

Dienstverlening doen we zo

Wat mogen huurders van ons verwachten?*

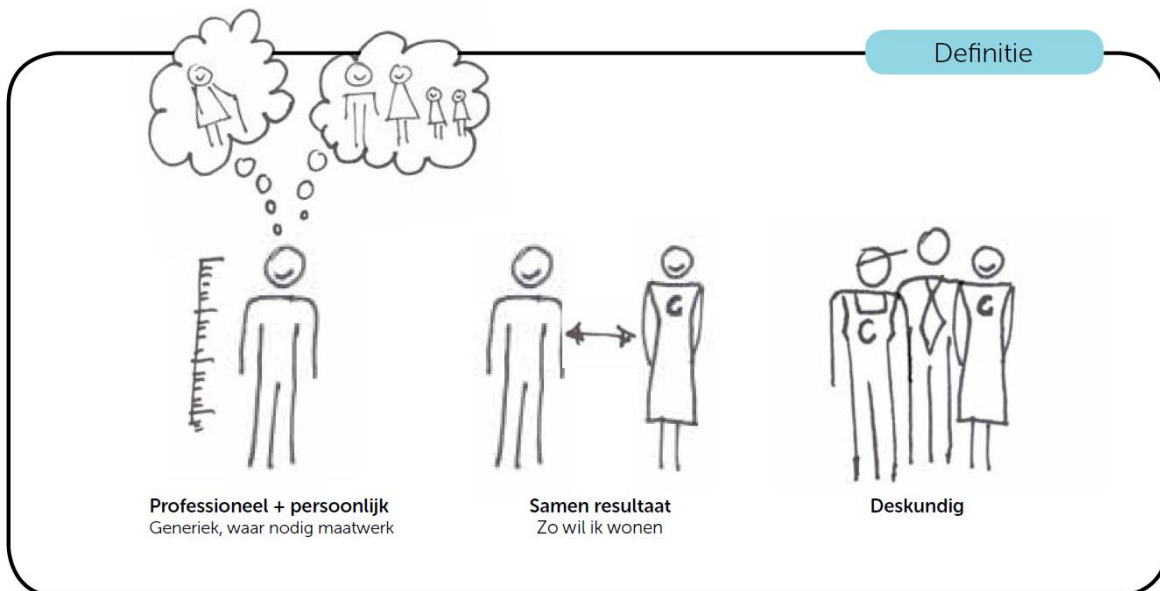
Wat mogen Casademedewerkers van elkaar verwachten in het werken aan klantcontact?

**Daar waar staat 'huurders' bedoelen we ook 'woningzoekenden'.*

Waarom

Onze huurders en relaties ervaren de dienstverlening van Casade als professioneel en persoonlijk. Een betrouwbare wooncorporatie waar men welkom is.

De kwaliteit van de dienstverlening is op een niveau dat past bij de doelstellingen van een sociale wooncorporatie. Dat betekent: sober en doelmatig, generiek en daar waar de situatie om vraagt en naar behoefte van de huurder bieden wij uiteraard maatwerk. Hierbij gaan wij uit van eigen kracht van onze woningzoekenden en huurders. We faciliteren onze deskundigheid om samen resultaat te halen in wonen en wijken: zo wil ik wonen.



Contactmogelijkheden

Welke contactmogelijkheden hebben wij beschikbaar voor huurders:

- **Website**

24/7 kunnen klanten alle informatie vinden over huren en kopen bij Casade en primaire zaken direct regelen. Hieronder vallen bijvoorbeeld: reageren op actueel woningaanbod, huur opzeggen, melden van reparaties en klachten.

In Mijn Casade hebben klanten inzicht in hun persoonlijke gegevens en contracten.

- **Klantnummer 0800 -55 555 22 (gratis)**

Op maandag t/m donderdag van 8.30 uur tot 17.00 uur en vrijdag van 08.30 uur tot 12.00 uur is Casade telefonisch bereikbaar. Onze medewerkers geven vanuit een centraal klantcontactcentrum antwoord op vragen over allerlei zaken rondom huren of kopen bij Casade. Vragen die niet direct beantwoord kunnen worden schakelen zij door naar een wijkteam of gespecialiseerde afdeling. Binnen 24 uur zijn de vragen beantwoord. Ook

kunnen onze medewerkers telefonische begeleiding bieden aan klanten die de online dienstverlening niet geheel zelfstandig kunnen afnemen.

- **Woonpunten**

Onze woonpunten zijn fysieke balies voor persoonlijk klantcontact. Tijdens de openingstijden kan men binnenlopen zonder afspraak.

De openingstijden per 1 oktober 2014:

Maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur

In de middag uitsluitend op afspraak.

Donderdagavond 17.00 tot 19.00 uur is woonpunt Kaatsheuvel geopend. Deze avondopstelling is voor alle bezoekers uit de gemeenten Dongen, Loon op Zand en Waalwijk.

Adressen:

Woonpunt Dongen, Minister Goselinglaan 8

Woonpunt Kaatsheuvel, Jan de Rooijstraat 43

Woonpunt Waalwijk, BaLaDe 10

Woonpunt Waspik, Raadhuisstraat 2

In onze woonpunten zijn ook speciale klantcomputers aanwezig. Hier kunnen klanten, indien gewenst met begeleiding van een medewerker van Casade, hun zaken online regelen in het klantportaal Mijn Casade. Hiermee maken wij voor iedereen de online dienstverlening bereikbaar.

- **Huisbezoek**

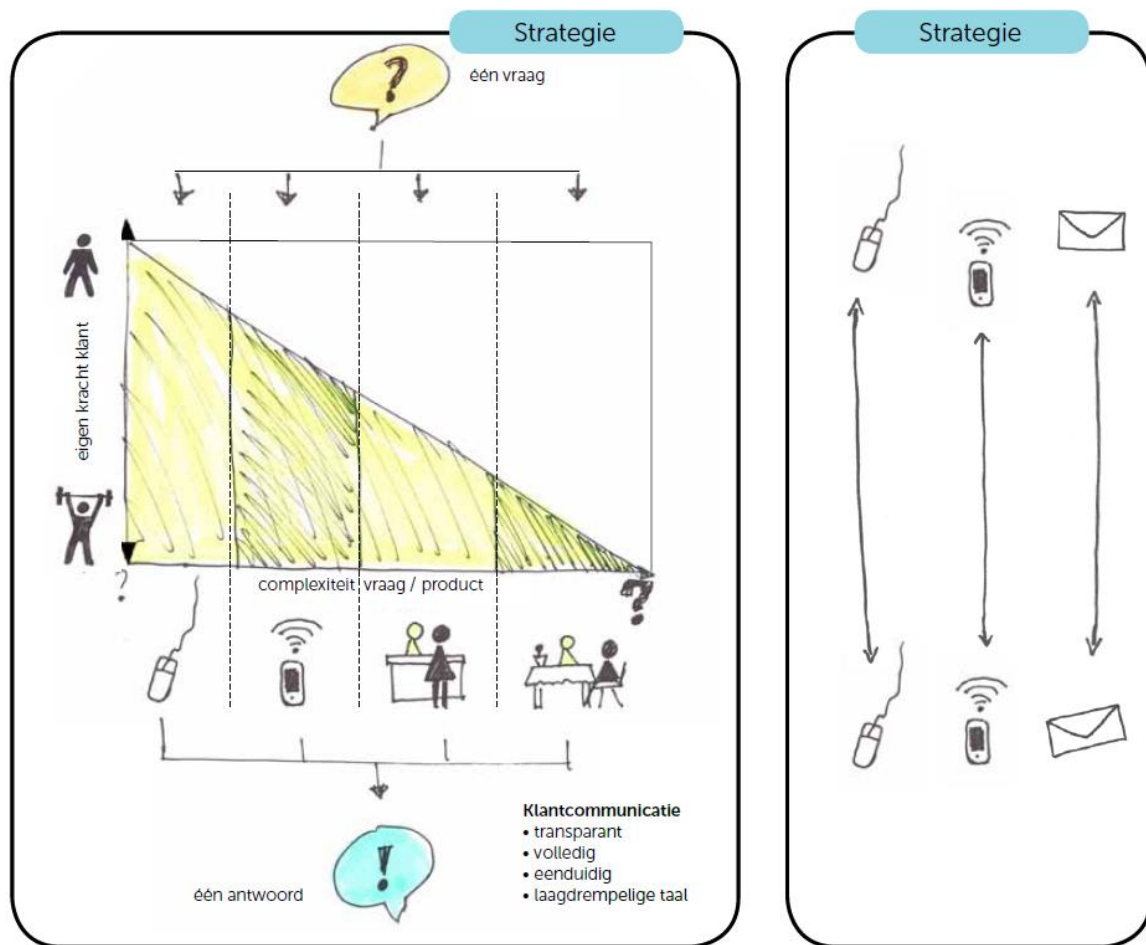
Het kan voorkomen dat een situatie erom vraagt dat een medewerker van Casade op huisbezoek gaat. Wanneer onze medewerkers bij klanten thuishouden dan kunnen zij zich altijd legitimeren.

Contactstrategie

Onze huurder kiest zelf op welke manier hij contact opnemen met Casade.

Welke manier van contact de huurder ook kiest; het antwoord op de vraag of het product is in elke contactmogelijkheid hetzelfde. Wel kan de beleving van het contact anders worden ervaren omdat dit afhankelijk is van de complexiteit/soort vraag en de zelfredzaamheid van de huurder.

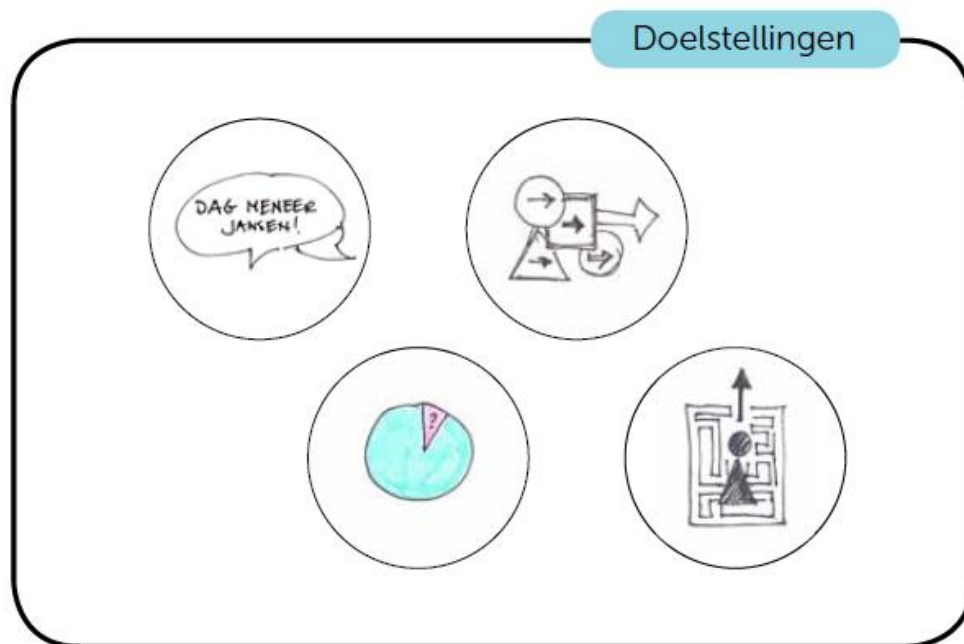
1. De ambitie is om huurders zoveel mogelijk zelf via de website en Mijn Casade primaire zaken kan regelen op momenten dat het hem het beste uitkomt.
2. Echter mogen huurders altijd een andere contactmogelijkheid kiezen en krijgen via die gekozen contactmogelijkheid ook hun antwoord. Casade zal altijd helpen om via telefoon of persoonlijk contact alsnog dienstverlening via de website/Mijn Casade af te laten nemen. Daar waar dat niet mogelijk is valt er niemand buiten de boot en zorgt Casade dat de huurder toch een antwoord krijgt of een product kan afnemen.



(Ontwikkel)doelstellingen

1. Woningzoekenden en huurders worden gekend
Onze woningzoekende of huurder ervaart een actieve benadering over wie hij is, waar hij woont en wat er speelt. Alle informatie die daarvoor nodig is, is locatie-onafhankelijk en digitaal door Casademedewerkers centraal te raadplegen en te beheren in ons klantsysteem.
2. Slechts 1 keer vragen
Onze woningzoekende of huurder hoeft zijn vraag maar één keer te stellen en zijn gegevens slechts één keer door te geven. Hebben wij niet meteen een antwoord op een vraag, dan zoeken wij het uit en benaderen daarna zelf de woningzoekende of huurder binnen een afgesproken termijn. Wij voeren hier een actieve bewaking op uit.
3. 80% van de vragen over wonen krijgen in één keer een goed antwoord.
80% van alle klantvragen wordt afgehandeld in het eerste contact wat men heeft met Casade. Dit blijft een ontwikkeldoelstelling omdat door het uitbreiden van de (online) informatievoorziening en het uitbreiden van het zelf online kunnen regelen van zaken de soort vraagstelling aan Casade zal veranderen. Door de uitbreiding van deze dienstverlening zullen er nieuwe of vervolgvragen gesteld worden. En blijft er dus een ontwikkelopgave om te beoordelen welke vragen primair en generiek zijn en meegenomen moeten worden in de dienstverlening die onder die 80% valt waarvoor in één keer een goed antwoord te vinden moet zijn.

4. Zorg voor kwetsbare woningzoekenden en huurders
De dienstverlening wordt ingericht voor de meerderheid van onze klanten die beschikken over een gemiddelde vorm van zelfredzaamheid in de maatschappij, communicatie en vaardigheden. Er is een doelgroep die hoort bij onze sociale opgave die een mindere mate van zelfredzaamheid kent en die vraagt om aangepaste dienstverlening



Uitgangspunten

1. *Vertrouwen*

Casade heeft 100% vertrouwen in haar woningzoekenden en huurders. Zo wil ik wonen is niet voor niet onze pay off. Wij respecteren elke keuze die een woningzoekende of huurder maakt (binnen de geldende wetgeving en beleidsregels). Wij doen onze uiterste best om onze woningzoekende en huurders te voorzien van alle informatie die zij nodig hebben om een gewogen keuze te maken. Ook daar mag een woningzoekende of huurder op vertrouwen.

2. *Wij zeggen ja, tenzij....*

Een vraag wordt gesteld omdat een woningzoekende of huurder iets zoekt wat hij nog niet bij ons kan vinden. Daar waar wij geen pasklaar antwoord hebben wijzen wij niet direct af maar gaan wij op zoek wat er wel kan (binnen de geldende wetgeving en beleidsregels).

Klantcommunicatie

Hoe communiceren wij via deze klantkanalen met woningzoekenden en huurders?

- Informatie is transparant
- Informatie is volledig zodat klant zelf gewogen keuze kan maken
- Informatie is in alle klantkanalen eenduidig en feitelijk
- Taalgebruik laagdrempelig en volgens schrijfwijzer van Casade

Meten van de kwaliteit

Hoe meten wij de kwaliteit van onze dienstverlening? Dat doen wij middels de periodieke en doorlopende metingen t.b.v. het KWH-huurlabel Huursector. De resultaten van deze metingen worden meegenomen in het beheer en doorontwikkeling van de klantprocessen. De metingen van het KWH geven Casade inzicht hoe de kwaliteit van de dienstverlening scoort.

Om te weten of we ook die dienstverlening aanbieden waar onze woningzoekenden en huurders goed mee geholpen worden, leggen we onze ambities en uitwerkingen op het gebied van dienstverlening voor aan 'echte' klanten. Dit doen we via bijvoorbeeld de Huurdersbelangenvereniging en/of Maatschappelijke Adviesraad. Of individueel via klantenpanels of inspiratiesessies. Hierbij staat het participatiemodel uit de samenwerkingsovereenkomst tussen Casade en de WLS hoog in het vaandel.

Verantwoordelijkheid

- De kwaliteit van onze dienstverlening wordt bepaald door de inzet van alle medewerkers van Casade.

Casade werkt hieraan via klant-, wijk- en vastgoedprocessen. Dat betekent dat een proces leidend is in het realiseren van de dienstverlening en dat in dat proces van begin tot eind de uiteindelijk te leveren kwaliteit van dienstverlening centraal staat. Elke medewerker is zich ervan bewust zijn dat zijn of haar werk bepalend is voor de uiteindelijke dienstverlening aan woningzoekenden en huurders.

- Sturing

Binnen een proces worden afspraken gemaakt wat we doen en hoe we de uiteindelijke dienstverlening realiseren. Proceseigenaren en –experts sturen op eenduidige dienstverlening. Een belangrijk aandachtspunt daarbij is de interne toets of we het doel gehaald hebben via de manier die we afgesproken hebben. Hiermee houden we de bedrijfsvoering beheersbaar in tijd, kwaliteit en financiën.

- Dagelijks klantcontact

Een proceseigenaar is samen met een procesexpert verantwoordelijk voor een klant, wijk- of vastgoedproces. Binnen een proces zijn kaders gedefinieerd over de kwaliteit van de dienstverlening. Binnen deze kaders heeft elke medewerker die een rol heeft in het klantcontact ruimte om zelf beslissingen te nemen en wordt ook verwacht dat medewerkers die ruimte benutten.

De overall kwaliteit wordt bewaakt door de afdeling S&B d.m.v. het dienstverleningsconcept en audits.

Planning implementatie/ uitrol

De dienstverlening van Casade is continu in ontwikkeling. Hierin is een gezonde balans in het op orde maken en houden van de basis en een stuk doorontwikkeling om dienstverlening te kunnen blijven bieden die aansluit aan hedendaagse verwachtingen. Jaarlijks beoordelen we de kwaliteit van de dienstverlening vanuit het perspectief van huurders en bedrijfsvoering. Via gerichte verbeteringen werken we continu aan een eigentijdse dienstverlening.

Rol huurders bij implementatie

Er is in de harmonisatiecommissie (d.d. 21-08-2014) afgesproken dat het thema dienstverlening frequenter op de agenda mag komen te staan in het overleg tussen Roel en de overkoepelende huurdersorganisaties (nu nog WLS) (lees=Casadeniveau) en op de agenda van het overleg tussen de vestigingsmanagers, manager Wonen en de lokale

huurdersbelangenorganisatie. Zij willen dan niet alleen weten hoe we scoren op KWH maar ook hoe we huurders betrekken of betrokken hebben bij klantprocessen, vastgoedprocessen, beleidsprocessen, online panels, e.d.