

**Van cijfers
naar inzicht**



Laat cijfers tot leven komen

'Wij stellen de klant centraal. We zijn betrouwbaar.' Je leest het op vrijwel elke website van corporaties. Ervaren huurders dat ook zo? Vanuit het Huurdersonderzoek krijg je feedback van huurders. Maar hoe interpreteer je de cijfers? Onze adviseurs leren jou en je collega's en/of partners in een workshop van een dagdeel hoe je van cijfers tot inzicht komt. Zodat je weet hoe je kunt sturen op jullie ambities of op de afgesproken KPI's. En daarmee de waardering van jullie huurders kunt verbeteren.

Van cijfers naar inzicht

In deze workshop nemen we jullie mee in de resultaten van jullie onderzoeken. Hoe 'lees' je al deze resultaten? Wat vinden huurders nu precies het belangrijkste? En hoe heb je als medewerker of ketenpartner invloed op de klantwaardering? We laten de cijfers 'tot leven komen' zodat iedereen beter begrijpt waar die 4 of 8 vandaan komt en wat dat cijfer zegt. Want als je de cijfers begrijpt, is het ook veel makkelijker om de verbeterpunten te herkennen. En om zo gericht de huurderswaardering te verhogen.

Wat levert het op?

- Inzicht in en bewustwording van hoe de resultaten van het Huurdersonderzoek je kunnen helpen in je werk.
- Inzicht in wat huurders het belangrijkste vinden en waarmee je het verschil in dienstverlening kunt maken.
- Ruimte om met elkaar te bespreken wat je kunt doen om de huurderswaardering te verbeteren.
- Bewustwording bij medewerkers en/of partners welke invloed ze hebben op de klantwaardering.

Wat gaan we doen?

In een interactieve workshop van 3 uur nemen we jullie mee in wat klantwaardering betekent. We starten vanuit jullie eigen klantervaring; hoe wil jij als klant graag worden geholpen?

We leggen vervolgens uit hoe het onderzoek werkt en nemen de deelnemers daarna mee in jullie resultaten. Wat zeggen de cijfers nu precies en hoe zie je waar en wat je kunt verbeteren? We kijken naar wat huurders aangeven belangrijk te vinden en wat je eigen invloed is op de waardering van jullie huurders.

Als je beter begrijpt wat huurders van de dienstverlening vinden en wat ze belangrijk vinden, dan kun je er ook betere (verbeter)acties organiseren. Daar gaan we als laatste stap mee aan de slag. Daarbij is niet zozeer het doel om verbeterpunten te vinden, maar meer de wijze waarop je dat doet: leren verbeteren.

Uiteraard stemmen we de workshop zoveel mogelijk af op jullie behoeften.



In het kort

- **Doel:** de klantwaardering leren lezen en begrijpen en bewust worden welke invloed je daarop hebt
- **Doelgroep:** corporatiemedewerkers (leiding en uitvoerend) en ook zeer geschikt voor ketenpartners
- **Duur:** 3 uur
- **Vorm:** interactieve presentatie waarbij deelnemers ook zelf aan de slag gaan.
- **Vervolg:** Luisterpanel, Klantreis en Service Scan



Meer informatie?

Wil je meer informatie of een voorstel op maat? Neem dan contact met ons op, telefonisch via 010 2210360 of via kwh@kwh.nl