

Aandacht

Dinsdag 26 september 2017



*Marcel van Dijk - Woonlinie
Manager Bedrijfsondersteuning*

Al sinds 2014 heeft Woonlinie het ICT-beheer ondergebracht bij Unified. We kennen elkaar al lang, maar dat is niet hetzelfde als weten wat een ander bezig houdt. Laatst constateerden we tijdens het bespreken van de SLA-rapportage iets bijzonders. Medewerkers van Unified hebben weliswaar dagelijks contact met woningcorporaties (hun klanten), maar ze wisten eigenlijk niet goed waar die klanten dagelijks druk mee zijn. En wie zijn de klanten van die klanten eigenlijk?

Meeloop dag

Daar moest wat aan gebeuren. Want je kunt klanten nog beter helpen, als je snapt wat hen bezig houdt. En zo kwam het, dat Joost, Trevor en Stan zich onlangs op ons kantoor in Woudrichem meldden voor een meeloop dag bij Woonlinie.

Joost en Trevor werken bij Unified op de eerste lijns helpdesk, Stan is daar accountmanager. Met zijn drieën gingen ze met Ronald (rayonopzichter) op pad. Ze kwamen achter de voordeur bij huurders, bezochten twee nieuwbouwprojecten en gingen daarna met Ad (medewerker Vastgoed) de steigers op bij woningen die gerenoveerd werden.



Achter de schermen

Daarna als een haas naar ons kantoor in Zaltbommel, waar de mannen aanschoven bij Jacqueline en Nadina voor de telefooncentrale. Met Deborah keken ze mee bij de servicelijn en Debbie en Ilja vertelden over hun werk als klant- en woonconsulent. Met Antoinette spraken ze over onze ICT-applicaties. En last but not least vertelde Mariette hen over Assetmanagement, waarbij het snel ging over Big Data en het belang van goede data (het blijven ICT'ers...). Ook het verhuurproces werd toegelicht.

Aan het eind van de dag wandelden we samen door De Binnenvergt in Zaltbommel. We vertelden hen over de volkshuisvestelijke rol die Woonlinie de afgelopen jaren in deze wijk heeft gespeeld.

Breed taakveld

Het was al met al een vol programma. Dat laat meteen het brede taakveld van woningcorporaties goed zien. Maar wat vooral duidelijk werd, is dat medewerkers graag over hun werk bij Woonlinie vertellen. Omdat het leuk is als anderen aandacht voor je hebben.

Schenk aandacht

Dat effect zag Woonlinie ook tijdens de koffiegesprekken met bewoners. Eind augustus gingen alle medewerkers op bezoek bij vergunninghouders (nieuwe Nederlanders) en/of hun burens. En wat bleek? Bewoners zijn oprecht blij met de aandacht die we ze schenken. Dat je luistert naar wat hen bezighoudt en de moeite neemt om langs te komen.

Natuurlijk vinden bewoners het vooral belangrijk dat ze goed wonen. In een veilige omgeving en tegen een betaalbare prijs. Maar Woonlinie wil meer voor haar klanten betekenen dan alleen de andere naam op het huurcontract. Dat doen we onder andere door interesse te tonen.

Persoonlijk betrokken

Het is een aardige parallel. Wat Unified en Woonlinie aan elkaar bindt, is meer dan alleen een ICT-contract. Beide organisaties weten dat een goede en veilige ICT-omgeving een essentiële randvoorwaarde is voor een woningcorporatie. Unified is daar goed in en investeert fors om daar ook goed in te blijven. Maar ze zijn ook bereid te investeren in persoonlijke aandacht voor hun klanten. Om net dat beetje extra te kunnen betekenen.

Behalve professioneel, ook persoonlijk betrokken. Precies wat Woonlinie ook wil betekenen voor haar klanten. En dat werkt wel zo prettig samen.

Snuffelstage

Ik vraag me af of die persoonlijke aandacht misschien ook voor anderen zou kunnen werken. Zouden medewerkers van de gemeente ook niet eens een dagje bij een woningcorporatie willen meelopen? Andersom zou ik best eens een dagje bij een gemeente willen 'snuffelen'.

Je mag in de voorgaande zin het woordje 'gemeente' ook vervangen door 'zorginstelling' of 'onderwijsorganisatie'. Want zoals gezegd: woningcorporaties hebben een breed taakveld.

Blijf leren

Eén ding heeft de meeloop dag en het bezoek aan onze klanten me in elk geval geleerd: met een beetje aandacht kunnen we verschrikkelijk veel van elkaar leren. Mooi toch?

Zoals Ikea het in haar reclame al zegt: aandacht maakt alles mooier. En bij ons noemen wij dat 'de plus van Woonlinie'.

WOONLINIE

Thorbeckestraat 1, 5301 NC Zaltbommel

T: (088) 520 4000

Internet: www.woonlinie.nl

E-mail: info@woonlinie.nl