



vivare

Wolter Bosch en Ijdie van Duijvenvoorde (Vivare):

Verskil maken in klantcontact met echte en digitale klantexperts

Een goed werkend systeem is belangrijk voor de dienstverlening, maar verschil maak je met het gedrag en de kwaliteit van je medewerkers.

Huurders in één keer goed antwoord geven klinkt soms makkelijker gezegd dan gedaan. Goedwerkende ICT die medewerkers daarin ondersteunt is fundamenteel. CorporatieGids Magazine sprak over het realiseren van zo'n omgeving met Manager Klantcontact Ijdie van Duijvenvoorde en Manager I&A Wolter Bosch van Vivare.

Goede klantcommunicatie betekent volgens Ijdie dat huurders zich gezien, gehoord, begrepen en betrokken voelen. "Bij Vivare doen wij dat onder andere door bereikbaar te zijn en huurders snel, passend en duidelijk antwoord te geven. Door daarbij te streven elk contact in één keer goed te doen, voelt klantcontact persoonlijk aan. Dat vraagt van ons dat iedere medewerker – zowel van Vivare als van onze samenwerkingspartners – zich verantwoordelijk voelt en actief opstelt. Zo willen wij de meeste waarde leveren voor de huurder."

In één keer goed

Elk klantcontact moet in één keer goed zijn en dient persoonlijk te voelen. Om aan deze ambitie te voldoen, is een goede ondersteuning van ICT nodig. Wolter: "Wanneer een vraag van een huurder binnenkomt, verwerken we dat in ons systeem. Soms hebben verschillende afdelingen van Vivare een rol in het beantwoorden van de vraag. Dan is het erg belangrijk dat alle collega's het systeem bijwerken zodat bij een vervolgvraag direct helder is wat er is gedaan. Dit vraagt blijvende aandacht van de organisatie, ook omdat het in de waan van de dag soms even niet uitkomt."

Toekomstvast

Op dit moment komt ruim 70 procent van het klantcontact binnen via de telefoon. Vivare is voor het opvangen hiervan onlangs de samenwerking aangegaan met Unexus. Wolter: "Wij hebben sinds 2015 geen eigen ICT-afdeling meer en hebben alle techniek en beheer uitbesteed. Daarbij is het van belang dat we willen beschikken over moderne en toekomstvast technologie, maar in het beheer en doorontwikkeling wel volledig ontzorgd zijn. Dit geldt natuurlijk ook voor onze nieuwe telefonieomgeving. Omdat onze oude telefonieoplossing niet de benodigde stabiliteit bood, hebben we verder gekeken. Unexus heeft een uitstekend track record én beschikt over veel kennis en ervaring binnen de sector. Dat geeft ons zekerheid naar de toekomst."

Klantexperts

Vivare heeft haar klantcommunicatie via verschillende kanalen ingericht. "Dat zijn onze menselijke klantexperts en onze 'digitale klantexpert' – oftewel iets regelen via onze website," licht Ijdie toe. "De huurder kan daardoor op het tijdstip dat het hem of haar het beste uitkomt bij ons terecht."

Ook zijn we zichtbaar in onze wijken, wat huurders de mogelijkheid geeft om daar vragen te stellen."

"Daarnaast werken we momenteel aan een compleet huurdersportaal dat volledig geïntegreerd is met ons primaire systeem. Hiermee heeft een huurder niet alleen inzicht in het dossier en lopende zaken, maar kunnen de meeste transacties ook volledig digitaal en zonder verdere nabewerking in gang worden gezet. Zo komt de digitale klantexpert naast de menselijke klantexpert te staan. We hebben dus niet de behoefte om de een te vervangen door de ander, maar willen hiermee aanvullend gemak bieden aan de huurders die daar behoefte aan hebben."

Toegevoegde waarde bepalen

"Voordat we andere, nieuwe contactkanalen inzetten, vinden we het belangrijk eerst de toegevoegde waarde te bepalen," gaat Ijdie verder. "Stelt dit de huurder in staat zelf zaken te regelen? En zo niet, levert dit persoonlijke dienstverlening op voor de huurder?" Op de vraag hoe het duo tegen het gebruik van nieuwe ontwikkelingen zoals chatbots aankijkt, vertelt Wolter: "Eerlijk gezegd heb ik op dit moment geen hoge verwachtingen van de inzet van chatbots bij woningcorporaties. De volumes zijn gewoon niet groot genoeg, waardoor de te verwachten afname aan menselijke ondersteuning onvoldoende is. Kostenbesparing is ook geen doel op

zich. En zeker niet zolang het maar de vraag is of de kwaliteit van de dienstverlening op niveau kan worden gehouden."

Verskil maken

Hoewel de techniek essentieel is in het ondersteunen van klantcommunicatie, zijn het de klantexperts die volgens het duo uiteindelijk het verschil maken. Ijdie: "De ICT is belangrijk om het proces rond de klantvraag goed te laten verlopen. Een niet prettig werkend systeem is immers zeer storend in het klantcontact. Maar het verschil maak je door het gedrag en de kwaliteit van je medewerkers in de dienstverlening. Zij stemmen af op de behoefte en situatie van de klant. Zo kun je echt meerwaarde leveren."

Twee paden, één doel

Om in de toekomst nog meer meerwaarde te kunnen leveren, voorziet Ijdie de komende jaren een verdere doorontwikkeling naar de digitale klantexpert. "Je ziet hierdoor twee hoofdlijnen ontstaan in klantcommunicatie. Aan de ene kant heb je de menselijke klantexpert aan de telefoon of in de wijk, en via onze website en huurdersportaal de digitale klantexpert. Twee verschillende paden, maar beiden met hetzelfde doel: huurders helpen om in één keer goed zaken te regelen of antwoord te krijgen."