

Van cijfers naar inzicht

Laat cijfers tot leven komen



'Wij stellen de klant centraal. We zijn betrouwbaar.' Je leest het op vrijwel elke website van corporaties. Ervaart de huurder dat ook zo? Vanuit het KWH-Huudersonderzoek krijg je feedback van huurders. Maar hoe interpreteer je de cijfers? Onze adviseurs leren jou en je collega's en/of partners in een dagdeel hoe je van cijfers tot inzicht komt. Zodat je weet hoe je kunt sturen op jullie ambities of afgesproken KPI's. En daarmee de waardering van jullie huurders kunt verbeteren.

Corporaties hechten veel waarde aan de waardering van hun huurders en willen stappen zetten om deze te verbeteren. Via het KWH-Huudersonderzoek krijg je veel informatie en feedback van je huurders over hoe ze jullie corporatie en de dienstverlening waarderen. Maar hoe 'lees' je al deze resultaten? Wat vinden huurders nu precies het belangrijkste? En hoe heb je als medewerker of ketenpartner invloed op de klantwaardering?

Cijfers tot leven laten komen

In deze workshop nemen we jullie mee in de resultaten van jullie onderzoeken. We laten de cijfers 'tot leven komen' zodat iedereen beter begrijpt waar die 4 of 8 vandaan komt en wat dat cijfer zegt. Want als je de cijfers begrijpt, is het ook veel makkelijker om de verbeterpunten te herkennen. En om zo gericht de huurderswaardering te verhogen.

Van cijfers naar inzicht



Wat levert het op?

- Inzicht in en bewustwording van hoe de resultaten van het Huurdersonderzoek je kunnen helpen in je werk.
- Inzicht in wat huurders het meest belangrijk vinden en waarmee je het verschil kunt maken.
- Ruimte om na te denken over wat je kunt doen om de huurderswaardering omhoog te krijgen
- Bewustwording bij medewerkers en/of partners dat zij zelf invloed hebben op de klantwaardering.

Wat gaan we doen?

In een interactieve werkvorm nemen we je mee in wat klantwaardering betekent. We starten vanuit jullie eigen klantervaring; hoe wil jij als klant graag worden geholpen? Vervolgens zoomen we in op wat een huurder mag verwachten van jullie corporatie. We staan stil bij de vraag wat huurders belangrijk vinden en koppelen dit aan de cijfers vanuit het huurdersonderzoek. Uiteraard stemmen we de workshop zoveel mogelijk af op jullie behoeften.



In het kort

- **Doel:** de klantwaardering leren lezen en begrijpen en bewustworden welke invloed je daarop hebt
- **Doelgroep:** corporatiemedewerkers (leidend en uitvoerend), en ook zeer geschikt voor ketenpartners
- **Duur:** 3 uur
- **Vorm:** interactieve presentatie waarbij deelnemers ook zelf aan de slag gaan.
- **Vervolg:** Thuisgesprek, Luisterpanel, Klantreis en Service Scan



Meer informatie?

Wil je meer informatie of een voorstel op maat?
Neem dan contact met ons op, telefonisch via
010 2210360 of via kwh@kwh.nl.