

Ons kenmerk: ons kenmerk
Uw kenmerk: uw kenmerk
Behandeld door: Noek Pouw
Bijlage(n): bijlage(n)

Naam- en adresgegevens

Datum: 16 oktober 2012
Onderwerp: reactie advies Klantvisie

Geachte aanhef,

Hartelijk dank voor uw advies inzake de klantvisie van DUWO. In uw advies geeft u aan dat u geen grote moeite heeft met het voorgenomen beleid, maar dat u wel een aantal kanttekeningen plaatst. Ook stelt u in uw advies een aantal vragen. In deze reactie ga ik zo goed als mogelijk op uw kanttekeningen en vragen in, maar een aantal van uw vragen behoeft wellicht een nadere mondelinge toelichting. Ik stel dan ook voor om bespreking van de klantvisie terug te laten komen op de agenda van het 'koepeloverleg' op 5 november aanstaande.

Ik deel uw opmerking ten aanzien van de procedure rond adviesaanvragen. In het convenant dat we recent hebben gesloten in kader van de fusie met SLS is afgesproken dat de Samenwerkingsovereenkomst, die we in 2012 gezamenlijk hebben opgesteld, tot nader orde als kader geldt voor ons gezamenlijk overleg. Daarin is in artikel 13.8 het volgende geregeld:

"Waar in dit artikel wordt gesproken over een (schriftelijke) adviesaanvraag of advies, wordt bedoeld dat deze documenten in ieder geval per email worden verzonden naar het algemene e-mailadres van respectievelijk de participanten en verhuurder. Definitieve adviesaanvragen, adviezen en besluiten worden ondertekend door een bevoegd persoon verstuurd."

In reactie op uw kanttekeningen:

- *Neem de tijd om de eisen en mogelijkheden van het nieuwe systeem en de nieuwe wijze van werken in kaart te brengen.*
DUWO neemt de overgang naar de nieuwe systemen en werkwijze zeer serieus. Wij beschouwen het niet als vervanging van oude systemen, maar als complete modernisering van de kern van ons bedrijf. Alle medewerkers die een betrokkenheid krijgen bij de nieuwe systemen participeren in werkgroepen en worden opgeleid om met de nieuwe systemen te werken. Naar verwachting kunnen we einde van het eerste kwartaal van 2013 de 1.0-versie opleveren van de website met huurdersportaal en klantcontactcentrum met kennisbank. Na oplevering houdt het werk niet op en zal ook het leren niet gedaan zijn. De managementtool van het klantcontactstelsel levert DUWO data om gericht te werken aan verbetering van de dienstverlening.

- *Is er een alternatief plan als de gewenste efficiency en/of klantwaardering niet behaald worden? Welke bewijslast wordt gebruikt?*
 In uw advies plaatst u vraagtekens bij de door DUWO verwachte kostenreductie, zeker als de kwaliteit van dienstverlening minimaal gelijk moet blijven. Vanzelfsprekend zal de tijd dit leren, maar DUWO is positief gestemd. Uit klantconsultatie blijkt dat huurders digitalisering een goede zaak vinden als alles maar goed werkt. Als belangrijk voordeel wordt genoemd, dat zaken vanuit 'de luie stoel' te regelen zijn en huurders niet meer overal voor naar kantoor van DUWO hoeven te komen. DUWO verwacht met de geselecteerde leveranciers en systemen aan deze wensen van onze klant tegemoet te komen en door digitale afhandeling en zelfservice door de klant arbeidstijd te besparen (op standaardvragen). Belangrijke onderdelen hierbij zijn het Huurdersportaal, waarmee huurders altijd en overal hun gegevens kunnen raadplegen en direct zaken online kunnen regelen (ook via smartphone), en het Klantcontactcentrum met een veel beter klantvolgsysteem, waardoor de kans dat vragen van huurders blijven liggen veel minder groot is en de Kennisbank, die zorgt voor to the point klantinformatie. Onderdeel van het klantcontactsystem is een managementtool die gerichte informatie oplevert over de geïnvesteerde tijd en – tezamen met KWH – klanttevredenheid. Indien deze resultaten niet bevredigend zijn, zal DUWO zich beraden op verbeteringen. Een alternatief plan hebben we niet bij voorbaat ontwikkeld. De overgang naar de nieuwe werkwijze zal in totaal circa twee jaar in beslag nemen (2012 en 2013) en tussentijds is er zo nodig voldoende mogelijkheid om bij te sturen.
- *Geef garantie dat telefoontjes en baliebezoek geen geld gaat kosten, dit is voor Duwoners onbespreekbaar.*
 De lijn die DUWO volgt is ten eerste dat de digitale dienstverlening van dusdanige kwaliteit wordt, dat huurders uit eigen beweging veel minder vaak het kanaal van balie of telefoon kiezen. DUWO kan zich echter een eindbeeld voorstellen, waarin de digitale dienstverlening zodanig op orde is, dat DUWO de drempel voor duur klantcontact als telefoon of balie kan en zal verhogen, ook in belang van alle overige huurders (lagere kosten). Dit eindbeeld is echter nog ver weg: eerst zal de digitalisering moeten worden uitgevoerd en zich bewijzen. Uitgangspunten van de klantvisie zijn dat DUWO geen kanalen uitsluit en dat DUWO voor bijzondere gevallen (die veelal om persoonlijk contact vragen) juist tijd wil winnen om de dienstverlening te verbeteren. Indien DUWO wil overgaan tot het in rekening brengen van kosten voor "dure" klantcontacten, zal zij dit vooraf tijdig met u bespreken.
- *Duwoners verlangt dat afhandeling van vragen en klachten in de tweede lijn onder controle van DUWO staan. Duwoners voorziet dat (meervoudige) problemen anders niet goed worden afgewerkt. Een SLA is niet afdoende om de kwaliteit te waarborgen.*
 DUWO werkt met co-makers, zoals voor het niet planmatig onderhoud. Vanuit een duidelijke en efficiënte taakscheiding en verantwoordelijkheid zal DUWO, ook voor tweedelijns vragen en klachten, in eerste instantie de co-maker aanspreken op haar verplichtingen vanuit de contractsafspraken. Dat houdt zaken zuiver.
- *Duwoners heeft grote moeite met feit dat er geen aparte klantbenadering wordt gehanteerd voor (beperkte aantal) niet-studenthuurders. In dit licht vraagt u ook naar de positie van Vulcanus bij de adviesaanvraag.*
 Uitgangspunt van de klantvisie is dat DUWO geen kanalen uitsluit. Als niet-studenthuurders dus bovenmatig gebruik (willen) blijven maken van meer traditionele kanalen als telefoon en balie dan staat huurders dat vrij. DUWO zal echter ook onder deze doelgroep de voordelen van digitale communicatie onverkort promoten.

In reactie op uw vragen:

- *Is hoofddoel van de klantvisie om zo klantvriendelijk en efficiënt mogelijk te werken of om door automatiseren van klantcontacten een kostenreductie te realiseren?*
 Ons hoofddoel is om, met minimaal behoud van de huidige klanttevredenheid, een kostenreductie per verhuurbare eenheid te realiseren.
- *Voor de digitalisering zijn forse voorinvesteringen nodig. Zal het aantal medewerkers bij sociaal en technisch beheer afnemen; Duwoners beoordeelt dit als onverantwoord?*
 Nee, het streven is om meer werk te verrichten met hetzelfde aantal mensen. De klantvisie zet met name in op efficiëntere afhandeling van het eerstelijns klantcontact. De wens is dat juist voor tweedelijnsklant contact met huurders meer tijd

ontstaat. Het aantal mensen, ook bij beheer, zal dus niet afnemen, wel is goed denkbaar dat taken en verantwoordelijkheden anders worden verdeeld en er een duidelijkere scheiding komt tussen personeel dat verantwoordelijk is voor eerstelijns klantcontacten (via het klantcontactcentrum) en medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de tweedelijns klantcontacten.

- *Wat is de kennisdatabank?*

De kennisdatabank is de centrale opslag van al onze (gestandaardiseerde) informatie. De kennisdatabank kent een intern en extern deel. Het externe deel van de kennisbank voedt de website en het huurdersportaal ondermeer door 'slimme FAQ's'. In uw advies impliceert u dat DUWO meer informatie gaat bieden. Het tegendeel is eerder waar. Bij het opbouwen van de databank kijkt DUWO kritisch naar de informatie die huurders van ons vragen. Wij zullen informatie meer to the point communiceren en zullen we voor bepaalde zaken scherper doorverwijzen naar instanties die hiervoor verantwoordelijk zijn (zoals Belastingdienst in relatie tot Huurtoeslag). Veel gehoorde klacht is namelijk dat de DUWO website zeer veel informatie biedt, maar dat juist daardoor huurders door de bomen het bos niet meer zien. Huurders willen informatie op maat ontvangen en alleen die informatie die voor hun betreffende vraag relevant is. Daar moet de kennisbank een belangrijke bijdrage aan leveren.

- *Heeft DUWO overwogen om klanten uit te nodigen om mee te denken over de uitvoering van de klantvisie (schrijven FO en TO, testen)? Wordt een gebruikersgroep of klantpanel opgericht?*

Ja, als het goed is, is uw organisatie reeds uitgenodigd om deel te nemen aan een testpanel voor de usability (gebruiksvriendelijkheid) van de website.

- *Is de vestigingsdirecteur Amsterdam projectleider voor de hele operatie en zo ja, wordt de implementatie tegelijk over alle vestigingen ingevoerd of in eerste instantie alleen in Amsterdam?*

De vestigingsdirecteur Amsterdam is projectleider, maar de klantvisie met onderhavige systemen wordt bij heel DUWO tegelijk geïmplementeerd. Het project wordt bemnst door medewerkers van de centrale afdeling communicatie en van de verhuur- en informatieafdelingen van de vestigingen.

De aansluiting tussen de systemen van SLS en DUWO krijgt na formalisering van de fusie nader vorm.

- *Is de informatiemanager al aangesteld?*

Ja, DUWO heeft sinds 2011 een informatiemanager in dienst in persoon van Danny Molendijk (voormalig CEPO). De informatiemanager heeft de leveranciersselectie geleid, zorgt voor de technische ontwerpen, begeleid de implementatie, het testen en de acceptatie/oplevering. De informatiemanager zet ook een beheerstructuur op voor na oplevering.

- *Blijft de rol van nestoren en huismeesters gelijk.*

Dat is niet met zekerheid te zeggen, maar eventuele wijzigingen zijn geen directe uitvloeisel van de klantvisie, die zich vooral richt op digitalisering van het klantcontact. Indien beleidswijzigingen gewenst zijn, wordt u hierover apart om advies gevraagd.

Ik hoop met deze brief een groot aantal van uw vragen beantwoord te hebben. Ik verzoek u om eventueel resterende vragen te stellen tijdens het centrale overleg met de huurdersorganisaties op 5 november aanstaande. Graag verneem ik daarna van u of de reactie van DUWO u aanleiding geeft om positief te adviseren over het voorgenomen beleid.

Met vriendelijke groet,

Stichting DUWO

Mr. J.J. Benschop
Algemeen directeur