

Hoe kom je in
beweging?



HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

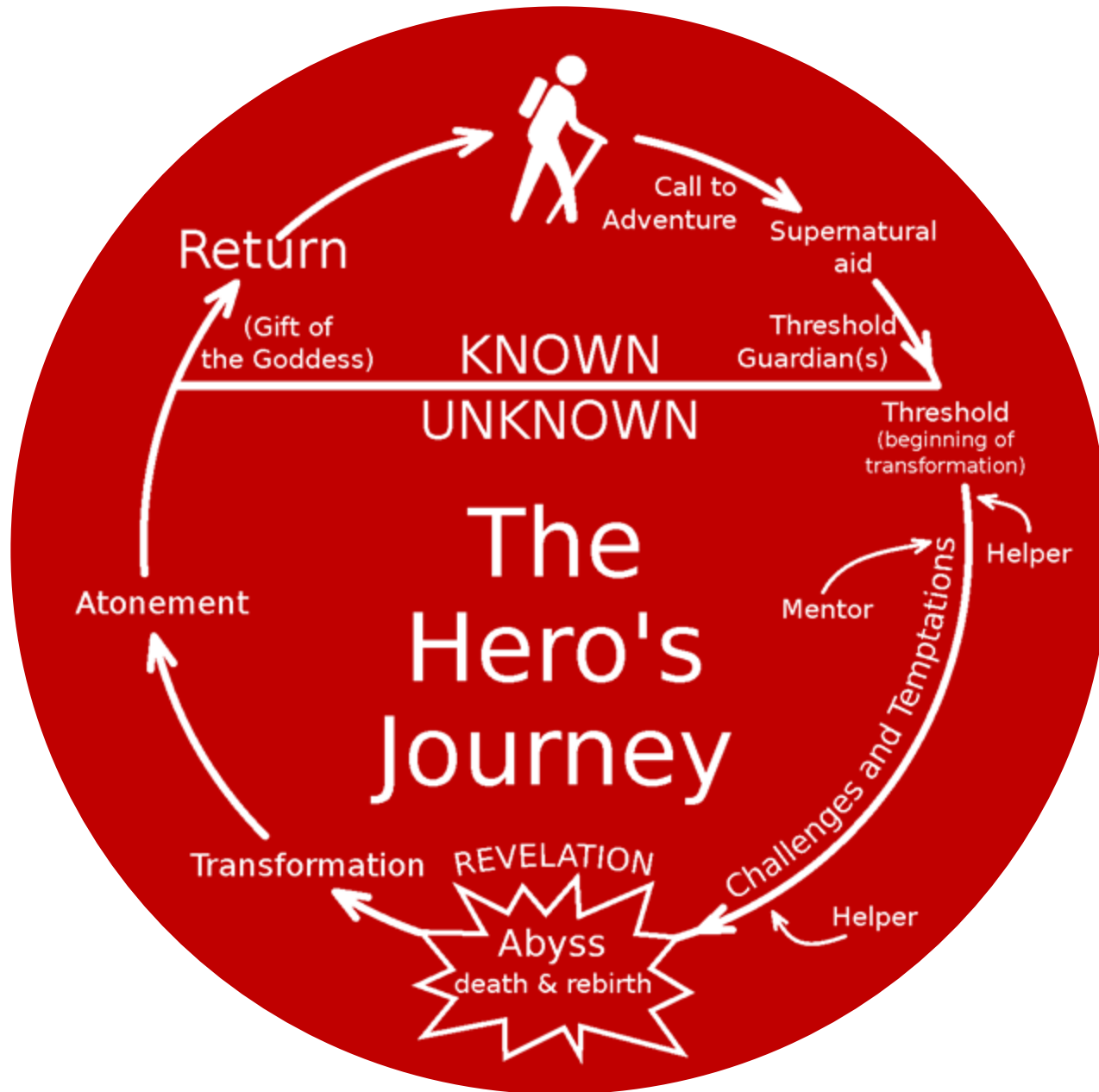


HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

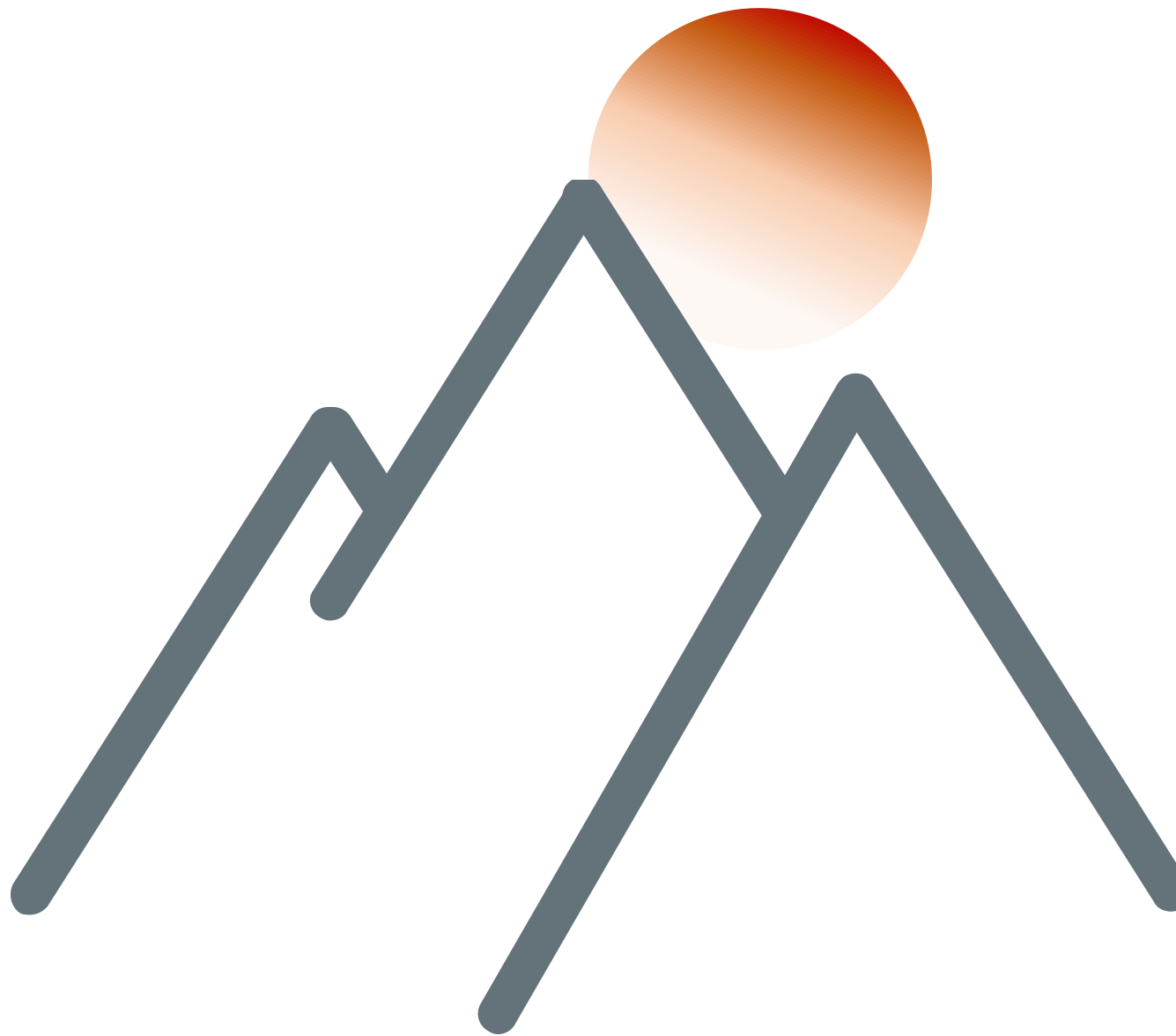
HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



HEROES

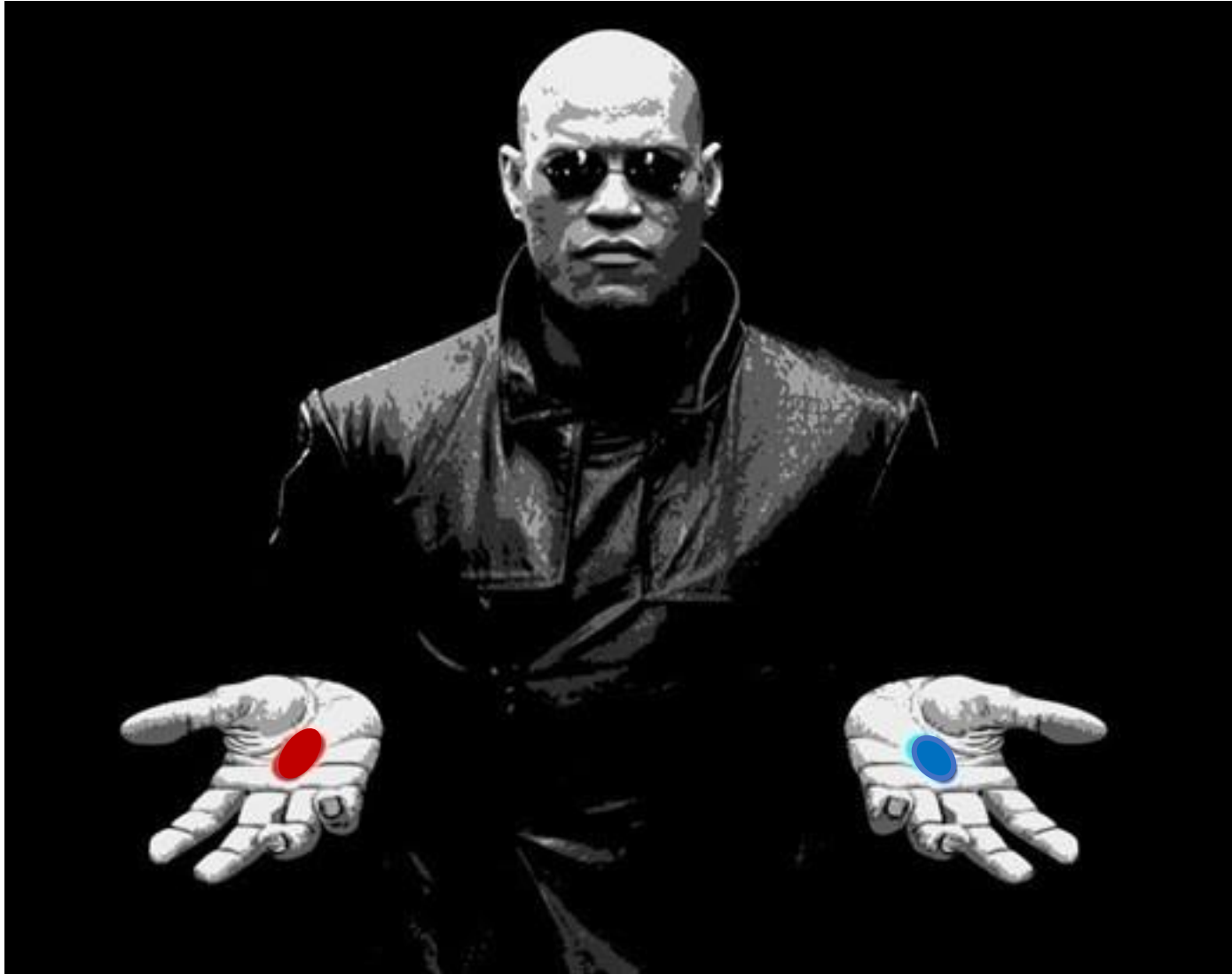
Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen





HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



Een heel andere (kijk op de) wereld

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



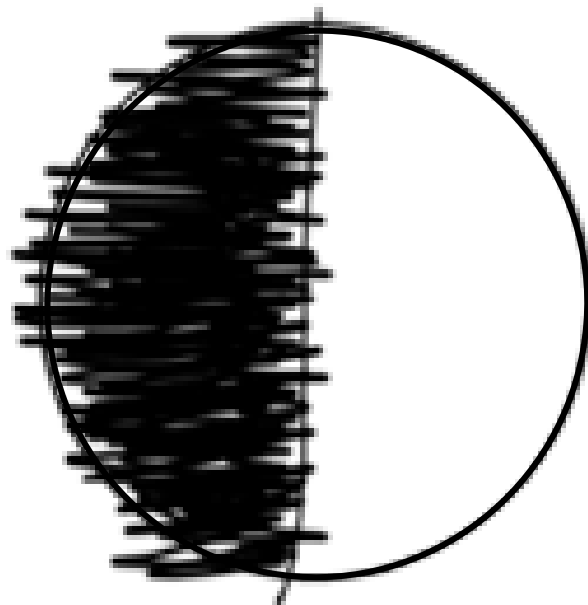
Een heel andere (kijk op de) wereld

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Techniek

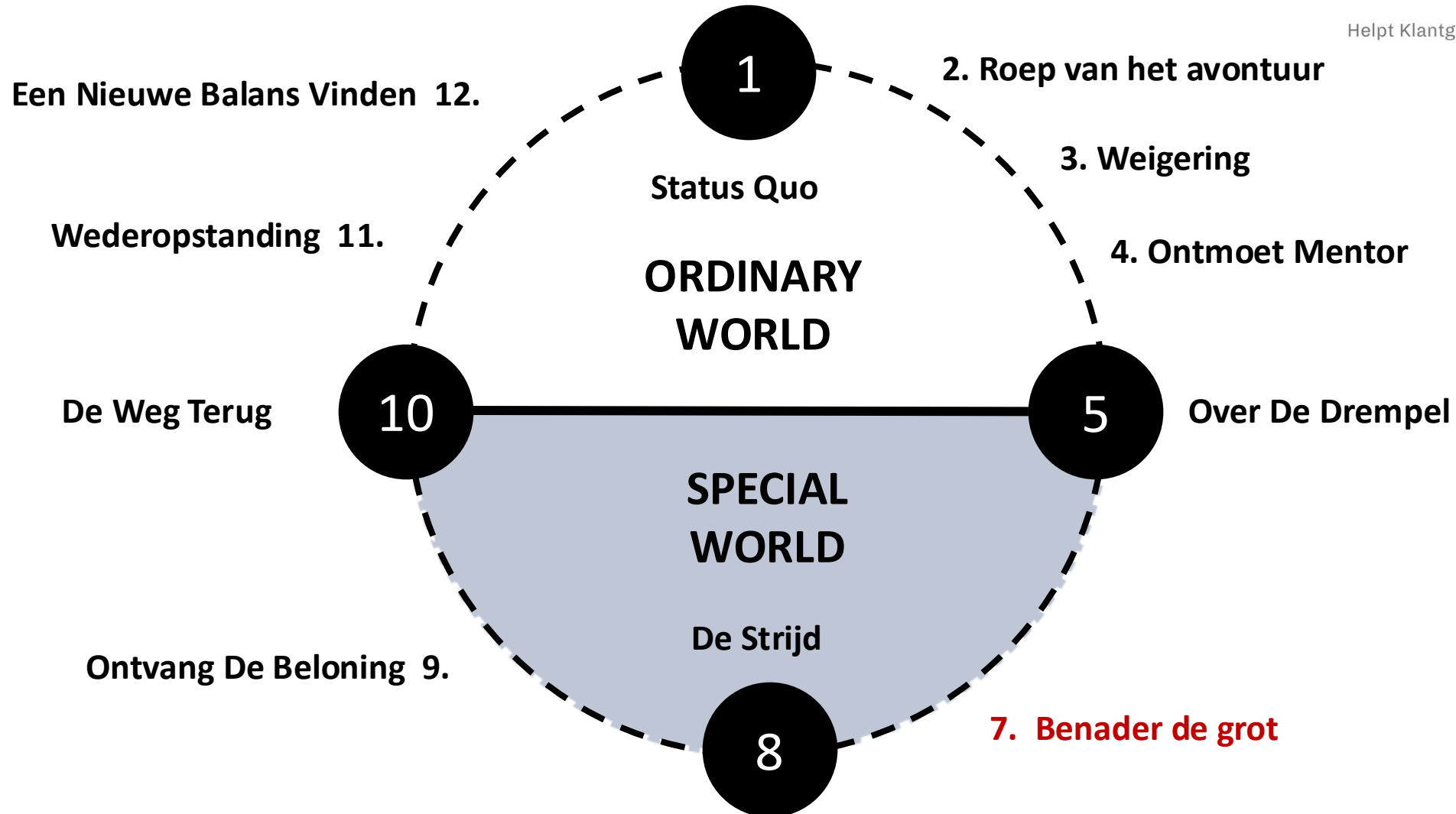
Structuur
Checklist
Regels
Procedure
Trucje
ICT
Controle
ISO 9001
Gemak
Vergelijken
Algebra
Feiten
Openheid
Budget
Onkunde



Passie

Visie
Intuïtie
Betrokkenheid
Innovatie
Service
Inzicht
Bezieling
Vertrouwen
Geluk
Atrakanen
Onzekerheid
Luchtkastelen
Toedekken
Geloof
Onmacht





Onze kijk op verandering

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen



GELOVEN



SNAPPEN

STEUN ERVAREN



KUNNEN

Kijk op klantgerichtheid

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

ELKE MEDEWERKER MOET HET ...



GELOVEN

- ✓ Nut en noodzaak
- ✓ Koers en kaders
- ✓ Haalbaarheid / realisme

SNAPPEN

- ✓ Route en resultaat
- ✓ Rollen & verantwoordelijkheden
- ✓ Wat betekent het voor mij?



STEUN ZIEN

- ✓ Dienend leiderschap
- ✓ Voldoende capaciteit
- ✓ Zichtbare feedback en waardering

KUNNEN

- ✓ Talent, kennis & vaardigheden
- ✓ Processen, systemen
- ✓ Ruimte, middelen en tijd



Veranderen kent 6 R-en

- 1. Richting**
- 2. Reisgenootschap**
- 3. Ruimte**
- 4. Randvoorwaarden**
- 5. Resultaten**
- 6. Route**

Dromen visualiseren ... optie I

Maak een eigen veranderboom

- Zorg dat hij stevige wortels heeft: de kernwaarden, de bewonersbeloften, hoekstenen van jullie visie/koersplan
- Benoem de veranderpaden als grote takken (houding & gedrag, leiderschap, klantinzichten, etc)
- Benoem de veranderopgave per tak als “van ... [oud, ongewenst] naar ... [droom]”
- Hang verbeter-ideeën als bladeren/vruchten aan de taken
- Welke zijn rijp om te plukken? Waar begin je?

Dromen visualiseren ... optie II

HEROES

Helpt Klantgericht Maatschappelijk Ondernemen

Maak een 'Routekaart naar succes'

- Begin vanuit de droom: de richting die je op wilt
- Definieer daarna het startpunt en de eerste stap...hoe kom je in beweging
- Benoem een aantal tussenstations of mijlpalen (langs de inhoud) en hoe meet (en vier) je daar successen?
- Laat ruimte voor geitenpaadjes en omwegen
- Heb ook voor het reisgezelschap: wat zijn de zware etappes, waar zit de ontspanning en waar de inspanning
- Je gaat op reis en neemt mee... (wat is je checklist!)