

Praktijkcase



Bij Partheon, de grootste woningbouwcorporatie van de Zaanstreek, is klantgerichtheid geen woord dat alleen gebruikt wordt als marketingterm, het is onderdeel van de bedrijfscultuur. Om die cultuur nog verder te verankeren, leidt Tele'Train nu acht medewerkers van het Klant Informatie Centrum (KIC) op tot Commercieel Medewerker Binnendienst op MBO3-niveau.

PARTEON VERBETERT KLANTGERICHTHEID MET MAATWERKOPLEIDING TELE'TRAIN

Parteons hoofdtaak is er voor te zorgen dat mensen plezierig wonen. De woningcorporatie is er in het bijzonder voor mensen die een steuntje in de rug nodig hebben en niet zelf kunnen voorzien in hun huisvesting. "We hebben een maatschappelijke taak. Om die goed uit te voeren, moet je je inleven in wat klanten van je verwachten", vindt Manager Klantenservice Yvonne van Velthooven.

Onder de klantenservice vallen het KIC en de reparatieservice. Annemarie de Lange is coördinator van het KIC. Zij vertelt: "Er is in onze markt meer vraag dan aanbod, dus we worden niet afgestraft als we de belangen van de klant niet goed behartigen. Toch vinden we het belangrijk om dat klantbelang wél in alles wat we doen centraal te stellen. We zijn ervan overtuigd dat meer tevreden klanten op termijn leidt tot lagere kosten."

HET KAN ALTIJD BETER

Daarom liet de organisatie in 2011 Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) onderzoek doen naar hoe huurders de dienstverlening ervaren. De organisatie kreeg een 7,5 voor klanttevredenheid en voldeed ruimschoots aan de normen om het KWH-label te mogen ontvangen. Toch was dat geen reden om achterover te leunen. Van Velthooven: "Klanten zijn tevreden, maar het kan altijd beter. Wij garanderen iedere huurder plezierig wonen."

Dat betekent dat het huis tot tevredenheid moet stemmen, maar ook de buurt. Huurders geven vaak kleine signalen hoe we hun woongenot kunnen verhogen, zonder dat ze meteen een klacht indienen. Als een monteur bijvoorbeeld ziet dat iemand veel vuilniszakken voor zijn deur heeft staan, dan kan hij het gesprek daarover aangaan met de huurder om zo de overlast voor burens te beperken."

Dit voorbeeld geeft al aan dat Partheon van zijn medewerkers een hoge taakvolwassenheid verwacht. Een monteur moet niet alleen de technische storingen verhelpen, maar moet ook de ogen en oren zijn van Partheon in de markt. En een medewerker KIC moet niet alleen netjes de telefoon opnemen, vragen beantwoorden en reparatieafspraken maken, maar moet ook alert zijn op de vraag achter de vraag. "We hebben de afgelopen jaren een behoorlijk forse omslag gemaakt van procesgericht denken en handelen naar klantgericht werken. Dat laatste lukt al heel goed, maar we kunnen nog een vervolgstap maken, van klantvriendelijk naar klantgericht", zegt Van Velthooven.

DRIE KLANTBELOFTEN

Om de hele organisatie op een klantgerichte manier te laten werken, heeft Partheon drie klantbeloften geformuleerd:

- U bent altijd welkom en krijgt altijd een antwoord.
- Wij verplaatsen ons in uw situatie en zoeken samen met u naar een oplossing.
- Wij zeggen wat we doen en doen wat we zeggen zodat u weet waar u aan toe bent.

TELE TRAIN

Grensverleggend klantcontact

Iedere afdeling heeft deze drie klantbeloften naar zijn eigen praktijk vertaald, want voor de afdeling Financien betekent dit wat anders dan voor de medewerkers in het KIC.

Omdat de medewerkers van het KIC de meeste klantcontacten hebben, biedt Parteon hen de mogelijkheid om een MBO-opleiding van een jaar te volgen, die leidt tot het certificaat Commercieel medewerker binnendienst/Contact center medewerker. De Lange: "Wij investeren veel in onze medewerkers en vinden hun ontwikkeling belangrijk. Daarom laten wij ze bij voorkeur opleidingen volgen die leiden tot een algemeen erkend certificaat, zodat het ook echt van meerwaarde is op hun CV."

MAATWERKOPLEIDING

Parteon zocht naar een opleiding die aansluit bij de eigen eisen en wensen. Er is geen enkele standaardopleiding beschikbaar, reden om te kijken naar maatwerk. De corporatie nodigde twee bureaus uit. De keus viel op Tele'Train. "Ik kende hen vanuit mijn vorige functie als interim manager", zegt Van Velthooven. "Ze zijn professioneel en weten waar ze het over hebben. Ze konden onze wensen vertalen in een opleiding die precies aansluit bij onze eigen praktijk. Er zijn een paar standaardmodules die onze medewerkers volgen om het certificaat te krijgen, maar het merendeel van de modules sluiten aan bij de vraagstukken waar onze medewerkers in hun dagelijkse praktijk tegenaan lopen."

Parteon is zeer te spreken over samenwerking. "Tele'Train luistert goed. Bovendien hebben ze veel verstand van het onderwerp en voelen daardoor precies aan welke kennis en vaardigheden onze medewerkers tekort komen", zegt De Lange. "Daarnaast is het fijn dat ze perfect plannen, rekening houdend met vakanties en vrije dagen van onze medewerkers. Ze laten echt niets aan het toeval over."

De opleiding bestaat uit tien klassikale dagen, verdeeld over een jaar, en tussen de zes en acht uur huiswerk per week via onder andere e-learning. "We zien nu al dat medewerkers onderling afspreken om na het werk nog wat langer te blijven of om 's ochtends wat eerder te beginnen om samen huiswerk te maken. Op die manier stimuleren ze elkaar. Ze hebben er echt lol in", constateert De Lange.

PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

Op dit moment volgen acht van de veertien KIC-medewerkers de opleiding. Daarmee zit de klas vol. Het kostte weinig moeite die acht medewerkers te vinden. "Hoewel ze best een forse tijdsinvestering moeten doen – de klassikale lessen zijn onder werktijd, maar het huiswerk gebeurt in eigen tijd – zien de medewerkers de meerwaarde van het diploma. Daarnaast vinden ze het ook gewoon leuk om zich te ontwikkelen in hun vak en hun persoonlijke vaardigheden aan te scherpen."

Van Velthooven gelooft dan ook dat de opleiding straks resulteert in nog meer plezier in het werk. "Medewerkers leren hoe ze nog beter kunnen inzoomen op de behoeften van onze huurders. Als onze huurders tevredener zijn, dan heeft dat natuurlijk effect op hoe onze medewerkers hun werk ervaren. Daarnaast zijn de KIC-medewerkers onze voelsprietten in de markt. Zij merken het als eerste als klantbehoeften veranderen of als wij als organisatie op een bepaald punt tekort schieten. Ze vervullen daarmee een strategische rol in onze organisatie. Het is natuurlijk geweldig als ze die rol straks nog beter kunnen invullen."

TELE'TRAIN VOOR PARTEON

- Van procesgericht via klantgericht naar klantgestuurd: hoe pak je dat aan?
- Maatwerkopleiding speelt in op specifieke situatie van woningbouwcorporatie.
- Combinatie van klassikale lessen en e-learning zorg voor optimaal leerrendement.

MEER INFORMATIE

Tele'Train
Paasheuvelweg 1
1105 BE Amsterdam Zuidoost
T 020 – 470 46 58
F 020 – 470 46 59
E info@teletrain.nl



Grensverleggend klantcontact