Remco Wieland

Veranderbegeleider
bij House of Performance

T: 030 239 33 60
M: info@hofp.nl
W: www.hofp.nl

HOUSE OF PERFORMANCE

Ik ben
Remco Wieland van House of Performance.

Bij House of performance staan wij naast onze opdrachtgevers om de noodzakelijke veranderingen te helpen realiseren. Voorbeeldgedrag en leiderschap binnen de organisatie zijn daarbij essentieel en staan centraal in onze aanpak.

De afgelopen 15 jaar is het ontwikkelen van organisaties en individuen de rode draad in mijn werk en privé. Daar kun je me midden in de nacht voor wakker maken. Mijn expertise(s): Continu verbeteren en Bedrijfsresultaten verbeteren.

"Elkaar inspireren, samen zweten én elkaar irriteren. Dan kom je ergens."

Carla Klein

Specialist in Klantenpanels
bij Luisterpunt

T: 06 55 75 48 77
M: carla@luisterpunt.nl
W: www.luisterpunt.nl

Luister.
specialist in klantgerichtheidsvraagstukken

Ik ben
Carla Klein van Luisterpunt.

Je kunt mij bellen voor
klantenpanels, focusgroepen, luistertrainingen, gespreksleiderschap en inspiratie, beweging en dynamiek in projecten.

Mijn leukste opdracht is
samen met KWH luisterpanels verzorgen. Van Kerkrade tot Hoogezand en van dorpscorporatie tot de grootste corporaties van Nederland. Dankzij het KWH-Luisterpanel luisteren woningcorporaties beter naar huurders, laten we de wereld zien achter cijfers en grafieken, leren we corporaties klantgerichter te werken en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

We geven huurders een stem en een werkelijk gehoor. Medewerkers krijgen een enorme drive om te leren en te verbeteren. Ik ben trots op wat we samen betekenen voor huurders en medewerkers van woningcorporaties.

Klantgericht veranderen, hoe dan?

Tweedaagse Bootcamp
20 en 21 november 2019, Zeist

Voorwoord

Lange wachttijden. Opening uitsluitend op afspraak, op tijden die mij niet uitkomen. Afspraken die niet nagekomen worden. Websites die onhandig werken. Reparaties waarvoor ik twee of drie keer thuis moet blijven. Niet teruggebeld worden als dat beloofd is. Het gevoel hebben dat er niet naar mij geluisterd wordt. Of nog erger; dat er wel geluisterd wordt, maar niets gebeurt. Continu enquêtes invullen, maar er verandert niets. Zomaar een greep uit de meest veelvoorkomende klantfrustraties. Herkenbaar?

Dat klantgerichtheid hoog op de agenda staat bij management en medewerkers van woningcorporaties leidt geen enkele twijfel. Dagelijks doen veel betrokken medewerkers hun stinkende best om klantgerichte verandering binnen hun corporatie op gang te brengen en te houden. De focus ligt, terecht, in toenemende mate op de menselijke component: houding en gedrag zijn bepalender voor de klantbeleving dan processen en structuren. Maar te vaak lopen onze goede intenties vast in een wereld waarin processen, systemen en beleid of regeltjes domineren. We willen het over een andere boeg gooien…en snel een beetje!

Misschien is het probleem juist wel dat we de taaie problemen uit het verleden proberen op te lossen. Dat we ons richten op wat er niet goed gaat en dat proberen te repareren. In plaats van te vertrekken vanuit een positieve kijk op klanten en klantgerichtheid. Wat zou er gebeuren als we onszelf echt opnieuw proberen uit te vinden? Als we vanuit mogelijkheden en positieve energie vertrekken? Als we niet proberen om zaken te verbeteren, maar echt te veranderen? Zoals de Fransen het zo mooi zeggen: “Il faut reculer pour mieux sauter”. Je moet een stap terug nemen om verder te kunnen springen.

Tijdens onze bootcamp dagen we jullie uit om jullie vraagstuk met nieuwe ogen te bekijken. We dragen werkwijzen aan die helpen om beweging op gang te brengen en in versnelling te brengen. We coachen en sparren, met elkaar en deskundigen, om tot betere oplossingen te komen, die nieuwe energie brengen in klantgerichte initiatieven.

Wij hebben ontzettend veel zin in deze tweedaagse ‘booster-sessie’. We gaan met elkaar ervaren hoe de bevlogenheid van klantgedreven professionals en de kennis van experts samenkomen. Dit kan niet anders dan voor huurders voelbare verbetering van de klantprestaties opleveren!

Klaar voor de start …

Rob Beltman
Maaike Berkel
Gabrielle Luhrman

De experts
Geen bootcamp zonder deskundigen

Joost Krol

Business Development manager SmartCenter

Ik ben
Joost Krol, Business Development Manager bij SmartCenter en heb ruim 20 jaar ervaring met vraagstukken op het gebied van klantinteractie. Naast Smartcenter ben ik sinds 1,5 jaar voorzitter van de expertgroep bij de Klantenservice Federatie.

Mijn passie is om mensen met elkaar in contact te laten komen. Dit doe ik door klanten en medewerkers te inspireren en te motiveren. Ik geloof in teamwork om het beste in mensen naar boven te halen en de ideeën en doelen te vertalen naar oplossingen.

Je kunt mij bellen voor
Vraagstukken omtrent het klantgerichter maken van organisaties middels klantinteractie. Mijn visie is dat het 'eenvoudige' klantcontact gaat verdwijnen als gevolg van digitalisering, waardoor echt inhoudelijke en persoonlijke vragen over blijven. Professionele, empathische en goed opgeleide medewerkers gaan in mijn beleving dan ook het verschil maken.

Daarom adviseer ik organisaties graag omtrent hun klantinteractie vraagstukken met als uitgangspunt het digitaliseren van klantcontact waar het kan en het persoonlijk houden waar het moet.

Mijn leukste opdracht is
Ik heb veel leuke opdrachten mogen doen voor zowel profit als non-profit organisaties om deze organisaties te helpen om op een pragmatische manier klantgerichter te laten werken.

Ik vind fantastisch om te zien dat bepaalde organisaties in staat zijn om middels kwalitatief hoogwaardig klantcontact echt het verschil te maken richting hun klanten. Dit uit zich dan ook in de NPS en klantwaardering voor deze organisaties. Wil je hier meer over weten of met mij sparren? Bel me gerust.

T: 06 17 59 15 44
M: joost.krol@smartcenter.nl
W: www.smartcenter.nl

SMART CENTER

Monique van den Heuvel

Oprichter van - en Klantbelevingsexpert bij echt waarmaken

T: 020 218 52 18
M: info@echtwaarmaken.nl
W: www.echtwaarmaken.nl

echt waarmaken

Ik ben
Monique van den Heuvel van Echt waarmaken en wij kunnen je helpen.

Echt waarmaken helpt organisaties om nieuwe klantgedreven patronen te ontwikkelen. Wij geloven in een aanpak die de harde en de zachte kant van veranderen integreert. Feiten en doelen om richting te bepalen, gedrag en motivatie om in actie te komen. Inspireren, delen, coachen en in actie komen, daar zijn we wel van!

Wij geloven dat echt waarde leveren aan klanten fijn is om te doen. Omdat het zin heeft. Omdat je je als medewerker dan uitgedaagd voelt om contact te maken met je klant. En om jezelf te ontwikkelen, om steeds beter te worden in wat je doet. Daar doen we het echt voor!

Sven Turnhout

Directeur-bestuurder KWH

T: 06 12 42 68 89 of 010 221 03 60
M: sven.turnhout@kwh.nl
W: www.kwh.nl

KWH

Ik ben
Sven Turnhout, directeur-bestuurder van KWH

Je kunt mij bellen voor
vragen die gaan over hoe je komt van inzicht naar impact voor de huurder. In deze bootcamp staat het #Hoedan centraal. Dat vind ik altijd mooie vragen.

Mijn leukste opdracht is
om KWH een eigentijdse vereniging te laten zijn, die aansluit bij de vraag van haar leden. Dat doen we door het beste onderzoek, inspirerende bijeenkomsten en betekenisvolle workshops & programma's. Waarbij mijn oriëntatiepunt ligt bij huurders.

De deelnemers

Wie gaan zich allemaal met jou in het zweet werken?

Judith van Dorst

Communicatieadviseur bij Alwel

j.vandorst@alwel.nl

Hoe krijgen we onze collega's zo ver dat zij gaan handelen met als uitgangspunt 'de klant' en niet hun eigen werk? Ik wil graag hulp om tot gedragsverandering bij collega's te komen.

Hanneke Warnier

Beleidsadviseur Markt & Strategie bij Servatius

h.warnier@servatius.nl

Hoe krijg ik meer betrokken en klantgerichte medewerkers, die de wensen en verwachtingen van de huurders begrijpen en werken volgens de service excellence principes.

Atmane Hamdi

Teammanager Klant en Service en VvE Management bij Wooncompas

a.hamdi@wooncompas.nl

We hebben een klantvisie geformuleerd. Echter de neuzen staan niet dezelfde kant op . Ook leeft volgens ons de klantvisie niet. Mensen raken verzand in dagelijks werk. We willen een 8 voor klantwaardering. Wat kunnen we inzetten naast al wat we doen om de klantvisie te laten leven en de 8 te halen? Welke tools werken, wat werkt niet? Wat doe je om het leuk te maken? Wat krijgen medewerkers hiervoor terug?

Petra Blom

Sociaal projectleider bij Wooncompas

p.blom@wooncompas.nl

We hebben een klantvisie geformuleerd. Echter de neuzen staan niet dezelfde kant op . Ook leeft volgens ons de klantvisie niet. Mensen raken verzand in dagelijks werk. We willen een 8 voor klantwaardering. Wat kunnen we inzetten naast al wat we doen om de klantvisie te laten leven en de 8 te halen? Welke tools werken, wat werkt niet? Wat doe je om het leuk te maken? Wat krijgen medewerkers hiervoor terug?

Aster Severs

Ketenregisseur
bij Trivire

a.severs@trivire.nl

Bij Trivire hebben we een Klantprogramma dat we in 2019 en 2020 willen uitrollen in de organisatie. Een onderdeel is de klantgerichtheid breed in de organisatie te verbeteren, maar ook de connectie te maken tussen de huurder en de medewerkers.
We willen dit projectmatig aanvliegen. Ik zoek hulp bij het effectief opzetten en uitrollen van een programma dat klantgerichtheid verbetert.
Ook hoor ik graag de do's en don'ts van andere corporaties en de methodieken en/of theorieën die hierbij kunnen ondersteunen.

Koen Schouwenaars

Adviseur Bestuurszaken
bij Ieder1

koen.schouwenaars@ieder1.nl

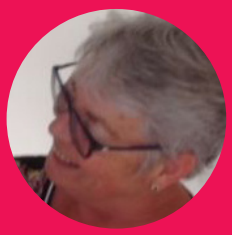
We zoeken een manier waarop we de huurder kunnen ontvangen, zodat deze zich welkom voelt. Daar moet de inrichting aan bijdragen. Daarnaast willen we de wijkteams, die rondom de centrale hal hun kantoor krijgen (half open verbinding), een rol geven in de ontvangst en het helpen van de huurder.
Ik heb twee vragen. 1 Wat is het proces om te komen tot een inrichting van de centrale hal. 2. Moeten we (en zo ja hoe dan) de huurder hier ook bij betrekken?
Ik hoop dat ik vanuit de andere corporaties die meedoen ideeën krijg over de inrichting. Wat zijn voorbeelden van andere corporaties of andere bedrijven die hier al verder mee zijn en een succesvol concept hebben.

Ingeborg Elst

Coördinator Klant en Wonen
bij Lek en Waard Wonen

i.elst@lwwonen.info

Hoe zorg je dat je organisatie altijd de Klant centraal stelt. En vraagt wat een Klant (huurder) nu echt nodig heeft. We vergeten vaak de terugkoppeling aan de huurder. De casus/zaak loopt bij ons weg, is uit beeld.
Hoe krijg ik de klant centraal stellen onder de aandacht bij mijn collega's. Teamspirit samen 1 voor de huurder.



Finy van den Bogaard

Beleidsmedewerker
bij Area

fvandenbogaard@areawonen.nl

Hoe ga je als eigenaar en beheerder om met de spagaat waar je inzit bij VvE complexen? Huurders hebben in principe niets te maken/ niets te zeggen binnen een VvE . Hoe kun je als eigenaar/verhuurder hier mee omgaan? Hoe communiceer je hier goed over naar je huurders? En hoe kun je goed communiceren met huurders die in de knel komen door de regelgeving vanuit de VvE?

Rosita Wijnveld

Verhuurconsulent
bij Talis

rosita.wijnveld@talis.nl

Ik zoek hulp bij het maken van een plan van aanpak om onze dienstverlening verder te professionaliseren. Het plan moet Talis breed ingezet kunnen worden.
Ik wil helder krijgen wat er nodig is om op een afdeling de klantgerichtheid naar een hoger level te krijgen. Rekening houdend met de kernwaarden van Talis.

Renate Donderwinkel

Beleidsadviseur
bij Baston

renate.donderwinkel@baston.nl

Baston wil de klanttevredenheid verbeteren. Intern is onduidelijk waar we naar streven. Daardoor is het niet duidelijk wat we moeten verbeteren. We willen een klantvisie als leidraad voor onze dienstverlening en deze vertalen naar de processen.
Ik ben op zoek naar input hoe we de klantvisie kunnen vertalen naar de processen en hoe de klantvisie voldoende houvast geeft om besluiten te nemen zoals openingstijden, digitalisering e.d.

Ida van leeuwen

Teamleider Wonen
bij Woonveste

i.vanleeuwen@woonveste.nl

Woonveste heeft in het ondernemingsplan opgenomen dat we meer maatwerk willen leveren. Nu werken we nog met beslisbomen. Maatwerk leveren vraagt van medewerkers dat ze keuzes durven maken en verantwoordelijkheid durven nemen. Medewerkers vinden dit spannend, ze willen graag goedkeuring. Hoe kunnen wij op een meest efficiënte wijze maatwerk leveren aan de huurder en hoe stroomlijn ik deze cultuuromslag. Waarbij ook meegenomen wordt dat het KCC nog steeds 80% van de vragen blijft beantwoorden zonder maatwerk uit het oog te verliezen.

Maartje Boerema

Teamleider klantenpunt
bij De Huismeesters

m.boerema@dehuismeesters.nl

Bij ons staat klanttevredenheid al een tijdje op de agenda. Toch leeft het onderwerp niet echt. Hoe krijgen wij klantgericht denken tussen de oren van alle medewerkers? Hoe zorgen we ervoor dat de klant de basis van ons werk wordt en niet wat wij vinden en denken te weten? En hoe zorgen we ervoor dat onze huurders betrokken worden bij onze organisatie en zich vervolgens gehoord voelen? En hoe zorgen we ervoor dat onze klanten zich via de website/klantportaal ook gehoord voelen?
Ik ben opzoek naar inzichten en tools hoe we het klantgericht denken op de kaart kunnen zetten.

Karen Feldman

Stafmedewerker
bij Ons Huis Enschede

k.feldman@onshuis.com

We willen een 9+ organisatie zijn, we zien onze klant als gast en heten hen een warm welkom, veranderingen in de omgeving zien we als kansen om onze dienstverlening te verbeteren en te vernieuwen.
Deze koers wordt nog onvoldoende uitgedragen met als gevolg dat activiteiten niet in samenhang worden opgepakt. Medewerkers zien ook nog niet altijd het nut en noodzaak ervan in.
Graag zou ik handvatten krijgen om het klantgericht denken onder de aandacht te brengen en om collega's daarin mee te krijgen.

Mirja Akkerman

Procesmanager proces
reparatieverzoeken
bij De Key

mirja.akkerman@dekey.nl

Mijn opdracht is om het proces reparaties vanuit huurdersperspectief in te richten Hoe bepaal ik wat klantgericht is? En betrek je huurders (de huurdersvereniging) hierbij? Hoe creëer je het woweffect en zorg je dat de vakmannen dit ook oppakken. Wat kan ik doen als er weerstand is tegen de verandering? En hoe kan ik onze 3 klantbeloften in het proces inbedden? En hoe meet ik of de veranderingen ook echt effect hebben op de klantwaardering? Op bovenstaande vragen verwacht ik input en hulp te krijgen.

Natasha Koning

Communicatieadviseur
projectmanager
bij De Key

natasha.koning@dekey.nl

Eind december heeft De Key heeft 3 klantbeloften. Hoe kun je deze het beste implementeren? En hoe stimuleer je medewerkers tot ander gedrag; de klant centraal ipv het proces centraal.
Het uiteindelijke doel is een organisatie met goed toegeruste medewerkers die zorgen voor betere dienstverlening aan de klant.

Warner Thijssen

Specialist Innovatie en Dienstverlening bij De Key

warner.thijssen@dekey.nl

De Key gaat studenten woningen verhuren die geen eigendom zijn van De Key. Hoe regel je dit beheer en de verhuur naar tevredenheid van alle betrokkenen en zo efficiënt mogelijk?

Denny Bonekamp

Teamleider bij Woonbedrijf Ieder1

denny.bonekamp@ieder1.nl

We zoeken een manier waarop we de huurder kunnen ontvangen, zodat deze zich welkom voelt.
Daar moet de inrichting aan bijdragen. Daarnaast willen we de wijkteams, die rondom de centrale hal hun kantoor krijgen (half open verbinding), een rol geven in de ontvangst en het helpen van de huurder.
Ik heb twee vragen. 1 Wat is het proces om te komen tot een inrichting van de centrale hal. 2. Moeten we (en zo ja hoe dan) de huurder hier ook bij betrekken?
Ik hoop dat ik vanuit de andere corporaties die meedoen ideeën krijg over de inrichting. Wat zijn voorbeelden van andere corporaties of andere bedrijven die hier al verder mee zijn en een succesvol concept hebben.

Veel succes!

De coaches

Rob Beltman - H3ROES
T: 06 24 24 53 85
M: rob@h3roes.nl
W: www.h3roes.nl

Gabrielle Luhrman - KWH
T: 06 51 09 01 75
M: gabrielle.luhrman@kwh.nl
W: www.kwh.nl

Maaike Berkel - KWH
T: 06 53 34 40 85
M: maaike.berkel@kwh.nl
W: www.kwh.nl