
TOP CONTACT

(Klantvisie en dienstverleningsconcept)

Datum:
Status:
Versie:

8-11-2021
vastgesteld door het MT
1.0

TOP CONTACT



Inhoud

Inleiding	1
Inhoud en doel van ons dienstverleningsconcept.....	2
Voor wie is dit dienstverleningsconcept?	2
Wie zijn onze klanten?	2
Klantvisie.....	3
Welke ervaring willen wij geven?	3
Basisuitgangspunten klantcontacten	3
De contactmogelijkheden.....	4
Onze reactietermijnen	4
Het goede gesprek.....	4
Persoonlijke dienstverlening en contact	6
Informatie uit klantcontacten vastleggen	6
WIJ samen	6
Veilige dienstverlening	6

Inleiding

Volgens uit onze ambities zoals opgenomen in ons ondernemingsplan “Samen werken aan” hebben wij in 2020 en 2021 met een projectgroep gewerkt aan het opstellen van uitgangspunten voor onze dienstverlening. Een projectgroep bestaande uit enkele collega's en twee leden van de Bewonersraad WIJ hebben gesprekken gevoerd met enkele huurders en woningzoekenden om op te halen hoe zij onze dienstverlening hebben ervaren en wat zij hierin belangrijk vinden. Indringend heeft de projectgroep zich afgevraagd wie we willen zijn en welke ervaring we onze huurders willen geven als zij met ons in contact zijn of bij ons wonen. Daaruit is onze klantvisie ontstaan. Het maken van een klantreis met een grote groep medewerkers en de leden van de Bewonersraad WIJ was een belangrijk onderdeel van dit project. De klantreis leverde verdere input op voor dit concept en voor onze klantprocessen.

Ons dienstverleningsconcept met de naam “Top Contact” en onze klantvisie is tijdens een bijeenkomst besproken met de Bewonersraad WIJ en zij gaven een positieve reactie/advies. Vaststelling door het MT volgde in november 2021.

Nu komt het aan op het toepassen in de dagelijkse praktijk en het levend houden van de uitgangspunten, door het gesprek erover vaak te voeren en (goede en minder goede) ervaringen vaak te delen.

Inhoud en doel van ons dienstverleningsconcept

In dit dienstverleningsconcept staan de uitgangspunten voor onze dienstverlening. Onze dienstverlening verloopt via processen of via maatwerk. In beide gevallen is er sprake van klantcontacten. Deze contactmomenten zijn bepalend voor onze effectiviteit, voor de klanttevredenheid en leren ons veel over onze klanten. Informatie waarmee we onze dienstverlening, onze bedrijfsvoering of processen verbeteren. Ons dienstverleningsconcept richt zich daarom op de klantcontacten; dat zijn de momenten waarop we onze klanten een goede ervaring kunnen geven door een aantal basisuitgangspunten toe te passen. Deze zijn afgeleid van onze klantvisie.

Voor wie is dit dienstverleningsconcept?

Dit concept is de leidraad voor onze medewerkers en de medewerkers die in onze opdracht bij onze huurders werken. Ook is het de basis voor onze klantcommunicatie en onze gehele dienstverlening die op alle mogelijke manieren plaatsvindt.

Wie zijn onze klanten?

Onze klanten zijn onze huurders en woningzoekenden en intern onze collega's.

Onze huurders zijn mensen die niet zelf in hun woonsituatie kunnen voorzien of ervoor kiezen om een woning te huren. Omdat wij ons primair richten op mensen met een kleine portemonnee, zijn onze klanten relatief vaker kwetsbare mensen.

Woningzoekenden zijn mensen die op zoek zijn naar een woning in Doesburg of omgeving en die al dan niet staan ingeschreven bij Entree.

Voor onze huurders en woningzoekenden maken we nog onderscheid tussen:

Leeftijd

- Senioren vanaf 55 jaar;
- Starters tot 23 jaar;
- Middelbaren/leeftijd tussen 23 en 55 jaar.

Mate van digitaal zijn

- Digitalen (willen soms ook persoonlijk contact);
- Niet- of soms digitalen (digitaal soms of niet mogelijk of alleen via netwerk).

Opstelling

- Actieven (betrokken, makkelijk contact maken, inzet)
- Afnemers (stellen zich als klant op, veeleisender)
- Afhankelijken (niet of minder zelfredzaam, niet altijd makkelijk te benaderen)

Collega's zijn werkzaam bij WIJ; samen werken we aan goede dienstverlening en aan een prettige werksfeer. Hierbij denken we ook aan collega's van onze samenwerkingspartners, zoals gemeente, collega-corporaties, zorginstellingen, maatschappelijke organisaties en vrijwilligers. Goede samenwerking komt ten goede aan onze dienstverlening.

Klantvisie

Uitgangspunt voor onze klantvisie is dat we onze klanten zo behandelen, als we zelf ook behandeld willen worden. De kernwaarden in onze klantcontacten zijn dat we verwachtingen afstemmen, luisteren, duidelijke taal afspreken, helpen en ons inleven. Dit is verwoord in onze klantvisie:

WELKOM!

Wij:

STEMMEN VERWACHTINGEN AF		SPREKEN DUIDELIJKE TAAL		LEVEN ONS IN
	LUISTEREN		HELPEN	

Laagdrempelig, dichtbij, persoonlijk, betrouwbaar, behulpzaam en hartelijk.

Welke ervaring willen wij geven?

Wij willen graag dat anderen ons ervaren als: laagdrempelig, dichtbij, persoonlijk, behulpzaam en hartelijk. Bovenal willen we dat huurders en medewerkers zich bij ons welkom en thuis voelen. Hoe kunnen we dit doen?

Basisuitgangspunten klantcontacten

Om te zorgen dat onze klanten ons zo ervaren als wij willen zijn (zie vorige kopje), passen we de volgende basisuitgangspunten bij klantcontacten toe:

- Weet met wie je contact hebt
- Vorm je een beeld van de klant en zijn/haar situatie
- Geef blijk van dat je meedenkt, leef je in, neem de tijd, luister.
- Zorg dat de klant weet met wie hij/hij contact heeft en hoe/wanneer je (eventueel rechtstreeks bij gevoelige onderwerpen) te bereiken bent
- Maak indien nodig een duidelijke (vervolg)afpraak met de klant (verwachting afstemmen). Leg duidelijk uit wat er gaat gebeuren.
- Zorg dat collega's deze informatie/afpraak kunnen vinden (klantdossier)
- Streven is dat de klant in één keer wordt geholpen
- Biedt de klant privacy
- Is je antwoord 'nee', geeft hierbij duidelijke uitleg.
- Twijfel je om in een situatie af te wijken van de regels of om een compromis te sluiten? Oefen dan eerst met een collega waarom je dit vindt. Zo vorm je een gezamenlijk afwegingskader. Blijf je twijfelen, overleg met je leidinggevende.

- Komt een klant aan balie zonder afspraak en kan deze op dat moment niet worden geholpen (juiste persoon niet aanwezig), zorg dat deze niet vertrekt zonder afspraak.
- Is de taal een probleem of barrière? Vraag de klant om zelf voor een tolk te zorgen. Lukt dit niet, schakel dan een tolk in via de woningcorporatie tolkapp: Tolkencentrum Globaltalk.nl, hier heeft WIJ een abonnement.
- Kun je een afspraak of een gewekte verwachting niet nakomen, neem contact op met de klant en maak een nieuwe afspraak.

De contactmogelijkheden

Contact verlopen via verschillende kanalen:

- Persoonlijk (op kantoor, in de wijk of in de woning)
- Telefonisch
- Schriftelijk
- Digitaal (dit kan via e-mail, via onze website, via Facebook of via ons (toekomstige) huurdersportaal).

Uitgangspunt is dat de huurder zelf kiest hoe hij of zij contact met ons wil hebben. Gevoelige onderwerpen bespreken we zoveel mogelijk persoonlijk waarbij we voldoende privacy bieden.

Wanneer een klant beschikt over een e-mailadres, dan kan WIJ dit gebruiken voor informatie. Belangrijke informatie bieden wij schriftelijk aan. Huurders die digitaal vaardig zijn, informeren we vrijblijvend over de digitale mogelijkheden.

Onze reactietermijnen

Om verwachtingen af te stemmen bij contacten met huurders of woningzoekenden hanteren we de volgende reactietermijnen:

- **Telefonisch**
Spreek je een terugbelverzoek af voor jezelf of een collega? Uitgangspunt is dat er voor het einde van de volgende werkdag wordt terug gebeld. Maak wel vooraf een inschatting wat haalbaar is voor je collega (agenda) en spreek indien mogelijk een haalbare afspraak af. Plan het terugbelverzoek voor je collega door een vergaderverzoek in outlook te doen met de betreffende gegevens.
- **E-mail**
Een e-mail beantwoord je uiterlijk de volgende werkdag. Dit kan een bericht zijn met een afspraak wanneer je de mail gaat beantwoorden, waarbij het uitgangspunt is binnen 5 werkdagen.
- **Schriftelijk**
Een brief beantwoorden we binnen 5 werkdagen, ofwel laten we in een korte ontvangstbevestiging weten binnen welke termijn een antwoord kan worden verwacht.
- **Fysiek**
Bezoekt een huurder ons kantoor zonder dat vooraf een afspraak is gemaakt, dan bekijken we of de vraag kan worden afgehandeld. Blijkt dat het een specialistische vraag is waarvoor niet de juiste collega aanwezig is, dan maken we een afspraak met de huurder op welke manier en wanneer een vervolcontact plaats vindt.

Het goede gesprek

Voor een algemeen klantcontact via de telefoon/fysiek zijn dit onze de uitgangspunten, deels is dit gesprekstechniek:

- Stel jezelf voor, neem de leiding in het gesprek. Waarmee kan in u helpen?
- Maak de vraag helder, vraag door en controleer door samen te vatten.
- Geef een reactie, een antwoord of een doorverwijzing. Hierover wordt de verwachting afgestemd: wanneer kan de klant wat verwachten? Dit is de afspraak.
- Vraag of het duidelijk is voor de klant.
- Vraag of de klant nog andere vragen heeft?
- zo niet, herhaal kort de afspraak

- Geef nogmaals je naam, zodat de klant weet met wie hij/zij heeft gesproken.
- Sluit het gesprek af, voeg nog een passende *persoonlijke noot* toe.
- Voel je verantwoordelijk voor de afspraak die jij hebt gemaakt.

Persoonlijke dienstverlening en contact

Een kernwaarde van WIJ is dat onze organisatie en medewerkers laagdrempelig, betrokken en dichtbij zijn. We brengen dit op verschillende manier tot uiting in onze dienstverlening. Ons kantoor heeft ruime openingstijden en onze medewerkers zijn vaak in de wijk en bij huurder thuis te vinden. Persoonlijke aandacht is voor sommige huurders en woningzoekenden belangrijk. Hoe persoonlijker een contact is, hoe meer het contact door hen wordt gewaardeerd.

Informatie uit klantcontacten vastleggen

Na afloop van een klantcontact bevestigen we informatie die van belang is aan de klant en leggen deze vast in ons systeem. Let op dat je informatie altijd zodanig vastlegt, dat de tekst eventueel ook door de huurder zelf gelezen kan worden. Dit in verband met mogelijk toekomstige mogelijkheden dat de huurder zijn/haar dossier kan inzien.

WIJ samen

WoonService IJsselland gaat uit van zoveel mogelijk eigen verantwoordelijkheid, zelfstandigheid en wederkerigheid. Dit geldt zowel voor onze medewerkers als voor onze huurders en woningzoekenden. Door hiervan uit te gaan zetten we ieder in zijn/haar kracht en werken we samen aan ons maatschappelijke doelstellingen. Uitgangspunt is ook de wederkerigheid oftewel; voor wat hoort wat. Van de huurder verwachten wij de inzet om zijn kant van de huurvoorwaarden na te komen. Net zoals hij/zij van ons mag verwachten dat wij onze kant nakomen. Tegenover de huur die wordt betaald en zijn/haar inzet als goed huurder, staat onze goede dienstverlening. Zo werken we samen voor betaalbaar, duurzaam en prettig wonen voor alle huurders in Doesburg. Sommige klanten zijn niet of minder zelfredzaam. Bijvoorbeeld in sociaal, digitaal en of financieel opzicht. Hier houden we rekening mee. Dit maakt ons goede dienstverleners.

Veilige dienstverlening

Om professionele dienstverlening te kunnen bieden, is het een voorwaarde dat we ons veilig (kunnen) voelen. Bij het ervaren van onveiligheid of agressie, kunnen we ons werk als professional niet goed doen. Onze werkgever moet onze veiligheid kunnen waarborgen. Daarom eisen wij van onze huurders en woningzoekenden dat contacten veilig verlopen. Kunnen zij dit niet garanderen of nakomen, dan stopt onze dienstverlening en vervolgen wij contact pas weer als de orde is hersteld. De huurder of woningzoekende is hiervoor zelf verantwoordelijk. Onveiligheid en of agressie komt soms voort uit frustratie. Uiteraard onderzoekt onze organisatie wel de aanleiding van eventuele frustratie en zullen wij er alles aan doen om hiertoe geen aanleiding te geven. Goede dienstverlening vraagt dus iets van beide kanten.