

Service Scan: gericht verbeteren op processen



Doe de Service Scan om de lekken in je proces te dichten

Een huurder belt de corporatie 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 van je werk voor een lekkage en het lekt nog steeds!' We kiezen een klantervaring en kijken wat er precies is gebeurd. Alle schakels en opeenvolgende stappen in het proces brengen we heel gedetailleerd in kaart. Wat was de initiële vraag? Op welke momenten is er contact geweest met de huurder? Wat is er toen gezegd? Per telefoon, brief of mail? Op welke bureaus is de vraag achtereenvolgens terechtgekomen? Wie was waarvoor verantwoordelijk bij de corporatie of externe onderhoudsdienst? Welke rol spelen ondersteunende systemen? Bekijk vanuit de stappen wat het doet met de huurder. Hoe voelt hij zich: moe, boos, verdrietig of, gelukkig, toch ook een beetje blij?

De Service Scan

Service Scan is een snelkookpan voor procesverbetering. Een beproefde en doeltreffende methode die veel ruis uit het proces haalt. Een intensieve workshop die bestaat uit twee delen. Het eerste deel staat in het teken van bewustwording. Hier wordt het complete proces in beeld gebracht en geanalyseerd. Het legt genadeloos de pijnpunten in het proces bloot en je staat stil bij hoe de huurder dat allemaal meemaakt en beleeft. Deel twee draait om verbetering. Dan kijken we hoe we knelpunten kunnen omzetten naar pluspunten. Misschien kunnen er schakels tussenuit, moeten verantwoordelijkheden scherper worden omschreven en wederzijdse verwachtingen hardop worden uitgesproken.

Service Scan: gericht verbeteren op processen



Wat levert het op?

Een Service Scan geeft inzicht in waar in het klantproces verbeteringen mogelijk zijn. Daarnaast levert het het volgende op:

- Een tevreden huurder 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 we 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 de huurder, maar ook met de collega's achter de schermen, ga je in gesprek over de kansen en pijnpunten in het klantproces. Dit doen we aan de hand van een klantreis: bij iedere stap die de huurder maakt, kijken we naar de contactmomenten, de acties van medewerkers en ketenpartners op de voor- én achtergrond en de ondersteunende processen en systemen die zij gebruiken.

Met de inzichten vanuit het huurdersonderzoek bepalen we welke momenten in het proces door huurders als positief of negatief worden ervaren. In de workshop spiegelen we dit aan problemen en vragen waar medewerkers zelf tegenaan lopen en onderzoeken we 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? Mogelijke oplossingen worden in teams uitgewerkt tot nieuwe serviceconcepten. Vervolgens geven we samen vorm aan een 'ideale' situatie door deze ideeën te visualiseren in een blauwdruk voor de nabije toekomst. De uitkomsten leggen we 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 waarde van huurders te vergroten
- **Doelgroep:** corporatiemedewerkers, ook zeer geschikt voor ketenpartners
- **Deelnemers:** maximaal 20 - 25 deelnemers
- **Duur:** 1,5 uur voorbereiding, 2 workshop van ieder 4 uur
- **Vorm:** workshop
- **Vervolg:** zet een pilot op en check in het Klantvizier of dit het gewenste effect oplevert. Kies tegen de tijd dat dit proces op rolletjes loopt een nieuwe case uit het Klantvizier. 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.