



# HEROES

crafting customer centric companies



## De 24 uur van ... de klant!

'Binnen 24 uur de input van uw klant vertaald in concrete acties'

# De 24 uur van ... de klant!

U heeft een thema waarmee u aan de slag wilt of een proces dat u onderhanden wilt nemen. Misschien zelfs wel een visie die u wilt toetsen. Via onze 24 uur sessie is het mogelijk om de essentiële vragen te bedenken die u aan uw klanten wilt stellen, deze door klanten (gezamenlijk met u) te laten beantwoorden en deze ook nog eens te verwerken in concrete actiepunten.

## Achtergrond

De corporatiemarkt is aan grote veranderingen onderhevig door wet- en regelgeving en maatschappelijke ontwikkelingen die elkaar in rap tempo opvolgen. Er is behoefte aan versnelling, maar ook aan verbinding en aan richting. Er is daarom ook behoefte aan inzicht over hoe de stakeholders en klanten tegen bepaalde keuzes aankijken en anderzijds over hoe de bedrijfsvoering geoptimaliseerd kan worden, maar wel met het behoud van tevreden klanten. Die zijn namelijk, samen met betrokken medewerkers, essentieel voor een succesvolle organisatie. Om deze impact te realiseren, hebben wij een manier gevonden om razendsnel van beleidsvraagstuk via klantinput naar verbeterstappen te komen: **'De 24 uur van ... de klant!'**. Op de volgende pagina leest u hoe wij die 24 uur optimaal benutten.

## Wat is er vooraf nodig ?

Om binnen 24 uur concrete oplossingen op prangende beleidsvraagstukken te krijgen met medewerking van uw medewerkers, klanten en stakeholders is een goede kick-off essentieel. Daarin worden de centrale vraag en de beoogde resultaten helder verwoord. Verder dient de aanwezige informatie (bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken, beleidsstukken, financiële cijfers etc.) ten aanzien van het vraagstuk (thema, dossier of proces) verzameld te worden.

## Voor welke vraagstukken geschikt en wat levert het op?

Deze aanpak levert eigenlijk veel toegevoegde waarde op voor alle beleidsbeslissingen die genomen worden en waarbij de stem van de klant belangrijk is. Deze aanpak is o.a. al succesvol toegepast bij het opstellen van klantvisies, het vergroten van klantgerichtheid en toetsen van leefbaarheidsvraagstukken, maar ook bij optimalisatie bedrijfs- en klantprocessen en (digitale) dienstverlening.

Het voordeel van deze aanpak is dat het buiten zeer gerichte oplossingen, ook oplossingen bewerkstelligt die gedragen worden door klanten en medewerkers. Wat uiteindelijk leidt tot meer gemotiveerde klanten en medewerkers en snellere veranderings-trajecten.

## En na die 24 uur dan?

Is een dergelijke 24-uursessie dan 'helemaal het einde'? Ja, in beleving zeker. En het kan ook het eindpunt van uw traject zijn. Het is goed mogelijk dat de corporatie met de uitkomsten zelf aan de slag kan en verder geen enkele ondersteuning meer nodig heeft. Uiteraard kan H3ROES ook ondersteunen bij verdere actieplannen en bij de metingen om te kunnen bepalen of de corporatie op de goede weg is.

## Wie gaan het uitvoeren?

De begeleiders van deze sessies zijn Rob Beltman en Ronald Provoost. Beide heren zijn te kenmerken door een uitgebreide theoretische bagage, meer dan 20 jaar ervaring in de corporatiesector maar eigenlijk het meest door hun no-nonsense aanpak en gedrevenheid voor praktische oplossingen. In hun oplossingen zijn Hoofd, Hart en Handen altijd krachtig verbonden. Zij zijn beiden verbonden aan H3ROES, H3ROES is een coöperatieve vereniging van professionals die samen Nederland klantgericht willen maken. Wilt u meer over beide heren of H3ROES weten, kunt u kijken op [www.H3ROES.nl](http://www.H3ROES.nl).

## Hoe zit dat met de kosten en baten?

De kosten voor 6 dagdelen begeleiding, opnamefaciliteiten en rapportage bedragen 5.500 Euro (ex BTW). Spreekt het u aan, nodig ons uit voor een kennismakingsgesprek ([ROB@H3ROES.NL](mailto:ROB@H3ROES.NL) of [RONALD@H3ROES.NL](mailto:RONALD@H3ROES.NL)). We geven u in ieder geval onze klantgerichtheidgarantie; 'leiden de 24 uur niet tot het gewenste resultaat, dan hoeft u er uiteraard niet voor te betalen'.



Rob Beltman, 06 24 24 53 85

Ronald Provoost, 06 55 78 63 52

# De 24 uur zien er als volgt uit:

## 12.30 uur

Medewerkersessie voor verdieping onderzoeksvraag en oplossingsrichtingen. Belangrijk hierbij zijn de volgende elementen:

- Er wordt gebruik gemaakt van zowel landelijke onderzoeken, als specifieke informatie van en over de corporatie, als de kennis van de begeleiders van de sessie (Rob Beltman en Ronald Provoost).
- Medewerkers spiegelen waar conclusies aansluiten/afwijken bij/van dagelijkse praktijk.
- Er worden in deze sessie mogelijke oplossingsrichtingen besproken.
- Deze sessie leiden tot de elementen die met de klanten besproken/verdiept/getoetst dienen te worden, de gespreksstructuur voor de klantsessies en de werkvorm.

## 18.00 uur en 20.00 uur

Klantsessies voor het toetsen van hypothesen onder specifiek voor de doelstelling geselecteerde klanten of stakeholders.

Belangrijk hierbij zijn de volgende elementen:

- De segmentatiecriteria waaraan de klanten moeten voldoen (niet alleen persoons-kenmerken, maar bijvoorbeeld ook ervaringen en activiteiten).
- De ervaring van de discussieleiders. De sessies zullen geleid worden door Rob Beltman en Ronald Provoost.
- Medewerkers kunnen meekijken via een live videoverbinding en luisteren actief naar de input van de klanten. Zij kunnen ook invloed uitoefenen op het gesprek (voorafgaand bij de opzet van de gespreksstructuur, tijdens de discussie, waar de discussieleider input gegeven kan worden via computer/iphone/ipad, en in pauzes en tussen sessies door).
- Het is aanbevelenswaardig om zoveel mogelijk medewerkers, maar ook MT en directie, mee te laten kijken. In de praktijk blijkt namelijk dat acceptatie van veranderingen veel soepeler verloopt wanneer medewerkers zelf de meningen van de klanten hebben aanschouwd.

## 22.00 uur

Korte evaluatie (30 minuten) en ophalen leerpunten met medewerkers. Het blijkt namelijk in de praktijk wanneer dit niet gebeurt, minimaal 20% van de relevante informatie niet gebruikt wordt in de vervolgstappen.

## 08.30 uur

De volgende ochtend komen we weer bijeen met hetzelfde team. We gebruiken hier werkvormen die gericht de belangrijkste vangst van de avond ervoor helpen bepalen en helpen structureren, zodat we het eens zijn over de feiten en vervolgens 'binnen de box' aan de slag kunnen met verbeterplannen en acties.

## 10.00 uur

Opstellen user stories en concreet actieplan. We bespreken en filteren de input uit het groepsgesprek en komen tot concrete verbeteracties voor het betreffende vraagstuk. Bij het einde van de sessie is helder in kaart gebracht welke vervolgstappen de komende periode concreet door wie, wanneer en hoe gedaan moeten worden.

## 12.29 uur

Einde.

