



Veel corporaties stellen de klant centraal. Mooie voornemens, beleidsplannen en strategiesessies ten spijt. We denken dat een klant met een vraag helemaal begrijpt dat je daarvoor bij verschillende afdelingen en medewerkers moet zijn, die er echter niet allemaal zijn. 'Op pad', 'vandaag vrij' of 'werkt alleen 's ochtends'... Ofwel: het valt nog niet mee om als klant je informatie van de corporatie te krijgen.

Ook denken corporaties dat ze de klant kunnen sturen in hoe deze ze benadert. Maar de praktijk is dat je voor sommige vragen moet bellen (met een call centre), andere vragen alleen per mail kunnen worden gesteld en weer andere informatie alleen via de website wordt verstrekt. Langskomen mag wel, maar alleen als het ons uitkomt...

Ja, het klinkt misschien negatief, maar probeer het zelf maar eens uit en kijk of het mee- of tegenvalt. De meeste medewerkers van een corporatie zijn zelf geen huurder en ervaren zelden wat de huurder meemaakt in het contact met en de zoektocht naar antwoorden bij een corporatie. Instrumenten als KWH wijzen de corporatie op de tekortkomingen in deze dienstverlening, maar met een beetje eigen spuurwerk – en je oor een keer te luister leggen bij zowel klanten als interne medewerkers zoals een receptioniste of telefoniste – wordt je ook veel wijzer.

De klant van 2010 wil namelijk zelf bepalen hoe hij contact legt met aanbieders van producten en diensten. Maar daar hebben corporaties nog weinig weet van; zeker niet van de 'nieuwere media'. Want welke corporatie is toegankelijk of bereikbaar via Hyves, Twitter, Skype, Messenger of SMS? We dwingen de klanten in het keurslijf van de telefoon of mail of eenrichtingsinformatie via internet als we ons klantvriendelijk of klantgericht willen opstellen en zeggen dat we de klant vooral centraal stellen. Maar als we de klant de keuze laten, moeten we alle diensten langs alle wegen en communicatiekanalen aanbieden.

Het gaat trouwens bij andere bedrijven en (semi-)overheden door de bank genomen niet veel anders. Toch was ik onlangs aangenaam verrast toen ik erachter kwam dat ik met een medewerker van mijn gemeente bleek te kunnen 'chatten' op de PC. Ik had een vraag en de mogelijkheid werd geboden daarover live met een medewerker van gedachten te wisselen. Nu de corporatie nog!

Corporaties stoppen hun klanten en processen ook in systemen: eentje voor de huurders, eentje voor de woningzoekenden; een systeem voor onderhoudsplanning en een systeem voor kopersregistratie, een programma voor meerjarenplanningen en voor nieuwbouw, etc. Gegevens worden echter niet aan elkaar gelinkt. Als de klant wil verbouwen en vraagt of dat mag, zegt afdeling A dat zo iets wel kan (wel even toestemming vragen), maar weten we niet dat afdeling B volgende maand de hele straat op de kop zet voor groot onderhoud. Of – nog erger – dat er concrete plannen zijn om de woning binnen 2 jaar te slopen.

Gelukkig zijn er ook veel medewerkers van corporaties die nadenken en meedenken met de klant. Omdat die medewerker 'toevallig' weet dat er ook renovatieplannen zijn, wordt het verband gelegd en de klant geïnformeerd. Maar het kan nog erger: klanten die in een gesprek aangeven graag te willen verhuizen en hun woonwensen kenbaar maken en tegelijkertijd (in een ander systeem) te boek staan als overlastveroorzaker of wanbetaler. En ondertussen schrijven ze zich gewoon in (in het woningzoekendensysteem) voor een nieuwe woning.

Ik ben overtuigd van de goede bedoelingen van een medewerker om de klant zo goed mogelijk te helpen en alle informatie te geven die relevant én voorhanden is. Medewerkers willen graag meedenken en de vraag van de klant als het kan zelfs overtreffen. Maar daar moeten systemen dan wel op inspelen en gegevens wel goed in systemen zijn ondergebracht en met elkaar in verband worden gebracht. Om goede informatie te kunnen geven moeten gegevens juist en tijdig worden ingevoerd, dossiers worden opgebouwd, actueel gehouden en makkelijk benaderbaar zijn. Centrale opslag van alle in de primaire processen voorkomende belangrijke gegevens, toegankelijk vanuit één ingang, al dan niet met een portaalfunctionaliteit, is daarvoor vereist.

Computersystemen, programma's én een portaal om verschillende informatie te ontsluiten zijn dan ook onmisbaar voor een goede dienstverlening. En als de medewerkers er ook goed mee omgaan, en zorgen dat gegevens actueel blijven, wordt de dienstverlening naar de klant nóg beter en staat de klant echt een keer centraal.

Ruud Haak