



Rob Wennink (DIRECT Klantcontact):

## Een fijne huurderservaring begint bij tijdige en heldere communicatie

Woningcorporaties staan op veel manieren en momenten in contact met hun huurders. Dat moet goed en efficiënt plaatsvinden, om de ideale huurderservaring te realiseren. Hoe doe je dat echter als organisatie en wat vraagt dat van bijvoorbeeld samenwerken met ketenpartners? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met Rob Wennink, Directeur van DIRECT Klantcontact.

### Waar lopen volgens jou veel woningcorporaties en huurders tegenaan?

Als woningcorporatie wil je er altijd zijn voor je huurders, om ze een fijne huurderservaring te bieden. Dit doe je in de vorm van tijdige en heldere communicatie, woningen onderhouden en verduurzamen én voldoen aan de nationale wet- en regelgeving. Als huurder wil je je gehoord voelen door de corporatie en snel geholpen worden, al helemaal wanneer er plotselinge storingen optreden of als er dringende vragen zijn. Zulke huurdersvragen kennen geen kantoor tijden, maar je wilt er als corporatie wel voor je huurders zijn. Dat kan best lastig zijn, zeker in het weekend of 's nachts.

### Wat is er nodig om huurders dan een ideale huurderservaring te bieden?

Bij huurders draait alles om een fijne, transparante en betrokken relatie met de woningcorporatie. Ze mogen van hen verwachten zich altijd aan de wetgeving te houden, de benodigde onderhoudsbeurten en verduurzamingsmaatregelen uit te voeren én altijd klaar te staan bij potentiële storingen of problemen. Daar hoort heldere en snelle communicatie bij via meerdere communicatiekanalen. Dit is enorm belangrijk voor het vertrouwen die huurders hebben in de woningcorporatie. Niet alleen de communicatie, maar ook het daadwerkelijk goed onderhouden en repareren van systemen én nakomen van afspraken is essentieel. Wanneer hierin snel wordt gehandeld, geeft dat een warm gevoel bij huurders. Dat is waar je impact écht vandaan komt.

### Volgens jullie helpt DIRECT Klantcontact daarbij.

#### Wat houdt dat in en wat is de meerwaarde?

Als ondernemer heb ik gemerkt dat het prioriteren van klanttevredenheid de basis vormt voor een langdurige en gezonde relatie. Onze opdrachtgevers zijn ook ondernemers die precies hetzelfde willen bereiken met hun eigen klanten. Maar tegenwoordig is het steeds uitdagender om alle vragen van je klanten goed en op tijd te beantwoorden, omdat een groot deel van de communicatie ook online plaatsvindt. Het internet staat nooit uit, maar juist daarom zijn wij er voor ondernemers. Zo hoeven zij zich geen zorgen te maken over plotselinge hulpvragen.

Tijdens drukte en hectiek kan het lastig zijn om tijd voor een ander te nemen, en juist dat vinden wij zo belangrijk. Een begripvolle toon kan zoveel doen. Het maakt mensen blij en daar krijgen wij ook weer energie van. Daarom zijn wij trots op het feit dat wij er 24/7 voor zorgen dat klanten zich écht gehoord voelen. Zo helpen wij bedrijven in meerdere branches, waaronder de corporatiesector. Juist in deze dynamische branche waarbij je te maken hebt met een essentiële levensbehoefte is het van belang om 24/7 bereikbaar te zijn. Zo ben je altijd beschikbaar voor huurdersvragen, plotselinge problemen en kun je deze effectief afhandelen.

### Wat is jullie visie op goede ketensamenwerking tussen al die partijen?

Goede ketensamenwerking bestaat in mijn ogen uit het creëren van een effectieve en naadloze samenwerking tussen verschillende organisaties of partijen. Hierbij is samenwerking en een gemeenschappelijk doel essentieel, want dit zorgt voor focus en richting. Wat je uiteindelijk met elkaar moet willen bereiken, is het optimaliseren van processen, wat vervolgens weer helpt om kosten te verminderen, doorlooptijd te verkorten en algehele prestaties te verbeteren. Uiteindelijk creëer je daardoor ook de meest tevreden klanten. Het optimaliseren van processen kan onder andere worden bereikt door ketenstandaarden te implementeren. Als alle partijen binnen de keten dezelfde standaard aanhouden, kan er efficiënt en effectief gehandeld worden, wat bijdraagt aan procesoptimalisatie. Zo kunnen huurders nog sneller worden geholpen en wordt ondernemen een stukje makkelijker.

### Hoe ziet daarnaast de samenwerking op IT-gebied eruit?

Wij proberen altijd zoveel mogelijk realtime data uit te wisselen met onze ketenpartners. Dat doen we bijvoorbeeld via DataRotonde. Omdat bedrijven vaak met verschillende systemen werken, verloopt de communicatie niet altijd efficiënt. DataRotonde zorgt ervoor dat verschillende organisaties en systemen eenvoudig en snel met elkaar communiceren, terwijl je in je eigen systeem blijft werken. Zo fungeert het als smeermiddel van de keten.

### Hoe helpen jullie corporaties daarbij?

Door hen te ontzorgen met een snelle én kwalitatieve klantenservice waarbij we direct in hun systeem kunnen werken en 24/7 klaarstaan voor alle huurdersvragen en -problemen. We hebben altijd voldoende mensen in huis die over de benodigde empathie en expertise beschikken om huurders te helpen. We werken met een zorgvuldige planning en op basis van data kunnen we goed voorspellen hoeveel collega's we nodig hebben op verschillende momenten. Zo kun je er samen met ons altijd zijn voor je huurders en hoef je je ook tijdens pieken en dalen geen zorgen te maken.

We zijn daarbij zoveel mogelijk betrokken bij ketensamenwerking, omdat huurders op deze manier efficiënt geholpen worden. Wij dragen hier ons steentje bij door een directe communicatieve verbinding te zijn tussen huurders, woningcorporaties en externe instanties op het gebied van storingen, calamiteiten en huurdersvragen. Wij stellen de huurder hierbij altijd centraal en geven hen een gevoel van thuishoeren. Want of je nu contact hebt via de telefoon, e-mail of op een andere manier; de huurder moet zich altijd gehoord voelen en snel geholpen worden.