

POWER TO THE HUURDER

SLIMMER WERKEN MET AI

Klantenservicemedewerkers met AI-ondersteuning kunnen ~14% meer klantvragen per uur afhandelen

DOMIJN'S OVERGANG NAAR EMBRACE

Het was prettig dat de Suite technisch al klaarstond, dat gaf ons rust en ruimte

SLIMMER DIGITAAL VOOR HUURDERS

Goede digitale dienstverlening houdt rekening met de behoeften en verwachtingen van de gebruiker



the human cloud



“Onze software automatiseert en digitaliseert processen en kennis, en doorbreekt daarmee barrières die vaak onbewust zijn opgeworpen.”

Voorwoord

Welkom in de wereld van slimme klantbediening en digitale transformatie. In dit magazine nemen we je mee langs inspirerende voorbeelden van woningcorporaties die de kracht van CRM en slimme software inzetten om hun digitale dienstverlening te verbeteren. We spraken met professionals die dagelijks bezig zijn met klantcontact, digitalisering en innovatie, van frontofficemedewerkers tot projectleiders. Je leest over hun uitdagingen, keuzes en vooral: de concrete resultaten.

Goede digitale dienstverlening begint bij goed inzicht. In de huurder, in je processen, in wat werkt daar zit precies de kracht van een modern CRM-systeem zoals Embrace. Of het nu gaat om sneller en beter klantvragen vastleggen, proactiever omgaan met overlast, omni-channel communicatie via WhatsApp en webchat, of het automatiseren van klantcontact met AI-agents: slimme software maakt het verschil. Automatiseren waar het kan, zodat jij kan focussen op wat echt belangrijk is.

Neem Wooncompagnie, dat klantcontact menselijk en efficiënt maakt door bewoners zelf het kanaal te laten kiezen. Of Lefier, dat met één centrale overlastmodule veel sneller kan handelen en bewoners beter betreft. Of denk aan Domijn, dat een soepele overgang maakte naar een nieuw systeem dankzij een slimme aanpak met ambassadeurs, training en betrokkenheid. Schep Vastgoedmanagers laat zien dat deze aanpak niet alleen bij woningcorporaties werkt, maar ook in het commercieel vastgoed succes heeft. En dan hebben we het nog niet gehad over de rol van AI bij het versnellen van werk of het verbeteren van dienstverlening via selfservice chatbots en slimme assistenten.

Dit magazine laat zien dat klantgerichte innovatie begint met luisteren: naar huurders en naar je eigen organisatie. De technologie is er. Nu is het de kunst om die in te zetten op een manier die past bij jouw visie, mensen en processen. Want alleen dan zorgt digitalisering voor verbinding van mens en techniek.

We hopen dat dit magazine je inspireert, prikkelt en vooral helpt om je volgende stap te zetten. Richting nog betere dienstverlening. Richting een organisatie die klaar is voor morgen.

Veel leesplezier!

Edwin Cnossen
Business Developer Embrace



Automatiseren waar het kan, zodat jij kan focussen op wat echt belangrijk is.

Inhoudsopgave

Slimmer werken met AI

"Case studies zien dat klantenservicemedewerkers met AI-ondersteuning ~14% meer klantvragen per uur kunnen afhandelen."



Slimmer werken, beter luisteren

"Een van de grote voordelen van het nieuwe klantsysteem Embrace CRM is dat Wooncompagnie klantvragen beter kan vastleggen."



Overlast proactief oppakken

Hoewel het aanpakken van overlast voor Lefier erg belangrijk is, is de registratie hiervan lang een ondergeschoven kindje geweest. "In de systemen die er zijn, ligt de focus vaak meer op vastgoed en financiën."



Domijn's overgang naar Embrace

"Het was prettig dat de Suite technisch al klaarstond, dat gaf ons rust en ruimte om ons op de organisatorische kant te richten. Daarin heeft Embrace ons echt ontzorgd."



Slimmer digitaal voor huurders

"Goede digitale dienstverlening houdt rekening met de behoeften en verwachtingen van de gebruiker," legt Jolanda uit.



Ties Arts, CEO Embrace

De verwachtingen van huurders stijgen, terwijl woningcorporaties onder druk staan. Ties deelt zijn visie op hoe corporaties met slimme technologie, ketensamenwerking en een scherp klantbeeld de dienstverlening persoonlijker én efficiënter maken.

En verder

- 10 AI-Agents
- 14 Omnichannel-kanalen
- 22 Efficiënter vastgoedbeheer



Over Embrace

"Wij zijn Embrace – The Human Cloud." Met onze software helpen wij organisaties bij het automatiseren van processen en het ontsluiten van kennis.

Dit doen we met slimme software: van sociaal intranet tot woonruimteverdeelsysteem. Fraaie vormgeving, weinig klikken en ondersteund door AI. Zo verbinden we mens & techniek.

Met het Omnichannel CRM van Embrace geef je jouw medewerkers in één oogopslag een 360°

klantbeeld over je huurders. Zo weet iedereen precies wat er speelt en kom je gemakkelijk afspraken na. Altijd, op tijd.

Het klantportaal is een afgeschermd deel van jouw website waarop huurders inloggen. Hier kun je contact opnemen, persoonlijke informatie raadplegen of zelf zaken regelen, zoals een adreswijziging. Uiteraard ook beschikbaar als app op je smartphone.

De kennisbank is de verzamelplek voor relevante informatie voor huurders én medewerkers. Stel je eigen FAQ op en beantwoord vragen efficiënt met automatische berichten die je zelf kan configureren. Iedereen is op de hoogte en jij houdt tijd over voor complexere zaken.

Maak het helemaal af met andere oplossingen binnen de Embrace Suite zoals onboarding, leefbaarheid, analytics, woonruimteverdeling en het sociaal intranet. **Power to the huurder!**

Colofon

EINDREDACTIE MET DANK AAN

Max van IJsselmuiden, Yma Jongsma
Aareon, CorporatieMedia, Domijn, Edwin Cnossen, Embrace – The Human Cloud, Geke Bakker, Janny Andriesen, Johan Bosma, Jolanda Postma, Lefier, Lisette Halmingh, Max van IJsselmuiden, Miriam Groot Nibbelink, Paula van Kaalingen, Rems, Rosalie Vrakking, Rutger de Vries, Schep Vastgoed, Sylvie Meijer, Ties Arts, Wooncompagnie, Yma Jongsma

CONTACTGEGEVENS DRUKWERK DRUKKERIJ VERSIE

Embrace the Human Cloud, Griffeweg 97-7, 9723DV, Groningen, www.embracecloud.nl
VELDHUIS MEDIA
1

Slimmer werken met artificial intelligence

RUTGER DE VRIES • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Rutger de Vries (Commercieel Manager) • Foto: Yma Jongsma

Case studies zien dat klantenservicemedewerkers met AI-ondersteuning ~14% meer klantvragen per uur kunnen afhandelen.

AI-functionaliteiten in CRM-systemen helpen medewerkers om meer werk te verzetten in minder tijd. Door te automatiseren met AI houden KCC-medewerkers meer tijd over voor werk waar ze energie van krijgen. Embrace speelt hierop in door AI PowerUps toe te voegen aan het CRM: slimme functionaliteiten om je werk slimmer en sneller te doen.

Verhoogde productiviteit van medewerkers

Uit een wereldwijd onderzoek van Slack's Future Forum bleek dat ongeveer 80% van de werknemers die AI gebruikt, al merkt dat hun productiviteit verbetert. Concreet laten casestudy's zien dat klantenservicemedewerkers met AI-ondersteuning zo'n 14% meer klantvragen per uur kunnen afhandelen. Deze productiviteitswinst komt doordat AI werknemers ondersteunt bij dagelijkse CRM-taken zoals tickets aanmaken, reacties opstellen en handmatig data invoeren. Door slimmer te werken met hulp van AI verbeter en versnel je klantinteractie, waardoor je zelf meer tijd hebt voor complexere zaken.

Tijdswinst en minder handmatige acties

Een van de meest tastbare voordelen van AI-copilots in CRM is de forse tijdsbesparing op administratieve en repetitieve werkzaamheden. Taken als tickets aanmaken, e-mails schrijven, vertalingen maken en gespreksverslagen opstellen kunnen (grotendeels) door AI worden uitgevoerd of voorbereid, waardoor medewerkers kostbare minuten per taak besparen. Dit betekent bijvoorbeeld dat een medewerker van het klantcontactcentrum met behulp van AI in plaats van 8 minuten nog maar ongeveer 3 minuten nodig heeft om een ingewikkelde e-mail op te stellen, omdat de AI een eerste opzet en formulering geeft.

Ook in callcenters wordt veel tijd gewonnen met AI-features. AI kan binnen enkele seconden een volledig klantgesprek samenvatten. Dit scheelt KCC-medewerkers handmatig notities uitwerken na elk telefoontje. Five9 rapporteert dat zulke AI-samenvattingen tot 40% van de tijd van een supportmedewerker bespaart. Bovendien daalt de gemiddelde afhandeltijd (AHT) per klant. Dankzij AI-gegenereerde samenvattingen en automatisch ingevulde gesprekstickets zag men de AHT met 27% afnemen. Dit betekent dat klanten sneller geholpen worden en KCC-medewerkers meer cases per dienst aankunnen.

Experts verwachten dankzij AI ongeveer 5 uur per week aan routinewerk uit te sparen: omgerekend meer dan een volle werkmaand per jaar. Het maken van vertalingen of samenvattingen is direct en accuraat. Foutloos is het nog niet, maar de large langue models (LLM), de motor van de AI-functionaliteiten, verbeteren in snel tempo. AI-tools kunnen gesprekken of e-mails realtime vertalen of kernpunten eruit halen, waardoor een medewerker niet meer hoeft te schakelen tussen applicaties of translate-apps. In helpdeskomgevingen worden daarnaast vaak terugkerende handelingen, zoals het categoriseren van tickets of zoeken van relevante kennisbankartikelen, overgenomen door slimme automatisering. Dit leidt tot snellere responstijden en minder wachttijd voor de klant.

Verbeter werkplezier en medewerkerstevredenheid

Wanneer monotone klusjes worden verlicht door AI, merken medewerkers dat hun werkdag leuker en zinvoller wordt. Doordat AI "het saaie werk" uit handen neemt, kunnen werknemers zich focussen op het menselijke aspect: creatief meedenken, klantrelaties uitbouwen en complexe problemen oplossen. Veel organisaties zien hierdoor een positief effect op werkplezier en betrokkenheid van personeel.



In een wereldwijd Zendesk-onderzoek gaf 78% van de HR-leiders aan dat AI-tools de productiviteit en de werktevredenheid van medewerkers verhogen. Dit komt overeen met de ervaring dat medewerkers gelukkiger zijn als ze worden ondersteund door slimme tools en minder tijd kwijt zijn aan routinetaken.

Praktijkvoorbeelden bevestigen dit beeld. Zo bleek in een klantcontactcentrum dat het gebruik van een AI-assistent niet alleen de efficiëntie vergrootte, maar ook de stress bij medewerkers verlaagde. AI helpt namelijk om consistente, vriendelijke antwoorden te geven en vangt piekbelasting op, wat de druk op frontofficemedewerkers verlaagt. Medewerkers ervaren meer rust en vertrouwen, wetende dat een "AI-collega" meekijkt of hen suggesties geeft. In brede zin geldt: niemand wordt blij van eentonig routinewerk. Door dat te automatiseren met AI houden mensen meer tijd over voor werk waar ze energie van krijgen, wat de werkgeluk ten goede komt.

AI bij Nederlandse woningcorporaties

Ook Nederlandse woningcorporaties merken dat de inzet van slimme AI-tools toeneemt. Dit vertaalt zich ook naar betere klantervaringen en efficiëntere dienstverlening. Zo versnelt AI de afhandeling van huurdersvragen en onderhoudsverzoeken, wat huurders als betere service ervaren. Selfserviceportalen met AI (bijvoorbeeld een slimme kennisbank- of selfservice scenario's) stellen klanten in staat 24/7 antwoorden te vinden, waardoor routinevragen minder vaak bij de balie of telefoon belanden. Dit geeft medewerkers ruimte om zich te richten op complexere gevallen, wat zowel de huurder als de medewerker tevredener stemt.

Meer doen met minder

Volgens Aedes moeten corporaties slimmer en efficiënter gaan werken, onder andere met digitalisering en inzet van AI om processen goedkoper en schaalbaarder te maken. Dit heeft te maken met de bezuinigingsopgave die er in Nederland ligt. AI lijkt dit mogelijk te maken. AI-toepassingen kunnen kostenvoordelen opleveren. Onderstaande tabel geeft een beknopt overzicht van enkele meetbare voordelen die in onderzoek en praktijk zijn gerapporteerd bij de inzet van AI-tools in CRM:

Prestatie-indicator	AI verbetering	Bron
Afgehandelde supporttickets	+14%	Fortune 500
Gemiddelde afhandeltijd (AHT)	-27%	Five9
Tijd om tekst te schrijven	-40%	MIT
Bespaarde werktijd per week	~5 uur	Zendesk

Steeds meer corporaties kiezen voor AI

In de Nederlandse woningcorporatiesector is de adoptie van AI-tools in een stroomversnelling geraakt, juist voor dit soort ondersteunende taken. Waar in 2021 nog maar ongeveer 10% van de corporaties AI inzette, was dat in 2024 gestegen naar 43%. Deze groei komt met name door de beschikbaarheid van laagdrempelige generatieve AI-tools (denk aan ChatGPT en Microsoft Copilot) die eenvoudig in het dagelijkse werk in te passen zijn. Corporatiemedewerkers gebruiken AI bijvoorbeeld

om brieven aan huurders te schrijven, standaard e-mails op te stellen of informatie uit de kennisbank snel te vertalen.

AI PowerUps:

Maak je CRM nog slimmer

Embrace CRM bevat alle slimme AI-functionaliteiten zoals beschreven in dit artikel. Op het moment van schrijven zijn de volgende functionaliteiten beschikbaar:

Automatisch samenvatten van chat, e-mail en gesprekken

Kort opschrijven wat je zojuist hebt besproken, dat hoeft niet meer. Elk chatgesprek wordt door AI samengevat tot een korte tekst, zodat je geen tijd meer hoeft te besteden aan een goede, duidelijke samenvatting voor de klantkaart.

Genereren van tickets op basis van gesprekshistorie

Met een druk op de knop verwerk je bovenstaande informatie in een ticket!

Automatisch samenvatten van de klantkaart

Met het korte berichtje bovenaan de klantkaart weet je direct wat er speelt. De tijdlijn met alle activiteiten, zoals betalingen en wijzigingen, wordt automatisch samengevat door AI. Zo hoeft niemand te zoeken naar de belangrijkste punten die de afgelopen tijd speelden bij een klant.

AI vertaling

Binnenkomende gesprekken in een andere taal worden vertaald naar de taal waarin je werkt. Uitgaande berichten schrijft de KCC-medewerker in de eigen taal, deze worden automatisch vertaald en verstuurd in de taal van de klant.

Genereren en redigeren van e-mails naar klanten

Altijd op basis van het gesprek met de huurder en de informatie in je kennisbank.

Bronnen

De genoemde cijfers en voorbeelden zijn afkomstig uit recente onderzoeken en praktijkcases, waaronder publicaties van CRM-leveranciers (Zendesk, Salesforce), onafhankelijke studies (MIT, McKinsey) en sectorrapporten (CorporatieNL, Aedes). Meer weten over AI bij Embrace? Bekijk: <https://www.embracecloud.nl/digitale-dienstverlening/modules/ai>



AI-ondersteuning in Embrace

Samenvatting van laatste activiteit

Zie in één oogopslag wat er speelt

360 Tijdlijn Betalingen Contracten

Er zijn 3 tickets aangemaakt, waarvan de eerste activiteit 2 da

Tickets

Automatiseer routines

Bijvoegen... Aan het genereren...

Bankafschrift.jpg

Vertalen

Doorbreek taalbarrières

Max

Heel erg bedankt voor je hulp!

Vertaald bericht · Bekijk origineel 9:18 ✓

Carla Donin

Graag gedaan!

AI-assistenten met diverse kennisgebieden

Bouw interne chatbots: van hele kennisbank tot Wet Huren

Opzet voor eerste reactie

Suggesties op maat, geen generieke antwoorden

To: Marit Muis X

CC/BCC

B I U

Aan het genereren...

⚡ 📎 🗑️ ➡

AI-agents maken klantcontact persoonlijker en slimmer

EDWIN CNOSSEN • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Edwin Cnossen (Business Developer) • Foto: Yma Jongsma

Veel woningcorporaties willen het liefst 24/7 bereikbaar zijn voor huurders, zonder dat de werkdruk uit de hand loopt. En huurders? Die willen vooral snel, duidelijk en vriendelijk geholpen worden. AI-agents kunnen daar serieus bij helpen. Steeds meer corporaties onderzoeken of een slimme chatbot (of voicebot) routinematige vragen kan afvangen, zodat klantadviseurs ruimte houden voor complexere zaken. In dit stuk lees je hoe AI het klantcontactcentrum niet alleen efficiënter maakt, maar ook persoonlijker. Inclusief cijfers van onder meer Zendesk, Gartner en McKinsey.

24/7 antwoord, zonder wachtrij

Een AI-agent reageert binnen een seconde en doet dat 24 uur per dag. Dat is een wereld van verschil met een contactcentrum dat alleen tijdens kantooruren bereikbaar is, met wachttijd op drukke momenten. AI kan vragen over bijvoorbeeld huurbetaling, reparaties of huurverhogingen direct beantwoorden, zelfs 's avonds of in het weekend.

Zendesk heeft onderzocht dat 51% van hun klanten liever direct wordt geholpen door een chatbot dan naar een wachrtij gestuurd. Een effectieve chatbot scheelt dus frustratie bij huurders en woningzoekenden, naast dat het druk bij medewerkers kan verlagen.

Efficiënter werken met minder FTE

Veelgestelde vragen zijn vaak verantwoordelijk voor het grootste deel van het contactvolume. Dit is de zogenaamde "happy flow". De happy flow is voorspelbaar en daardoor uitermate geschikt om door een chatbot af te laten handelen, zonder interventie van een menselijke medewerker. Dit maakt capaciteit vrij bij die medewerker om zich op de vragen te richten die afwijken van de happy flow. tijdens een pilot bij Platform Housing beantwoordde een AI-chatbot 5000 vragen van huurders; slechts 7% werd doorgezet naar een medewerker. Voor woningcorporaties betekent dat: minder druk op het KCC, minder tijdelijke inhuur bij piekbelasting en meer ruimte voor klantadviseurs om echt hun vak uit te oefenen.

Hogere tevredenheid en minder herhaalvragen

Ook bij HelloPrint bleek uit metingen dat de klant net zo tevreden was over een AI-gesprek als over een gesprek met een medewerker. McKinsey schat zelfs dat AI in customer service een stijging van 5-10% in klanttevredenheid kan opleveren. Huurders waarderen snelheid, duidelijkheid en bereikbaarheid.

MEER RUIMTE VOOR ECHT PERSOONLIJK CONTACT

- AI vangt simpele vragen af, zodat mensen meer tijd hebben voor maatwerk.
- AI-agents verlagen de druk op medewerkers en maken ruimte voor persoonlijk klantcontact.

Meer ruimte voor echt persoonlijk contact

Er is vaak de angst dat AI ten koste gaat van het menselijke. In de praktijk zien we het tegenovergestelde gebeuren: AI vangt simpele vragen af, zodat mensen meer tijd hebben voor maatwerk. Een voorbeeld: een AI-chatbot handelt een melding over een kapotte lamp zelf af. De medewerker heeft daardoor meer tijd voor het telefoongesprek met een huurder die worstelt met schulden of zorg nodig heeft. Dat is waar persoonlijk

contact het verschil maakt. Gartner voorspelt dat AI in 2026 verantwoordelijk is voor zo'n 10% van alle klantinteracties. Nu is dat nog maar 1,6%. Die groei biedt kansen om klantcontact-medewerkers meer ademruimte te geven.

AI die past bij de toon van je organisatie

Moderne AI is in staat om gesprekken te voeren in de tone-of-voice van je organisatie. Dus vriendelijk, duidelijk en betrokken. Zendesk laat zien dat 69% van klantcontactcentrum-managers verwacht dat AI juist kan helpen om interacties menselijker te maken. En natuurlijk: niet elke situatie is geschikt voor AI. Maar een goed ontworpen agent weet wanneer het tijd is om het gesprek over te dragen aan een menselijke collega. Dan heb je het beste van twee werelden: snelheid en schaal van AI, met empathie en vakmanschap van mensen.

AI + mens: de ideale combi voor klantcontact

AI-agents zorgen voor een snellere afhandeling van veelgestelde vragen, verlagen de druk op medewerkers en maken ruimte voor persoonlijk klantcontact. Huurders krijgen sneller een antwoord, medewerkers kunnen zich richten op de situaties waar ze echt waarde toevoegen.

Het mooie is, de technologie is volwassen, bewezen en beschikbaar. Voor woningcorporaties is het nu vooral de vraag hoe je AI slim inzet. Embrace AI maakt het mogelijk om de eerste, concrete stappen te zetten. Dan maak je klantcontact niet alleen efficiënter, maar ook menselijker. De toekomst van klantcontact zit in de mix: AI voor snelheid en efficiëntie, mensen voor empathie en nuance. Geen vervanging, maar versterking.

Routinetaken?

Laat AI die afhandelen. Veelgestelde vragen worden automatisch beantwoord, medewerkers focussen op de complexere gesprekken.

Consistent en professioneel

AI helpt met suggesties en standaardantwoorden in jullie tone of voice, zodat huurders altijd goed geholpen worden.

Minder typen

Dankzij slimme functies zoals de AI Assistent, die leert van eerdere gesprekken, gaat het sneller en foutlozer.

24/7 bereikbaar

Buiten openingstijden verzamelt AI alvast info en biedt een eerste antwoord. Gewoon op basis van de kennisbank van de corporatie.

Automatisch vertalen

Chat in een taal die je niet kent en begrijp eenvoudig een vreemde taal. Terwijl je gewoon in je eigen taal schrijft en leest, zorgt AI ervoor dat alles nauwkeurig voor je wordt vertaald. Zo kun je moeiteloos communiceren, zonder taalbarrières.

Embrace AI

Embrace AI is speciaal gemaakt voor woningcorporaties en past naadloos in bestaande klantcontactprocessen. De volgende functionaliteiten zijn beschikbaar:

AI Agent

Chatbot die automatisch vragen van huurders afvangt. Eerdere vragen worden onthouden voor persoonlijke antwoorden.

Anticiperen op vragen

AI leert mee, blijft in jullie tone of voice communiceren en verbetert continu.

Slimmere automatisering

Suggesties en filters zorgen dat routinewerk verdwijnt en ruimte ontstaat voor gesprekken die aandacht nodig hebben.

Geen vraag blijft liggen

Ook buiten kantoor tijden loopt het contact gewoon door dankzij automatische opvolging en heldere terugkoppeling.

Volledige integratie

Integreer je Embrace CRM, klantportaal en website.

Minder werkdruk, snellere reacties, betere huurderervaring. AI wordt slimmer, het contact blijft menselijk. Klaar voor de volgende stap? Maak per direct gebruik van de AI-oplossingen van Embrace.



EFFICIËNTER WERKEN

- Medewerkers richten zich op situaties waar ze waarde kunnen toevoegen.

De cijfers (vanuit de VS)

KPI	Traditioneel klantcontact	Met AI-ondersteuning
Reactietijd	Uren	Binnen 1 seconde (24/7)
Afhandeltijd	10-15 minuten	Minder dan 2 minuten
First-time fix	Lager	Hoger, minder herhaalvragen
Kosten per contact	Hoog (arbeidsintensief)	30%+ besparing (McKinsey)
Klanttevredenheid	Wisselend	+5-10% (McKinsey/Zendesk)
Aantal benodigde FTE	Hoog bij piekbelasting	Minder door AI-capaciteit
Beschikbaarheid	Alleen kantooruren	24/7 bereikbaar

Slimmer werken, beter luisteren

PAULA VAN KRAALINGEN • WOONCOMPAGNIE

Tekst: CorporatieGids Magazine • Foto: Paula van Kraalingen

Als woningcorporatie wil je goede dienstverlening voor je huurders waarbij zij zich gehoord voelen. Welke keuzes maak je daarvoor, hoe ondersteunt IT hierbij en wat ervaart de huurder voor voordeel? We spraken erover met Paula van Kraalingen, Medewerker Bewonersprocessen en Kenniscentrum bij Wooncompagnie.

Ervoor zorgen dat de huurder zich gehoord voelt, is voor Wooncompagnie de essentie van goede dienstverlening. “Dat vraagt van ons dat we klantcommunicatie efficiënt inregelen,” begint Paula het gesprek. “Dat werd binnen onze organisatie echter steeds lastiger. We maakten namelijk gebruik van een klantsysteem dat sinds 2018 end-of-life was. We waren dan ook niet toekomstbestendig en misten daarnaast functionaliteiten, zoals een overzichtelijke tijdlijn van alle contactmomenten met de huurder. Na een intensief selectietraject hebben we daarom gekozen voor een nieuwe website, klantportaal en klantvolgsysteem. Daarmee zijn we beter voorbereid op toekomstige ontwikkelingen.”

Klant centraal stellen

Een toekomst waarin de huurder kiest voor de manier waarop hij of zij in contact staat met Wooncompagnie. Paula: “In het contact stellen we de klant centraal. Dat doe je niet door ze naar een bepaald kanaal te duwen, maar door hen zelf te laten kiezen voor de communicatiemethode waar ze zich het beste bij voelen. In de praktijk blijkt dat iedere bewoner anders is en elke vraag verschilt. Ook is de problematiek verschillend, wat in elk contact om een vorm van maatwerk vraagt. Daarom zetten we bewust niet in op alles digitaal, maar is er ruimte voor persoonlijk contact. Wij denken dat we onze bewoners daar mee helpen.”

Populair telefonisch contact

Dat veel klantcommunicatie nog steeds telefonisch plaatsvindt, is volgens Paula geen probleem: “Dat staat nog steeds met stip op nummer één. Wat we als organisatie wel merken, is dat bepaalde groepen bewoners behoefte hebben aan andere vormen klantcontact. Bijvoorbeeld het zelf online oplossen van zaken middels selfservice scenario's. Wij maken sinds begin december gebruik van het CRM van Embrace. Om de systemen rustig te kunnen laten landen, hebben we hier bewust weinig over gecommuniceerd. Toch

zien we dat in de eerste twee maanden zo'n 650 bewoners hun online account hebben geactiveerd. Ongeveer vijf procent van onze huurders heeft hier zelf voor gekozen. Dat laat zien dat behoefte wel degelijk aanwezig is. Ik verwacht wanneer we verder inzetten op zaakgericht werken en meer processen onderbrengen in W, dat er een verschuiving naar digitaal gaat plaatsvinden. Echter zal telefonisch contact altijd populair blijven.”

Zelfstandig zaken regelen

Het laten landen van het nieuwe klantsysteem is een proces waar Wooncompagnie momenteel mee bezig is. “We zien de livegang als fundering waar we op door gaan bouwen. Zo gaan we de komende tijd meer selfservice scenario's aan onze website toevoegen, waardoor huurders meer zaken zelfstandig kunnen regelen. Ook gaan we de informatievoorziening voor de medewerkers optimaliseren. In de toekomst zouden we nog meer contactmogelijkheden willen aanbieden, zoals een online chat of WhatsApp. Op die huurderswensen gaan we inspelen.

“Een van de grote voordelen van het nieuwe klantsysteem Embrace CRM is dat Wooncompagnie klantvragen beter kan vastleggen.”

Project Klantbeleving

De livegang van het nieuwe klantsysteem is een soort afronding van het Programma Klantbeleving. “Na de reorganisatie in 2016 scoorden we qua klantcontact niet waar onze ambitie lag,” legt Paula uit. “Bij het programma Klantbeleving zijn we gestart om heel bewust de klant centraal te zetten binnen de klantprocessen. Dat houdt in dat je deze processen beschikbaar en makkelijker te begrijpen maakt. Je moet daarbij denken aan interactieve video's op de website of het gebruik van taalniveau B1 in onze schriftelijke communicatie. Dat is een continu proces en daar blijven wij aandacht aan besteden. Het heeft er overigens wel toe geleid dat we al een aantal jaar een A-score hebben bij het huurdersoordeel in de Aedes-benchmark ”

Betere vastlegging

“Een van de grote voordelen van het nieuwe klantsysteem is dat Wooncompagnie klantvragen beter kan vastleggen,” legt Paula uit: “In het oude systeem moest je veel informatie overal handmatig vandaan halen. Nu hebben we een tijdlijn waarin alles terug te vinden is, zoals verstuurde brieven vanuit ons DMS, ingestuurde formulieren of ontvangen e-mails, maar ook samenvattingen van telefooncontact en uitgevoerde reparaties. We kunnen ook vastleggen dat we ergens extra aandacht aan moeten geven of problemen in een complex koppelen aan alle relevante huurders. Dat integrale klantbeeld geeft ons de mogelijkheid om bij het contact met de klanten te herkennen of er misschien wat meer aan de hand is.”

Optimalisatiemogelijkheden benutten

Op de vraag wat de eerste reacties zijn binnen Wooncompagnie, vertelt Paula: “We onderzoeken intern waar optimalisatiemogelijkheden liggen en waar een efficiëntieslag gemaakt kan worden. Met de komst van Embrace zijn de werkwijzen voor een aantal teams behoorlijk veranderd en uiteraard vraagt dat gewenning. Collega's merken dat ze enerzijds meer kunnen, maar vinden het soms lastig om oude werkwijzen los te laten en nieuwe toe te passen. Daar gaan we ons de komende tijd op richten.”

“Sommige oplettende huurders hebben gezien dat bepaalde informatie nu anders wordt gepresenteerd. Dat levert ook vragen op, bijvoorbeeld omdat hun betaalhistorie online niet meer te zien is. Als we uitleggen waarom die informatie niet is meegenomen uit het oude systeem, is daar meestal begrip voor. We verwachten dat we hen met het nieuwe klantsysteem beter kunnen ondersteunen. Wij gaan ervan uit dat dit ook zichtbaar zal worden op onderdelen in onze klantwaardering.”

Klantvragen soepel laten verlopen

Daarbij blijft het de bedoeling om ondanks alle ontwikkelingen de klantvraag zo soepel mogelijk te laten verlopen. “De klantvraag laten ‘stromen’ blijft voor Wooncompagnie de sleutel om de huurder zich gehoord te laten voelen. Wanneer een huurder belt moeten wij inzicht hebben in de relevante informatie en de vraag adequaat oppakken. De tools zijn er. Nu is het zaak de fundering verder te verankeren en te besluiten hoe we de klantprocessen verder kunnen optimaliseren.”



Paula van Kraalingen
Medewerker Bewonersprocessen en kenniscentrum
Wooncompagnie

Schakel efficiënt met omnichannel-kanalen

ROSALIE VRAKKING • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: Rosalie Vrakking (Solutions Manager) • Foto: Yma Jongsma



Rosalie Vrakking

Embrace CRM begon als klantvolgsysteem voor telefonie, maar door de opkomst van nieuwe communicatiekanalen is omnichannel nu toch echt de norm. Enkel telefonie en huurders helpen bij de balie is niet meer voldoende. Wij zorgen dat jij meegaat met je tijd en op elk moment de beste dienstverlening kan bieden aan jouw huurders.

Natuurlijk helpen we je daarbij door alle omnichannel kanalen naadloos te integreren voor een uitstekende klantervaring, ongeacht via welk kanaal de huurder contact opneemt. Of het nu om appen, chatten of e-mailen gaat, alles verloopt soepel en je kunt moeiteloos schakelen tussen kanalen.

Wij zijn voorbereid op de toekomst en kunnen eenvoudig nieuwe kanalen toevoegen. We nemen je graag mee in alle vernieuwingen. Om je zo goed mogelijk voor te bereiden, zetten we in dit artikel de voordelen van onderstaande omnichannel modules even voor je op een rijtje. En, niet geheel onbelangrijk, we geven je handige tips. Gewoon, om het je nog makkelijker te maken.

- **E-mail**
- **WhatsApp, Facebook en Instagram (Meta)**
- **Webchat (vanaf website/klantportaal)**
- **IkWoon Mobiele app**

Algemene tips voor omnichannel modules

We beginnen met wat algemene tips, die gelden voor alle omnichannel modules die we bespreken in dit artikel. Dat zijn de responstijd en communicatiestijl. Hoe snel wil je dat de responstijd is? Voor een webchat moet dit erg snel na het eerste berichtje zijn, met WhatsApp en e-mail is de responstijd doorgaans minder snel.

Ook goed om bij stil te staan; hoe communiceer je met de huurder? Op WhatsApp is de communicatie vaak iets informeler. Maar hoe informeel kan het? En wil je tijdens het appen bijvoorbeeld ook emoji's

gebruiken? Webchat en vooral e-mail hebben meestal een formelere communicatiestijl. Als de communicatiestijl van tevoren wordt bepaald, voorkomt dit problemen wanneer het kanaal al in gebruik is.

E-mail

Wanneer je de omnichannel e-mail module integreert in Embrace CRM, is het niet meer nodig om naast Embrace CRM nog in een andere mailbox te werken. Dat is pas handig! Wij integreren de inbox van Outlook in Customers, zo kunnen alle mailtjes verwerkt worden binnen één systeem.

Het voordeel hiervan is dat je een mail gelijk aan een ticket kunt toevoegen en je alles gemakkelijk kunt beantwoorden en doorsturen. Daarnaast is de kennisbank gelijk beschikbaar, voor snelle antwoorden.

Ook hebben wij wat tips waar je rekening mee kunt houden voordat wij de module voor je integreren. Hierdoor kun je direct een vliegende start maken en je medewerkers op het klantpunt ontzorgen.

- Omdat je vanuit één mailbox werkt, is het handig om voor alle medewerkers een standaard handtekening in te stellen voor onderaan de mail.
- Bedenk alvast welk e-mailadres je wilt gaan gebruiken en integreren met de e-mail module.

WhatsApp, Facebook en Instagram (Meta)

In 2025 maakten 9,4 miljoen mensen in Nederland dagelijks gebruik van WhatsApp, Facebook en Instagram. Daarmee zijn deze sociale mediakanalen van Meta tegenwoordig onmisbaar voor direct en moeiteloos contact. Als corporatie is het dus goed om dit ook als contactkanaal aan je huurders aan te bieden. Koppel daarom WhatsApp aan Embrace CRM voor naadloze communicatie via je vertrouwde CRM. Zo krijg je eenvoudig een compleet beeld van je huurders en verbeter je jouw omnichannel service. En de voordelen van deze omnichannel module? Die zijn er in overvloed. Zo kunnen huurders eenvoudig 24/7 contact met je opnemen via één van de populairste contactkanalen, is het delen van een foto of ander bestand appeltje-eitje, staan huurders niet in de wacht en kunnen ze hun eigen chatgeschiedenis teruglezen. Daarnaast heeft jouw KCC zo minder telefoontjes om af te handelen en hebben ze de kennisbank direct bij de hand voor de antwoorden.

Om na de integratie als een speer te kunnen beginnen, kun je alvast nadenken over de volgende punten. Zodat na de integratie alles direct vlekkeloos verloopt en jouw dienstverlening tot in de puntjes is verzorgd.

Is het handig voor jou om een automatische reactie in te stellen voor het geval een huurder contact zoekt buiten kantooruren? En hoe moet dit berichtje er dan uitzien?

Bedenk van tevoren welke afdelingen gaan werken met WhatsApp, zodat je ze al kunt klaarstomen voor deze nieuwe module.

Welk telefoonnummer wil je eigenlijk gebruiken voor de WhatsApp module? Wil je bijvoorbeeld een apart telefoonnummer ter beschikking stellen?

Webchat

Dankzij de Embrace omnichannel module webchat kunnen huurders via het klantportaal en de website rechtstreeks chatten met je corporatie. Een chat optie verschijnt rechtsonder op de website en in het portaal, zodra KCC-medewerkers zijn ingelogd in Embrace CRM. Webchat zorgt voor snelle en eenvoudige communicatie, waarbij chats direct worden gekoppeld aan de bijbehorende klantkaart.

Ook deze omnichannel module maakt het werk een stuk efficiënter en eenvoudiger voor zowel huurders als het KCC. Zo weet de huurder en de gewone bezoeker van de website je makkelijk te vinden, hebben ze binnen een mum van tijd antwoord op hun vragen of kun jij ze wijzen naar het goede selfservice scenario. Het KCC plukt daar de vruchten van, want deze medewerkers hoeven een stuk minder telefoontjes af te handelen en hebben zelf de controle over de beschikbaarheid op webchat. Ook goed om te weten; de chat kan offline worden gehaald bij afwezigheid.

Bij webchat is het daarnaast goed om na te denken over wat specifieke punten. Zodat je direct na de integratie jouw huurders perfect van dienst kunt zijn. Houd er rekening mee dat de reactietijd bij een webchat doorgaans sneller is dan bij e-mail of WhatsApp. Als je bijvoorbeeld kiest voor een responstijd van een minuut, vraagt dit dus om een snelle reactie van de medewerker. Maar wanneer je dit van tevoren al helemaal op orde hebt, verloopt dat juist zonder problemen.

Ook zul je bij webchat waarschijnlijk consequenter moeten zijn met de openingstijden

dan bij bijvoorbeeld WhatsApp. Bepaal dit daarom al voordat je de module aanzet, zodat er duidelijkheid is voor je huurders en je medewerkers.

“**In 2025 sturen 9,4 miljoen Nederlanders dagelijks berichtjes via WhatsApp.**”

- Social Media Onderzoek 2025

IkWoon Mobiele App

Van huurcontracten en aanvragen tot contactmomenten met de corporatie, met één mobiele iOS/Android-app heb je altijd overzicht over al je woonzaken. De app verhoogt het gebruikersgemak. Je huurder heeft namelijk snellere toegang tot functionaliteiten en een vloeiendere gebruikerservaring, ook als ze onderweg zijn. Daarnaast zorgen pushmeldingen voor een proactieve communicatie. Laat je huurders zelf zaken regelen, waar en wanneer ze dat maar willen. Met de app kunnen gebruikers profiteren van de native functionaliteit van mobiele apparaten. Neem bijvoorbeeld de camera, hiermee kunnen huurders snel foto's toevoegen aan reparatieverzoeken. Fijn voor de huurder, maar ook voor jou!

Ontdek de kracht van alle omnichannel modules

Je begrijpt nu de vele voordelen van de verschillende omnichannel kanalen. En om eerlijk te zijn, de huurder van vandaag verwacht ook dat hij contact kan opnemen via het kanaal van zijn voorkeur. Met deze tips bereid je je snel voor om aan deze verwachting te voldoen. Door je direct bezig te houden met de tips, ga je gelijk met volle vaart van start.

Via de QR-code zijn alle digitale rondleidingen beschikbaar van bijna alle CRM-modules.



Overlast proactief aanpakken met overzicht

JANNY ANDRIESSEN • LEFIER

Tekst: CorporatieGids Magazine • Foto: Johan Bosma

Wanneer is een overlastmelding een incident en wanneer het begin van een trend? De dynamiek die gepaard gaat met leefbaarheid kan grote impact hebben op de kwaliteit van leven van bewoners en de sociale samenhang in buurten en wijken. Hoe houd je als corporatie grip op leefbaarheid en zorg je ervoor dat bewoners zich gehoord en gezien voelen? Woningcorporatie Lefier heeft onlangs grote stappen gemaakt en we spraken daarover met Medewerker Bewonerszaken Janny Andriessen: “De registratie van overlast is te lang een ondergeschoven kindje geweest.”

Overlast werd lange tijd niet uniform of centraal opgeslagen, begint Janny het gesprek. “We werkten als Lefier met meerdere registratiesystemen en hadden informatie en werkvoorraad op verschillende plekken staan. Dat leidde er onder andere toe dat informatie versplinterde en het bijvoorbeeld lastig terug te vinden was als meerdere mensen over dezelfde bewoner een melding hadden gemaakt. Ook werkten we niet uniform en kostte het zoeken naar informatie veel tijd, wat nodig is bij bijvoorbeeld een dossieronderzoek. We hebben als organisatie de ambitie om overlast op een proactieve manier aan te pakken waarbij huurders het gevoel hebben dat er wat met hun meldingen wordt gedaan. Daarmee willen we de overlastduur ook significant verkorten, aangezien we ons goed realiseren dat de overlast voor de omwonenden heel erg vervelend is. Deze redenen samen waren voor ons aanleiding om de overlastprocessen goed onder de loep te nemen.”

Woonfraude en vervuilde tuinen

Lefier, verantwoordelijk voor ongeveer 30.000 woningen in vijf gemeenten, ervaart volgens Janny verschillende typen overlast. “Denk bijvoorbeeld aan tuinen die vol afval staan, verslaafde of verwarde bewoners, vervuilde woningen, woonfraude of drugslabs. Daarbij zien we dat iedere regio of doelgroep zijn eigen ‘kleur’ heeft. In studentenhuizen komt bijvoorbeeld ook andere soorten overlast voor dan bij reguliere huisvesting.”

Ondergeschoven kindje

Hoewel het aanpakken van overlast voor Lefier erg belangrijk is, is de registratie hiervan lang een ondergeschoven kindje geweest. “In de systemen die er zijn, ligt de focus vaak meer op het vastgoed

en financiën en een onderwerp als leefbaarheid kun je dan maar moeilijk kwijt. Dat was een van de redenen waarom informatie zo versnipperd was binnen de organisatie. Daarom heeft Miranda ten Cate, Manager bij Lefier, het initiatief genomen om een stuurgroep te formeren en in samenwerking met Embrace een registratiesysteem te ontwikkelen waar al onze wensen in zijn verwerkt.”

Informatie centraliseren

Op de vraag wat ervoor nodig is om alle processen in een systeem te centraliseren, vertelt Janny: “Het begint met het benoemen van wat we zoal willen uitwerken. Denk aan onderwerpen als vervuiling, woonfraude, drugs- en sociale overlast en Damocles, een wet die gebruikt kan worden om een woning te sluiten wanneer er een handelshoeveelheid drugs wordt aangetroffen of stoffen en middelen om drugs mee te maken. Die processen hebben we in stroomschema’s en stappen beschreven, van melding tot ontruiming aan toe. Met die basis hebben we opvolgende processen uitgewerkt met de stuurgroep. Hierin zaten gebruikers en managers, maar ook mensen vanuit ICT om te kijken wat wel en niet werkte.”

“Het technische deel begon met het aanleggen van koppelingen tussen verschillende systemen. Die waren er al tussen Embrace en ons ERP-systeem Dynamics Empire, maar hebben we nu ook bijvoorbeeld gerealiseerd met onze postsoftware zodat we met een druk op de knop acties kunnen uitvoeren. Omdat we nu de nieuwe processen in het echt ervaren, merken we dat bepaalde proces-deeën nog niet helemaal lekker lopen. Zo zijn er veel verschillende typen woonfraude en is het lastig die allemaal in een workflow af te vangen. Of we hadden ‘vervuilde woningen’ uitgewerkt als een type sociale overlast, terwijl dat een andere aanpak vergt dan we bij overlast inzetten waardoor het belangrijk is dit proces apart uit te werken. Gelukkig hebben we binnen Embrace, wat gebaseerd is op zelf aan te passen selfservice scenario’s, de ruimte om aanpassingen door te voeren en de processen aan te laten sluiten op onze wensen.

Meldingen volgen

Alle overlastprocessen samenbrengen in één systeem is veel makkelijker voor medewerkers, zegt Janny: “Je weet waar je moet kijken en omdat je in één systeem werkt zie je niet snel iets over

het hoofd. We hebben daarnaast ook gekeken naar hoe we het maken van een overlast- of woonfraudemelding kunnen vergemakkelijken, wat we in een selfservice scenario’s hebben afgevangen. Hierdoor komen zaken automatisch in het systeem binnen, zonder tussenkomst van een medewerker die het moet overschrijven. Dat scheelt ons tijd en maakt de melding authentiek, omdat het niet vanuit een derde komt. Ook geeft dit de melder de gelegenheid om via een track-and-trace-module te zien hoe wij ermee aan de slag gaan.”

“Je weet waar je moet kijken en omdat je in één systeem werkt zie je niet snel iets over het hoofd.”

Proactief aan de slag

Die terugkoppeling naar bewoners was voor Lefier erg belangrijk. “Vroeger hadden we contact met een melder over de overlast en lieten we dat los als we een actie hadden ondernomen,” blikt Janny terug. “Maar dat bleek voor huurders soms heel verwarrend te zijn. Want wat is er nu eigenlijk gedaan, of is er überhaupt wel wat gedaan? Nu kunnen ze de informatie over onze stappen volgen en bellen we ze twee weken na de melding om te vragen of ze nog steeds overlast ervaren. Zo willen we proactiever overlast aanpakken, iets wat door huurders erg wordt gewaardeerd.”

Verandering behapbaar maken

De nieuwe, uniforme manier van werken is soms wel even wennen voor de medewerkers

van Lefier. “Omdat er geen uniforme workflow was, had iedereen zijn eigen processen. Dat werkt heel lekker en vertrouwd en sommige collega’s doen dat al heel lang, ikzelf bijvoorbeeld al zestien jaar. Dan is het lastig om opeens op een andere manier je werk te gaan doen, zeker als iemand anders dat bedacht heeft. Om die verandering behapbaar te maken, is het belangrijk collega’s mee te nemen in het meeste wat je doet. Laat hen meebeslissen en meedenken over de processen. Ook al kun je niet iedereen tevreden stellen, is het belangrijk wel te luisteren en kennis en ervaring mee te nemen.”

Domijn's overgang naar Embrace

GEKE BAKKER, SYLVIE MEIJER & MIRIAM GROOT NIBBELINK • DOMIJN

Tekst: CorporatieGids Magazine • Foto: Domijn

Bij woningcorporatie Domijn draait het om meer dan alleen het verhuren van huizen; ze willen hun huurders een echt thuis bieden. Dit doen ze met ruim 250 medewerkers voor 30.000 mensen in Enschede, Haaksbergen en Losser. Om alles in goede banen te leiden en hun werk zo goed mogelijk te kunnen doen, heeft het innovatieve Domijn onlangs de overstap gemaakt van het oude Umbrella-systeem naar ons nieuwe Embrace CRM. Dat gericht is op Omnichannel-integratie en efficiënter gebruik van modules zoals Telefonie, Webchat en E-mail.

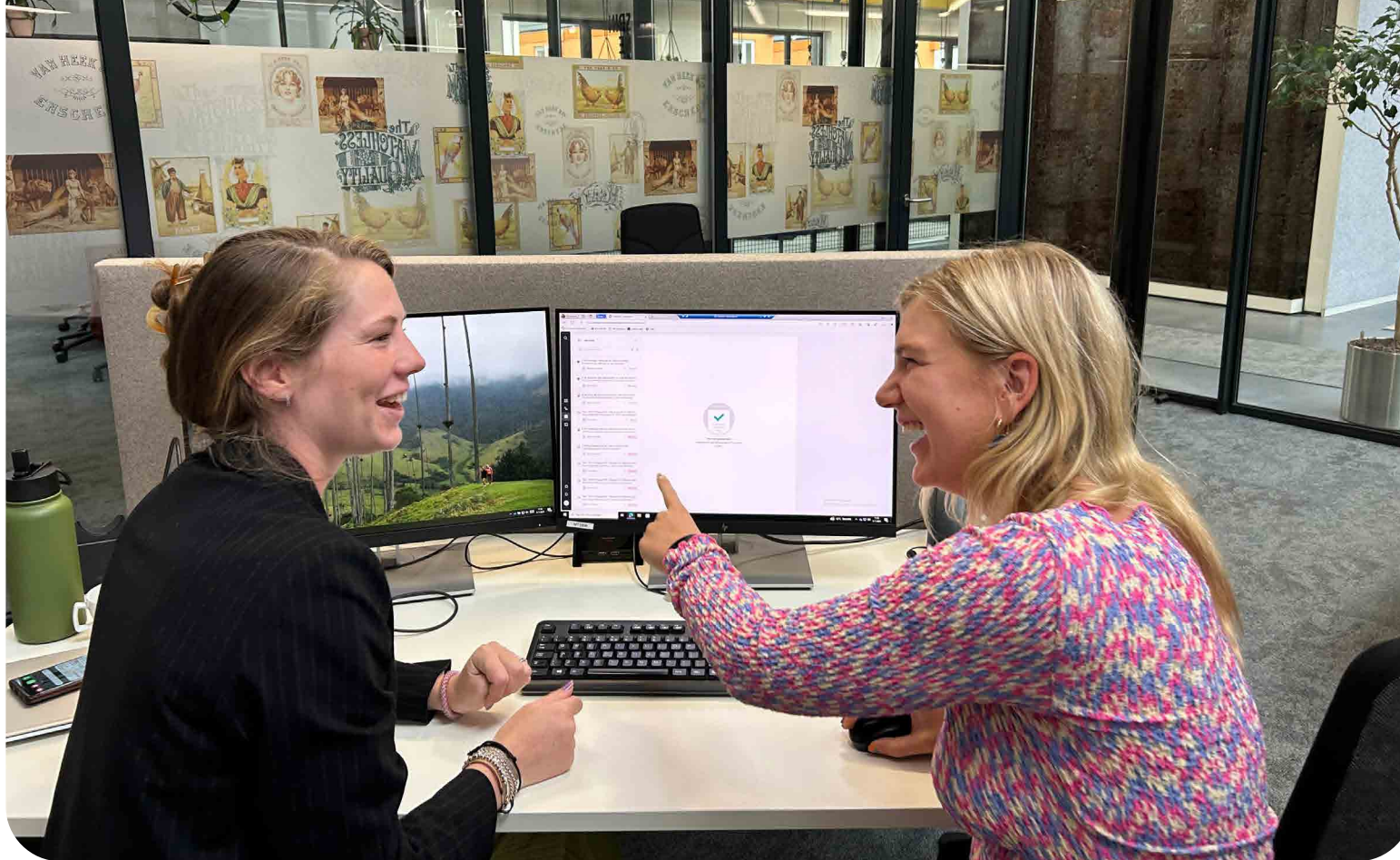
Dit is een overstap waarbij Embrace en Domijn de handen ineengeslagen hebben en daar willen we natuurlijk meer over weten. Daarom spraken wij met Sylvie Meijer (Projectleider I en A), Geke Bakker (Medewerker Front Office en Kennisbeheer) en Miriam Groot Nibbelink (Kennisbeheer) van Domijn over hun ervaringen en aanpak bij deze overgang.

Vorbereiding op de overgang

De overgang naar het nieuwe Embrace CRM begon met een eerste kennismaking. Sylvie vertelt hierover: "We hadden al lang voordat het officieel werd aangekondigd, een sneak peek gekregen. Het maakte visueel veel indruk, vooral de nieuwe interface en de integratiemogelijkheden." Ook Miriam beaamt dit: "Dankzij de Gebruikersdag in 2023 hadden we al een eerste kennismaking met de nieuwe Suite (het nieuwe Embrace CRM)."

Om zich goed voor te bereiden op de overgang, besloot Domijn een kleine groep ambassadeurs van verschillende afdelingen aan te wijzen om de overstap te begeleiden en feedback te verzamelen. Sylvie licht toe: "Het was prettig dat het CRM technisch al klaarstond, dat gaf ons rust en ruimte om ons op de organisatorische kant te richten. Daarin heeft Embrace ons echt ontzorgd. We gingen met een klein clubje aan de slag om te ontdekken wat er anders was en waar we op moesten letten. Daarna maakten we samen met Marjolein Horstman, Consultant bij Embrace, een gedetailleerde planning. De ambassadeurs speelden een cruciale rol, dankzij hen was de druk er een beetje af. Zij hielpen andere collega's en verspreidden al kennis binnen de organisatie."

“Het was prettig dat het CRM technisch al klaarstond, dat gaf ons rust en ruimte om ons op de organisatorische kant te richten. Daarin heeft Embrace ons echt ontzorgd.”



Van idee naar realiteit dankzij de juiste aanpak en trainingen

Dat Sylvie, Geke en Miriam graag wilden dat de overstap zou plaatsvinden was duidelijk, maar dan moest het nog wel gesteund worden door de gehele organisatie.

Miriam vertelt: "Sommige teamleden van het beheerteam zagen aanvankelijk niet direct de voordelen ten opzichte van het oude systeem. De grootste uitdaging was om dit aan de organisatie te verkopen. Toch zagen we al snel de mogelijkheden en het mooie design van het nieuwe systeem." Sylvie voegt hieraan toe: "We hebben ruim de tijd genomen om te leren hoe het systeem werkt. Het begon echt te leven toen de ambassadeurs erbij betrokken werden. Hun feedback en die van andere collega's hielp ons om te denken aan de juiste trainingsmethoden." Klaar voor de overgang dus!

En die overgang bestond uit trainingen die grondig werden aangepakt, zoals Geke uitlegt: "Het was een kans om alle werkafspraken en processen opnieuw te bekijken. De Back Office kreeg een kijkje in de keuken van de Front Office, wat zorgde voor meer begrip en samenwerking." Domijn heeft alle trainingen fysiek op kantoor gegeven. Dat was een bewuste keuze. Geke vertelt: "Omdat het inloggen van de testomgeving het langste duurt en er veel verschil is in digitale vaardigheid van mensen. Als je het fysiek doet, kunnen collega's elkaar ook helpen." Miriam vult aan: "We hebben besloten de trainingen fysiek op kantoor te

geven, zodat we direct ondersteuning konden bieden."

Stapsgewijs succes met een gefaseerde implementatie

De implementatie van het nieuwe Embrace CRM verliep in fases, met de Front Office die in april overging en de Back Office in mei. Geke legt uit: "Door de ambassadeurs wisten de medewerkers al dat de overgang eraan kwam. De Front Office was enthousiast over Marjolein en het feit dat ze vragen konden stellen. De implementatie liep als een trein, iedereen ging snel zelf oefenen."

Miriam vertelt hoe ze ervoor zorgden dat medewerkers tijd hadden om te wennen: "We gaven alle medewerkers tien dagen om zowel in de oude als in de nieuwe omgeving te werken. Bijna iedereen ging na de training direct over naar het nieuwe CRM. Deze aanpak werkte ook goed bij de Back Office." Sylvie benadrukt het belang van flexibiliteit: "We wilden de oude omgeving er eerst direct uithalen, maar besloten toch om beide systemen een week lang naast elkaar te gebruiken. Dit gaf medewerkers de ruimte om in hun eigen tempo over te stappen."

De samenwerking met Embrace

Domijn wilde zelf graag samenwerken met iemand van Embrace, om alles soepel te laten verlopen. Deze samenwerking met Embrace, en specifiek met Marjolein, werd als zeer

verschil zien we dat heel veel Back Office medewerkers notities maken en meer op hun tijdlijn plaatsen. Doordat we tijdens de trainingen hebben laten zien wat de mogelijkheden zijn van de nieuwe Suite, krijgen we meer verzoekjes om dingen in het systeem te zetten. Mensen weten het projectteam beter te vinden omdat ze nu snappen wat er mogelijk is. We zien veel meer contactmomenten vanuit de Back Office."

Tips and tricks, advies voor andere corporaties

Voor het maken van de overstap, geeft Domijn graag een paar tips mee die voor hun goed hebben gewerkt en ook door andere corporaties gebruikt kunnen worden. Dus doe er je voordeel mee!

Geke: "De combinatie van technische ondersteuning vanuit Embrace en interne ambassadeurs werkte voor ons heel goed." Sylvie benoemt daarnaast het belang van positieve en betrokken medewerkers als ambassadeurs: "Het is belangrijk om positieve en betrokken medewerkers te kiezen die de juiste sfeer kunnen behouden."

“De combinatie van technische ondersteuning vanuit Embrace en interne ambassadeurs werkte voor ons heel goed.”

We hebben naar de mensenkant en adoptie kant gekeken om het succesvol te maken. Doordat het technisch klaarzetten al door Embrace was gedaan, was er de tijd om de rest van de organisatie geleidelijk te laten wennen aan de nieuwe werkwijze." Miriam voegt hieraan toe: "Het helpt ook om gezichten aan het project te koppelen, zodat iedereen weet waar ze terecht kunnen met vragen. Dat werkt nu nog steeds!"

De overstap naar het vernieuwde Embrace CRM product heeft Domijn veel gebracht. Door een doordachte aanpak en goede samenwerking met Embrace hebben ze een toekomstbestendig systeem geïmplementeerd dat hen helpt hun doel te bereiken: huurders een echt thuis bieden.

“De persoonlijke begeleiding van Marjolein (Embrace) hielp ons enorm. Ze zorgde ervoor dat we vanaf het begin alles goed konden neerzetten en zelf in drie weken tijd alle trainingen konden geven.”

Miriam merkt op dat er meer contactmomenten zijn en dat medewerkers nu beter weten wat er mogelijk is binnen het systeem. "Qua

Nederland kiest Embrace.

434 organisaties.

134 gemeenten.



the human cloud

Samen met Schep bouwen aan efficiënter vastgoedbeheer

BERT VAN LUNTEREN, MARK SPIERING, JASMIJN MUD, DENNIS KOSTER • SCHEP VASTGOED

Tekst: Rems • Foto: Aareon

Voor dit artikel spraken we met Bert van Lunteren (CEO Schep) en Mark Spiering (Directeur Schep Vastgoed) over de keuze voor het implementeren van Embrace CRM. Een jaar later spraken we met Jasmijn Mud (Teammanager klantenservice en opzichters mutatie) en Dennis Koster (manager digitalisering en ICT) over hoe ze de implementatie hebben ervaren en hoe Embrace CRM helpt om samen te bouwen aan efficiënter vastgoedbeheer.

Schep Vastgoedmanagers beheert meer dan 34.000 verhuureenheden, verspreid over Nederland met een sterke focus op de Randstad. Vanuit vestigingen in onder andere Zoetermeer, Utrecht en Rotterdam verzorgt Schep het volledige vastgoedbeheer, van verhuring tot technisch onderhoud. Met klanten als Deutsche Bank, Amvest en Altera, is Schep een van de grotere spelers op de Nederlandse markt.

Begin 2024 koos Schep voor de implementatie van Embrace CRM. Bert van Lunteren, CEO van Schep:

“Het ecosysteem is bepalend voor ons succes. Een optimale integratie tussen systemen zorgt voor een goede informatievoorziening richting huurders, opdrachtgevers en ketenpartners. Daarbij is het van belang dat de informatie beide richtingen op kan gaan. Daarom hebben we gekozen voor Embrace, dat naadloos integreert met ons ERP-systeem REMS.”

Volledige transparantie naar alle stakeholders

Mark Spiering (Directeur Schep Vastgoed) voegt eraan toe: “Embrace is daarnaast mooi gereedschap voor onze medewerkers. Door het CRM-systeem Embrace zijn onze medewerkers volledig in control. We streven naar volledige transparantie in het proces naar alle stakeholders. De implementatie betekent een transitie voor onze gehele organisatie. Veel klantprocessen gaan we verder digitaliseren en automatiseren, daardoor krijgen we meer focus op uitzonderingen en maatwerk in onze dienstverlening.”

“We streven naar een hybride optimum van technologie en inzet van collega's voor toegevoegde waarde voor onze opdrachtgevers en bewoners. We zetten software in voor procesautomatisering en kennismanagement. Daardoor kunnen we ons vastgoed steeds efficiënter beheren. Onze collega's krijgen meer tijd om gepersonaliseerde en persoonlijke dienstverlening te leveren”, aldus Mark.

Persoonlijke digitale dienstverlening

Volgens Bert van Lunteren is persoonlijke dienstverlening, naast de digitale ondersteuning, onderscheidend. “We spelen een centrale rol in de vastgoedketen omdat we in het verlengde van de vastgoedeigenaren een directe relatie hebben met de huurders. We willen daarom een proactieve rol hebben in het realiseren van huurderstevredenheid en de bijbehorende woonbeleving. Inzicht en regie, zijn hierbij belangrijke sleutels”

Hoe gaat het nu, ruim een jaar later?

Jasmijn Mud (Teammanager klantenservice en opzichters mutatie) en Dennis Koster (Manager digitalisering en ICT) zijn nauw betrokken bij de digitale transformatie van het bedrijf. Ze waren verantwoordelijk voor de implementatie van Embrace CRM.

Traditioneel verliep veel communicatie via e-mail, telefoon of zelfs post. Door de grote verscheidenheid van communicatiekanalen zat de informatie verspreid over meerdere systemen. Hierdoor ontbrak het vaak aan overzicht, zowel voor huurders als medewerkers. De behoefte aan directe, digitale service werd steeds urgenter.

Door de inzet van Embrace is de klantreis nu grotendeels geautomatiseerd. “Huurders kunnen nu 24/7 hun verzoeken indienen én volgen. Ze weten direct wat de status is, dat scheelt ons enorm veel telefoontjes,” aldus teammanager klantenservice Jasmijn Mud. Ook voor medewerkers betekent dit meer rust en controle. Er is minder telefoontijd nodig, en vragen kunnen sneller en beter

worden afgehandeld. Daarnaast is er meer tijd voor het sociale aspect van vastgoedbeheer en huurderscontact.

“Huurders kunnen nu 24/7 hun verzoeken indienen én volgen. Ze weten direct wat de status is, dat scheelt ons enorm veel telefoontjes.”

Eén gebruiksvriendelijk overzicht voor klantcontact

De voordelen zijn direct merkbaar bij alle medewerkers. “Vroeger moest je zoeken in verschillende systemen,” aldus Jasmijn. “Nu

zie je bij een inkomende oproep direct wie belt, wat zijn of haar historie is, en of er bijvoorbeeld al een huurachterstand is. Alles staat in één klantkaart.” Deze centralisatie zorgt voor kortere doorlooptijden, betere vastlegging van contactmomenten én snellere afhandeling. Het draait om verwachtingsmanagement. Door automatische updates weet de huurder wat er speelt, en hoeven ze niet meer te bellen voor een status.

Schep koos bewust voor Embrace, vanwege de intuïtieve portaaloplossing en sterke integratie met het bestaande ERP-systeem REMS. “Onze klantenservice werkt nu alleen nog in Embrace. Alle relevante informatie wordt uit REMS ontsloten,” zegt Dennis. “De klantkaart is helder, de support persoonlijk en aanvullend hebben we ondersteuning van consultants bij verdere optimalisaties.”

Inzicht en proactieve communicatie

Niet alleen huurders, ook vastgoedeigenaren profiteren van de digitale slag. Door betere taakregistratie en inzicht in terugkerende meldingen per complex, kan sneller worden bijgestuurd. “We kunnen nu beter signaleren waar problemen spelen,” zegt Jasmijn. “Als ergens vaak meldingen binnenkomen, kunnen we dat direct terugkoppelen naar eigenaren.” Dennis onderstreept het belang hiervan: “Eigenaren meten ons op klanttevredenheid. Tevreden huurders zorgen voor minder leegstand, betere scores en dus meer opdrachten.”



Op de foto v.l.n.r.: Mark Spiering, Bert van Lunteren, Jelte Korf en Marion Gootzen



Data, AI en volledige selfservice

Digitalisering stopt voor Schep niet bij de implementatie van Embrace. Er liggen al concrete plannen voor doorontwikkeling. Het bedrijf wil beter datagedreven gaan werken met dashboards, KPI-monitoring en volledige stuurinformatie uit klantinteracties. Zo krijgt Schep meer inzicht in de bottlenecks, zodat processen verbeterd kunnen worden.

Ook AI speelt hierin een rol. "We willen automatische samenvattingen van gesprekken,

slimme e-mailsuggesties en een kennisbank die proactief meedenkt," licht Jasmijn toe. "En inspecties plannen? Dat moet de huurder straks zelf kunnen doen."

Een partnerschap met visie

Hoewel de livegang de nodige uitdagingen kende, is de samenwerking met Embrace als positief en persoonlijk ervaren. Dankzij aanvullende consultancy blijft Schep Vastgoedmanagers actief doorontwikkelen. Er wordt niet alleen gekeken naar bestaande oplossingen

binnen het ERP-ecosysteem, maar ook naar externe tools die waarde kunnen toevoegen, zoals Proprii voor technisch beheer.

Digitalisering is geen afgerond project, maar een doorlopende beweging. Zoals Dennis het verwoordt: "Dankzij de aanvullende ondersteuning blijven we actief verbeteren en kunnen we gericht doorontwikkelen op basis van onze praktijk." Zo blijft Schep stap voor stap bouwen aan een toekomstbestendige en klantgerichte organisatie.

Embrace Digitale Dienstverlening

360° klantbeeld

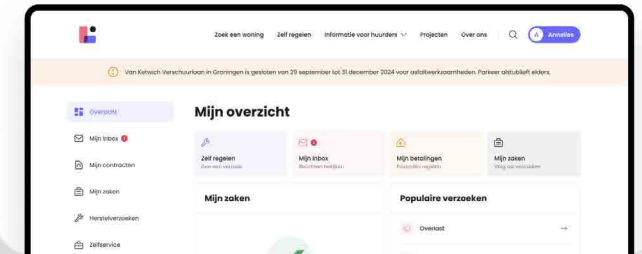
Alle gegevens van je huurder op één plek

 **Document geupload**
5 mei, 10:15

 **Sociale Overlast**
Self-service scenario · 5 mei, 10:15
1 2

Website & Portaal

CRM volledig geïntegreerd met huurdersportaal



Omnichannel CRM

Via elk kanaal, van WhatsApp tot telefonie



IkWoon app

Huurdersportaal



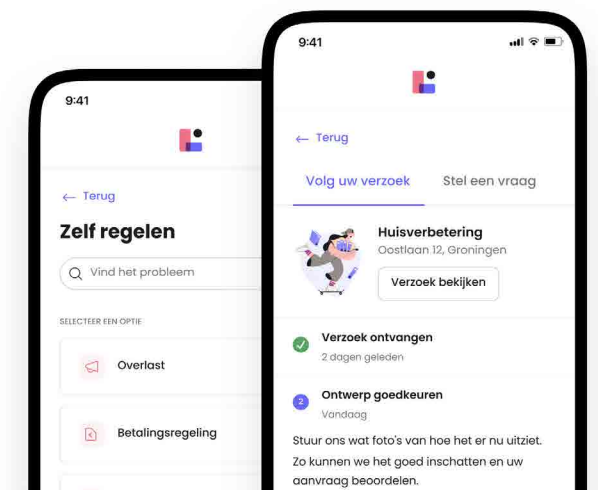
AI powered

Chatbots, tickets genereren, en meer...



Self Service Scenario's

Laat huurders zelf zaken regelen



Slimmere digitale dienstverlening

JOLANDA POSTMA • EMBRACE THE HUMAN CLOUD

Tekst: CorporatieMedia • Foto: Yma Jongsma

In een wereld die steeds verder digitaliseert, staan woningcorporaties voor de uitdaging om hun dienstverlening te transformeren naar een digitaal tijdperk. Maar wat is daarvoor nodig, hoe neem je wensen van huurders hierin mee en wat vraagt dit van je organisatie? Senior Consultant Jolanda Postma van Embrace legt haar visie uit op een optimale, digitale dienstverlening.

Vergaande digitalisering is niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven, begint Jolanda het gesprek: “Dat levert voor woningcorporaties twee uitdagingen op. Ten eerste het vinden van een goede balans tussen persoonlijk contact tussen huurder en corporatie in combinatie met het aanbieden van digitale processen. Je merkt dat corporaties soms bang zijn om het contact met de huurder te verliezen. Hen overtuigen dat online dienstverlening juist een kans is en aanvullend kan zijn op de bestaande dienstverlening, is een uitdaging. Gelukkig wordt het belang steeds vaker herkend en erkend.”

Neerzetten van een online dienstverleningsproces

“Daarnaast is het vorm geven van online dienstverlening wel echt anders dan ‘gewone’ dienstverlening. Er wordt weleens geprobeerd om bestaande processen en dienstverlening te digitaliseren, in plaats van het neerzetten van een online dienstverleningsproces. Het is belangrijk om te denken vanuit digitale dienstverlening, er op die manier naar te kijken, budget vrij te maken en medewerkers de kans te geven hiermee aan de slag te gaan.”

Behoeften en verwachtingen

“Goede digitale dienstverlening houdt rekening met de behoeften en verwachtingen van de gebruiker,” legt Jolanda uit. “Het gaat erom dat gebruikers gemakkelijk toegang hebben tot de diensten die ze nodig hebben. Betrouwbaarheid van systemen, reactietijd van de organisatie en transparantie zijn hierbij essentieel.”

“Goede digitale dienstverlening houdt rekening met de behoeften en verwachtingen van de gebruiker.”

Snel antwoord

Op de vraag wat de huurder van vandaag zoal wenst van haar corporatie, zegt Jolanda: “Allereerst willen ze de mogelijkheid om op een eenvoudige en laagdrempelige manier te communiceren. Ze willen snel antwoord op hun vraag zonder een lange wachttijd of dat ze meerdere keren contact moeten opnemen. Daarnaast verwachten ze dat ze online gemakkelijk toegang hebben tot relevante informatie. Denk aan brieven of hun huurovereenkomst, de status van lopende reparatieverzoeken. Ook willen ze de mogelijkheid om online een reparatieverzoek kunnen indienen en inplannen, de huur op te kunnen zeggen of een aanvraag te doen voor een betalingsregeling.”

“Huurders willen ook graag op de hoogte gehouden worden van ontwikkelingen binnen hun corporatie. Informatie over bijvoorbeeld verduurzaming of renovatieplannen ontvangen

ze graag via digitale kanalen. Naast mogelijkheden om tijdens een fysieke bijeenkomst hun mening te geven of vragen te stellen, willen ze hiervoor ook een online mogelijkheid. Een communityplatform waarin dit gefaciliteerd wordt en huurders, corporatiemedewerkers en stakeholders samenkomen kan daarbij uitkomst bieden.”

Aanvulling

Corporaties die hun dienstverlening willen optimaliseren en willen inspelen op optimaal digitaal gebruik, moeten vooraf helder afbakenen wat online dienstverlening voor de organisatie kan betekenen. “Sta stil hoe dit bestaande dienstverlening kan aanvullen. Zorg ervoor dat de tijd en ruimte er is om hiermee aan de slag te gaan en betrek daar de hele organisatie bij. Online dienstverlening is niet alleen het neerzetten van een website en klantportaal, maar iets waar alle afdelingen en processen onderdeel van zijn en baat bij kunnen hebben.”

Verwachtingen begrijpen

Het meenemen van de wensen van de huurder is daarnaast essentieel. Jolanda: “Zorg dat je hun verwachting begrijpt en een oplossing biedt die hieraan voldoet. Online zaken doen moet intuïtief en gebruiksvriendelijk zijn. Bijvoorbeeld door informatie te gebruiken die je al hebt zodat je geen overbodige vragen stelt. Het doen van een aanvraag moet je juist de nieuwe informatie opleveren die je nog niet hebt en de gebruiker moet deze informatie zonder veel nadenken kunnen geven. Om de digitale diensten te gebruiken wanneer het de huurder uitkomt en een snelle reactie te geven, is goede datakwaliteit essentieel. Zo weet je zeker dat de gegevens in het klantportaal of selfserviceproces kloppen. En niet onbelangrijk; het systeem moet betrouwbaar en veilig zijn, zodat de huurder het vertrouwen houdt.”



Jolanda Postma
Consultant
Embrace the Human Cloud

Snel en gemakkelijk klantcontact vastleggen

“De software van Embrace biedt hierin op allerlei mogelijkheden ondersteuning,” vervolgt Jolanda. “We bieden een gebruiksvriendelijke website met geïntegreerd klantportaal waar huurders én klanten gebruik van kunnen maken. Hier hebben ze toegang tot relevante informatie en diensten, kunnen ze zelf gegevens wijzigen of middels selfservicemogelijkheden processen doorlopen.”

“In combinatie met ons klantvolgsysteem waarin de medewerkers snel en gemakkelijk klantcontact vast kunnen leggen, zorgt onze software ervoor dat een medewerker de klant goed kan bedienen. De medewerkers weet direct wat er speelt bij de klant en welke openstaande vragen er nog zijn. Integratie van kanalen als e-mail, webchat en WhatsApp zijn standaard waardoor we een compleet pakket bieden. Daarnaast zorgen de geïntegreerde kennisbank ervoor dat beheer centraal geregeld is, waardoor informatie overal gelijk is.”

Goede communicatie

Digitale dienstverlening staat of valt bij goede communicatie, vertelt Jolanda: “Medewerkers moeten in staat zijn duidelijk en effectief te

communiceren. Het is belangrijk dat gezien wordt dat een telefoongesprek om een andere manier van communiceren vraagt dan een e-mail, een chatgesprek of een WhatsApp-chat. Daarnaast moet de medewerker zich aanpassen aan nieuwe technologieën en die ontwikkelingen bijhouden. Om een huurder goed te kunnen helpen, is het zelf begrijpen en kunnen gebruiken hiervan noodzakelijk.”

Innovatiekansen

Kijkend naar innovatiekansen ziet Jolanda winst in het verbeteren van de gebruikerservaring van huurders. “Door middel van nieuwe technieken kunnen digitale diensten nog intuïtiever worden gemaakt. Innovatieve AI oplossingen gaan de software nog slimmer maken en de gebruikerservaring verbeteren. Daarnaast kunnen corporaties nog veel winst boeken door gebruik te maken van data en rapportages. Het analyseren van data kan waardevolle inzichten geven over de behoefte van huurders en inzicht in wat waar speelt. Deze inzichten kunnen helpen om de huurder van de juiste gepersonaliseerde informatie te voorzien of om aan de slag te gaan met de problemen die spelen.”

Klantgerichte aanpak

“Ik verwacht dat digitale kanalen bij woningcorporaties zich de komende jaren alleen maar verder zullen uitbreiden,” sluit Jolanda af. “Daarnaast zal digitale dienstverlening een steeds grotere rol spelen in een betere communicatie met en betrokkenheid bij de huurder. De eerdergenoemde communityplatformen zijn hiervan een mooi voorbeeld. Daarbij is het wat mij betreft essentieel om alternatieve kanalen te blijven bieden voor huurders die minder digitaal vaardig zijn of minder toegang hebben tot het internet. Digitale dienstverlening heeft hetzelfde doel als telefonisch contact of een gesprek aan de balie. En door dit te integreren met je andere contactmogelijkheden én te werken met een klantgerichte aanpak, borg je gemakkelijke toegang tot de diensten en informatie die een huurder nodig heeft.”

“Ik verwacht dat digitale kanalen bij woningcorporaties zich de komende jaren alleen maar verder zullen uitbreiden.”



Ties Arts, CEO
Embrace - The Human Cloud
ViaData

Ties Arts, CEO Embrace

Tekst: CorporatieMedia • Foto: Yma Jongsma

Naar persoonlijker en efficiënter klantcontact met ketenregie en technologie. De lat voor klantinteractie ligt hoger dan ooit. Huurders verwachten snelheid, gemak en een persoonlijke benadering, terwijl woningcorporaties te maken hebben met oplopende werkdruk en beperkte capaciteit. Daarom is het essentieel om digitale klantreizen goed in te richten en te verbinden met menselijk contact, zodat efficiëntie en persoonlijke service hand in hand gaan. In gesprek met CorporatieGids Magazine legt Ties Arts, directeur van Embrace, uit hoe woningcorporaties efficiënte én empathische dienstverlening kunnen realiseren: “Alleen als je het volledige klantproces overziet en regie neemt, kun je het verschil maken.”

Wat zijn volgens jou de grootste frustraties van huurders in het contact met hun corporatie?

Huurders ervaren vaak twee hoofdfrustraties: gebrek aan regie en gefragmenteerde communicatie. Meldingen worden soms niet of onvolledig teruggekoppeld, waardoor de huurder het gevoel heeft zelf steeds het initiatief te moeten nemen. Daarnaast lopen meldingen vaak via verschillende medewerkers of kanalen, waardoor huurders hun verhaal meerdere keren moeten herhalen. Zestig procent van de klantinteracties gaat over dagelijks onderhoud – zaken die snel, voorspelbaar en zonder frustratie moeten worden afgehandeld.

Jullie pleiten voor één consistente klantreis, ongeacht kanaal of betrokken partij. Wat betekent dat en wat is het voordeel?

Een consistente klantreis betekent dat huurders bij ieder contactmoment – telefonisch, via e-mail, app, portaal of persoonlijk – dezelfde herkenbare en voorspelbare ervaring hebben, afgestemd op hun behoeften. Ongeacht wie de melding oppakt, moet het proces logisch, snel en duidelijk verlopen. In een tijd waarin verwachtingen rond digitale dienstverlening hoog zijn, is zo’n consistente klantreis cruciaal.

Waarom is het belangrijk dat huurders niet de ‘organisatie-achterkant’ ervaren?

De interne structuur van corporaties is vaak complex, met meerdere afdelingen en externe partijen. Wanneer een huurder deze complexiteit ervaart – bijvoorbeeld doordat hij wordt doorgestuurd of tegenstrijdige informatie krijgt – ontstaat irritatie en onzekerheid. Neem bijvoorbeeld een huurder die vochtproblemen meldt, maar geen opvolging of inzicht krijgt. Dat leidt tot frustratie en onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is.

Jullie zetten in op een verschuiving van klantcontact naar voorspelbare service. Wat houdt dat in?

Deze verschuiving betekent dat corporaties niet wachten op meldingen, maar op basis van data voorspellen wat huurders nodig hebben en daarop anticiperen. Denk aan een corporatie in een wijk met veel vochtmeldingen die vooraf actie onderneemt, of het proactief bellen van oudere huurders die jaarlijks dezelfde vraag stellen. Hierbij geldt het 80/20-principe: het grootste deel is routinematig en kan snel en efficiënt worden afgehandeld, terwijl het overige – vaak complexere – contact zaakgericht wordt opgepakt met meer persoonlijke aandacht.

Wat is er nodig om deze verschuiving mogelijk te maken?

Allereerst moeten alle betrokken partijen werken met dezelfde data: één gedeeld klantbeeld. Daarnaast moeten klantreizen en processen centraal staan. Een proces rond een reparatiemelding of huuropzegging moet niet om een afdeling heen gebouwd zijn, maar rond de klant. Dat vraagt om leiderschap en ruimte voor teams om eigenaarschap te nemen.

Hoe helpt Embrace woningcorporaties daarbij?

De combinatie van Tobias365, Embrace, Connect-IT 365, Mareon en Luxs vormt een krachtige, samenhangende keten die woningcorporaties helpt klantinteractie naar een hoger niveau te tillen. Embrace fungeert als regisseur en faciliteert de interactie met huurders. Tobias365 levert betrouwbare huurder- en woninggegevens. Connect-IT 365 zorgt voor efficiënte inzet van mensen en middelen, zowel intern als extern. Mareon stroomlijnt de opdrachtketen richting ketenpartners. Luxs brengt patronen en risico's in kaart op basis van vastgoeddata. Deze integratie maakt snelle afhandeling, beter inzicht en efficiënter maatwerk mogelijk via één interface.

Welke rol spelen AI en datamodellen in het voorspellen van klantvragen of onderhoudsverzoeken?

AI en datamodellen maken het verschil tussen reageren op een melding en voorkomen dat die melding ontstaat. Een concreet voorbeeld: meldingen over schimmel en vocht komen binnen via Embrace. AI detecteert dat het meerdere woningen betreft in dezelfde portiekflat, met identieke oriëntatie en bouwjaar. Het systeem koppelt deze meldingen automatisch in een clusterzaak, die door een aannemer in één keer kan worden aangepakt. Zo levert AI geen kant-en-klare antwoorden, maar waardevolle inzichten waarop teams direct kunnen acteren.

Hoe ontwikkelt klantcontact bij woningcorporaties zich de komende jaren?

Klantcontact wordt zowel persoonlijker als efficiënter, met duidelijke trends. Zaakgericht werken wordt de norm. Kunstmatige intelligentie helpt prioriteren en voorkomt onnodige meldingen. De 80/20-regel zorgt dat het grootste deel automatisch wordt afgehandeld en complexe gevallen de juiste aandacht krijgen. Ketenpartners krijgen een grotere rol in de klantreis, met realtime-inzicht en verantwoordelijkheid, en worden ook beoordeeld op klantbeleving. Continu monitoren en bijsturen van klantcontactprocessen wordt standaard. Zo blijven corporaties hun dienstverlening continu verbeteren en werken zij aan een optimale ervaring voor huurders.

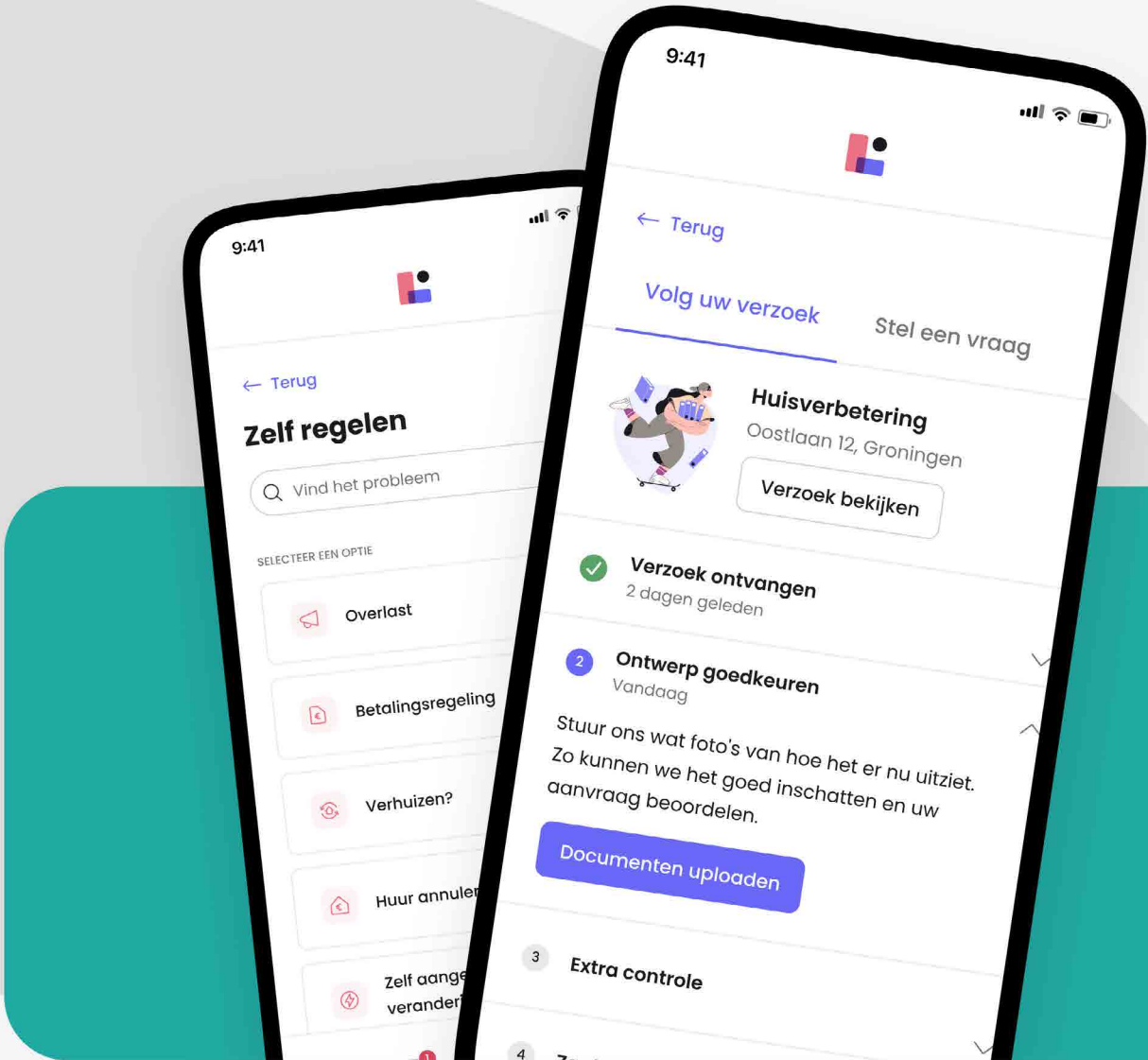
Tot ziens,
Ties

Ties Arts



Klantportaal in je broekzak

Van huurcontracten en aanvragen tot contactmomenten met de corporatie: met één mobiele iOS/Android app heb je altijd overzicht over al je woonzaken.



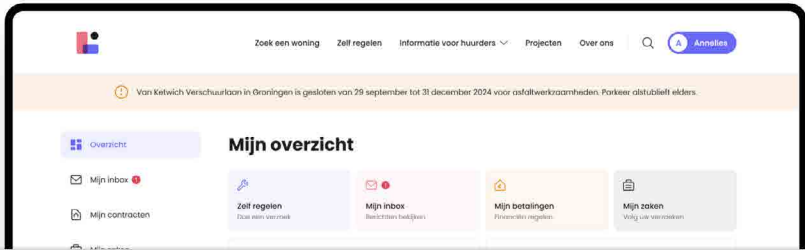
IkWoon app

Huurdersportaal

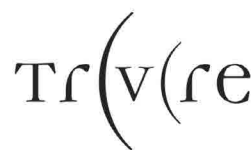


Website

CRM volledig geïntegreerd met huurdersportaal



Meer dan 1.000.000 huurders en 75 corporaties maken dagelijks gebruik van Embrace Digitale Dienstverlening



Rutger de Vries

Commercieel Manager
rutger@embracecloud.nl
06 138 33 498



Thijs Hekman

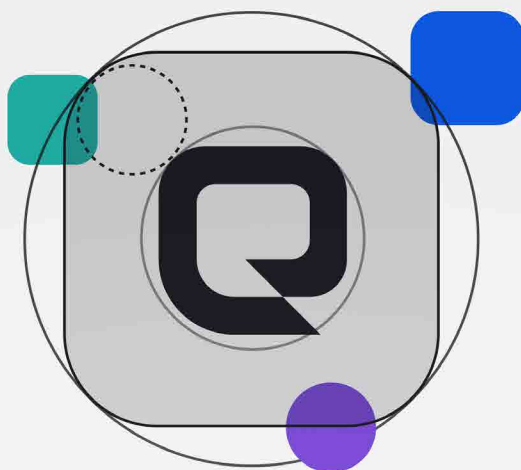
Account Manager
thijs@embracecloud.nl
06 250 08 158



Edwin Cnossen

Business Developer
edwin@embracecloud.nl
06 546 33 946





Embrace the future

Boek een demo op embracecloud.nl



Ook aan de slag met slimme, menselijke digitale dienstverlening?
Ga naar embracecloud.nl of neem contact met ons op!