

HIGHLIGHTS WORKSHOP KLANTREIZEN

Tilburg, 21 november 2016



“We willen meer doen, wat ertoe doet voor de klant.”

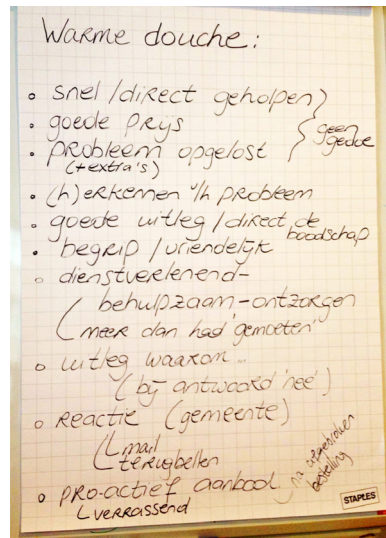
“We zeggen dat we klantgericht zijn, maar we bedoelen meer klantvriendelijk.”

“Klantgerichter worden vereist een cultuuromslag.”

Zestien medewerkers van Brabantse woningcorporaties verplaatsten zich in een klant die de huur opzegt en stapten in het mutatieproces.

Tot welke klantgroep behoor je zelf?

Woningcorporaties werken voor verschillende klantgroepen, van starters tot senioren. Bij veel woningcorporaties werken doorstromers en jonge senioren. Dit beïnvloedt hoe 'de organisatie' denkt over klanten.



Wat wil de klant?

Weten wat de klant wil is niet zo moeilijk. We zijn allemaal klant. Op welke momenten zijn wij als klant zelf tevreden waarvan worden we blij als klant?

Even in de spiegel kijken

We waarderen het zelf als iets snel en direct wordt opgelost.

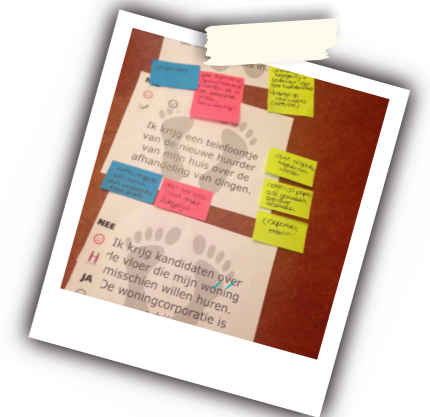
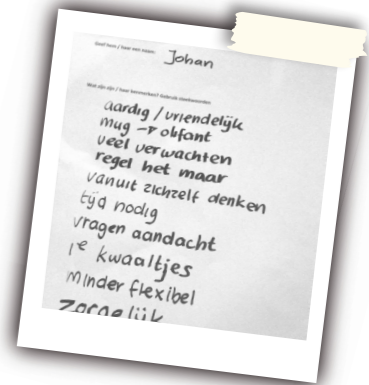
Waarom vallen woningcorporaties hun klanten dan lastig met teveel contactmomenten, formulieren en 'gedoe'?

Het kan korter, het kan sneller. En waarom sluiten we een veertigjarige relatie af met een discussie over de kosten? Is het niet veel beter om de klant veel geluk te wensen in de nieuwe woning?



Inzichten

- Laat mensen keuzes maken. In plaats van bestraffen en opleggen, kun je mensen ook keuzemogelijkheden bieden.
- Vraag in het eerste contact hoe iemand wil communiceren.
- Bied vooraf / vroeg in het proces duidelijkheid over 'wie, wat en wanneer'.
- Het is 'Johan' die in de huurdersbelangenorganisatie zit.
- Klanten willen geen gedoe en zijn soms zorgelijk of wantrouwend. De corporatie met het gewoon regelen.
- Verhuizen is een life-event. De klant verlangt aandacht, erkenning voor goed huurderschap, empathie.
- We moeten af van de uitstraling: 'Wij weten wel wat goed voor u is.'



Interactieve workshop die je inzicht geeft in klantbeleving en je laat voelen wat de klant ervaart
verhelderend • leerzaam • zet je aan het denken

Aan de workshop deden zestien deelnemers mee. Zij zijn werkzaam bij Tiwos, TBV Wonen, St. Joseph, Woonveste, Kleine Meierij, Brabant Wonen, Huis&Erf, Woning in Zicht.

De workshop werd verzorgd door Margreet Kaemingk en Carla Klein.

AcademievoorKlantgerichtheid