



Lefier:

Inzetten op digitale communicatie om persoonlijk te kunnen zijn

De huurder naar het digitale kanaal sturen om eenvoudige vragen zelf op te laten lossen, om zo meer tijd over te hebben voor de complexe vraagstukken telefonisch en aan de balie. Veel woningcorporaties willen hun klantcommunicatie op deze manier inrichten, maar hoe doe je dat nu echt? CorporatieGids Magazine sprak hierover met adviseur klantenservice Elly Abeling en adviseur informatievoorziening René Rademaker van Lefier.

Lefier – verantwoordelijk voor ruim 31.000 woningen in Groningen en Drenthe – zet vol in op digitale communicatie, begint René het gesprek. “Momenteel zijn we bezig met een nieuw ondernemingsplan. Daarin hebben we uitgesproken dat we communicatie zoveel mogelijk via het digitale platform willen laten verlopen. Daardoor ontstaat de ruimte om de complexere vragen die overblijven via de telefoon of aan de balie te beantwoorden. Deze vragen passen immers niet in een ‘eenvoudig hokje’ op onze site of in een formulier, en vragen om persoonlijk contact.”

Multichannel heeft de toekomst

De communicatie van de toekomst bij woningcorporaties is multichannel, gaat Elly verder. “Wanneer je alle verschillende kanalen in hun kracht zet, zorgt dat voor goede communicatie met huurders. Wij zullen daarom niet dicteren wat de toekomst

huurder in een volgend gesprek zo goed mogelijk geholpen kan worden, en verkleint de kans op een herhaalgerep.

Continu verbeteren

Op de vraag hoe Lefier haar communicatie heeft ingericht, vertelt René: “We maken onder andere gebruik van de oplossingen van Unexus. Niet alleen via telefonie maar bijvoorbeeld ook voor e-mailafhandeling. Daarbij maken we gebruik van sturingsinformatie om onszelf continu te verbeteren. Bijvoorbeeld door de hoeveelheid telefoontjes, de afhandeltijd, onderwerpen of het percentage doorschakelingen te analyseren.”

Lefier heeft daar onlangs ook kwaliteitsmonitoring van Unexus aan toegevoegd, vult Elly aan. “Dit houdt in dat gesprekken met huurders worden opgenomen, wat we

De grote uitdaging bij onze multichannel communicatiestrategie is het juist vastleggen van alle contacten met de huurder

inhoudt, maar spreken slechts onze voorkeur uit en hopen huurders zo te verleiden naar het online kanaal.

Onze verwachting is dat er wel altijd een deel van de huurders gebruik blijft maken van het persoonlijke contact met ons, ook voor de makkelijke vragen. Dat zagen we zelfs tijdens de begindagen van de coronapandemie, waarin mensen nog steeds kwamen aanlopen met een vraag. Soms omdat ze dat zelf gewoon fijner vinden, maar vaak ook omdat ze minder digitaal vaardig zijn. Die kun je niet zomaar wegsturen.”

Hoog selfserviceniveau

Toch is de weerstand tegen digitalisering niet zo groot als soms gedacht wordt, vertelt Elly: “Je hoort soms dat mensen uit ‘de regio’ minder digitaal vaardig zijn dan stadsmensen of studenten. Het grappige is dat wij al deze doelgroepen huisvesten bij Lefier en het selfserviceniveau overal erg hoog is. Het kunnen dus net zo goed studenten zijn die bellen met een vraag of huurders uit de regio die via selfservice het antwoord op hun vraag vinden.”

Contacten vastleggen

De grote uitdaging bij deze multichannel communicatiestrategie is het juist vastleggen van alle contacten met de huurder, legt René uit: “Welk kanaal er ook gebruikt wordt, je wilt goed inzicht hebben op eventuele vorige gesprekken en informatie van de huurder. Want dit zorgt ervoor dat de

vervolgens kunnen gebruiken in trainingen om onszelf te verbeteren. Door deze gesprekken terug te luisteren en daar feedback op te geven, kijken we wat goed en fout gaat en hoe we dat in de toekomst beter kunnen aanpakken. Daarnaast verwachten we dat in de toekomst telefonische gesprekken gemiddeld langer en complexer worden omdat eenvoudige vragen online worden beantwoord. Dan geeft kwaliteitsmonitoring ons de handvatten hierop voorbereid te zijn.”

Automatisch verwerken

De basis van klantcommunicatie zal in de toekomst digitaal blijven, vertelt René op de vraag hoe Lefier haar processen verder wil verbeteren. “Maar we zijn er zeker nog niet. We willen bijvoorbeeld veel processen toevoegen die door de huurder opgestart kunnen worden. Zo hebben we onlangs een pilot gedraaid rondom de inventarisatie voor deelname in verbetertrajecten en hebben we het digitaal verwelkomen en uitzwaaien van huurders geïntroduceerd. Kijkend naar de toekomst willen we de ZAV-aanvragen automatiseren door huurders een vraagboom te laten doorlopen waardoor de aanvraag online kan worden gedaan. Het grote voordeel van deze digitale processen is dat wij het niet hoeven te verwerken, maar dat informatie direct in ons ERP-systeem Dynamics Empire wordt gezet. Op die manier houden wij meer tijd over voor die complexe vragen die een persoonlijk antwoord vragen.”