

Bedrijfsbezoek; hoe leegstandsbeheerder VPS van 'Schiekade 189' een succes maakte

Wat een geweldige ontvangst kregen we van Debbie Baak, Bas de Wit en Mark van de Haterd van VPS op Schiekade 189 in Rotterdam. Een bedrijfengebouw waar het bruist! We kregen een uitgebreide rondleiding en toelichting op hun succesvolle werkwijze om een pand van 'leegstand' te transformeren tot een plek waar huurders en ondernemers voor op de wachtlijst staan. Minstens zo inspirerend was de manier waarop zij omgaan met hun klanten: voortdurend begaan met de klant, gericht op contact maken, zo persoonlijk mogelijk, vanuit enthousiasme. "Klanten willen gezien worden en hun verhaal kwijt," aldus Debbie. "We geven ze aandacht en liefde".

Aansluitend nam Gabrielle Lührman van KWH ons mee in de nieuwste resultaten van de Aedes-benchmark. Een verkwikkende ochtend in hartje Rotterdam, met genoeg stof tot uitwisseling en discussie.

Thema's die over de tafel vlogen:

- Hoe krijg je digitaal persoonlijk?
 - Een vaste contactpersoon.
 - Dienstverlening 24/7 dus ook na 18.00 uur
 - Alle luiken openzetten, ook communiceren via Whatsapp, Facebook, 06, persoonlijk emailadres.
- De groei van het aantal verwarde personen onder huurders vraagt om een vaste klantbegeleider
- Sommige corporaties hebben 'ontregelteams' bijvoorbeeld een Whatsapp-groep van medewerkers die snel en direct met elkaar in contact staan over dilemma's en lastige vraagstukken
- We ontwikkelen van "Wat is beleid, wat mag wel of niet" naar "We hebben de ruimte om af te wijken van regels"
- Waar elke corporatie voor staat: hoe krijgen we de klantvisie operationeel?
- We willen de klant op één, maar verzuipen in systemen, regels en formulieren
- Kanaalsturing versus kanalen aanbieden...
- Waarom nog keuzemenu's en een computerstern die je verwijst naar de website, als we er zelf ook van balen?
- De directeur van de BinckBank staat met zijn 06-nummer op de website, je kunt hem gewoon bellen
- The next step: hoe gaan dingen echt veranderen?
- Het vraagt om klantgericht gedrag, ander leiderschap, leiders die naar medewerkers willen luisteren, een cultuur van fouten mogen maken, managers die meedraaien op de werkvloer.
- We willen verantwoordelijkheden laag in de organisatie maar horen ook vaak: "ze doen daar niet de juiste dingen"

Noteer in agenda

Vrijdagochtend 9:30-13:00 uur

10 maart 2017 – Zwolle

16 juni 2017 – Roosendaal /
Bergen op Zoom

3 november 2017 – Locatie
nog niet bekend

Aanwezig op 2 december:

Heleen van der Linden, Stadlander
Christine Buijs, Stadlander
Anneloes van Geel, Stadlander
Ewout Stolwijk, De Alliantie
Jos van Liebergen, Mooiland
Gabrielle Lührman, KWH
Carla Klein, Luisterpunt

Meer info?

+31 (0)343 411 840
carla@luisterpunt.nl