

# Programma & informatie

VANAF DECEMBER 2019

**KLANTGERICHT  
MAATSCHAPPELIJK ONDERNEMEN**

9 inspirerende  
masterclasses



**HEROES**  
crafting customer centric companies

## Waarom deze reeks?

Omdat goed doen nog veel beter kan!  
Als organisatie met een sociale functie en missie helpen we je meer impact maken door:

- **Leren** over de succesfactoren en valkuilen
- **Sparren** met vakgenoten uit andere maatschappelijke organisaties
- **Inspiratie** opdoen door voorbeelden uit andere sectoren
- **Concreet aan de slag** met de kennis voor jouw eigen organisatie.
- **Experts** als programmaleiders en gastsprekers

## Wie begeleiden me?

De programmamangers van deze reeks zijn Ronald Provoost en Rob Beltman van H3ROES.



H3ROES helpt organisaties klantgerichter ondernemen, door de verbinding te maken tussen hart (wat je drijft), hoofd (wat je weet en snapt) en handen (wat je kunt en doet). We doen dat door professionals in diverse sectoren te inspireren, coachen, adviseren en trainen, of hands-on te begeleiden naar een meer klantgerichte toekomst.



Onderzoeken en evaluaties die gedurende het programma gebruikt worden, zijn gefaciliteerd door onze research partner abbi insights ([www.abbi-insights.com](http://www.abbi-insights.com))

## Voor jou?!

Deze masterclass is bedoeld voor beleidsmakers en leidinggevenden binnen maatschappelijke ondernemingen, waaronder woning-corporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, goede doelen & fondsen(wervers), non-profit organisaties en (semi-)overheden. Juist de diversiteit aan maatschappelijke organisaties draagt in de ervaring van H3ROES bij aan de kwaliteit van deze masterclass. Wij waken dan ook voor een te eenzijdige samenstelling en behouden ons het recht voor om aanmeldingen aan te houden als dit in het belang van de groepsdynamiek is.

## Jouw investering

Je besteedt 9 middagen van 15:30 uur tot 18:00 uur aan de masterclasses, die elk een specifiek onderwerp beslaan (zie programma). Iedere middag bestaat uit een deel inspiratie/kennisimpuls (ongeveer 1 uur) en een deel workshop en intervisie met andere deelnemers. De voorbereidingen op elke masterclass bedragen ongeveer 1 uur. Iedere masterclass verrijkt de bagage van de deelnemers met praktische management modellen en raamwerken die meteen toegepast worden op het eigen praktijkvraagstuk.

**DEELNAME AAN DE TOTALE REEKS  
VAN 9 MASTERCLASSES KOST  
SLECHTS € 900,- PER PERSOON.**

Je kunt voor specifieke onderwerpen ook een collega uitnodigen. De individuele masterclasses zijn voor hem of haar te volgen voor 175,- p.p. De deelnamekosten kunnen al naar gelang behoefte op 2019 of 2020 geboekt worden.

**Twijfel je nog en wil je weten of dit programma iets voor jou is? Wil je alvast een voorproefje van de masterclass reeks? Neem dan deel aan de introductie op dinsdag 12 november, van 15:30 uur tot 18:00 uur. Deelname aan deze sessie is gratis bij aanmelding voor de gehele reeks. Indien u afziet van deelname zijn de kosten voor de introductiemasterclass € 175,-**

## Meer impact met Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Als maatschappelijk ondernemer in de zorg- en welzijnssector, de huisvesting of als (semi-)overheids- of charitatieve instelling heb je jouw maatschappelijke missie soms al vanaf de oprichting helder meegekregen. Maar maak je ook impact? Waarderen klanten en stakeholders je voor de prestaties die je levert? Hoe meet je jouw impact en hoe verbeter je die? Hoe zorg je dat je de waarden, van waaruit je gedreven wordt, iedere dag waarmaakt voor de diverse doelgroepen die je wilt bedienen? Hoe kun je meer doel- en klantgericht ondernemen als maatschappelijke organisatie en daarmee aantoonbaar meer impact realiseren?

***Na het volgen van deze masterclasses kun jij als beleidsmaker of leidinggevende in een maatschappelijke onderneming jouw organisatie doelgericht helpen meer impact te maken.***

De masterclasses bieden naast kennis en inspiratie ook veel gelegenheid om samen met vakgenoten uit diverse branches op basis van intervisie en workshops aan de slag te gaan om de impact die jij en jouw organisatie hebben op mens en maatschappij te vergroten.

1

### WETEN WAAR JE STAAT

We verkennen de status quo en stellen ons de wezenlijke strategische vragen: waar komen we vandaan, waar zijn we nu en waar willen we heen? Daarvoor benutten we een impact-model voor maatschappelijk ondernemen, dat op de Erasmus Universiteit Rotterdam werd ontwikkeld. Hands-on en meteen een goede nulmeting!

2

### KEN JE KLANT

In een complex maatschappelijk speelveld is het definiëren van de rol en positie van diverse doelgroepen een cruciaal startpunt. Voor wie doen we wat en waarom? Wie is er echt klant en wie is er 'stakeholder'? We verkennen het ecosysteem van de maatschappelijke onderneming en brengen focus aan. Voor wie leveren we welke waarde, nu en in de toekomst?

3

### KLANTVISIE ALS KOMPAS

Wat betekent klantgericht ondernemen in een maatschappelijke context? Help je het individu of het collectief? Waar zit de spanning tussen individuele cliënten, patiënten, burgers of beneficianten helpen, versus de maatschappelijke opgave? Mag, kan en durf je klanten verschillend te behandelen? Hoe ver ga je daarin (9+, of is goed goed genoeg?) en wat is het waarde(n)model erachter?

4

### SOCIAL BUSINESS MODEL

Het Business Model Canvas (Alexander Osterwalder) is een bekend en algemeen geaccepteerd model om goed in kaart te brengen hoe een commerciële organisatie waarde levert voor haar klanten. Voor maatschappelijke ondernemingen zijn meerdere aspecten zodanig afwijkend, dat een speciaal Social Business Model Canvas op zijn plaats is. Dat staat centraal in deze masterclass, waarin je als deelnemer niet alleen kennis maakt met het model, maar het ook leert gebruiken om strategische beslissingen mee te nemen.

5

### SENSITIEVE ORGANISATIE

Hoe hou je voeling met wat er leeft in de maatschappij en ben je sensitief voor de trends en ontwikkelingen onder diverse doelgroepen? Hoe voorkom je dat je intern georiënteerd raakt of bestuurlijk vastloopt? We verkennen innovatieve en meer vertrouwde manieren om input op te halen vanuit diverse doelgroepen (klanten, stakeholders, medewerkers). Trendresearcher Evelien Dieleman geeft deze masterclass, waarin we dankzij abbi insights ook leren in dialoog te zijn met klanten.

6

### BEKEN KLEUR MET SDG'S

Spelenderwijs leer je in diverse rondes, hoe je vanuit jouw drijfveren de best passende duurzaamheidsdoelen (Sustainable Development Goals) selecteert. Daarmee is het het startpunt van een ontwikkeltraject, waarbij duurzaam denken en verantwoordelijkheid nemen voor de volhoudbaarheid van de wereld centraal staat in de ontwikkeling van mensen, als individu, in teams en als organisatie. Deze masterclass wordt door Rob de With gegeven.

7

### KLANTGERICHT MAATSCHAPPELIJK INNOVEREN

De vraagstukken waar veel maatschappelijke sectoren mee worstelen worden niet opgelost met het denkmodel van gisteren. Innovatie komt steeds vaker voort uit hechte samenwerking met klanten, ketenpartijen of zelfs volledig branche- en sectorvreemde partners. We verkennen manieren om ideeën te bedenken en innovatie via co-creatie tot stand te brengen. Van het stimuleren van participatie tot het aangaan van nieuwe vormen van samenwerking. Wat past bij ons?

8

### RESULTAATGERICHT WERKEN MET GOALScape

Vaak blijven ambities te vaag. Wie van droom naar daad wil, moet concreet worden. Het formuleren van stevig met het hoofddoel samenhangende doelstellingen en deelprogramma's helpt. Maar bij veel organisaties is dan al snel het overzicht kwijt over de projecten en KPI's die geformuleerd zijn, verwatert het eigenaarschap en is de voortgang (realisatie) niet goed meer te volgen. Goalscaping is een methodiek, ondersteund door een handige online tool, die je helpt om doel- en resultaatgericht te werken, in team- of organisatie-verband.

9

### EFFECTIEF GEDRAG BEINVLOEDEN

Bij veel maatschappelijke organisaties wordt weliswaar een verantwoordingsdrang gevoeld, maar de tucht van de markt ontbreekt vaak. Er is vaak te weinig urgentie om strategische plannen om te zetten in concreet nieuw gedrag. Hoe krijg je collega's mee en zorg je voor de prikkels en de energie om echt te veranderen? Een directieve, dwingende wijze past vaak niet bij maatschappelijke organisaties. Gelukkig is er de weg van de verleiding! Met de methodiek van Persuasion by Design, ontwikkeld door de Hogeschool Utrecht, kijken we met verschillende lenzen naar onze veranderopgave en vinden we handige manieren om gewenst gedrag te stimuleren.

## GRATIS PROEFCOLLEGE ! DINSDAG 12 NOVEMBER 2019 MEDIAPLAZA - UTRECHT

In de introductiemasterclass schetsen we de context waarin maatschappelijke organisaties opereren en waarom zij hun impact kunnen of zelfs moeten meten en verbeteren door klantgerichter te ondernemen. Uiteraard schetst deze introductiemasterclass ook de contouren van het programma en krijgen deelnemers een voorproefje van de opbouw en invulling van de totale reeks.

### In vogelvlucht ...

Langs deze negen modules heb je voor slechts 900,- euro (exclusief BTW en reis- en verblijfskosten) straks een enorme extra bagage als het gaat om impact maken als klantgericht maatschappelijk ondernemer. Je hebt met andere deelnemers uit diverse hoeken van het maatschappelijk veld letterlijk kennis gemaakt en houdt hier een fantastisch netwerk aan over. En je hebt praktische modellen en handvatten gekregen om jouw beleids- of praktijkvraagstuk te structureren en een paar flinke stappen verder te brengen.

#### Waar wacht je nog op?

Schrijf je in voor ons GRATIS proefcollege op dinsdag 12 november aanstaande van 15:30 tot 18:00 uur bij Mediaplaza (Jaarbeurs te Utrecht) door een aanmelding te sturen naar [info@h3roes.nl](mailto:info@h3roes.nl) o.v.v. 'aanmelding proefcollege'. Let op: als je afziet van deelname zijn de kosten voor het proefcollege €175,-

Mocht je vragen of opmerkingen hebben en ons even live willen spreken, dan kun je uiteraard bellen met de programma(bege)leiders Ronald Provoost (06 55 78 63 52) en Rob Beltman (06 24 24 53 85).