

Workshops Klantreizen

9, 20 en 23 september 2016

In dit verslag leest u de observaties van Margreet Kaemingk en Carla Klein (reisbegeleiders/workshopleiders). Dit verslag is een aanvulling op de sets klantstappen die tijdens de workshop zijn voorzien van notities en stickers. Deze zijn in het bezit van ZVH.

De medewerkers van ZVH gingen met elkaar op klantreis. Ze verplaatsten zich in de klant en stapten in de processen van ZVH:

- Betrekken van de woning
- Verlaten van de woning
- Reparatieverzoek

Verwachtingen bij aanvang

“We willen de klant optimaal bedienen, doen we dat ook?”

“We beslissen vaak over de klant, hoe kunnen we de klant erbij betrekken?”

“We hebben een verkeerd beeld van wat klanten ‘te gek’ vinden. Ze hebben volgens mij geen hoge verwachtingen, maar willen het in de basis goed hebben. Een gezicht en aandacht.”

“We denken dat we onze klanten goed kennen. Maar het is erg lastig om je echt in te leven in de klant.”

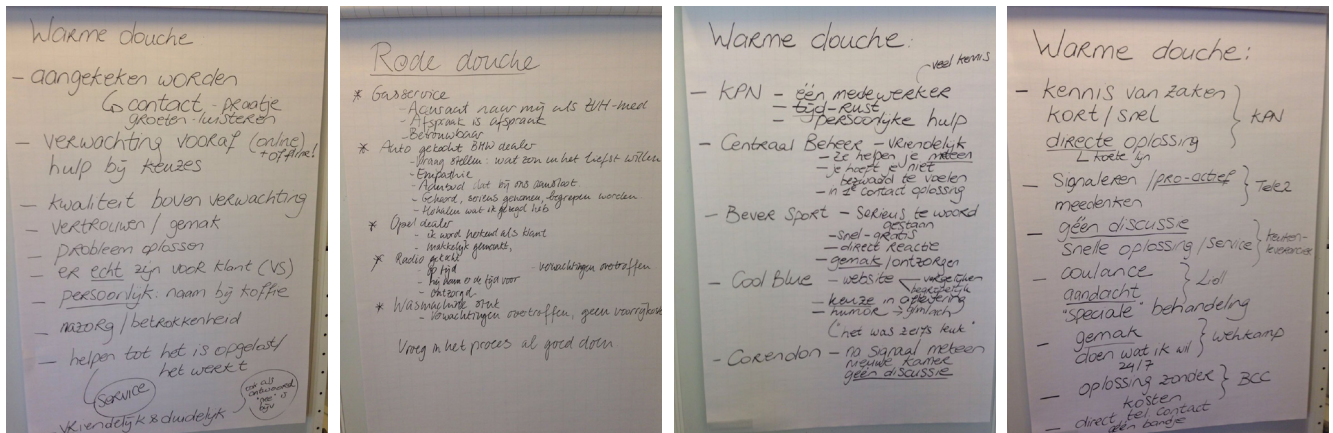
“We kunnen toch niet zomaar alles doen wat de klant vraagt? Dat kost ons geld.”

“Hoe ervaart de klant ons? Ik ben bang dat de workshop confronterend wordt.”

“We streven naar een acht. Dat is best lastig.”

“Zijn we wel echt klantgericht? Ik zou meer voor de oudere klanten willen betekenen. Tijd, aandacht, helpen”

Waar worden we als klant blij van? De warme douche...



Wat ervaren klanten bij...

Het zoeken/betrekken van de woning

Starter

- "Ik maak me zorgen of ik wel een woning krijg. Het gaat heel lang duren denk ik. Ik verwacht een lijdensweg."
- "Ik wil wel in een leuke buurt wonen. Bij de bezichtiging heb ik een grote behoefte aan informatie over de wijk en buurt en over de plussen en de minnen."
- "Hoezo Woningnet, ik ben nu toch bij ZVH? Ik wil contact met ZVH."
- "Ik voel me geen klant maar iemand die mee moet lopen met de stappen van ZVH. Ik heb geen keuze en ik moet van alles. Het is een keurslijf."
- "Ik wil invloed hebben op de dag van bezichtiging."
- "Ik ben één van de vijftien kandidaten en ik moet nog een vrije dag nemen ook."
- "Een groepsbezichtiging... Uiterst onpersoonlijk."
- "Hoe kan ik mijn kansen vergroten?"
- "Verbijsterend..."
- "Ik wil niet drie keer informatie aanleveren, maar alles in één keer."

Jongere senior

- "Ik maak me vooral druk over de verhuizing."
- "Ik kijk eerst op internet en wil daarna telefonisch contact."
- "Ik wil graag dat ze tijd voor me hebben."
- "Ik wil schriftelijk een bevestiging van het contact, ik zoek continu een bevestiging."
- "Ik wil geen intakegesprek en geen groepsbezichtiging."
- "Ik was blij tot het invullen van de gegevens. Dat formulier invullen en inleveren vind ik waardeloos, ik vind dat bureaucratisch en niet meer van deze tijd."
- "Ik wil zelf de tijden aan kunnen geven voor afspraken."
- "Ik voel me gelaten, ik moet van alles doen dus ik doe het maar."
- "Ik wil nazorg, dat ze me bellen."
- "De volgorde klopt niet: eerst betalen, dan de overeenkomst, dan de gebreken ontdekken."





Oudere senior

- "Ik wil persoonlijk contact en kunnen terugvallen op iemand die weet hoe het systeem werkt en mijn onzekerheden begrijpt."
- "Ik zoek de veiligheid van een gezicht. Dat hoeft niet steeds dezelfde persoon te zijn."
- "Het liefst zou ik niet met anderen bezichtigen, alleen als ik eerste kandidaat ben wil ik uitgenodigd worden. Ik wil zekerheid."
- "Ik word onzeker van al die brieven. Het is teveel, onduidelijk en tegenstrijdig. Een drama."
- "Nu heb ik de woning geaccepteerd en weet ik nog niet of ik de woning krijgt. Nu eerst weer een gegevenscheck..."
- "Heb ik nu een huis of niet? Het is spannend. Bij stap 5 weet ik het nog niet. Het duurt te lang..."
- "Na het intakegesprek wil ik de sleutel."
- "Krijg je de woning niet, dan moet je terug naar af."
- "Ik raak in paniek, ik word boos en geïrriteerd."



Het verlaten van de woning

Doorstromer zonder kinderen

- "Ik wil graag duidelijkheid over hoe ik de woning moet opleveren."
- "Ik wil al bij stap 1 een datum voor de voorinspectie."
- "Ik heb veel vragen, ik wil veel weten. Ik wil antwoorden en weten waar ik aan toe ben. Helderheid is belangrijk voor mij."
- "Ik wil graag dat er een bezichtiging is als het mij uitkomt. Ik wil er geen vrij voor nemen."
- "Waarom pas na twee weken duidelijkheid over de overname?"
- "Ik ben vooral bezig met mijn volgende woning."
- "Ik wil graag zekerheid, maar die krijg ik maar steeds niet."



Doorstomer met kinderen

- "Fijn dat er iemand komt voor de voorinspectie. Ik waardeer een goede uitleg."
- "Ik houd van zekerheid en ik wil precies weten hoe ik de woning op moet leveren."
- "Wat een dreigende brieven."
- "Brieven per post vind ik erg onhandig."
- "Kan ik niet tekenen op de laptop?"
- "Ik heb helemaal geen zin in bezichtiging van de woning."
- "Het gaat allemaal over geld en niet over de klant."
- "Bij de eindafrekening krijg ik opeens weer een brief van iemand anders."



Jongere senior

- "Iets ontvangen per mail vind ik lastig, want dan moet ik het weer printen."
- "Veel verschillende medewerkers in het proces. Ik wil een vast aanspreekpunt, één contactpersoon."
- "Ik wil duidelijkheid over het proces en over de voorinspectie."
- "Ik wil na de voorinspectie snel gebeld worden door de nieuwe huurder vanwege mijn vloer."
- "Ik krijg veel bevestigingen van ZVH, maar geen antwoorden."
- "De brief die ik ontvang is onvriendelijk en onpersoonlijk. Begin bijvoorbeeld eens met 'Veel succes met de nieuwe woning.'"
- "De brief ziet er heel anders uit dan het document dat ik heb ondertekend in de woning."
- "Wat ze allemaal verlangen van mij voordat ik weg mag... Moet ik ook de ramen nog lappen?"
- "Wat een administratie en onnodig papierwerk."
- "Het komt allemaal zo warrig over, dat ik het gevoel heb zelf geen controle meer te hebben."
- "Ik maak me zorgen dat ze nog iets op me willen verhalen."
- "Ik schrik van de kosten. Hoe moet ik dat betalen?"



Oudere senior

- "Ik hoop maar dat ik alles goed doe en alles goed invul."
- "Krijg ik het allemaal wel op tijd voor elkaar, wat jullie van me vragen?"
- "Ik wil uitleg over alle stappen die ik moet nemen."
- "De documenten lijken niet op elkaar en zijn in het Engels."
- "Ik maak me zorgen of ik al mijn spullen wel kan meenemen naar mijn nieuwe woning."
- "Van die brief raak ik geïrriteerd."
- "Wéér een brief? De eindafrekening is nul. Ik heb geen brief."
- "Ik ben vanaf het eerste moment bezig met die vloer, maar ik krijg er geen antwoord op. Is de nieuwe huurder al bekend? Wat een afknapper dat de vloer eruit moet."
- "Tjonge, dat zijn nogal wat kosten die er op me af komen. Daar word ik paniekerig van."
- "Ik woon hier veertig jaar en merk nu dat ik de woning als een nieuwbouwwoning moet opleveren."
- "Ik heb geen behoefte aan een voor- en eindinspectie."



Algemeen/verbeterpunten

- Telefonisch aannemen huuropzegging
- Brieven optimaliseren
- Servicekosten gelijk met eindafrekening





Reparatieverzoek

Starter

- "Ik wil een positieve persoon aan de telefoon."
- "Belangrijk is iemand die goed luistert."
- "Moet ik lid worden? Ik betaal toch al huur?"
- "De monteur moet gewoon de kraan komen maken."
- "Komt dit wel goed?"



Doorstromer met kinderen

- "Wanneer ik toch in de stad ben en de balie is open, dan wil ik graag geholpen worden. Ik wil persoonlijk contact."
- "Ik moet het steeds opnieuw vertellen. Ik wil één contactmoment."
- "Ik verwacht iemand die het oplost. Zo moeilijk is het niet."
- "Belangrijk is iemand die goed luistert."



Jongere senior

- "Kan ik het wel betalen, dat lidmaatschap? De kosten moeten laag blijven."
- "Dat lidmaatschap neemt mijn zorgen weg."
- "Ik wil meteen online lid kunnen worden."



Oudere senior

- "Ik wil wel een onderhoudsabonnement maar dan verwacht ik wel een goede service."
- "Ik wil helemaal geen post, ik wil geholpen worden."
- "Laat die kraan maar lekken, wat een gedoe allemaal."

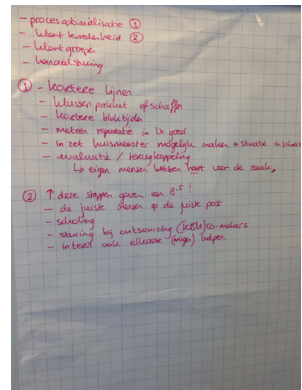
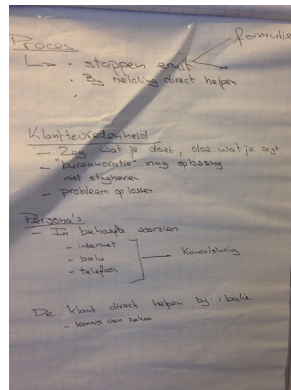
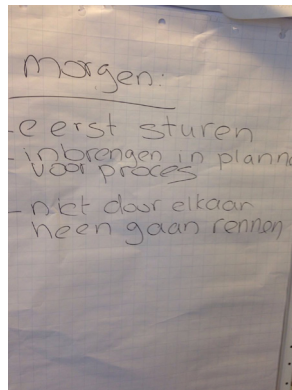
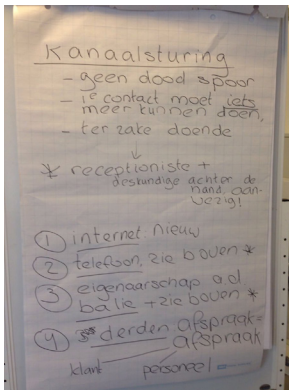
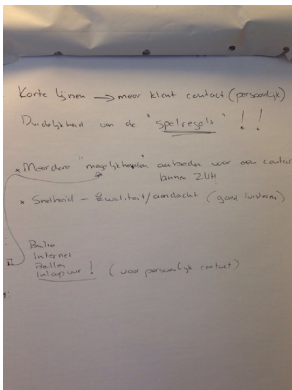


Algemeen/inzichten

- Als de klant niet blij is, of niet precies weet wat hij moet doen, gaat hij bellen of komt hij langs
- Prijs abonnement staat niet in brief
- Klant heeft lekkende kraan maar wordt geconfronteerd met iets waar hij nooit over heeft nagedacht; het serviceabonnement
- Medewerkers werken soms 'buiten procedures om' om de klant toch goed te kunnen bedienen: de 'beslissers' zouden beter moeten luisteren naar medewerkers met klantcontact
- Klant heeft behoefte aan aanspreekpunt: een medewerker die mag beslissen en betrokken blijft bij de oplossing van het probleem. In plaats daarvan zitten medewerkers op elkaar te wachten en wordt een probleem doorgeschoven in het systeem. De klant vraagt om een ander soort eigenaarschap.



Conclusies



Meer informatie:

Carla Klein & Margreet Kaemingk
06 55754877
carla@luisterpunt.nl

