

# Welkom bij de KWH-Bootcamp 2024

# At your service deze Bootcamp 😊

Programmamanager KWH Bootcamp & oprichter van H3ROES – helpt klantgericht maatschappelijk ondernemen



**Rob Beltman - H3ROES**

T: 06 24 24 53 85

M: rob@h3roes.nl

W: www.h3roes.nl

## Coaches



**Arian van der Spek**

Adviseur bij KWH

T: 06 38 92 10 59

M: arian.vanderspek@kwh.nl



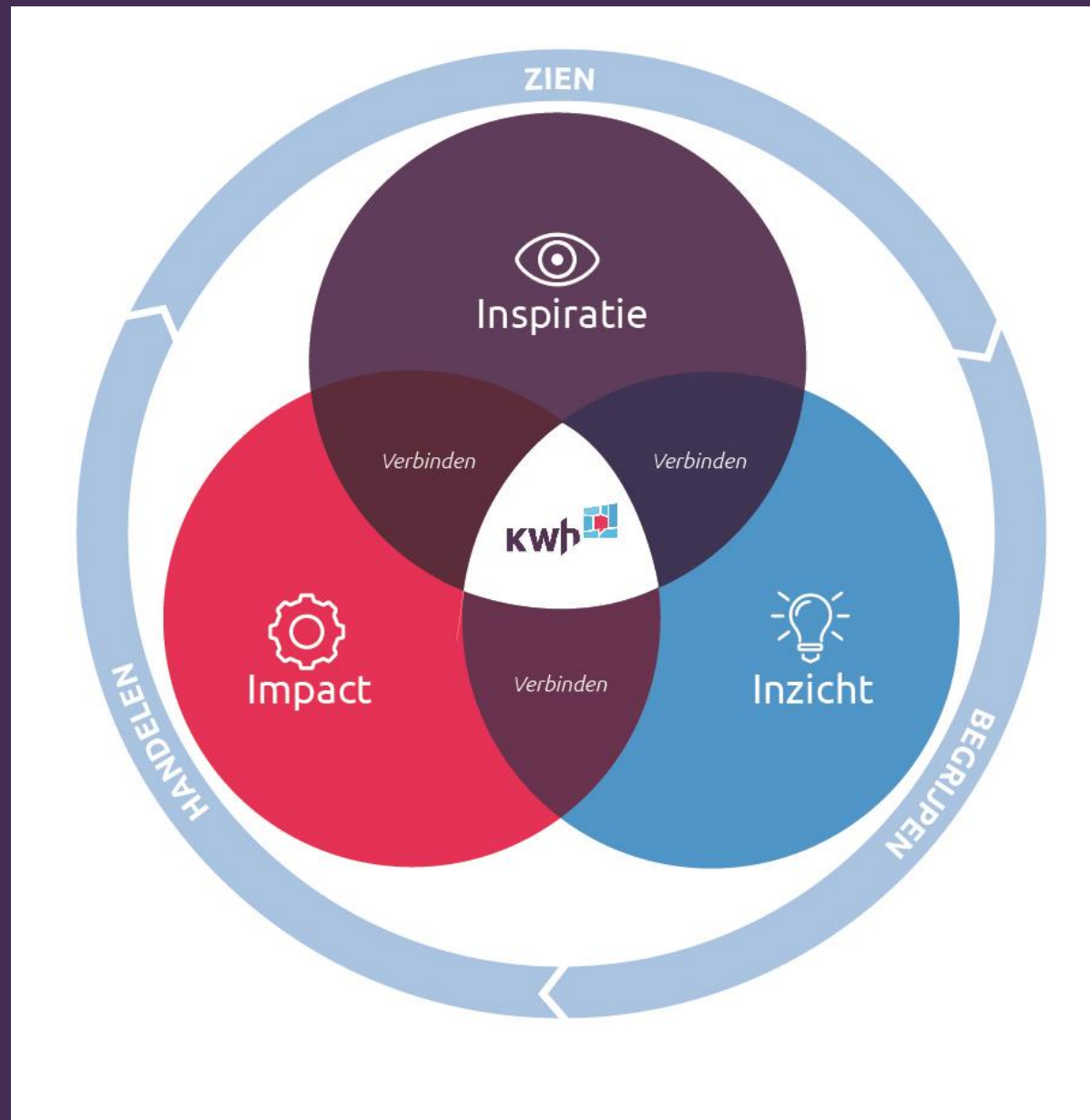
**Maaike Berkel**

Adviseur bij KWH

T: 06 53 34 40 85

M: maaike.berkel@kwh.nl

# De vereniging KWH



# Hier staat KWH voor



Inzicht



Onderzoeken

## Onderzoeken

- Huurdersonderzoeken
  - [Realtime rapportage](#)
  - Dashboard voor aannemers
- Contactonderzoek/KCC onderzoek
- Woonbelevingsonderzoek
- Nieuwbouw onderzoek
- Onderzoek participatie
- Onderzoek duurzaamheid
- Onderzoek incasso
- Spiegelonderzoeken
- Onderzoeken op maat
- Ook kwalitatief onderzoek



Impact



In beweging  
komen

## Workshops

- Workshop “Haal meer uit je klantwaardering”
- Workshop klantreizen
- Workshop klantgericht proces
- KWH-Luisterpanels
- KWH- Luisterpodcast

## Programma's op maat

- Klantbeloften
- Klantgerichte organisatie

## Eigen Adviseur



Inspiratie



Bijeenkomsten en  
activiteiten op  
thema

## Inspirerende bijeenkomsten

- Inspiratietrip buiten de sector
- Meet & [Learn](#) (online)
- [Benchlearning](#) bijeenkomsten
- Bijeenkomsten wisselende thema's
- Jaarlijkse sector onderzoek
- KWH-nieuwsbrief
- **De Bootcamp klantgericht veranderen**



## KWH-Bootcamp

Versnelling op jouw klantgerichte  
veranderopgave

# Laat je inspireren!



# Ernst Sillem Hoeve

# Jouw klantgerichte veranderopgave ...

# In een continue veranderende ‘wereld’



# Wat betekent dat?

# Waarmee maak je het verschil



**Medewerkers maken het verschil**

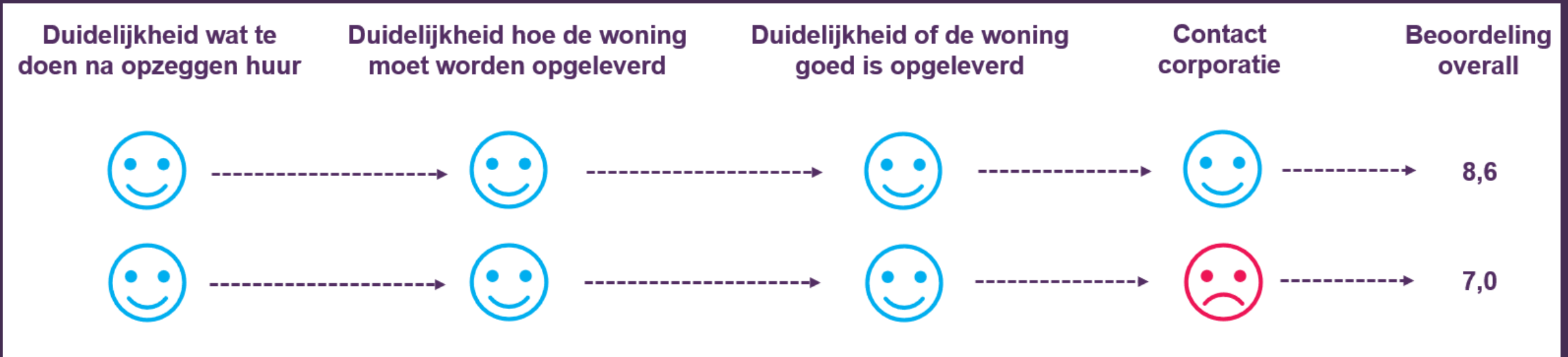
# Met elkaar maak je het verschil


## Samenwerking



# Belang van prettig contact tussen huurder en corporatie

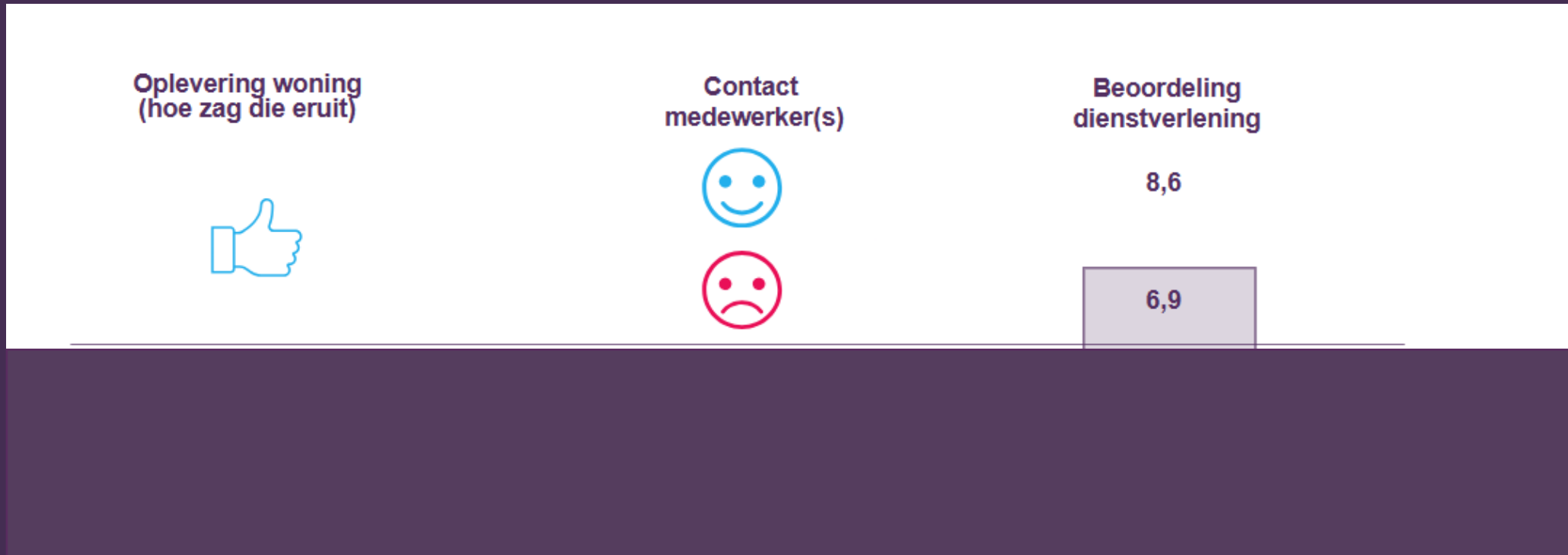
*landelijke analyse KWH*



 8 of hoger  
 7 of lager

# Belang van prettig contact tussen nieuwe huurder en corporatie

*landelijke analyse KWH*



 8 of hoger  
 7 of lager

# Belang van prettig contact tussen nieuwe huurder en corporatie

*landelijke analyse KWH*



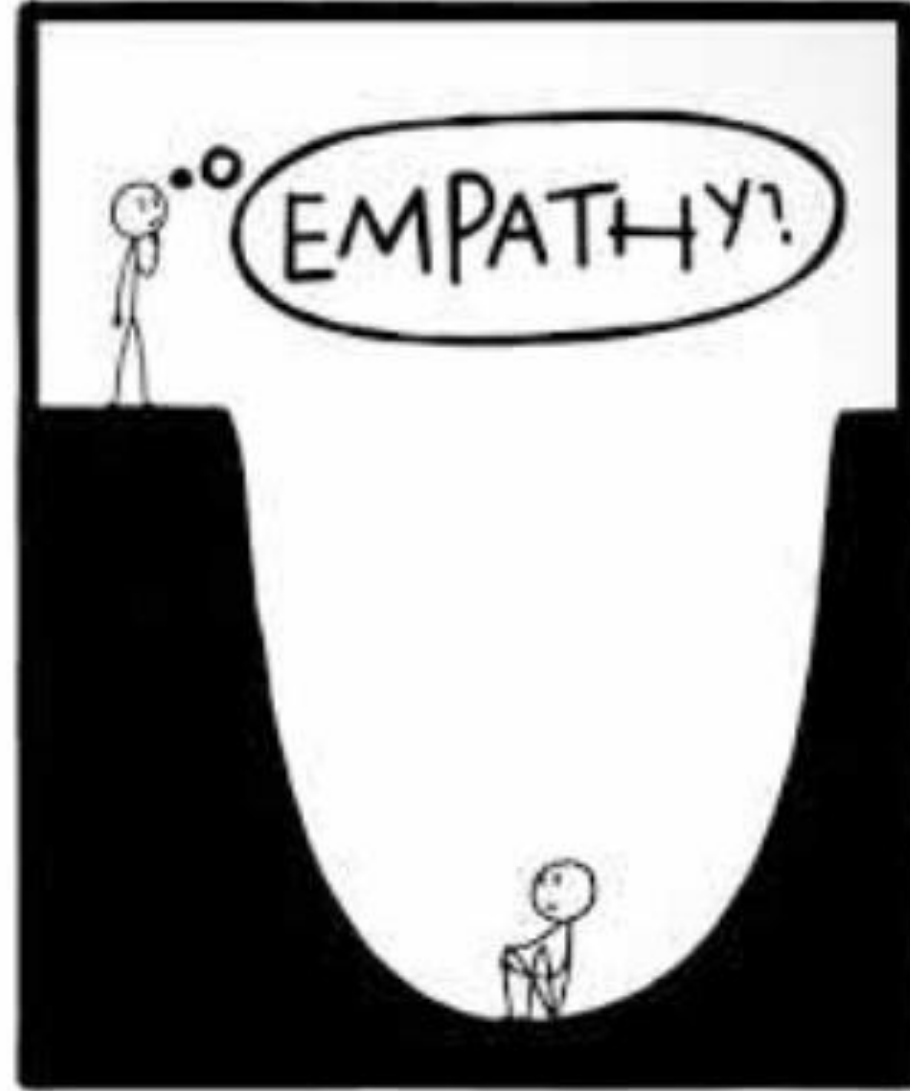
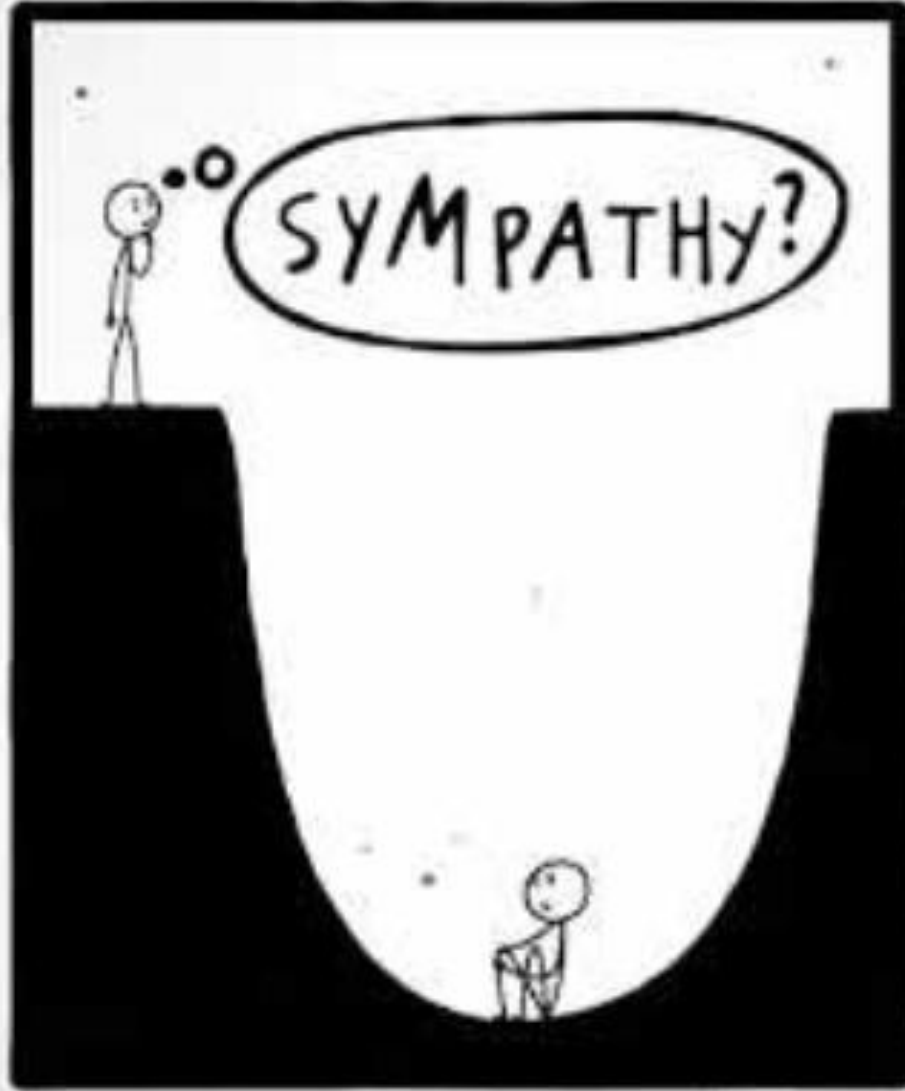
😊 8 of hoger  
😞 7 of lager

**Het gaat om**

# **Oprechte betrokkenheid**



# Sympathie versus empathie



# Veranderen?

# Hoe begin je

# Zitten we echt vast in patronen of zijn die te beïnvloeden?



# Veranderen?

- **Maak het klein**
- **Maak het praktisch**
- **Maak het concreet**
- **Geef het goede voorbeeld**
  
- **Maar vooral.... Begin!**



**Laat je onderdompelen en geniet**



**Een fijn thuis voor  
huurders doen we  
samen.**

