Impressieverslag Themabijeenkomst 'Inkijk in het Klantcontactcentrum' 24 april 2023

Op 24 april organiseerde de Huurdersraad Portaal regio Utrecht op de Brennerbaan in Utrecht weer een themabijeenkomst voor haar achterban. Aanwezigen kregen een inkijkje in hoe het KCC van Portaal werkt. Waar bellen huurders zoal over en hoe zorgt Portaal voor een zo goed mogelijke behandeling van al die vragen? Zoals altijd konden huurders vooraf via internet, maar ook tijdens de bijeenkomst vragen inbrengen en tips en ideeën aandragen. Rond de 30 huurders uit Utrecht, Nieuwegein, Bunnik en Stichtse Vecht waren aanwezig. Dit verslag geeft een impressie van de bijeenkomst.

1. Opening en activiteiten van de Huurdersraad in 2023
Ries van den Bogaard en Galina Sander van de Huurdersraad trapten de bijeenkomst af. Zij gaven een toelichting op de werkwijze van de Huurdersraad en blikten terug op een aantal activiteiten van de Huurdersraad in 2023. Zij stonden stil bij:

1. Nieuwe prestatieafspraken in Utrecht, Bunnik, Stichtse Vecht en Nieuwegein.
2. Akkoord met Portaal over de huuraanpassing per 1 juli 2023:
    - Huurstijging sociaal met 2,6%
    - Beperken inkomensafhankelijke huur via staffel en aftoppen huur
    - Bevriezen huurwoningen EFG label alle inkomens
    - Bevriezen huurwoning met D label lage inkomens
    - Huurverlaging tot €575 indien inkomen maximaal 120% sociaal minimum is en de huur hoger dan €575 (nationale prestatieafspraken)
3. Kennismaking met bewonerscommissies: wat speelt er, samen opkomen voor het huren, problemen in het complex
4. Themabijeenkomst duurzaamheid in Bunnik.
5. Handreiking hoe omgaan met servicekosten (zie website).
6. 2 nieuwe leden bij de Huurdersraad: Sander Meppelink en Mike Westercappel.
7. Themadag participatie met andere regio's van Portaal.

2. Inkijk in het klantcontactcentrum (KCC) van Portaal
Beatrix Vink is manager van het KCC en neemt de aanwezigen mee in hoe het KCC werkt. Ze heeft 3 collega's meegenomen die vragen beantwoorden. Bij het KCC komen alle telefoontjes van bewoners binnen. KCC Connect is het aanspreekpunt voor de organisatie bij niet standaardvragen en ondersteuning.

Hoeveel mensen nemen contact op en via welk kanaal?
Het aantal contacten neemt elk jaar toe. Het KCC probeert deze zo efficiënt mogelijk te behandelen. Telefonie neemt iets af, maar is nog steeds het favoriete kanaal van veel huurders (jong en oud). Contact opnemen via de website neemt iets toe. Een derde van de reparatieverzoeken is digitaal.

AANBOD KLANTVRAGEN KCC	2020	2021	2022	2023
Chat	629	1.476	1.319	493
E-mail	2.665	3.019	642	300
Huisbezoek	7.027	6.475	1.175	319
Web	12.674	28.899	40.389	13.843
Post	137	63	57	16
Social Media	282	273	230	115
Telefoon	52.420	83.802	84.163	24.473
Totalen	75.916	124.192	128.375	39.693

Portaal is als landelijke corporatie actief in meerdere regio's. Per regio is er een KCC-team. Het KCC is telefonisch bereikbaar van 8:00-13:00 uur. Dit zodat medewerkers hun werk efficiënte kunnen doen. In de middag handelen zij klantvragen inhoudelijk af. Telefonische dienstverlening is bovendien intensief en vraagt veel van medewerkers. Het KCC stuurt op een bereikbaarheid van minimaal 90%, maximaal

10% van de bellers haakt af. Vragen via WhatsApp krijgen binnen 3 uur een antwoord. De spoeddienst is 24/7 bereikbaar. Als je belt na 13:00 krijg je dus de spoeddienst aan de lijn.

Wanneer kun je het beste bellen?
De gemiddelde wachttijd is van 3,5 minuut verbeterd naar 2 minuten. Soms zijn er echter ook pieken van 20 minuten. Bellen tussen 10:00-11:00 uur geeft de meeste kans op snel contact. Maandag is de drukste dag.

Het KCC ziet in klantonderzoeken een stijgende waardering van huurders voor de afhandeling van hun klantvraag. Dat komt omdat het KCC-huurders tussentijds op de hoogte houdt van de status van de behandeling. Streven is om binnen 3 dagen een antwoord te geven.

Resultaten	2019	2020	2021	2022	2023*
Tel. Bereikbaar	82,9%	90,9%	91,4%	88,5%	81,8%
Gem. wachttijd	00:03:33	00:02:14	00:01:58	00:01:58	00:03:01
KTO Tel.		7,3	7,3	7,3	7,3
WhatsApp	72,3%	86,5%	69,3%	70%	56% (38000)
KTO WA			7,9	7,7	7,4
KTO Email		5,9	5,9	5,9	5,6
MijnPortaal	4.187	4.003	6.090	7.695	3.510
KTO M.P.		7,6	7,9	7,6	7,9
KTO administratie en klantvragen		4,8	5,4	6,0	6,4

Is de mail niet handiger dan bellen?
Vragen via de mail kosten veel tijd om een inhoudelijk reactie te geven en vaak worden meerdere vragen in 1 mail gesteld. Samengestelde vragen zijn altijd lastig, want de informatie moet op verschillende plekken binnen de organisatie gehaald worden. Tip: die huurders geven is dat Portaal aangeeft naar welke afdeling de vraag wordt doorgezet. Portaal is bezig om dit te regelen.

Heeft het KCC genoeg mensen?
De werkdruk is hoog bij het KCC geeft Beatrix aan. Er zijn veel nieuwe medewerkers, er was een fusie met het onderhoudsbedrijf VOC en het weer was slecht. Soms is het dan drukker dan het KCC aan kan en worden mensen doorverwezen naar de mail. Tip die de huurders aangeven is: laat zien wat er speelt als de bereikbaarheid minder is, dan wek je begrip.

Er werken 70 mensen bij het KCC. Daarvan stroomden er vorig jaar 33 door naar een andere functie of organisatie en eenzelfde aantal weer in. Het vraagt heel wat opleiding en inzet om nieuwe medewerkers in te werken. De diversiteit aan vragen die het KCC krijgt is groot, het duurt dus even voordat je daar grip op hebt. Een medewerker goed opleiden duurt 4 maanden. Om alle klanten zo goed mogelijk te kunnen bedienen is het motto en verzoek: digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet.

Er zijn 8 medewerkers KCC Connect. Deze medewerkers regelen de verbinding tussen het KCC en de rest van de organisatie van Portaal. Ze zorgen voor behandeling van meer complexe vragen. Bekijken wat de reden is als zaken blijven liggen en waar verbeterkansen liggen.

Hoe ziet een werkdag bij het KCC eruit?
Een medewerker van het KCC zit van 8:00-13:00 uur aan de telefoon. Vanaf 13:00 uur handelt hij klantvragen administratief af (zoals opzeggingen) en/of zit aan de balie tot 17:00 uur.

Ziet het KCC het als dezelfde type woningen in een wijk dezelfde problemen hebben?
Nee dat ziet het KCC niet. Onderhoudsdienst VOC kan wel zien in welke complexen vaak een monteur komt. Ook wijkbeheerders kunnen zaken constateren.

Mag je bellen voor een andere huurder? Bijvoorbeeld iemand die dat zelf niet kan vanwege een beperking?
Beatrix geeft aan dat dat vanwege de privacy-wetgeving niet kan. Portaal moet verificatievragen kunnen stellen. Een lekkende kraan is niet complex, maar soms zijn er kosten aan verbonden en dan is toestemming nodig. Tip die de huurders geven, is om dit via een machtiging te kunnen regelen.

Het duurt lang voordat ik antwoord krijg over een vraag over serviceonderhoud, kan het sneller?
We streven naar afhandeling binnen 5 werkdagen. We weten wel of iets nog openstaat en melden het ook als die termijn is overschreden. Ook bij de eigen onderhoudsdienst en ketenpartners is er drukte, zijn er vacatures en tekorten aan personeel. Het KCC doet de intake van vragen. Verdiepende vragen zetten we verder uit. 'Luisteren, samenvatten en doorvragen' zijn belangrijk om een goede inschatting te maken van de situatie die de klant meldt.

Kan het KCC niet de hele dag bereikbaar zijn?
Daar voeren we nu het gesprek over. Medewerkers kunnen niet de hele dag aan de telefoon zitten. Je hebt ademruimte nodig. Door de openingstijden van het KCC naar 8:00-13:00 uur terug te brengen is het ziekteverzuim van 20% naar 5% gedaald. Aan uitbreiding telefonische bereikbaarheid zijn hoge kosten verbonden, want je hebt dan dus meer mensen nodig. Door klanten ook naar andere kanalen te leiden, kan de bereikbaarheid verbeteren.

Is het mogelijk rechtstreeks met de verantwoordelijke medewerker te communiceren?
Als de contactpersoon bekend is kunnen we doorschakelen. Daar zit een kwetsbaarheid in, want soms is die persoon er niet. We moeten zorgen dat zaken goed worden vastgelegd, daar zit bij doorschakelen een afbreukrisico.

3. Afsluiting
Ries van den Boogaard dankte iedereen voor zijn aanwezigheid. Hij nodigde aanwezigen uit om vaker te komen en om zich aan te sluiten bij de Huurdersraad. Bijvoorbeeld door deel te nemen aan een werkgroep. Na afloop werd er, zoals gebruikelijk, gezellig nagepraat met een hapje en een drankje.