



Haag Wonen

Bezoekadres

Waldorpstraat 80
Den Haag

Postadres

Postbus 250
2501 CG Den Haag

info@haagwonen.nl
www.haagwonen.nl

KvK 27070420
BTW NL002601710B01

Huurdersorganisatie Haag Wonen
t.a.v. Bestuur HOHW

behandeld door
Werkgroep DVC

afdeling
Wonen

telefoonnummer
(070) 250 70 70

datum
6 mei 2024

onderwerp
reactie op advies dienstverleningsconcept

Beste bestuursleden van de Huurdersorganisatie Haag Wonen,

Hartelijk dank voor het HOHW-advies over het dienstverleningsconcept. In dit advies vragen jullie om een toelichting op enkele onderwerpen en stellen jullie voor concrete stappen te ondernemen om de dienstverlening te verbeteren. Daarbij stellen jullie voor hierover met elkaar in gesprek te gaan en te blijven. Dat vinden wij een goed idee. We hebben jullie zoveel mogelijk meegenomen in onze aanpak, richtingen gedeeld en vragen gesteld. Jullie feedback hebben we steeds ter harte genomen. We hopen dat jullie deze sessies ook hebben gewaardeerd en hebben gedeeld met alle leden. We willen onze dienstverlening continu verbeteren en collega's, huurders en samenwerkingspartners hier ook bij betrekken. Het dienstverleningsconcept geeft hier meer richting aan. In deze brief lezen jullie puntsgewijs onze reactie op jullie advies en vragen. Ook leggen we nog eens uit wat ons idee en doel is van het dienstverleningsconcept.

Het dienstverleningsconcept geeft richting aan onze dienstverlening

Na het opstellen van de klantvisie vinden wij het belangrijk om een stap verder te gaan met een visie op onze dienstverlening. Niet alleen om zaken te verbeteren maar vooral om duidelijkheid te geven. Waar onze dienstverlening aan moet voldoen, nu en in de toekomst. Wat is daarbij belangrijk. Gedacht vanuit onze klanten. Dit helpt om strategische keuzes te maken in de organisatie. Het dienstverleningsconcept is een strategisch visiedocument dat aansluit op onze koers en onze klantvisie. Het formuleert ambities en bevat daarnaast concrete adviezen. Vanuit deze visie kunnen we aan de slag met de concrete uitwerking zoals beleid, processen en verbeterstappen. Het is dan ook volkomen begrijpelijk dat jullie nog onvoldoende beeld hebben gekregen over de concrete stappen. Vanuit de visie gaan we hieraan werken.

Gelukkig hebben we meteen goed nieuws: we zijn direct al aan de slag gegaan met de concrete invulling van het dienstverleningsconcept in ons nieuwe programma Vooruit! We ervaren meteen de toegevoegde waarde van onze visie en dat maakt dat we nu al kunnen doorpakken richting concreet beleid en vervolgstappen. Daarover verderop in onze reactie meer.

Met en is weten

In de alinea 'huidige dienstverlening' schrijven jullie dat jullie je afvragen hoe, in het kader van meetbaarheid, de voor de toekomst geformuleerde prestatiedoelen zich verhouden tot de bestaande situatie. Als jullie hiermee bedoelen dat het belangrijk is dat we zaken meetbaar maken, dan onderschrijven we dit in het dienstverleningsconcept. Ons advies om de huidige set aan kpi's te behouden en een kpi voor gemak vast te stellen. We adviseren te sturen op kanalen, maar daarbij

vinden we het belangrijk dat je het gebruik van deze kanalen kan meten. Als we de klanttevredenheid willen vergroten dan is het belangrijk dat we een beter klantbeeld krijgen zodat we beter aansluiten op de behoefte. Dat kan als we alle relevante contactmomenten en afspraken met onze klanten vastleggen, meten en analyseren.

Optimaal digitaal, voor iedereen toegankelijk en zo persoonlijk mogelijk

Voor het dienstverleningsconcept hebben we veel onderzoek gedaan zoals intern, klantonderzoeken, bevolkingsonderzoeken en onderzoeken naar ontwikkelingen in de samenleving. Ook hebben we veel gesprekken gevoerd. Haag Wonen zoekt altijd naar manieren om te verbeteren. Met dit dienstverleningsconcept hebben we gewerkt aan een lange termijn visie en geven we richting en kaders aan onze dienstverlening. Voor nu en in de toekomst. Door in te zetten op een optimale digitale dienstverlening gaan we mee met de tijd. We zorgen dat klanten makkelijk zaken kunnen regelen, op een moment dat dat voor hen goed uitkomt. Vele sectoren zijn ons hierin voor gegaan.

Als corporatie voelen we ons verantwoordelijk voor iedereen toegankelijk en bereikbaar te zijn en te blijven. De verschillende klantgroepen ondersteunen dat. Door de digitale bereikbaarheid te verbeteren komen we veel klanten tegemoet en creëren we ruimte voor klanten die meer ondersteuning nodig hebben. We blijven toegankelijk voor alle klantgroepen. We helpen waar nodig. Dat betekent ook dat we huurders bijvoorbeeld wegwijs maken met onze digitale kanalen. Uit onderzoek blijkt dat nieuwe generaties minder bellen en juist waarde hechten aan digitale dienstverlening. Zo kan er in de toekomst best een verschuiving ontstaan. Maar voorop staat de tevreden klant en daar richten we ons op.

De Haagse bevolking is zeer divers als het gaat om de klantkenmerken die van belang zijn bij dienstverlening (taal, digitale-, besluitvaardigheid en zelfredzaamheid). In paragraaf 4.2 van het dienstverleningsconcept leggen we uit met welke kenmerken we rekening houden in de dienstverlening. Dit hebben we getoetst bij collega's en bij enkele bestuursleden van de HOHW.

Klanten die zelf hun zaken willen regelen ondersteunen we graag optimaal digitaal. Daarin willen we mee met de tijd. In de wereld om ons heen is digitale dienstverlening normaal. Ons advies is om het klanten makkelijk te maken. Dat betekent dat we voor digitaal vaardige klanten meer mogelijkheden via digitale kanalen willen bieden. In lijn met de klantbeloftes geven we klantvriendelijke updates over het proces. We houden hierbij altijd rekening met een alternatief proces waarbij we persoonlijk bereikbaar zijn. Bijvoorbeeld aan de telefoon of in de wijk. Wij zien dit niet als een spagaat, maar als een bewuste keuze. We sluiten hiermee aan op de behoefte van onze klanten. We verwachten echter wel dat door het sturen op kanalen (of het introduceren van een nieuw kanaal zoals chat) het gebruik van kanalen in de loop der jaren gaat veranderen. Dat hebben we bij veel sectoren gezien en daar zal de corporatiesector niet anders in zijn. Zo zijn we sneller en flexibeler in onze dienstverlening en dat zal een positief effect hebben op de klanttevredenheid. En misschien neemt het aandeel telefonisch contact dan wel af, dat weten we nu nog niet. Dat gaan we ervaren.

De invulling van 'optimaal digitaal' wordt door ons uitgewerkt als we aan de verbeterstappen werken. De klantbeloften en klantwaarden zijn daarbij onze leidraad. Daarnaast zijn we ook afhankelijk van de mogelijkheden van de beschikbare systemen, in lijn met ons ICT-beleid.

Een zelfredzame, advies georiënteerde en afhankelijke klant met een reparatieverzoek

Met onderstaande uitwerking hopen we duidelijk te maken hoe we omgaan met de verschillende klantengroepen in onze dienstverlening.

Een nieuwe zelfredzame klant van Haag Wonen die een reparatieverzoek heeft, heeft bij het tekenen van het huurcontract informatie gekregen over ons klantportaal; MijnHaagWonen. Hij/zij heeft gehoord dat het mogelijk is om zelf een reparatieverzoek in te dienen en een afspraak te plannen. Dat wil en kan de klant ook. De klant is digitaal vaardig en zoekt de informatie nog even na op onze website en kan



van daaruit makkelijk inloggen op MijnHaagWonen. MijnHaagWonen is gemakkelijk in gebruik op ieder wenselijk tijdstip. Met een simpel stappenplan is de reparatie gemaakt en de afspraak ingepland. (En over een paar maanden is het ook mogelijk om de afspraak te annuleren of te wijzigen via MijnHaagWonen. En kan MijnHaagWonen worden vertaald door middel van Google Translate).

Een nieuwe klant van Haag Wonen die minder affiniteit heeft met digitale systemen en zelf niet zo makkelijk op zoek gaat naar informatie, besluit ons te bellen en hulp in te roepen. Die hulp bieden we ook. We verwijzen niet direct naar MijnHaagWonen.nl om het zelf op te lossen maar helpen de klant direct aan de telefoon. Stap voor stap bespreken we om welke reparatie het gaat en maken we een afspraak met de aannemer. We kijken of de klant een actief account heeft op MijnHaagWonen en geven uitleg hoe de klant in de toekomst zelf een reparatie kan aanvragen. We sturen de aanmeldgegevens naar de klant. Het kan zijn dat deze klant de volgende keer weer belt naar Haag Wonen, maar misschien waagt deze klant de stap naar MijnHaagWonen. Of belt de klant met een vraag over MijnHaagWonen en helpen we hem/haar verder. Dat is volgens het dienstverleningsconcept een advies-georiënteerde klant. (Over een aantal maanden kunnen we ook, op verzoek, meekijken in het account van de klant op MijnHaagWonen om realtime ondersteuning te bieden).

Een afhankelijke klant heeft mogelijk nog meer ondersteuning nodig bij een reparatieverzoek. Deze klant vindt het prettig de reparatie te bespreken, liefst zo persoonlijk mogelijk. Hiervoor is een spreekuur in de wijk geschikt, een huismeester of wijkbeheerder die mogelijk wordt aangesproken en natuurlijk kan deze klant ons altijd bellen. Ook voor deze klant geven we uitleg over MijnHaagWonen.nl maar we rekenen er niet op dat deze klant dit kanaal gaat gebruiken. Juist voor deze groep klanten zorgen we voor persoonlijke ondersteuning.

Programma Vooruit!: ambities uit het dienstverleningsconcept zijn het uitgangspunt

We zijn altijd op zoek naar kansen om onze dienstverlening te verbeteren. Het dienstverleningsconcept zorgt voor een duidelijke visie en structuur. In december is programma Vooruit! gestart om integraal naar opdrachten te kijken met verschillende collega's vanuit verschillende afdelingen. We zijn in januari gestart met 4 projecten binnen dit programma. Een van deze projecten betreft de klantvraag. Het doel van dit project is het creëren van een basis voor het optimaliseren van de beantwoording van de klantvraag. Aanleiding hiervoor is het niet halen van de norm voor de afhandelingsnelheid van terugbelverzoeken en de doorlooptijd van de klantvragen (zeker als ze meer complex zijn). Hierbij is met name aandacht nodig voor het tijdig aanhaken van de juiste collega met als doel een snellere en betere oplossing voor de huurder. Uitgangspunt voor dit project is de ambitie zoals benoemd in het dienstverleningsconcept: Optimaal digitaal, voor iedereen toegankelijk en zo persoonlijk mogelijk. Hiermee willen we dan voldoen aan de klantbelofte.

Met de uitkomst van dit project gaan we het medewerkers van Haag Wonen makkelijker maken om goede dienstverlening te leveren. De onderwerpen als first time fix, terugbelverzoeken en de mogelijke oplossing om een klantvolgsysteem te kiezen (om versplinterde administratie te voorkomen) worden in het project behandeld. Met als effect meer tevreden medewerkers én tevreden klanten.

De resultaten van de HOHW-enquête delen we binnen Haag Wonen

Zo maken we medewerkers meer bewust van hoe onze klanten de dienstverlening ervaren. En kunnen ze het anders doen! Het rapport is in te zien op ons intranet. We lichten daar belangrijke onderdelen uit.

Samen komen we verder

Dit is één van de vier klantbeloftes van Haag Wonen uit het dienstverleningsconcept en de oproep die het bestuur doet in het advies. Wij kijken graag samen waar er (snel) winst te halen is. Samen komen we verder. Als de HOHW op korte termijn kwalitatieve klantonderzoeken gaat doen, dan kijken/doen we graag mee. Onze collega Charissa Perrenet kan hiervoor benaderd worden. Zij schakelt hulptroepen in als dat nodig is.

Het beleidsoverleg is de plek waar gesproken kan worden over de resultaten van programma Vooruit! en heel specifiek het onderdeel Klantvraag. Als het nodig is, komen medewerkers daar meer uitleg geven.

Met vriendelijke groet,

Susan van der Steen
Manager Wonen