



Customer Success Story



“Wij hoeven onze werkwijze niet aan te passen aan het pakket, maar passen Commence aan ónze wensen aan”!

KWH stimuleert en begeleidt woningcorporaties in hun ontwikkeling tot klantgerichte organisaties. Onderdeel hiervan is het meten van de kwaliteit van de dienstverlening van haar 165 leden. Daarnaast biedt KWH andere producten en diensten voor woningcorporaties die op professionele wijze inhoud willen geven aan kwaliteitszorg.

Commence wordt binnen KWH gebruikt om het gehele traject van haar dienstverlening, zoals kwaliteitsmetingen, het ondersteunen en begeleiden bij de invoering van het INK-managementmodel en het implementeren van klachtenmanagement, bij te houden. Dit is een continu proces en dient dus goed gevolgd te worden. Huurders ontvangen schriftelijke enquêtes. Er worden mysterybezoeken afgelegd bij de woningcorporaties, waarbij een checklist wordt ingevuld. Alle resultaten worden verwerkt en beoordeeld. Daarna wordt er een rapport opgemaakt en vindt er een beoordeling plaats. Wanneer de corporatie het cijfer 7 of hoger krijgt (KWH-norm) ontvangt zij het KWH-Huurlabel (kwaliteitskeurmerk).



Kantoor KWH in Delft

In het verleden werd alle informatie handmatig in een Excel-spreadsheet bijgehouden door één medewerker. “Omdat wij vonden dat onze automatisering beter en efficiënter ingericht kon

worden, hebben wij een adviesbureau gevraagd hiernaar onderzoek te doen”. De conclusie van dit onderzoek was dat KWH het best gebaat was bij een CRM-pakket. **“Door de flexibiliteit van het pakket, waardoor je heel snel en gemakkelijk zelf iets kunt aanpassen, viel onze keuze op Commence”,** aldus Antoinette de Graaf, controller en hoofd automatisering bij KWH. **“Stel dat je iets nieuws van een klant wilt bijhouden, dan kun je dat heel eenvoudig zelf regelen en zo gebruiken wij het pakket dan ook”.**

Ieder jaar worden de leden opnieuw gemeten voor het KWH-Huurlabel. Dat is een belangrijk onderdeel van het lidmaatschap. Alle gegevens en resultaten hieromtrent worden in Commence bijgehouden. Commence geeft automatisch aan wanneer het tijd is klanten te informeren over een nieuwe meting. Door Commence is klantinformatie inzichtelijk geworden voor alle medewerkers. Wanneer klanten informatie wensen over hun status kan iedereen binnen de organisatie die ook geven.

Omdat KWH met accountmanagers werkt die veel onderweg zijn, wordt Commence ook mobiel ingezet. Iedere accountmanager beschikt over een notebook. Na invoering van klantgegevens en rapporten kan er vanaf iedere plek gesynchroniseerd worden en zijn alle gegevens weer up-to-date. Commence wordt dus in eerste instantie gebruikt voor het bijhouden van klantgegevens.



Alle informatie en projectgegevens van de corporaties worden hierin bijgehouden, maar ook het gehele acquisitietraject. Dus van lead tot het moment dat een product door de klant wordt afgenomen en natuurlijk ook de klantenfeedback. Momenteel is KWH bezig om voor haar producten met een open inschrijving Commence in te richten. Door middel van mailings voor bijvoorbeeld workshops kunnen geïnteresseerden zich inschrijven. Er worden plannings gemaakt en interne checklisten. Zo wordt het systeem steeds verder uitgebreid. Deze aanpassingen verricht KWH zelf. Door het verwerken van alle gegevens weet iedereen binnen de organisatie in welke fase van het traject een klant zich bevindt. Hierdoor is de kwaliteit van de dienstverlening binnen KWH aanzienlijk verbeterd.

Wanneer een klant nu belt kunnen vragen over bijvoorbeeld plannings snel beantwoord worden. Alles is op een duidelijke manier binnen één systeem geregeld en dat scheelt tijd.



Louise Portier, secretaresse bedrijfsbureau KWH

Werken met Commence wordt als eenvoudig en zeer toegankelijk ervaren. **“Het pakket kan veel en past zich aan ónze wensen en eisen aan. Wij hoeven onze werkwijze niet aan het pakket aan te passen en dat is bij andere systemen wel eens anders”**, vindt Louise Portier, secretaresse van het bedrijfsbureau van KWH.