

# Doe de Service Scan om de lekken in je proces te dichtten

**Een huurder belt voor een ogenschijnlijk eenvoudige reparatie. Blijkt het super complex om dit snel, adequaat en naar tevredenheid op te lossen! We pakken een case en spitten die tot op de bodem uit.**

"Zes keer vrij vragen voor een lekkage en het lekt nog steeds!" We analyseren een klantervaring en onderzoeken het proces stap voor stap: van de eerste vraag tot de vervolgstappen. We kijken naar het contact met de huurder, de communicatiekanalen, de betrokken collega's en de verantwoordelijkheden binnen de corporatie of externe dienst. Daarnaast onderzoeken we de rol van ondersteunende systemen en hoe de huurder zich door het proces heen voelt: moe, boos, verdrietig of juist blij.

### De Service Scan

De Service Scan is een krachtige methode voor procesverbetering, die ruis uit het proces haalt. Deze intensieve en leuke workshop bestaat uit twee delen.

In het eerste deel focussen we op bewustwording: we brengen het proces in kaart en analyseren het samen met jullie, waarbij de verbeterpunten snel naar voren komen. We staan stil bij hoe een huurder het proces meemaakt en beleeft. Het tweede deel richt zich op verbetering: we kijken hoe knelpunten omgezet kunnen worden in pluspunten. Mogelijk kunnen er schakels tussenuit, kunnen verantwoordelijkheden duidelijker worden omschreven en wederzijdse verwachtingen hardop worden uitgesproken.

### Wat levert het op?

- Tevreden huurders door meer begrip voor de beleving van de huurder.
- Bewustwording van het proces en de eigen rol daarin.
- Beter gestroomlijnd proces met heldere rollen en verantwoordelijkheden.
- Betere samenwerking binnen de corporatie en in de keten.
- Sterker wij-gevoel, omdat je met elkaar zorgt voor tevreden huurders.



## Wat gaan jullie doen?

De Service Scan bestaat uit twee opeenvolgende workshops en een korte voorbereiding vooraf.

### Workshop 1

Met de medewerkers die dagelijks in contact staan met huurders, maar ook met de collega's achter de schermen, gaan we in gesprek over de kansen en verbeterpunten in het gekozen klantproces.

Dit doen we door bij iedere stap die een huurder maakt, te kijken naar de contactmomenten, de acties van medewerkers en ketenpartners op de voor- én achtergrond en de ondersteunende processen en systemen die jullie gebruiken.

Met de inzichten vanuit het huurdersonderzoek kunnen jullie zien welke momenten in het proces door huurders als positief of negatief worden ervaren. In de workshop spiegelen jullie dit aan problemen en vragen waar medewerkers zelf tegenaan lopen en onderzoeken jullie welke oorzaken hieraan ten grondslag liggen.

### Workshop 2

In de tweede workshop gaan we met dieperliggende problemen aan de slag. Hoe kunnen die worden ondervangen? Wat en wie zijn daarvoor nodig? In teams werken jullie mogelijke oplossingen uit tot nieuwe serviceconcepten. Vervolgens geven jullie samen vorm aan een 'ideale' situatie door deze ideeën te visualiseren in een blauwdruk voor de nabije toekomst. De uitkomsten leggen jullie vast in een plan van aanpak: welke acties zijn er allemaal nodig om deze 'ideale' klantervaring te realiseren?



## In het kort

- **Doel:** je kunnen verplaatsen in huurders en concrete verbeterpunten om de waardering van huurders te vergroten
- **Doelgroep:** corporatiemedewerkers en ketenpartners
- **Deelnemers:** maximaal 20 - 25 deelnemers
- **Duur:** 4 uur voorbereiding, 2 workshops van ieder 4 uur
- **Vervolg:** Kijk naar het effect in het Klantvizier en kies een nieuwe case zodra het proces goed loopt. Er is altijd ruimte voor verbetering.



## 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](mailto:kwh@kwh.nl)