde kant op te zetten, maar ook door met iedereen in gesprek te gaan en te kijken hoe iedereen wensen konden worden meegenomen. Eventuele problemen werden daarom niet toebedeeld aan één van de partijen die gemoeid is bij de KOVRA. We dragen met elkaar de verantwoordelijkheid, en gaan dan ook gezamenlijk op zoek naar het antwoord."

"Daarnaast betekent de deelname als eindgebruiker in het project dat de huidige werkwijze continu getoetst wordt tegenover de wenselijke werkwijze. Dit zorgt ervoor dat het proces en de nieuwe manier van werken beter verankerd worden in de organisatie."

Aan de slag gaan

Dudok Wonen heeft daarbij gebruikgemaakt van scrum. "In combinatie met co-creatie is dit een sterke werkwijze," legt Hendrik Jan uit. "Het realiseren van een nieuwe koppeling is altijd een spannende uitdaging waarbij je – naast een zorgvuldig uitgedacht plan en technisch ontwerp – ook gewoon aan de slag moet gaan om de resultaten in de praktijktest te zien. Door daarbij gebruik te maken van scrum konden wij na aanleiding van de do's en don't's continu bijschaven en tegelijkertijd meters zetten om de koppeling succesvol te realiseren."

Nieuwe inzichten

Hoewel de corporatie met de nieuwe koppeling de volgende stap heeft gezet, vindt Hendrik Jan niet dat Dudok Wonen nu 'klaar' is met ketensamenwerking: "Dit proces heeft namelijk nieuwe inzichten gegeven en we hebben ook gemerkt dat we een bredere uitrol naar andere processen binnen onze organisatie kunnen doen. Hierdoor kunnen processen sneller verlopen en kan tijdens het proces meer en adequatere informatie gecommuniceerd worden én tijdiger worden bijgestuurd." ■

