

Toveren met getallen uit het Klantvizier



Laat cijfers tot leven komen



'Wij stellen de klant centraal. We zijn betrouwbaar.' Je leest het op vrijwel elke website van corporaties. Ervaart de huurder dat ook zo? Onze adviseurs toveren vingervlug de getallen tevoorschijn uit het Klantvizier. En in een middag leren ze jou ook die truc.

We zien het vaak: binnen de corporatie is één iemand verantwoordelijk voor 'KWH'. Roepend langs de zijlijn is het lastig draagvlak te krijgen voor gerichte acties die de waardering van huurders opkrikken. 'We halen toch het KWH-Huurlabel!' of 'We hebben een zeven! Vroeger was ik op school al blij met een zesje.'

Wat zit er achter de scores?

Het KWH-Huurlabel is een keurmerk dat huurders garandeert dat de kwaliteit van de dienstverlening minimaal voldoet aan een aantal basisvoorwaarden. Maar jullie leggen de lat hoger. Toch? Wel als we de klantbelofte, kernwaarden, missie of gedragsregels op jullie website mogen geloven. Om het gat tussen ambitie en realiteit te dichten, kunnen we wat kritischer kijken naar de getallen uit het Huurdersonderzoek. Achter de gemiddelde scores op het dashboard zit een hele wereld verborgen. Al klikkend komen we dieper in het Klantvizier. Zo lopen we alle uitschieters langs en krijgen we een reëel beeld van hoe huurders de dienstverlening waarderen. Zodra we op deze manier de getallen tot leven laten komen en je begrijpt wat er achter zit, dan kun je heel gericht de huurderswaardering omhoog brengen.

Toveren met getallen uit het Klantvizier



Wat levert het op?

- Een analyse en interpretatie van de getallen uit het Klantvizier
- Begrijpen welke wereld er schuil gaat achter de getallen in het Klantvizier
- Bewustwording van het gat tussen ambities en realiteit
- Ruimte om na te denken over wat je kunt doen om de huurder waardering omhoog te krijgen
- Bewustwording bij medewerkers dat zijzelf een rol spelen bij tevreden huurders

Wat gaan we doen?

In een interactieve werkvorm nemen we je mee in wat klantwaardering betekent en hoe dit zich verhoudt tot jouw corporatie. We starten vanuit jouw eigen klantervaring; hoe wil jij als klant graag worden geholpen? Vervolgens zoomen we in op wat een huurder mag verwachten van jouw corporatie. We staan stil bij de vraag wat huurders belangrijk vinden en koppelen dit aan de cijfers vanuit het huurdersonderzoek. Uiteraard stemmen we de workshop zoveel mogelijk af op jullie behoeften.



In het kort

- **Doel:** begrip van de getallen in het Klantvizier en er op kunnen sturen om de huurderswaardering ophoog te krijgen
- **Doelgroep:** corporatiemedewerkers (leidend en uitvoerend), en ook zeer geschikt voor ketenpartners
- **Deelnemers:** maximaal 16 deelnemers
- **Duur:** 3 uur
- **Vorm:** interactieve presentatie met opdrachten
- **Vervolg:** Thuisgesprek, Luisterpanel, Klantreis en Service Blauwdruk



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.