

# Iedere huurder de beste bediening

Omni-channel keuzen  
De wet van de ongelijke behandeling



24 januari 2018  
Christiaan Koenders

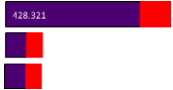
# Van begin tot eind



Introductie



Het klantcontact bij Ymere



In 2016

Welke keuzen te maken?

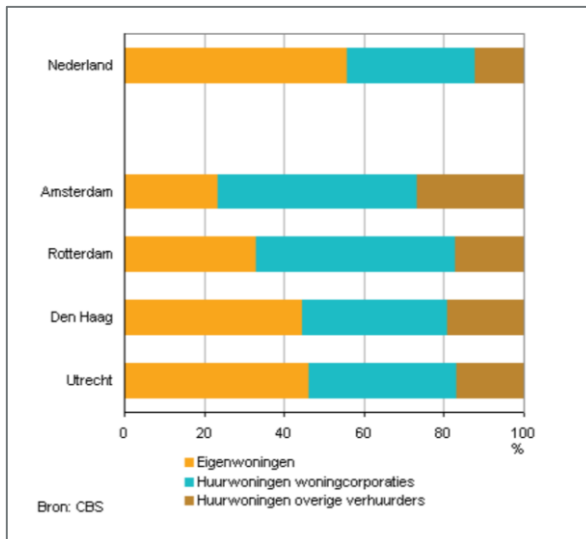
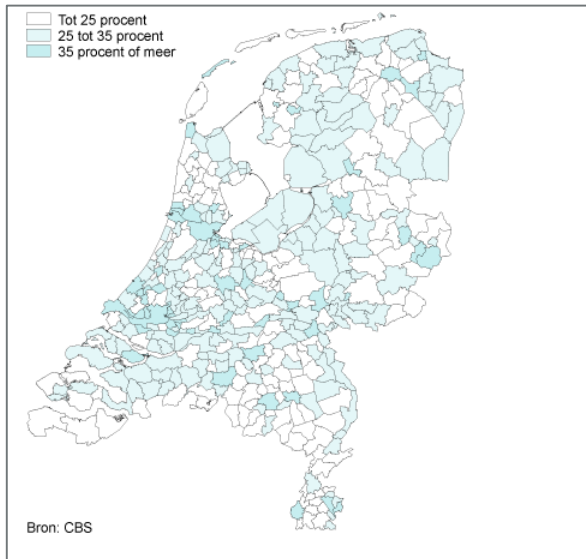


De wet van ongelijke behandeling



En meer

# Introductie



## Woning corporaties

- Betaalbare woningen - tot netto maximaal € 710,68<sup>1</sup> per maand
- Voor mensen met inkomen tot € 36.798<sup>1</sup> per jaar
- De woning voorraad van woningcorporaties omvat 2,4 mio woningen
- Dat is een op de drie woningen in ons land

## In de grote steden

- In Amsterdam zijn 50-60% van de woningen sociale huurwoningen
- In Amsterdam zijn circa 420.000 woningen
- Waarvan circa 280.000 sociale huurwoningen
- Met > 560.000 bewoners

# Introductie



## Ymere

- De eerste voorloper is opgericht in 1852, de "Vereeniging ten behoeve der Arbeidersklasse te Amsterdam" (VAK)
- In de Jordaan verving zij de belabberde huisvesting voor arbeidersgezinnen door goede en betaalbare arbeiderswoningen
- Ook in 2016 is de kernopdracht: zorgdragen voor goede en betaalbare woningen voor mensen met een bescheiden inkomen
- Actief in Amsterdam, Almere, Weesp, Haarlem, Haarlemmermeer en Leiden.
- Na diverse fusies bezit Ymere 75.293<sup>1</sup> zelfstandige woningen en 11.356<sup>1</sup> andere verhuureenheden
- Met een mutatiegraad van 5,5%<sup>1</sup>
- 537 mio<sup>1</sup> huuromzet
- 281 mio<sup>1</sup> maatschappelijke budget.

# Introductie



## Uitdagingen

- Het beter benutten van onze sociale woningvoorraad
- Meer aandacht voor de staat van onze woningen
- Verbinding met onze huurders en stakeholders vergroten

# Introductie

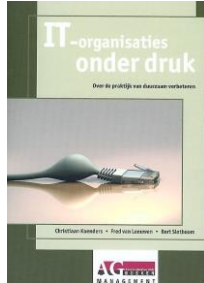


## Achtergrond

- Sinds 2016 bij Ymere, verantwoordelijk voor de 1<sup>e</sup> lijns afdelingen
- Van 2008 – 2016 bij ING, verantwoordelijk voor klantcontactstrategie
- Van 2005 – 2008 Managing Consultant bij VODW
- Van 1996 – 2005 Managing Consultant
- Van 1992 – 1996 Marketing Information Officer

## Auteur

- Van CRM ambitie naar CRM praktijk
- Valkuilen en succesfactoren van CRM
- IT-organisaties onder druk



# Het klantcontact

## Geregistreeerde klantcontacten <sup>1</sup>

Telefoon	397.345	89,7%
E-mail	30.945	7,0%
Webformulieren	14.466	3,3%
<b>TOTAAL</b>	<b>442.756</b>	<b>100%</b>



## Per uur <sup>1</sup>



Klantcontacten	204	kantooruren
Webbezoeken	186	24/7

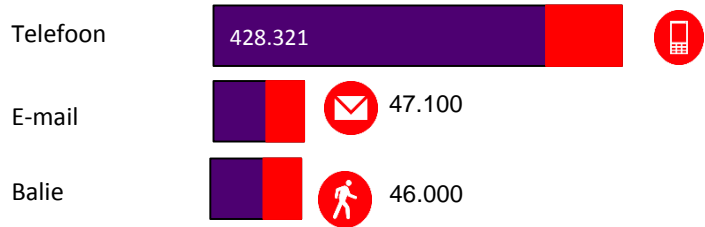
## Klantcontacten buiten klantdossiers <sup>1</sup>

E-mail nieuwsbrieven	3.450.855
Webbezoeken	1.630.483

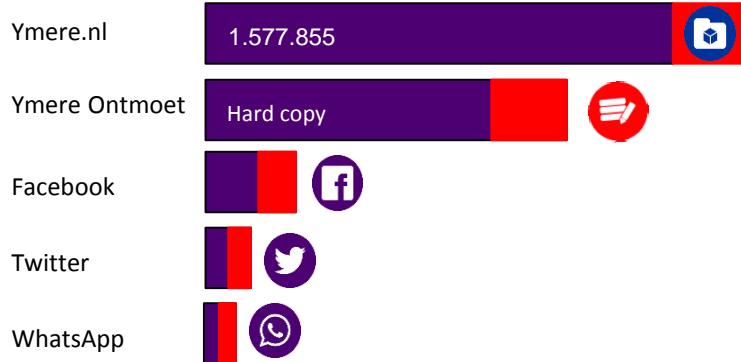


# In 2016

## Primaire kanalen



## Secundaire kanalen



## Kenmerken

- Aparte kanalen
- Iedere vraag kan worden gesteld via ieder kanaal
- Geen overzicht over kanalen
- Iedere klant dezelfde bediening
- Geen KTV feedback van klanten

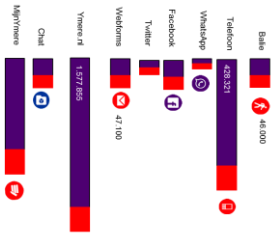


# Welke keuzes te maken?

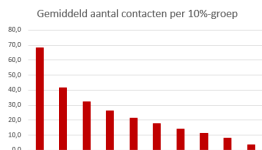
## De huurder centraal



## Eenvoudig versus complex



## Wet van ongelijke behandeling



## Uitgangspunten voor bediening

- Persoonlijk
- Duidelijk
- Variatie
- Deskundig

## Uitgangspunten voor inzet van kanalen

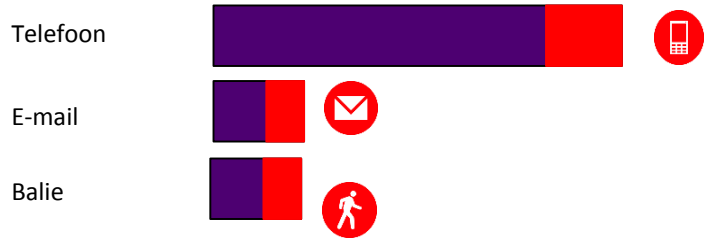
- Zelf als het kan : MijnYmere & webforms
- Met hulp als het moet : Chat, telefonie, WhatsApp en balie
- Mail : niet

## Uitgangspunten voor differentiatie

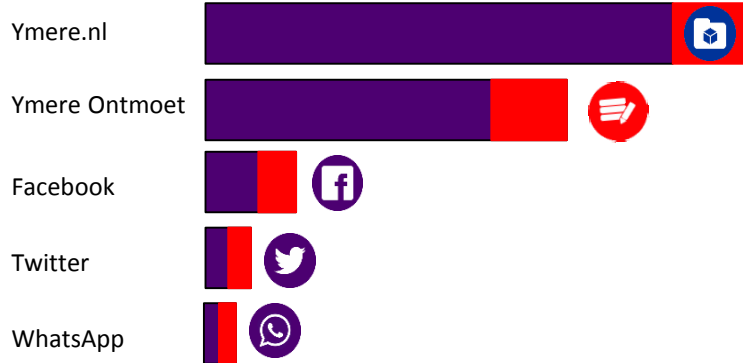
- Snel
- Makkelijk
- Vooral in één keer goed

# In 2017 – de huurder centraal

## Primaire kanalen



## Secundaire kanalen



## Kenmerken

- Klanttherkenning & instant klantprofiel
- Overzicht over alle vragen uit alle kanalen, omni-channel
- Recente belangrijke contacten direct in beeld

# In 2017 – de huurder centraal

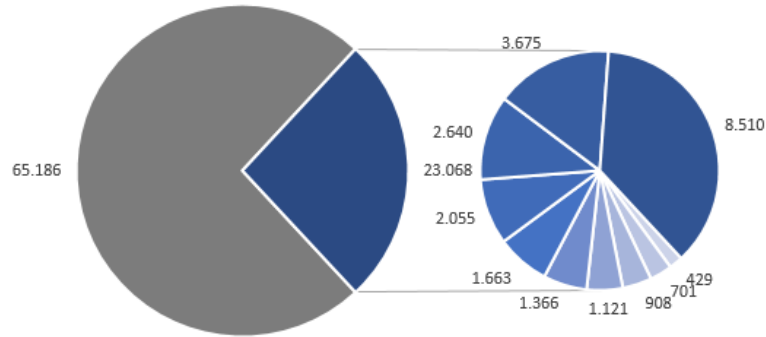
The screenshot displays a customer service interface for Juliete Pinson. On the left, there is a profile card with her name, phone number (+31 (0)6 81 499 747), email (jpinson@workstreampeople.com), and account owner (Michael Park). Below this is a section for 'Klantcontacten' (Client contacts) with details for 'Regiokantoor Noord contactgegevens : Kla' and 'ntcontact opslaan'. The main area shows a 'Timeline' of interactions for 'Monday 23 October 2015'. The timeline includes a call at 14:41:50 PM, a chat at 12:22:09 PM, and several other interactions with icons for 'NIG (NIG Support)', 'UCC ROOTS', and 'CommentLingq'. A sidebar on the left shows a calendar view with 'Today', 'Last week', 'October', 'September 2015', and 'Older...'.

## Een universal timeline

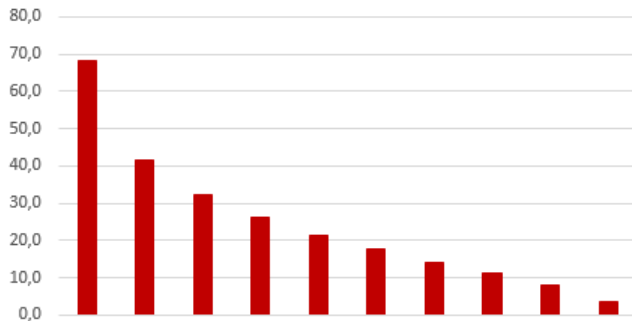
- Klantherkenning & instant klantprofiel
- Overzicht over alle vragen uit alle kanalen, omni-channel
- Recente belangrijke contacten direct in beeld
- Routing van specifieke klanten naar specifieke teams, voor aangepaste ondersteuning.

# Differentiatie - de wet van ongelijke behandeling

## Hoe is de verdeling van vragen



## Welke klanten vragen extra support

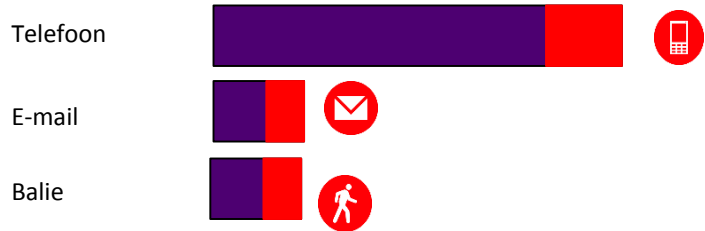


## Kenmerken

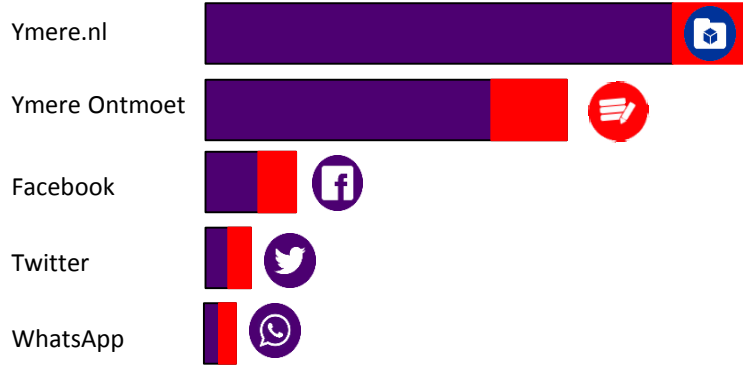
- < 1% van alle klanten creëert 10% van alle vragen
- Gemiddeld is er met hen meer dan 100 keer per jaar contact
- De standaard bediening is voor deze klanten onvoldoende
- Voor hen wordt extra support ingericht, via een afgesplitst team en apart proces.

# In 2018

## Primaire kanalen



## Secundaire kanalen

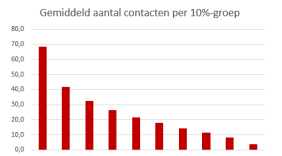
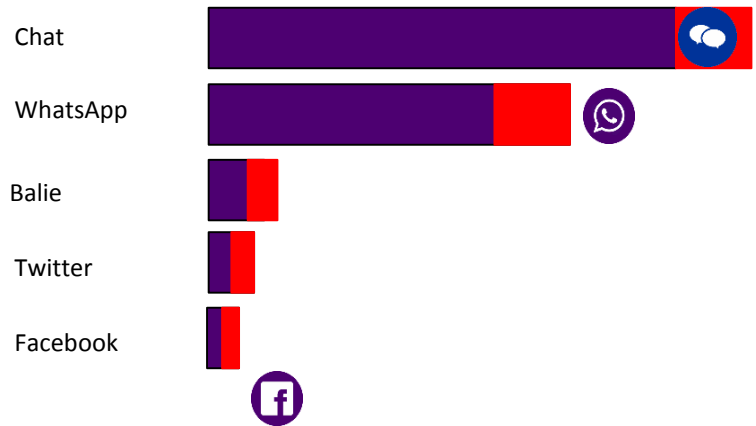


Omni-channel

## Kanalen voor standaard vragen



## Kanalen voor ondersteuning bij vragen



# Vragen