Bas Buitendijk

Martijn Videler

WonenBreburg: Huurders aan de knoppen

WonenBreburg wil binnen afzienbare tijd 80% van alle klantvragen online beantwoorden. 800 generieke vraag- en antwoordcombinaties en digitaal indienen van reparatieverzoeken moeten daarvoor zorgen. ,,Eén digitaal loket voor het doen van transacties is de gedachte". Een gesprek met Bas Buitendijk, manager Informatisering & Automatisering bij WonenBreburg en Martijn Videler van VVA-informatisering, die WonenBreburg in de rol van projectmanager ondersteunt bij de selectie en implementatie van klantportalen.

Onbekend met het fenomeen klantportalen zijn ze bij WonenBreburg allerminst, blijkt al snel na de start van het gesprek. ,,Voor woningzoekenden – die rekenen we ook tot onze klanten - hebben we momenteel nog drie portalen in gebruik", begint Bas zijn verhaal. ,,Twee daarvan zijn gericht op de verschillende regio's waarin wij actief zijn; Breda en Tilburg. Dat doen we overigens beide met collega corporaties die in dezelfde regio's actief zijn. Daarnaast hebben we een meer statische website waarin we nu nog beperkte interactieve functionaliteit hebben".

Martijn vult aan: ,,Momenteel zijn we druk bezig om het derde woningzoekendenportaal, dat specifiek is gericht op studenten in Tilburg, te integreren met Klikvoorkamers uit Breda. Deze doelgroep kan dus straks over beide steden heen op zoek gaan naar een geschikte studentenwoning".

Beslisbomen

Naast de portalen voor woningzoekenden beschikt WonenBreburg ook over een portaalfunctie voor huurders. ,,Klopt", zegt Bas. ,,Op onze huidige website kunnen huurders al reparatieverzoeken doorgeven. Met ondersteuning van beslisbomen kunnen zij precies aangeven welke reparatie moet plaatsvinden. De afspraak daarvoor kunnen onze huurders ook direct online inplannen in de agenda van ons onderhoudsbedrijf. Dat is wel zo handig voor beide partijen". Hij vervolgt: ,,Klanten zijn niet gebonden aan onze openingstijden om hun reparatieverzoeken door te geven en geven zelf aan wanneer een bezoek het beste schikt. De verzoeken en afspraken die via het reparatieportaal bij ons binnenkomen, staan rechtstreeks in verbinding met ons planningssysteem. Dat scheelt ons veel handelingen en garandeert een optimale inzet van vaklieden. Klanten zijn erg tevreden over deze mogelijkheid".

Eén digitaal loket voor alle transacties

Op de vraag waar met het huurdersportaal dan nog extra winst is te behalen, antwoordt Bas: ,,Onze ambitie is om volgend jaar een nieuwe website te lanceren met daarin geïntegreerd een uitgebreid huurdersportaal. Na het inloggen kunnen huurders dan de eigen gegevens inzien en voor een deel ook aanpassen. Daarnaast zullen gegevens rondom de woning, het huurcontract en betalingen inzichtelijk worden gemaakt. Natuurlijk kunnen huurders straks ook via iDeal de huur voldoen. De huidige functionaliteit voor het digitaal indienen van reparatieverzoeken zal ook in dit nieuwe portaal worden geïntegreerd. Eén digitaal loket voor het doen van transacties is de gedachte".

Klantvraag start van digitale dienstverlening

Martijn vult aan: ,,Bij WonenBreburg is vooraf eerst onderzoek gedaan naar welke gegevens de huurders van WonenBreburg graag via internet willen kunnen bekijken en aanpassen. Ook hebben we inzicht gekregen in het type transacties dat men graag via internet wenst te doen. We richten ons dan ook op de vraag naar digitale dienstverlening, geredeneerd vanuit de huurders".

80% online beantwoorden

Dat de digitale ambities van WonenBreburg er niet om liegen, blijkt uit het streven om straks op 80% van de klantvragen online antwoord te bieden. Bas licht toe: ,,Veel huurdersvragen hebben betrekking op klantspecifieke contactgegevens, huur en betalingen, contractinformatie en reparatieverzoeken. Maar er komen minstens zoveel vragen binnen die meer generiek van aard zijn. Bijvoorbeeld "Kan mijn huurtoeslag via WonenBreburg lopen?". Ons nieuwe huurdersportaal voorziet in antwoorden op dergelijke vragen.

800 vraag- en antwoorden

Martijn knikt instemmend: ,,Dat klopt, ruim 800 generieke vraag- en antwoordcombinaties worden straks vanuit onze interne kennisbank extern gepubliceerd op het klantportaal. Voor dergelijke informatie hoeven huurders straks niet in te loggen. Op de nieuwe homepage kan men straks op eenvoudige wijze een zoekopdracht ingeven. De ingebouwde zoekmachine doorzoekt dan de website en de interne kennisbank toont vervolgens de resultaten. Het is zelfs mogelijk om ook andere externe websites te laten doorzoeken en de zoekresultaten in het resultatenoverzicht op te nemen. Dat kan bijvoorbeeld handig zijn bij websites van de belastingdienst of het Nibud".

Jargonloos

Een intern antwoord is soms niet geschikt als extern antwoord. ,,In de kennisbank is daarom onderscheid gemaakt tussen antwoorden voor intern- en extern gebruik. Voor deze laatste doelgroep is het jargon er zoveel mogelijk uitgehaald en zijn antwoorden vaak uitgebreider uitgeschreven", licht Bas toe.

Het mes

,,Kijk het mes moet altijd aan twee kanten snijden", antwoordt Martijn op de vraag, wat de portalen WonenBreburg uiteindelijk moeten opleveren. ,,De klant moet gemakkelijk digitaal diensten van ons af kunnen nemen, wanneer dat hem of haar het beste uitkomt. Maar behalve een kwaliteitsverbetering voor klanten is de inzet van een portaal ook een middel om efficiënter om te gaan met je klantcontacten. Daar zit de kwantitatieve winst voor de corporatie".

Transacties

Bas vult aan: ,,Om een scherp beeld te krijgen van welke transacties veel plaatsvinden aan de telefoon en aan de balie, hebben we dat een tijd lang bijgehouden. Ook de duur van de transacties is bijgehouden. Vervolgens hebben we gekeken welke tijdswinst we kunnen realiseren door transacties via internet te laten verlopen. Op die manier kun je ook berekenen binnen welke periode de kosten van een portaal terugverdiend kunnen worden. Dat onderzoek moet heel zorgvuldig plaatsvinden om reële verwachtingen te kunnen scheppen richting je interne opdrachtgever".

Loon naar werken

Het lijkt erop dat WonenBreburg met de portalen loon naar werken krijgt. Bas: ,,We hebben een positieve businesscase, zoals dat in vaktermen heet. Dat wil zeggen dat naast de kwalitatieve baten voor huurders, ook de kwantitatieve baten voor WonenBreburg groter zijn dan de kosten van realisatie en beheer. We zijn nu aan het onderzoeken wat precies de consequenties zijn van de inzet van klantportalen voor de bestaande klantcontacten en bijbehorende procesinrichting".

ESB

Op de vraag hoe het klantportaal technisch wordt gevoed met informatie, zegt Bas: ,,Het klantportaal wordt via webservices gekoppeld aan een Enterprise Service Bus (ESB). Deze ESB wordt op dit moment ingericht als integratielaag voor het gehele applicatielandschap. Hierdoor kunnen we services handig hergebruiken. Uiteraard is ook volop aandacht voor de beveiligingsaspecten van het klantenportaal". ■

Tips

Hebben Bas en Martijn nog tips voor collega woningcorporaties? ,,Zeker", antwoordt Martijn: Wat goed werkt is het betrekken van huurders en medewerkers om je digitale dienstverlening te bepalen. Waar hebben huurders behoefte aan? Waar liggen kansen voor verbetering van interne efficiency? Het antwoord op deze twee vragen zijn van belang voordat je met je klantportaal aan de slag gaat. Bas vult aan: ,,Let bij de selectie van een CMS goed op de toekomstvastheid van de oplossing. Kunnen we met deze technologie een breed scala aan portaaloplossingen realiseren? Van intern medewerkersportaal tot extern huurdersportaal met alle bijkomende koppelingen? Zo kom je tijdens de uitvoering niet voor technische verrassingen te staan".