

Whitepaper

Woningcorporaties & Klant Contact Centrum

Inrichten Klant Contact Centrum bij woningcorporaties



Sensus-methode®



Inleiding

Klantgerichtheid blijft centraal staan in de dienstverlening van de woningcorporaties. De woningcorporatiebranche staat steeds verder open voor nieuwe initiatieven die de kwaliteit van de dienstverlening verhogen. Investeren in klantgerichtheid om de maatschappelijke vraag naar helderheid en transparantie van de corporatie te bewerkstelligen blijft de huidige trend. Een van deze investeringen betreft ook een heldere inrichting van de organisatie in de vorm van het opzetten van een Klant Contact Centrum (KCC). Om dit te realiseren is het noodzakelijk gericht te werken aan het kwaliteitsbeleid dat geldt binnen de organisatie. Dit heeft mede gevolgen voor de inrichting van de processen binnen de organisatie van een corporatie.

Vraaggericht werken is dus steeds meer een dominante factor geworden in het dienstverleningsconcept van woningcorporaties. De laatste tijd is veel aandacht besteed aan de digitalisering van producten en diensten, te denken valt hierbij aan de opkomst van het digitaal loket. Steeds meer corporaties zijn bezig of bereiden zich voor om massaal hun 'frontoffice'-functie verder te digitaliseren. Belangrijke kanttekening hierbij is dat het hier 'slechts' over de voorkant van de 'organisatie' gaat. Het is evenzo van belang dat in de backoffice een aantal zaken wordt ontwikkeld om aan verdere digitalisering echt inhoud te geven. In het perspectief van de verdere ontwikkeling van een KCC is het van groot belang dat tegelijk en in samenhang wordt gewerkt aan front- en backoffice. Daarbij geldt dat ontwikkelingen aan de voorkant een krachtige impuls zijn voor ontwikkelingen in de backoffice.

Bij ontwikkelingen in het kader van dienstverlening moet bijvoorbeeld gedacht worden aan verschuivende klantwensen en technologische ontwikkelingen. Als het gaat om de procesmatige herinrichting van de front- en de backoffice is het van belang om een aantal uitgangspunten in ogenschouw te nemen.

- een vraaggeoriënteerde inrichting van een corporatie veronderstelt een scheiding tussen front- en backoffice;
- introductie van vraaggerichte sturing heeft consequenties voor de inrichting van de interne organisatie van de corporatie. De structuren zijn nu veelal ingericht volgens de logica van de organisatie in plaats van de logica van de huurder;



- een uitgekristalliseerd beleidskader waarin helder wordt weergegeven welk meetbaar kwaliteitsbeleid men binnen de woningcorporatie wil realiseren. Dit beleidskader biedt een duidelijke structuur voor producten en diensten en de bijbehorende processen. Dit kader biedt niet alleen houvast voor de interne organisatie, maar ook voor alle externe partijen en betrokkenen.

Deze uitgangspunten zijn van invloed op de inrichting van het zogenaamde Klant Contact Centrum (KCC). Via dit portaal kunnen huurders terecht voor producten en diensten van de corporatie.

De traditionele indeling van de organisatie bestaat uit een frontoffice en een backoffice, waarbij de frontoffice voor de huurder als eerste aanspreekpunt geldt. Wanneer er meer inhoudelijke kennis noodzakelijk is of als het gaat om een langere behandelingstijd van een aanvraag, zullen de werkzaamheden verschuiven naar de backoffice.

Een belangrijk inrichtingsprincipe is dat er integraal wordt samengewerkt met ketenpartners om voor realisatie van een effectieve vraagsturing te zorgen. Daarnaast is er sprake van een procesgerichte inrichting, waarbij wordt gewerkt met uniforme hoofdprocessen, processen, producten en diensten. Er is sprake van een wederzijdse afhankelijkheid, gericht op het behalen van het eindresultaat. Dit vergt kwalitatief hoogwaardige en koppelbare (ICT) systemen en stelt andere en hogere eisen aan het personeel, van zowel front- als backoffice.

De huidige publieke dienstverlening is versnipperd. Iedere woningcorporatie of een afdeling werkt op zijn eigen manier. Dit geeft met name problemen bij complexe producten, omdat daar doorgaans meerdere organisaties of afdelingen bij betrokken zijn.

Inrichting Klant Contact Centrum

Het KCC moet op termijn een aantoonbare bijdrage leveren aan een efficiëntere dienstverlening aan de huurders en dus een efficiëntere organisatie als geheel. Belangrijkste prestatie-indicatoren zijn: doorlooptijden, kwaliteit, klanttevredenheid, kosten, gebruik van juiste communicatiekanalen door de huurder, standaardisatie van werkprocessen, stijging van percentage vragen die in frontoffice kan worden afgehandeld en bereikbaarheid versus personele bezettingsgraad.



Ontwikkelingen en processen

Alle bovengenoemde elementen hebben in de oorsprong te maken met de werkafspraken die er zijn gemaakt binnen de organisatie van een woningcorporatie. Met andere woorden welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden er aan de diverse medewerkers van de frontoffice en van de backoffice toebedeeld. Dit is reden te meer om zorgvuldig en kritisch te kijken naar de processen binnen de woningcorporatie.

De beleving die op dit moment bij corporaties heerst, is dat alle processen radicaal veranderen en dat er veel tijd en energie gaat zitten in het beschrijven van nieuwe processen. Vanzelfsprekend zullen er kleine veranderingen optreden in de huidige werkprocessen, maar grote wezenlijke verschillen zullen er naar verwachting niet optreden. Het is vooral zaak om nauwkeurig te kijken welke producten en diensten er worden "afgegeven" vanuit het centrale KCC. De tweede stap hierin betreft het analyseren van de totstandkoming van deze producten en diensten: de processen. Dit zal met zich meebrengen dat er kritisch gekeken wordt welke processtappen bij welk deel van het KCC thuishoren. Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden moet er kritisch gekeken worden of deze thuishoren bij de frontoffice en welke processtappen er thuishoren bij de backoffice.

Woningcorporaties hebben over het algemeen wel een serie van standaardprocessen beschreven. Het is dus niet per se noodzakelijk om nieuwe processen te beschrijven, als wel het inzichtelijk maken welke overdrachtmomenten te benoemen zijn in een proces. Hierin zullen naar aanleiding van de implementatie van het KCC wel veranderingen plaatsvinden. Van belang hierbij is dat er zorgvuldig gekeken wordt naar de aard van de processtappen en de daarbij behorende functionaris.

Om bovenstaande goed te kunnen stroomlijnen, is het van belang dat er een effectieve methode wordt toegepast. Een methode die vooral gericht is op draagvlak. Immers, op het moment dat medewerkers meteen worden meegenomen in de veranderingen die doorgevoerd worden, zal een veranderende werkwijze sneller uitgevoerd kunnen worden.



Over Sensus-methode®

Sensus-methode biedt een uniek totaalconcept om BPM te integreren binnen uw organisatie. Wij maken gebruik van diverse methoden en technieken om de processen van onze klanten efficiënter, sneller en beter in te richten. Wij helpen organisaties niet alleen met bepalen wát er moet veranderen, we leren ze vooral hÓe ze moeten veranderen. Door medewerkers te betrekken bij het nadenken over en doorvoeren van verbeteringen, zorgen wij ervoor dat procesmanagement en het fundament van continu verbeteren in het hart van uw organisatie wordt verankerd.

De consultants van Sensus-methode zijn stuk voor stuk BPM-specialisten, die hun kennis van verschillende branches en actualiteiten in de markt weten te vertalen naar processen die van toepassing zijn op uw organisatie.

Naar aanleiding van bovenstaande ontwikkelingen heeft de Sensus-methode een aanpak ontwikkeld hoe om te gaan met de ontwikkelingen in het kader van de dienstverlening aan de huurder en in het bijzonder de ondersteuning bij de inrichting van het KCC.

Onze aanpak is onder te verdelen in een drietal onderwerpen:

1. Meetbaar procesgericht beleid

Om succesvol aan de slag te gaan met inrichting van een KCC is het van groot belang dat een helder meetbaar procesgericht beleid wordt gedefinieerd. Hierin komen de belangrijkste uitgangspunten en beleidskeuzes terug. Het definiëren van dit beleid dient niet alleen tot stand te komen vanuit de interne organisatie. Het kenmerkende element bij de implementatie van het KCC is juist dat corporatiebrede dienstverlening de rode draad door het geheel is. Dit betekent dat het meetbare beleidskader in samenwerking met ketenpartners uitgewerkt moet worden. Het is van groot belang om duidelijkheid te scheppen over onderlinge ambities, aanpak, rolverdeling en samenwerking.

De ambitie van het KCC is dat het alle distributie- en communicatieverhalen bestrijkt. Om deze ambitie te kunnen waarmaken dient voortdurend in de gaten gehouden te worden wat de behoefte van de klant is. Dit dient samen met ketenpartners te gebeuren en valt of staat dus met een integrale benadering. Alleen op deze wijze kan er een helder beeld verschaft worden van alle producten en diensten die vanuit het KCC moeten worden aangeboden.

Iedere organisatie en dus ook woningcorporaties leveren producten of diensten op haar eigen manier. Bij standaardproducten vallen de consequenties nogal mee, maar



bij complexe producten waarbij doorgaans meerdere organisaties of organisatieonderdelen zijn betrokken, is het van belang om de positie van de klant niet uit het oog te verliezen.

2. Processen als communicatiemiddel

Wanneer helderheid is verschaft ten aanzien van het gedefinieerde beleid is het eenvoudige stap naar het benoemen van producten en diensten. Echter om te komen tot deze producten en diensten is het van belang dat de processen eenduidig en eenvoudig in kaart zijn gebracht. Processen worden daarbij ingezet als communicatiemiddel om partijen inzicht te verschaffen in taken en verantwoordelijkheden. Zoals gezegd zullen de producten en diensten binnen het KCC als zodanig niet veel veranderen. Dit zal echter wel het geval zijn bij de specifieke processtappen. Hierin zal een kanteling plaatsvinden. Waar voorheen processtappen uitgevoerd werden door medewerkers van een backoffice, is de kans groot dat deze in de nieuwe situatie worden uitgevoerd door medewerkers van de frontoffice. Het is dus van groot belang dat er met procesbetrokkenen afgestemd wordt welke werkzaamheden waarom door welke functionaris worden uitgevoerd.

Een minutieus uitgewerkt procesmodel is zinloos, als de onderlinge communicatie op basis van deze processen niet verandert. De kracht van de Sensus-methode is dat u en uw medewerkers wordt geleerd te communiceren op basis van processen. Sterker nog: we leren u een nieuwe taal. Een taal waardoor iedereen praat over hetzelfde. Het leerproces is waar het om gaat. De Sensus-methode levert mooie schema's op, maar veel belangrijker: een nieuwe manier van communiceren.

3. Vastlegging conform uniforme methode

Sensus heeft een methode ontwikkeld waarbij wordt gewerkt conform een gestructureerde aanpak. Door deze gestructureerde procesmatige aanpak is het eenvoudig om onderwerpen als digitalisering en de inrichting van het KCC als integraal onderdeel van de totale slag naar klantgericht werken op te nemen. Op een eenvoudige en heldere wijze worden er gewerkt aan het vastleggen van processen. Beschrijven vanuit één visie en één aanpak biedt een organisatie zowel op afdelings- als ook op organisatieniveau voordelen op gebied van efficiëntie, effectiviteit en klantgerichtheid.

De totaalaanpak van Sensus-methode gaat zowel over het beschrijven als het borgen en delen van processen.



- **Processen definiëren en modelleren**

Voordat een organisatie processen gaat beschrijven, is het belangrijk dat er wordt nagedacht over welke informatie nodig is om een proces binnen het juiste kader te kunnen beschrijven. Sensus-methode heeft een vast format ontwikkeld voor het definiëren en afbakenen van processen. Door middel van een procescanvas en acht proceselementen op memoblaadjes wordt in groepsverband met betrokkenen en belanghebbenden het proces afgekaderd. Afhankelijk van het doel en risico kan beoordeeld worden of dit proces verder dient te worden uitgewerkt in flowcharts.

Na het definiëren van processen volgt de uitwerking. Door middel van acht magnetische iconen kunnen betrokkenen van het proces actief meedenken over de juiste invulling en werkwijze. Helder en overzichtelijk voor iedereen.

Het resultaat: Helder afgebakende processen, met doelen, risico's en maatregelen, die herkend en gedragen worden door proceseigenaren en betrokkenen. De basis voor procesmodellering. Bovendien is op deze manier draagvlak ontstaan voor processen en werkwijzen en inzicht verkregen in de taken en verantwoordelijkheden.

- **BPM-software**

Om de processen te borgen en delen met iedereen in de organisatie biedt Sensus-methode de ondersteunende Sensus-software. We hebben de procesmanagement software zo gebouwd dat iedereen er snel mee kan en graag mee wil werken. De methode en software sluiten naadloos op elkaar aan, waardoor de software werkt zoals u verwacht, en meer. Alle mogelijkheden en tarieven van de Sensus-software vindt u op [sensus-software.nl](https://www.sensus-software.nl).

Meer weten over Sensus-methode?

Om klantoriëntatie bij de woningcorporatie gestroomlijnd te laten verlopen en om eenduidig afdelingoverstijgend beleid te formuleren kan bovenstaande gefaseerde aanpak voor u de oplossing bieden. Samen met een van onze consultants wordt er een gedegen plan van aanpak ontwikkeld waarbij alle aspecten, van meetbaar, klantgericht beleid tot aan het helder in kaart brengen van (klant)processen aan de orde komen.

Wilt een op maat gemaakt advies, een training volgen of een afspraak maken? Neem contact met ons op via 088 - 888 7777 of info@sensus-methode.nl.



Voor uitgebreidere informatie over de mogelijkheden die Sensus-methode u biedt, kunt u kijken op één van onze websites:

- Sensus-methode.nl - Algemene website Sensus-methode
- Sensus-software.nl - Procesmanagementsoftware van Sensus-methode
- Procesmanagement-training.nl - Volledig trainingsaanbod
- Sensus-consulting.nl - BPM-consultants van Sensus-methode
- HRM-processen.com - Ondersteuning voor de HRM-afdeling
- Woningcorporatie-processen.nl - Procesmanagementinformatie voor corporaties
- Gemeente-processen.nl - Procesmanagementinformatie voor gemeenten
- Onderwijs-processen.nl - Procesmanagementinformatie voor onderwijsinstellingen