

A man with short grey hair and glasses, wearing a dark blue suit jacket over a white shirt, is leaning on a dark metal railing. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a blurred interior space with large windows and warm lighting.

Christiaan Koenders (Ymere):

Omnichannelplatform voor betere klantbediening

Met ruim 72.000 woningen, jaarlijks meer dan 100.000 reparaties en 3.500 verhuizingen, is het aantal huurderscontacten bij Ymere groot. Maar hoe doe je dat op een efficiënte manier waarbij je huurders verschillende communicatiekanalen ter beschikking stelt en overzicht wilt houden? CorporatieGids Magazine sprak erover met Christiaan Koenders, Manager Klantbediening bij Ymere.

“De cijfers van onze afdeling KlantContact met negentig medewerkers zijn inderdaad hoog,” begint Christiaan het gesprek. “Ieder jaar handelen wij zo’n 400.000 vragen af. Dagelijks vinden er gemiddeld 1.600 huurderscontacten plaats, waarvan 84 procent telefonisch. De digitale contacten bestaan uit webformulieren, e-mail, social media of WhatsApp. Gemiddeld heeft een huurder vijf keer per jaar contact, soms meerdere keren over een zelfde onderwerp. Het volume aan vragen vereist effectieve afhandeling en goed zicht op de situatie van de huurder, wat hoge eisen stelt aan de intake van de vragen.”

Verschillende kanalen

Door de jaren heen zijn de huurders van Ymere op steeds meer manieren contact gaan zoeken met de corporatie. Social media zoals WhatsApp, webforms en een portaal zijn toegevoegd. Christiaan: “Iedere keer hebben we kanalen toegevoegd om huurders extra mogelijkheden te bieden. Dat had echter wel extra systemen tot gevolg waardoor onze medewerkers niet makkelijk alle informatie in één keer ter beschikking hadden. Een voorbeeld: iemand stuurt een mail, belt er daarna over en stuurt ook nog een WhatsApp-bericht. Als dat via drie verschillende systemen gebeurt, bestaat de kans dat er iets misgaat omdat het overzicht mankeert. Medewerkers werkten daarnaast vaak alleen in het systeem waarvoor ze opgeleid waren, wat tot een eentonig takenpakket leidde.”

Verbetering klantbediening

“Om de klantbediening te verbeteren, is overzicht over de verschillende kanalen en goede samenwerking met andere afdelingen nodig,” gaat Christiaan verder. “We zijn daarom op zoek gegaan naar een omnichannelplatform dat goed koppelt met ons ERP-pakket Tobias AX. Dat hebben we gevonden in het Unexus Connect omnichannelplatform. En omdat de voorganger hiervan geïntegreerd was met Skype for Business dat ‘end of life’ was, hebben we besloten om tegelijkertijd Microsoft Teams Calling te introduceren. De implementatie van Unexus en Teams Calling in één keer beperkte de impact op onze organisatie.”

Meerwaarde

Met de komst van een omnichannelplatform van Unexus heeft Ymere nu een compleet overzicht van alle klantvragen en lopende contacten. Christiaan: “Minstens zo belangrijk is dat we de medewerkers van de afdeling KlantContact meer mogelijkheden tot taakafwisseling kunnen bieden. Hierdoor wordt de kans op eentonigheid doorbroken. Via de integratie met Teams Calling faciliteert het platform een goede samenwerking tussen eerste- en tweedelijns medewerkers, omdat er beter inzicht is in de bereikbaarheid van collega’s en afdelingen. Onze medewerkers merken hier nu al voordelen van. Bij het contact met huurders hebben medewerkers direct zicht op eerdere vragen uit de diverse kanalen. Zo komen ze niet meer voor verrassingen te staan.



Daarnaast hebben medewerkers beter inzicht in hun eigen resultaten. De feedback van de huurders op de contacten is bijvoorbeeld nu direct beschikbaar evenals hun gemiddelde gesprekstijden. En voor onze huurders is een belangrijke verbetering dat zij betere info krijgen over de verwachte wachttijden en ervoor kunnen kiezen om teruggebeld te worden als het druk is.”

Resultaten en mogelijke verbeteringen

Op de vraag wat Ymere tot dusver heeft bereikt met de nieuwe manier van werken, reageert Christiaan: “We zijn eind vorig jaar begonnen met het omnichannelplatform en Teams Calling. De cijfers waar we nu over beschikken, laten zien waar we de klantbediening nog verder kunnen verbeteren. Denk aan de bereikbaarheid van afzonderlijke afdelingen. Uit de cijfers blijkt dat de samenhang tussen de verschillende communicatiekanalen is verbeterd. Een van de volgende verbeteringen op korte termijn is om huurders actiever te begeleiden naar het meest geschikte kanaal, van een telefoongesprek naar portaal of WhatsApp.”

Een schets voor de toekomst

“Goede klantbediening vraagt in eerste instantie om goed kunnen luisteren door de medewerker en direct daarna om helder overzicht en betrouwbare informatie voor de medewerker. Met de toenemende integratie van systemen in front- en backoffice wordt informatie over en weer steeds beter ontsloten. Dat vraagt wel om scherp datamanagement, zorgen dat helder is welke informatie nodig is en die goed vastleggen én up-to-date houden,” besluit Christiaan. “Wanneer dit op orde is, wordt online dienstverlening zinvol. Juist omdat je dan huurders de mogelijkheid kunt bieden om zelf zaken te regelen, zonder tussenkomst van KC-medewerkers, en de voortgang te kunnen volgen. Dat is prettig voor huurders, maar maakt ook capaciteit vrij die nodig is om extra aandacht te kunnen besteden aan huurders en onderwerpen die meer tijd vragen. Met de krappe arbeidsmarkt wordt de afweging waar in de klantbediening persoonlijke ondersteuning nodig is en waar het online kan, veel belangrijker.”