

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 daar naar handelen.
- Reflectie op de eigen dienstverlening.
- Inzichten in hoe de kanaalsturing werkt voor huurders.
- 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 een workshop en een aparte leer- en verbetersessie na de workshop.

De workshop

De workshop duurt drie uur, waarin er één proces wordt uitgelicht. Vooraf stemmen we met jullie af welk proces jullie terug willen laten komen in de workshop. We doorlopen de klantreis voor verschillende klantgroepen (starters, doorstromers, jongere senior, oudere senior), zodat de corporatie per klantgroep inzichten krijgt. Tijdens de workshop stappen de medewerkers letterlijk het proces in doordat iedere processtap in stappen op de vloer is weergegeven. In verschillende groepjes doorlopen zij voor verschillende huurders het proces. Iedere stap wordt verdiept met een aantal vragen aan de huurder hoe hij of zij het ervaart.

De leer- en verbetersessie

Tijdens de workshop leggen we de uitkomsten vast op werkvellen. Tijdens de leer- en verbetersessie na de workshop pakken we door op de uitkomsten uit de workshop en maken we de koppeling naar het huurdersonderzoek. Jullie maken vervolgens met elkaar de actiepunten concreet in plannen.

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:** 15
- **Doelgroep:** corporatiemedewerkers, eventueel samen met partners (bijv. aannemers).
- **Duur:** workshop en verbetersessie van elk 3 uur.
- **Vorm:** workshop en vervolgsessie
- **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