

Thuispunt Gent voortaan beter bereikbaar en beschikbaar.

Gent - 1 oktober 2024 - Na een intensieve voorbereiding wordt Thuispunt Gent beter bereikbaar en beschikbaar voor sociale huurders en kandidaten door een nieuwe samenwerking met een externe partner. Het doel van de nieuwe samenwerking is om snel en kwalitatief correcte informatie en oplossingen te kunnen bieden via e-mail of telefoon.

Achtergrond

Een van de speerpunten bij de vorming van de woonmaatschappij Thuispunt Gent was om de dienstverlening en bereikbaarheid voor sociale huurders en kandidaten te optimaliseren. Als systeemspeler op de Gentse woonmarkt, wil Thuispunt Gent immers garant staan voor een professionele en laagdrempelige dienstverlening.

Wat verandert er?

Vanaf 1 oktober wordt de telefonische bereikbaarheid op weekdays uitgebreid van 8 uur 'ochtends tot 8 uur 'avonds. Ook voor technische noodgevallen wordt Thuispunt Gent nu direct aanspreekbaar 24/7 via het Front-Office.

Er zullen meer personen beschikbaar zijn om telefoonoproepen te beantwoorden. Ook wordt het gebruik van keuzemenu's voor verschillende diensten en vragen opgeheven. Deze twee maatregelen zorgen voor kortere wachttijden aan de telefoon en een snellere dienstverlening.

De toegankelijkheid wordt verbeterd door de bestaande telefoonnummers te centraliseren, waarbij slechts twee nummers als centraal aanspreekpunt voor Thuispunt Gent zullen fungeren.

- Herstellingen en onderhoud: 09 235 99 55
- Huurdersvragen en sociale vragen: 09 235 99 60

Voor de huurders en kandidaat huurders is er geen breuk in de huidige service. Alle vroegere nummers worden tijdelijk doorgeschakeld.

"Met deze aanpak zetten wij een grote stap in de professionalisering en opschaling van de dienstverlening, waardoor wij onze vooropgestelde doelstellingen rond bereikbaarheid en beschikbaarheid verder verwezenlijken. Bovendien creëert de centralisatie meer ruimte voor de medewerkers om zich te richten op het leveren van een betere kwaliteit van dienstverlening."

-Diederick Vandekerckhove, waarnemend algemeen directeur Thuispunt Gent.

De verbeterde bereikbaarheid zal gepaard gaan met een verbeterde dienstverlening bij de opvolging van meldingen. Het doel is om steeds ook de nodige uitleg en antwoorden te kunnen verstrekken op onder meer de meest voorkomende vragen en lopende kwesties of herstellingen.

Thuispunt Gent zal de samenwerking vanaf de opstartfase in oktober nauwgezet opvolgen en op regelmatige basis evalueren en bijsturen waar nodig. Op die manier wil Thuispunt Gent de dienstverlening naar hun huurders en kandidaten verder optimaliseren.

In een tweede fase krijgt ook de contactzone op de website een volledige make-over, zodat ook de digitale bereikbaarheid van de website wordt verhoogd.

