



Maak kennis met umbrella

ontdek hoe je
meer kan doen
met minder

ontdek umbrella slimme dienstverlening op
wijzijnumbrella.nl of bel 088-2431 800



v.l.n.r. Bianca Bakvis, Robine de Graaf en Josje van Beek

Havensteder zet volgende stap met social media

Social media is onderdeel van de afdeling Communicatie. Toch? „Nee”, zeggen Bianca Bakvis en Robine de Graaf van Havensteder. „Social media is van de gehele organisatie”. Een gesprek over de implementatie van social media bij Havensteder.

We merkten dat onze huurders het online over ons hadden, zonder dat we aan deze gesprekken deelnamen”, zegt Robine de Graaf, die als afstudeeropdracht voor haar HBO-opleiding Communicatie betrokken was bij de implementatie van social media bij Havensteder. „We wilden graag iets met de signalen van huurders doen door met hen in gesprek te gaan, hen te bedienen en informatie met hen te delen. We zien social media als een nieuw communicatiemiddel dat we naast bestaande communicatiemiddelen inzetten”.

Ze vervolgt: „Met Josje van Beek, online media adviseur van Nyna Communicatie, hebben we onze doelen voor social media gesteld, waaronder organisatiebreed draagvlak. De hele organisatie communiceert. Daarom moest social media niet een onderdeel worden van één afdeling, maar van heel Havensteder. Dat betekent dat dit traject gevolgen zou hebben voor collega’s en processen binnen de gehele organisatie”.

>>



Een integraal systeem voor vastgoedbeheer en financiële administratie

45 jaar ervaring met automatisering van vastgoed en financiële administratie

Controleer en verlaag uw bedrijfs- en onderhoudskosten sneller



Wo 09 april

Real Estate in Control Seminar

Vastgoeddata: wat speelt er nu en straks?

Prof. Dr. Tom Berkhout MRE MRICS opent deze vastgoedmiddag op Nyenrode en vertelt over de steeds belangrijkere rol van data en informatie in het vastgoed. Belangrijk voor vastgoedeigenaren, huurders, taxateurs, accountants en toezichthouders.

Parallelsessies

Visies vanuit de accountant, de taxateur, de corporatie en de vastgoedbelegger op o.a. taxatiemanagement, het inrichten van asset management en de transitie naar waardesturing bij een woningcorporatie. Plus een update van onze gehele product suite.

Woensdag 9 april

13:30 - 17:30

Nyenrode Business

Universiteit (Breukelen)

Meld u nu aan:

marketing@reasult.com

www.reasult.com

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL



Nyenrode is innoodelijk of anderszins niet betrokken bij noch verantwoordelijk voor dit evenement of dit programma.

Strategie

„We zijn begonnen met het formuleren van doelstellingen voor social media“, licht Robine desgevraagd de start van het implementatietraject toe.

„We willen de huurder online beter van dienst zijn en in gesprek komen over zaken die voor hem belangrijk zijn, met als doel: verbeteren van ons woningaanbod, dienstverlening en processen. We hebben social media verdeeld over twee lagen. Een webcare gedeelte waarbij we ons richten op online dienstverlening naar huurders en dus reageren op vragen. En een corporate gedeelte waarbij we met potentiële ambassadeurs en influencers de samenwerking opzoeken en kennis en ervaringen uitwisselen. Binnen die twee lagen hebben we drie thema's benoemd die voor Havensteder en haar huurders/klanten belangrijk zijn: woning zoeken, huur betalen en reparatieverzoeken“.

Webcare tool

„Daarna zijn we gestart met het schrijven van content en hebben we zoekopdrachten voor de webcare tool vastgesteld. Door zoekopdrachten te formuleren kunnen we volgen wat er op social media over Havensteder wordt gezegd en wat er speelt onder onze huurders. Het webcare team, dat onderdeel is van het Klantcontactcentrum, reageert op deze berichten. Het team bestaat uit drie medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het behandelen van vragen en klachten van onze huurders“, aldus Robine.

Afdeling

Collega Bianca Bakvis vult aan: „Dit is voor ons een pilot, een traject van vijf maanden waarin we de basis leggen voor een organisatie waarin iedereen communiceert. Communicatie is niet alleen meer van de afdeling. Daar ligt de kracht van social media, maar ook de uitdaging. Het betekent een andere manier van werken. Uiteindelijk hopen we dat we een verschuiving zien naar het online beantwoorden van vragen en het oplossen van klachten“.

Social media team

„Het was bijzonder om te zien dat collega's zo enthousiast reageerden op onze oproep voor het social media team



en de gedachte om social media organisatiebreed te dragen“, vervolgt Robine haar verhaal. „Er hebben in eerste instantie al zo'n vijftig mensen gereageerd uit bijna alle lagen van de organisatie. Al deze medewerkers in het social media team hebben een eigen Twitter- of Facebook-account met geoptimaliseerd profiel waarin hun functie bij Havensteder te zien is. Het is de bedoeling dat teamleden op eigen initiatief de conversatie met klanten aangaan via social media. Het uitgangspunt is dat iedereen communiceert vanuit zijn eigen kennis en kunde en dit doet volgens de richtlijnen en de kernwaarden van Havensteder. Waar nodig bieden we als afdeling communicatie hulp“.

De volgende fase

„We zitten nu in de laatste fase van de pilot“, licht Bianca toe.

„We hebben stil gestaan bij successen, maar hebben ook dingen

die minder goed gingen bij moeten schaven. De volgende stap is om op verschillende niveaus te meten wat social media ons oplevert, zodat we verantwoorde beslissingen kunnen nemen als het gaat om werkverdeling en prioriteiten. Ook willen we op termijn de kanalen uitbreiden. We zijn begonnen met Twitter en Facebook. LinkedIn en YouTube zijn de volgende kanalen die we op korte termijn willen professionaliseren. We stellen onszelf daarbij steeds de vragen: heeft het meerwaarde voor de huurder en zitten zij hierop te wachten. Uiteindelijk draait het daarom“.

Maatwerk

Josje reageert: „Het is goed om klein te beginnen. Vergis je niet in wat zo'n traject met zich meebrengt, wat de impact is en dat het tijd en geld kost. Het is een andere manier van communiceren. Begin pas aan een traject als het directieteam het omarmt heeft. Je begint het traject aan de hand van een blauwdruk, maar de invulling daarvan is maatwerk. Het is afhankelijk van de cultuur van een organisatie, de visie van het directieteam, de processen en de betrokkenheid van collega's. Zorg dus intern voor borging en draagvlak“.