



Het Marketingplatform Woningcorporaties (opgericht in 2010) gaat in 2017 door als het **Kennisnetwerk Klantinzicht**.

Drie keer per jaar organiseren we – op verschillende plekken in het land – een bijeenkomst rond een actueel thema.

Er is volop ruimte voor onderlinge uitwisseling van ervaringen, inzichten en vraagstukken.

Noteer alvast in je agenda:

- Den Haag, bedrijfsbezoek VPS (innovatieve oplossingen leegstandbeheer): 2 december 2016 van 9.30 – 13.00 uur
- Zwolle, bedrijfsbezoek Scania (rondleiding fabriek en productieproces): 10 maart 2017 van 9.00 – 13.00 uur

## Welke gespreksonderwerpen passeerden de revue?

“Hoe betrek je de hele organisatie bij het ontwikkelen van het dienstverleningsconcept? Hoe kun je beleid samen ontwikkelen en laten groeien? Daarvoor zijn tijd en ruimte nodig. Die heb je vaak niet.”

Scrum

“De klant is de laatste jaren uit het zicht verdwenen. Hoe krijg je de klant weer in beeld?”

Agile

“Het uitvoeren van reparaties weegt zwaar mee in het huurdersoordeel. Als je het uitbesteedt, geef je iets belangrijks uit handen. Problemen rond intake, planning en no show hebben een groot effect op onze prestatie.”

Lean

“Veel van de onderzoeken die we doen, bereiken alleen huurders die in aanraking zijn geweest met de corporatie of met een proces.”

“De vragen die we huurders stellen in onderzoeken zijn vaak veel te abstract, zoals ‘Wat vindt u van onze dienstverlening?’”

Klant-  
waarden

“Onze klanten zitten helemaal niet te wachten op al die metingen.”

“Zijn we dienstverlener of stenenstapelaar?”

Duwen of  
verleiden?

“Een lager huurdersoordeel als prikkel om klant beter te bedienen is eigenlijk een negatieve prikkel.”

“Kleinschalig denken zit in onze genen. Klantsituaties passen vaak niet in de grootschaligheid van onze systemen en regels. Daardoor denk je als medewerker vaak: ‘De klant heeft eigenlijk wel gelijk...’ Maar je wilt of durft niet af te wijken, omdat je geen precedenten wilt scheppen.”

“Is systeemdenken klaar? Of is het juist fijn om een werkend systeem te hebben? Van wie is eigenlijk het systeem? Waarom houden we dit met elkaar in stand? Het systeem moet het denken niet uitschakelen.”

“We moeten terug naar de menselijke maat van vroeger.”

“Als je niet in het systeem past, ben je een maatwerkklant. Zijn we geen grossier in maatwerk- en ‘moeilijke’ klanten eigenlijk?”

### Noteer in agenda

Vrijdagochtend 9.30 - 13.00 uur

2 december 2016 – Den Haag

10 maart 2017 – Zwolle

16 juni 2017 – Roosendaal / Bergen op Zoom

3 november 2017 – Locatie nog niet bekend

### TIPS!

Podcast Over Klanten  
Gesproken van Sydney Brouwer:  
<http://www.sydneybrouwer.nl/podcast/>

Infographics van KWH:  
<http://www.kwh.nl/onderzoeken/analyses-vanuit-onze-onderzoeken>

Workshops van Beeckestijn  
Business School:  
<https://www.beeckestijn.org/>

Klantportalen van Kubion

### Aanwezig op 7 oktober:

Heleen van der Linden, Stadlander  
Willemijn Souren, Woonzorg Nederland  
Jos van Liebergen, Mooland  
Margreet Kaemingk, Vivare  
Marieke Douma, WBO Wonen  
Carla Klein, Luisterpunt

### Meer info?

+31 (0)343 411 840  
[carla@luisterpunt.nl](mailto:carla@luisterpunt.nl)