

Verander je perspectief en krijg nieuwe inzichten

A photograph of three children playing on a playground slide. One child is at the top of the slide, another is in the middle, and a third is at the bottom. They are all smiling and looking towards the camera. The background shows a white building with red accents and a tree.

Het is wonderlijk: 's ochtends lees je een brief aan een huurder en denk je nog 'prima, niets meer aan doen' en '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 even verrassend als 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
- Inzicht in kanaalsturing en in hoe processen geoptimaliseerd kunnen worden
- Het oppakken van quick wins vooral door dingen ter sprake te brengen in persoonlijk contact of in brieven
- Beter begrip van de resultaten uit het KWH-huurdersonderzoek

Klantreizen



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. Per workshop lichten we er één proces uit. Vooraf stemmen we met jullie af welk proces je terug wil laten komen in de workshop. We doorlopen de klantreis voor verschillende klantgroepen (starters, doorstromers, jongere senior, oudere senior), zodat per klantgroep inzicht wordt verkregen. 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 per klantgroep het proces en wordt iedere stap geanalyseerd door een aantal vragen.

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. Actiepunten worden vervolgens met elkaar concreet gemaakt

Partner in ontwikkeling en uitvoering van Klantreizen:

kaemingkadvies



In het kort

- **Doel:** meer begrip voor en inlevingsvermogen in huurders en quick wins voor verbetering van de dienstverlening
- **Aantal deelnemers:** 15
- **Aanpak:** we selecteren met elkaar één proces en doorlopen de klantreis bij verschillende huurdersgroepen: starters, doorstromers, jongere senior en ouder senior
- **Doelgroep:** corporatiemedewerkers. Ook is het mogelijk om de workshop samen met partners te doen, denk aan bijvoorbeeld aannemers.
- **Duur:** workshop en een leer- en verbetersessie van ieder 3 uur
- **Vorm:** workshop en vervolgssessie
- **Vervolg:** de klantreis is de opstart naar langdurige verbetering. Na het afronden van de klantreis ben je er als corporatie dus nog niet. Vervolg de klantreis bijvoorbeeld met de Service Blauwdruk 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.