

‘Aan de slag met gedrag’

10 november 2025

Ronald Provoost



Waar kunnen we het over hebben

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

1. Waar loop je tegen aan?
2. Waar zit nu het echte probleem?
3. Wat is eigenlijk klantvriendelijk gedrag?
4. Hoe vertaal je nu kernwaarden door naar gedrag?
5. Hoe zorg je voor duidelijkheid?
6. Casussen: een praktisch hulpmiddel

1. Waar loop je tegen aan?



1

Waar loop je tegen aan om collega's klantvriendelijker te laten werken?



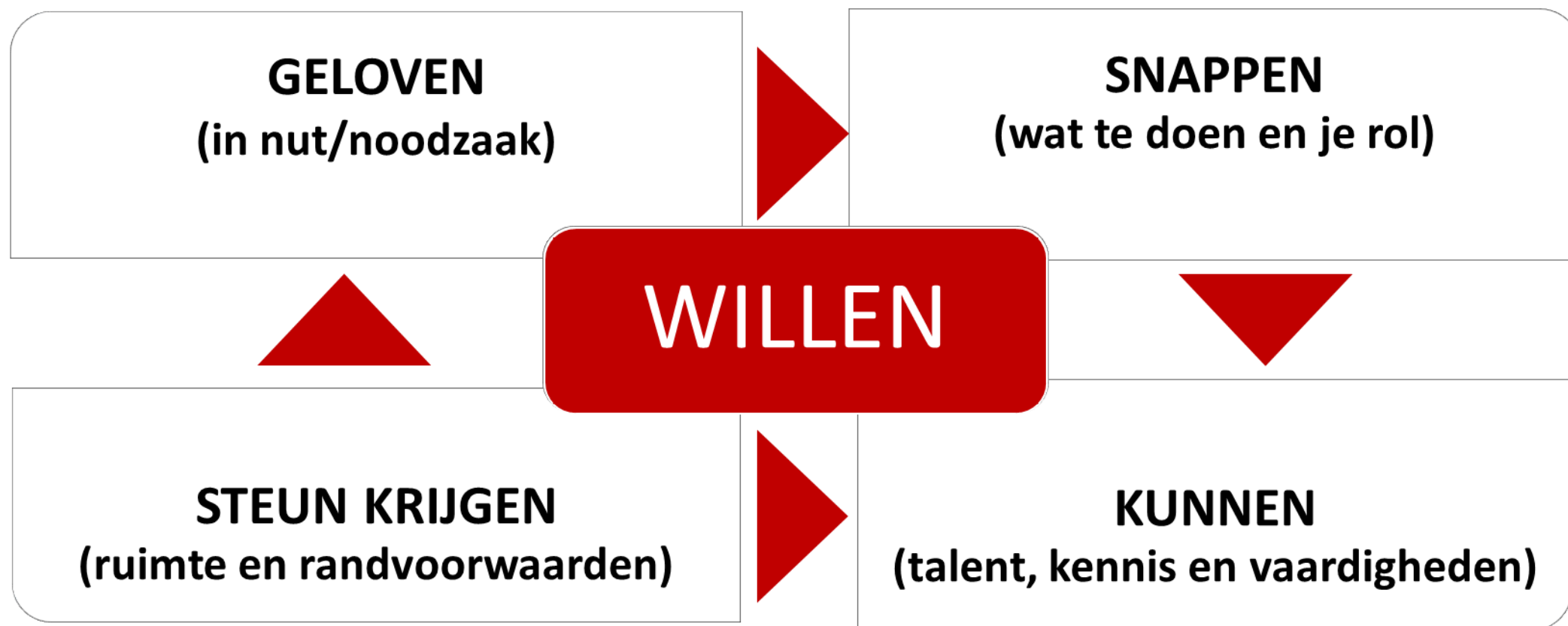
Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Wat is het mooiste compliment dat jezelf gekregen hebt van een klant of collega?

Waar loop je tegen aan als je collega's klantvriendelijker wilt laten werken?

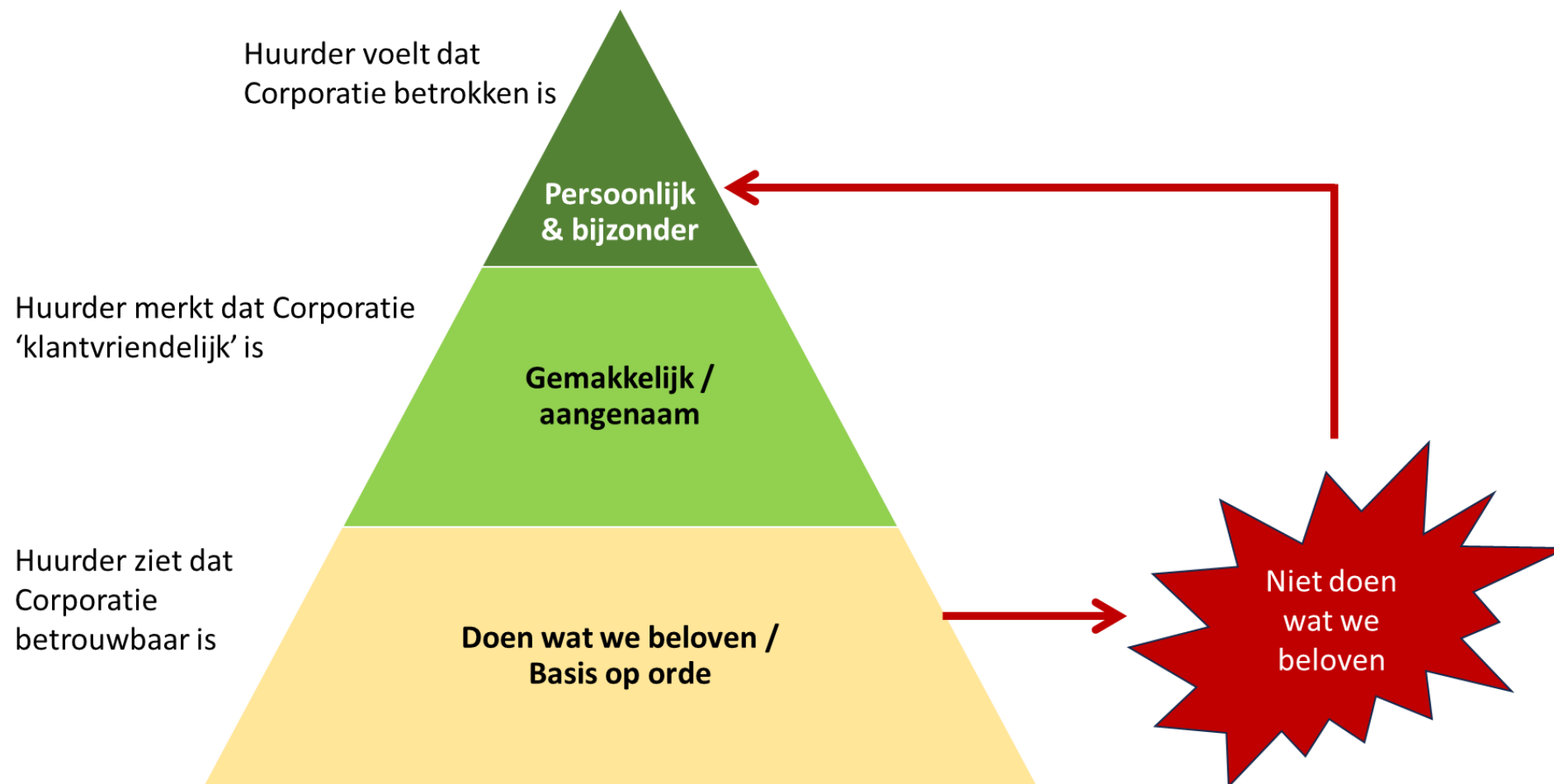
2. Waar zit nu het echte probleem?





3. Wat is eigenlijk klantvriendelijk gedrag?





7 grondregels van 'klantvriendelijkheid'



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

1. Wees beschikbaar als de huurder daar om vraagt.
2. Kom je beloften na, ook in communicatie.
3. Val de huurder niet onnodig lastig.
4. Doe niet moeilijk over formaliteiten.
5. Geef je fouten toe en los ze op de juiste wijze op.
6. Wees oprecht betrokken bij je huurder.
7. Heb oog voor de wereld om de huurder heen.



Hoe doen jullie het?



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Aspect	DOEN WE WEL	DOEN WE (NOG) NIET	OPMERKINGEN/IDEEEN
BESCHIKBAAR ZIJN			
BELOFTEN NAKOMEN			
NIET ONNODIG LASTIGVALLEN			
FORMALITEITEN VERMIJDEN			
FOUTEN TOEGEVEN EN OPLOSSEN			
OPRECHT BETROKKEN ZIJN			
OOG VOOR DE MAATSCHAPPIJ			

Hoe doen jullie het?

4. Hoe vertaal je nu kernwaarden door naar gedrag?



Het IKEA ijsje

- Doe-het-zelf
- Goedkoop
- Familie
- Na de kassa: eind goed...

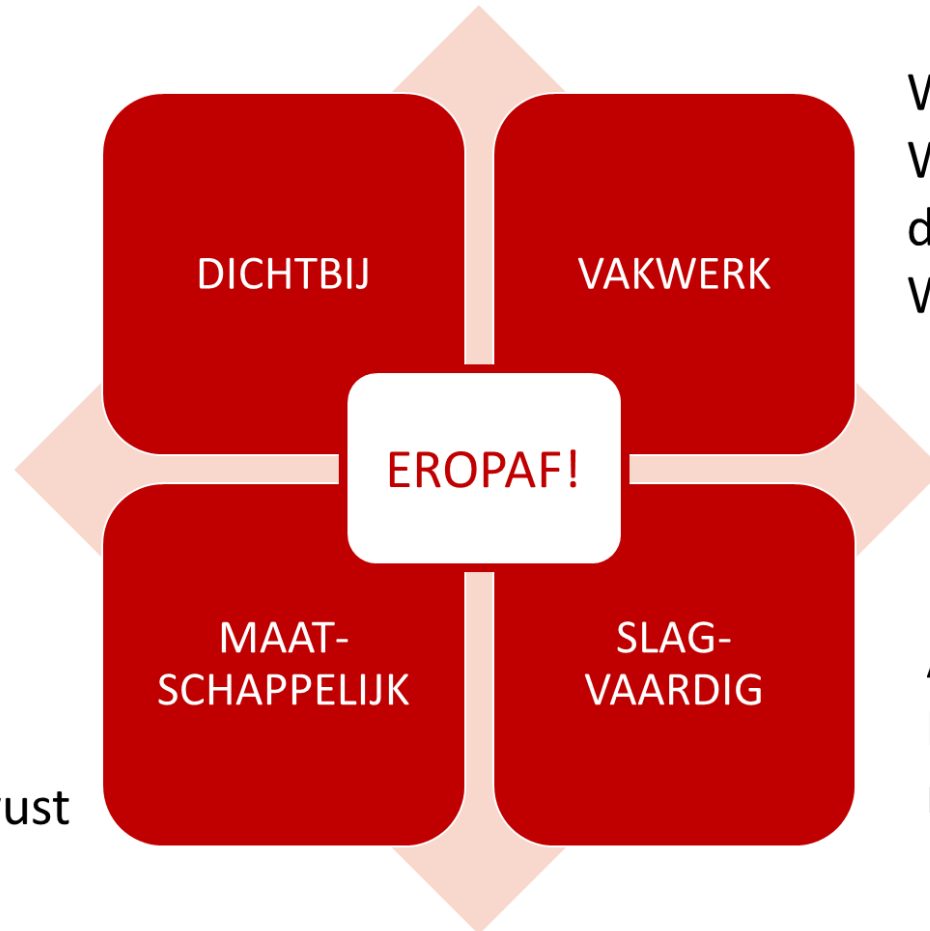


Doorvertaling Kernwaarden



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Nu ik toch bij u
thuis ben...



Wat heb ik gedaan?
Wat kunt u zelf
doen?
Wat kan er beter?

Sociaal hart
Duurzaam
Omgevingsbewust

Anders nog iets?
Mag het een onsje
meer zijn?

Wat zijn jullie
kernwaarden?

4 Zo maar wat voorbeelden (voor vakmannen)



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Vakkundig

- Vermijd onnodige vaktermen: vakkundig zijn is moeilijke dingen simpel uitleggen
- Neem de huurder mee in wat je gaat doen en bespreek wat je gedaan hebt.
- Laat ze zelf de schakelaar, kraan of het raam bedienen; ziet u...het is goed gerepareerd!
- Geef tips voor het onderhoud of de preventie: zo kunt u gebreken voorkomen.

Let op: Stuur niet te veel op snelheid, maar op kwaliteit /Geef (meer) tijd voor opleiding. Niet te snel alleen op de bus.

Dichtbij

- Mensen aan de telefoon moeten de buurten en het bezit een beetje kennen. Dan snappen ze de huurders beter.
- Vakkrachten komen bij mensen thuis: dichterbij kom je niet. Toch wordt maar weinig de verbinding gemaakt. De klus is vaak leidend. Een compliment maken over de woning of een vraag stellen over het woonplezier: dat kan best vaker.
- Blijf ook dichtbij je eigen gevoel: wees oprecht en authentiek

Slagvaardig

- Vraag de klassieke middenstands-vraag aan de telefoon en als je bij de huurder bent: kan ik nog iets anders voor u betekenen?
- Is het een grotere vraag: het is handig als u daarvoor een nieuwe afspraak maakt.
- Kleine dingen loop je even na en verhelp je waar het kan.

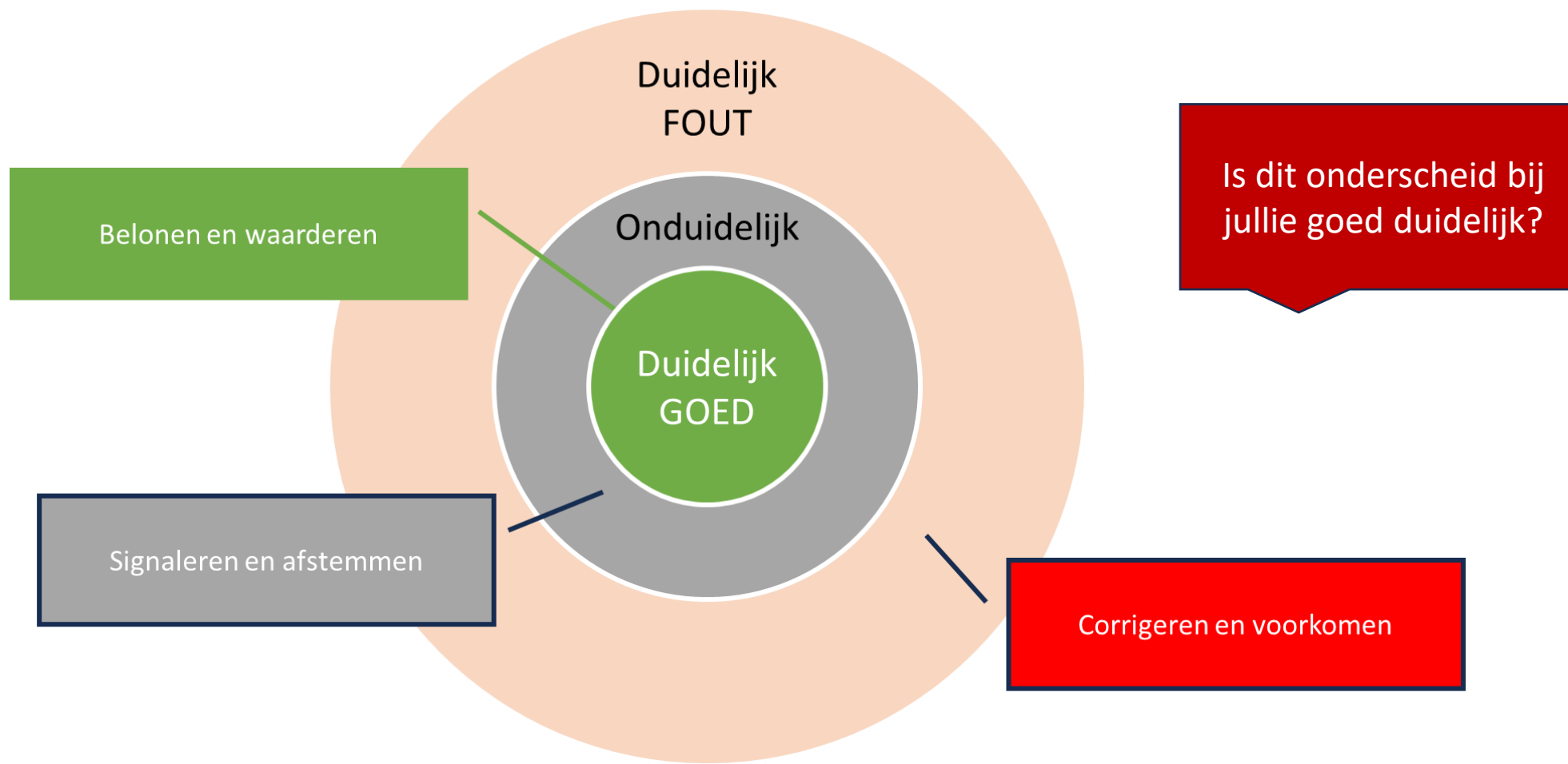
Let op: Plan ruim genoeg zodat hier tijd voor is. Meet hoe vaak er echt iets extra's is (ervaring: 70-80% niet)/Zorg ervoor dat basismaterialen altijd in de bus zijn, of bij uitzondering bij meer leveranciers mogen worden gehaald

Maatschappelijk

- Ken de doelgroep en hun maatschappelijke vraagstukken: huurders zijn geen doorsnee 'klanten'.
- Weet vanuit de huurdersvisie dat Corporatie betrokken wil zijn en geef dus waar nodig goede terugkoppeling naar een wijkconsulent of sociaal beheerder.

5. Hoe zorg je voor duidelijkheid?





Triple A - methodiek



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

1. Afstemmen: wat vinden we ervan?
2. Afspreken: zo gaan we het doen!
3. Aanspreken: pas toe of leg uit...

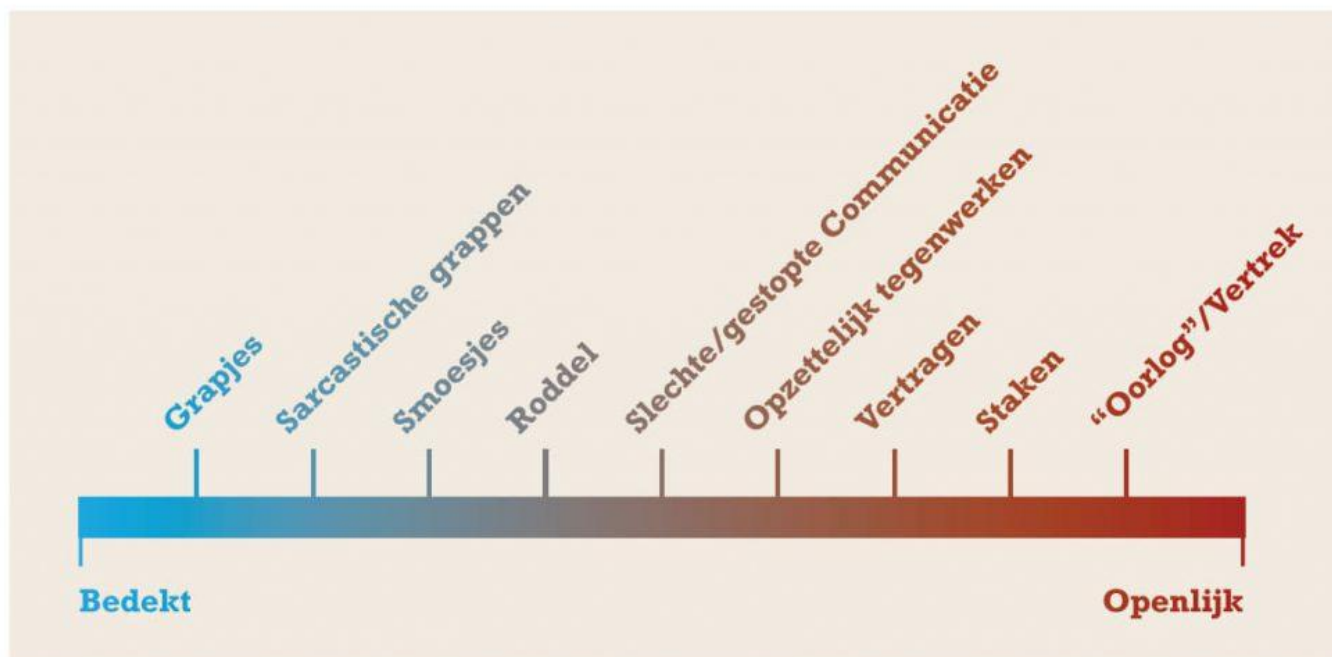
Hoe werkt dit bij jullie?

1. Eerst goed afstemmen **wat er precies onduidelijk is** en waarom dat zo is. Je verkent dan met elkaar de **invalshoeken en overwegingen**. Daarbij is het belangrijk dat de huidige afspraken te vaak niet goed zijn afgestemd en doorgesproken met mensen die met twee benen in de praktijk staan. Opnieuw afstemmen daarover lijkt wel echt nodig.
2. Vervolgens moet je natuurlijk wel een **duidelijke afspraak maken**, die je ook naar **alle belanghebbenden communiceert** en waar iedereen zich dan ook aan houdt. Je kunt ook afspreken dat die afspraak voor een bepaalde periode geldt, waarbinnen je goed **evalueert** of de afspraak voor iedereen werkt.
3. Pas als je een duidelijke afspraak hebt, kun je er ook op aanspreken en dat moet je dan ook doen: in **waarderende** zin als mensen het goed doen en in **corrigerende** zin als ze zich er niet aan houden. Zijn er nieuwe inzichten waarom een afspraak niet werkt? Dan moet je dat afstemmen en een nieuwe, wel werkbare afspraak maken. **Wat je niet mag doen is je zomaar niet aan een afspraak houden.**

1. Afstemmen: wat vinden we ervan?
2. Afspreken: zo gaan we het doen!
3. Aanspreken: pas toe of leg uit...

Sabotagegedrag

wat zich afspeelt in de onderstroom



Welke herken je?



Hoe gaat dat bij een voetbalelftal?

Succesvolle feedback



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

1. Intentie: hetzelfde doel en ambitie
2. Je bent een team: niemand kan het alleen
3. Zien wie er het beste voor staat, elkaar iets gunnen
4. Elkaar goed aanspelen, kennis van de ander en z'n kwaliteiten
5. Sorry zeggen / je hand opsteken als je een fout maakt
6. Met elkaar de fout herstellen
7. Duidelijk zijn naar elkaar toe, niks onbesproken laten
8. Wat op het veld en in de kleedkamer gezegd wordt, blijft daar
9. De score van de vorige wedstrijd telt niet meer: vooruit kijken
- 10....

Hoe zit het met
feedback in jullie
organisatie?

6. Casussen: een praktisch hulpmiddel



Registreer, pak aan en communiceer

(waar het niet volgens verwachting is gegaan)



Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

In een casusoverzicht komen veelal de volgende kernelementen voor:

- Datum indienen/afhandelen
- Door wie ingediend
- Beschrijving van de Casus
- KT actie die ondernomen moet worden
- Wie moet het afhandelen
- Door wie afgehandeld
- Datum afgehandeld
- Wat te doen om het de volgende keer te voorkomen
- Welke interne communicatie
- Welke externe communicatie

