

**De Woonplaats Enschede aan het woord over AVW2
Opdracht: huurincasso & waardemanagement**



alle ruimte!

'Mark is direct en duidelijk, er is nu rust en balans'

Bij de afdeling Incasso van woningcorporatie De Woonplaats heerst rust en balans. Dat is mede te danken aan de ondersteuning die AVW2 bood. 'Mensen voelen het verschil.'

Soms moet je dingen over een andere boeg gooien. En soms heb je daarbij ondersteuning nodig van een buitenstaander met een frisse blik – en kennis van de materie.

Dit is het verhaal van De Woonplaats, een woningcorporatie met negentienduizend eenheden in Twente (Enschede) en de Achterhoek (Winterswijk, Aalten, Groenlo). Het is de zomer van 2017 als Josette Minten, teamleider Incasso, een even nuchtere als eerlijke constatering doet: 'Aan alle kanten loopt het niet zo lekker op onze afdeling.' Haar oplossing: 'Het is tijd om AVW2 erbij te halen.'

Wat was er aan de hand? Begin 2017 kreeg De Woonplaats een nieuw ERP-systeem. Op zich niets schokkends natuurlijk, maar het bracht nogal wat veranderingen en extra werk met zich mee voor de afdeling Incasso. 'We moesten wennen en soms zelfs dingen handmatig overzetten,' herinnert Minten zich. 'Daardoor liepen onze achterstanden alleen maar meer op.' Die zomer doet Minten haar constatering. Het is tijd voor een frisse blik. Tijd voor kennis van de materie. Het is tijd voor AVW2.

Heel herkenbaar

AVW2 zag al heel snel waar de schoen wrong: 'Op basis van de cijfers deden ze analyses die voor ons heel herkenbaar waren.' Bij De Woonplaats was het gebruikelijk om klanten met een maand huurachterstand al snel een eerste herinnering te sturen; een paar weken later volgde dan een tweede herinnering en bij 2,5 maand achterstand een WIK-brief.

AVW2 stelde voor om de tweede herinnering uit het proces te halen. Want als de eerste geen reactie oplevert, waarom de tweede dan wel? Goed idee, vonden Josette en haar collega's. Nu hebben ze tussen de eerste herinnering en de WIK-brief meer tijd om contact te zoeken met de klant. Bovendien doen ze dat op meer manieren dan voorheen: 'We bellen niet alleen, maar proberen het ook via Whatsapp en mail. Levert ook dat geen respons op, dan vragen we de wijkbeheerder om even aan te bellen: "We willen graag het probleem met u oplossen."' "

Rust en balans

De nieuwe aanpak werkt, zegt Josette enthousiast. Maar voordat ze daarop dieper ingaat, wil ze eerst iets anders kwijt: 'Ik ben er heel trots op dat onze mensen alle veranderingen hebben uitgevoerd. Nooit zette iemand de hakken in het zand, dat is bewonderenswaardig voor een team waar zoveel veranderingen plaatsvonden.'

Het meest meetbare effect van alle veranderingen is volgens Josette dat er nu rust en balans is op de afdeling Incasso. 'Rust wil niet zeggen dat er niet hard gewerkt wordt, maar we hebben wel meer controle. Taken zijn opgeknipt en er is een duidelijke verdeling in werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld telefoontjes en aanmaningen. Het aantal achterstandendossiers loopt terug en we hebben weer tijd voor nieuwe ontwikkelingen. Zo hebben we de Tikkie geïntroduceerd als optie om te betalen.'

Ook qua sfeer is er veel verbeterd op de afdeling incasso, constateert Josette tevreden. 'We maken dingen nu eerder bespreekbaar. Iedereen was hier altijd lief voor elkaar. Als iemand even wat minder lekker in zijn of haar vel zat en daardoor wat kort door de bocht reageerde, dan voelde een ander zich gekwetst. Daardoor werd de sfeer soms een beetje gespannen. Nu wordt het netjes uitgesproken.'

Daar heeft AVW2 naast het inzichtelijk maken van het proces en het doorvoeren van de verbeteringen ook een belangrijke rol in gespeeld. Het draait immers om mensen die binnen het team en met klanten en collega's goed willen samenwerken. Goed inzicht in je drijfveren, waar krijg je energie van en waar roept gedrag weerstand op. Dat helpt je beter samen te werken. Dat heeft Angela Kolk, adviseur van AVW2, bereikt door met het team het DrijfverenDNA van Waardenmanagement in te zetten.

Direct en duidelijk

Laatste vraag voor Josette: hoe beoordeel jij de aanpak en stijl van Mark Koolman, de adviseur van AVW2? Daarover hoeft ze geen seconde na te denken. 'Mark is heel direct en duidelijk,' antwoordt ze. 'Hij draait er niet omheen en benoemt wat hij ziet: "Ik zag dat je de opmerking van een collega niet zo leuk vond. Waarom zeg je dat niet hardop?" Mark brengt het met humor en persoonlijke aandacht. Hij is altijd opgewekt en vrolijk, dat helpt, want dan mag je het ook allemaal zeggen. Na een tijdje had hij zoveel draagvlak dat mensen zich op hun gemak voelden bij hem.' Ze besluit met een voorbeeld: 'Een van ons was jarig, maar de andere teamleden hadden het juist die dag heel druk. Toen bood hij aan om slingers te halen en op te hangen. Mooi toch?'