



Case Study

Rochdale

Rochdale is écht actief op social media

Woningstichting Rochdale is een woningcorporatie gevestigd in Amsterdam. Dagelijks houden meer dan 400 werknemers zich bezig met het verhuren, beheren en onderhouden van bijna 40.000 woningen in Amsterdam en omstreken. Rochdale wijst minimaal 75% van deze woningen toe aan huishoudens met een laag inkomen.

In 2013 heeft Rochdale Tracebuzz aangeschaft samen met het klantvolgsysteem van KANA. "Het oude monitoringssysteem werd wel veel gebruikt, maar was niet erg handig" vertelt Truus Harkes, communicatieadviseur bij Woningstichting Rochdale sinds 1998. Truus is altijd bezig geweest met online communicatie. In het begin vooral via de website en sinds 2011 ook via social media. "Toen we Tracebuzz zagen, ging er een wereld voor ons open. Zo eenvoudig kan een monitoringstool ook zijn!"

Voor een woningcorporatie is het van belang eerst te luisteren en vervolgens de dialoog aan te gaan met haar klanten. "Goede dienstverlening in actief contact met onze klanten en stakeholders", is een speerpunt van de organisatie, vertelt Truus. Soms is het beeld dat anderen van je hebben anders dan verwacht. Door de dialoog aan te gaan, wordt inzichtelijk hoe mensen écht over onze organisatie denken. Vorig jaar scoorde Rochdale hoog op de ranking van corporaties die écht actief zijn op social media. Sinds het gebruik van Tracebuzz maakt Rochdale ontwikkelingen door, "We zijn sneller op de hoogte van buzz over ons en we krijgen in beeld wat er op langere termijn allemaal aan de orde komt in die buzz." Ook de manier van

monitoring is al aardig ontwikkeld, Mohamed van Tracebuzz geeft veel advies en biedt ook praktische ondersteuning aan Nico de Leeuw, mediaspecialist bij Rochdale. Volgens Nico is deze onvoorwaardelijke hulp zeer prettig en leerzaam. Tracebuzz vindt hij niet alleen een ontzettend handig instrument om in te zetten voor klachtenafhandeling, maar ook om goede analyses te maken van wat er online en op printmedia over je wordt verteld.

"Op het moment dat je een rapportage wilt, druk je op de knop en kun je aan de slag. Dat noem ik nog eens vanuit de klant denken!"

Vooraf bij negatieve berichtgeving is het belangrijk te reageren. "Als ontevreden mensen elkaar vinden, kan het je organisatie kapot maken", aldus Nico de Leeuw.



ROCHDALE

Key Points

- ✓ Afhandelen van gesprekken op een professionele manier
- ✓ Goede begeleiding. Super service
- ✓ Makkelijk overzicht van meerdere kanalen in één tool

“

Als ontevreden mensen elkaar vinden kan het je organisatie kapot maken.

Nico de Leeuw,
Mediaspecialist
Rochdale

”