

Verander je perspectief en krijg nieuwe inzichten

Het is wonderlijk: 's ochtends lees je een brief aan een huurder en denk je nog 'prima, niets meer aan doen'. 's Middags lees je diezelfde brief opnieuw, maar dan vanuit het perspectief van de huurder en is het opeens abracadabra! Ga mee op reis en laat je verrassen door nieuwe inzichten.

Kijk door de ogen van huurders naar je eigen organisatie en processen. Wat maakt een huurder mee als hij bijvoorbeeld een reparatie wil laten uitvoeren of een woning wil huren? Hoe ervaart en beleeft een huurder de dienstverlening? De uitkomsten zijn vaak verrassend. Net zoals de eenvoud en snelheid waarmee kleine ingrepen tot grote verbeteringen leiden in de beleving van huurders.

Wat levert het op?

- Bewustwording van de beleving van verschillende groepen huurders en handvatten om daar naar te handelen.
- Reflectie op de eigen dienstverlening.
- Inzichten om processen te optimaliseren.
- Het oppakken van quick wins, vooral door aanpassingen in persoonlijk contact of in brieven van de corporatie.
- Beter begrip van de resultaten uit het KWH-Huurdersonderzoek.

Wat gaan we doen?

De Klantreis bestaat uit 2 stappen in 2 bijeenkomsten:

1. Het doorlopen van de klantreis
2. Het aan de slag gaan met de resultaten

De Klantreis

Tijdens de Klantreis stappen de medewerkers letterlijk door het proces, omdat iedere processtap in stappen op de vloer is weergegeven. In verschillende groepjes doorlopen zij - in de rol van huurder - het proces. Iedere stap wordt verdiept met een aantal vragen aan de medewerker over hoe hij of zij het ervaart. Dat geeft verrassende inzichten.

De Klantreis duurt drie uur, waarin we 1 proces doorlopen. Vooraf stemmen we met jullie af welk proces jullie willen aanpakken. We doorlopen de klantreis voor verschillende klantgroepen (bijv. starters, doorstromers, jongere senior, oudere senior), zodat je per klantgroep inzichten krijgt.

Aan de slag met de resultaten

Tijdens een workshop gaan we aan de slag met de resultaten en bevindingen vanuit de Klantreis. Met elkaar bespreken we de belangrijkste inzichten en inventariseren we de mogelijke verbeteringen. Daarna bepalen we welke verbeterpunten jullie willen doorvoeren in de benadering van huurders, de procesbeschrijving en de kaders.

In deze workshop kijken we ook naar de samenwerking tussen medewerkers en externe partners. Verder is er aandacht voor proactief, sociaal en duidelijk communiceren, en andere aspecten van dienstverlening die voor jullie belangrijk zijn.

KWH ontwikkelt en doet de Klantreizen samen met onze partner:

kaemingkadvies



In het kort

- **Doel:** meer begrip voor huurders en quick wins voor betere dienstverlening.
- **Aantal deelnemers:** ca. 15
- **Doelgroep:** corporatiemedewerkers, eventueel samen met partners (bijv. aannemers).
- **Duur:** twee bijeenkomsten van elk 3 uur.
- **Vervolg:** de klantreis start een langdurige verbetering. Gebruik de Service Scan voor een concreet stappenplan.



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