

HELP ONS
U BETER
VAN DIENST
TE ZIJN



Wilt u de
vragenlijst
invullen?

CON
STRUCT
IF

BOUWEN
AAN
TEVREDENHEID

Geplande verbeteringen





AANGENAAM

GROENENDIJK PGN BOUW EN
DE KWAASTENIET.TWEE NAMEN, ÉÉN
MISSIE: HET BESTE MAKEN VAN UW
VASTGOED.MET U, MAAR VOORAL
VOOR U.

**36.500
BONNEN**

VAN EENMANSZAAK IN DORDRECHT TOT
LANDELIJKE PARTNER IN VERBOUW EN
ONDERHOUD. STABIELE GROEI OP BASIS
VAN INNOVATIE EN CONTINUE
VERBETERPROCESSEN.

KLANTEN IN UTILITEIT EN WONINGBOUW

DAGELIJKS ONDERHOUD | MUTATIES |
REPARATIES | CONTRACTBEHEER |
RENOVATIES | TRANSFORMATIES |
WONINGCORPORATIES | UTILITEIT | ZORG |
CULTUUR | OVERHEID |

**GEMIDDELTE
WAARDERING:
7,8**

**CONS
TRUCT
IF**



KERNWAARDEN



KERNWAARDE 1

**REALISEREND
VERMOGEN**

KERNWAARDE 2

**GRENSVERLEGGEND
INNOVATIEF**

KERNWAARDE 3

**GEDEELDE
KENNISONTWIKKELING**



CONSTRUCTIF en KLANTTEVREDENHEID

KLANT CONTACT CENTRUM

PROJECTEN

PLANMATIG ONDERHOUD

DAGELIJKS ONDERHOUD



REPARATIEPROCES

REPARATIEVERZOEK

Vanuit KLANT of BEWONER



WocoAPP



KCC HELD **Lost verzoek**
telefonisch op.

NEE

JA



KCC zorgt voor duidelijke werkbon.
Informeert de klant wat betreft
planning en (eigen)kosten.
FIRST TIME FIX als uitgangspunt.



UITVOERING

Kundig, netjes en vriendelijk.
Reparatieverzoek gereed?

NEE

JA



GEREEDMELDING



VERVOLGAFSPRAAK

Ter plaatse.
Bewoner heeft kennis van planning
en werkzaamheden.



VERVOLGAFSPRAAK

KCC
Bewoner heeft kennis van planning
en werkzaamheden.



UITVOERING

Kundig, netjes en
vriendelijk.



GEREEDMELDING



EVALUATIE

Klant/bewoner ontvangt evaluatie.
KCC belt onvoldoendes na.
KCC meet wekelijks tevredenheid.



DIT WETEN WE OVER ONZE KLANT



*“DE KLANT WAARDEERT BEREIKBAARHEID,
BETROUWBAARHEID, DUIDELIJKHEID OVER
KOSTEN,
EN EEN FIRST TIME FIX.”*

HIER ZETTEN WE OP IN.

*“ONZE VAKMAN ONTVANGT
ZELDEN EEN ONVOLDOENDE.*

*HET GEBREK AAN GOEDE
COMMUNICATIE ECHTER WEL.”*



HOE ZETTEN WE HIER OP IN?

→ WE KUNNEN HET GEHELE PROCES OP ONS NEMEN.

→ EIGEN KLANT CONTACT CENTRUM MET EEN 1^{ste} EN 2^{de} LIJN.

→ ONZE PROCESCOORDINATOR STUURT VANUIT DE CIJFERS.

→ WEKELIJKSE RAPPORTAGES ZORGEN VOOR VERBETERMOGELIJKHEDEN.





KLANT CONTACT CENTRUM

→ DE **SPIL** VAN ONS BEDRIJF.

→ **ACTIEVE** DIENSTVERLENING.

→ REAGEERT OP **KLANTBEHOEFTE**.

→ WE TRAINEN ONZE **KCC HELDEN** OP
VAKINHOUDELIJKE KENNIS EN
KLANTVRIENDELIJKHEID.





KETENSAMENWERKING



CONSTRUCTIF IS **TRANSPARANT**, DEELT KENNIS.



KETENPARTNERS GEÏNTEGREERD IN HET OPTIMALE PROCES.



EEN **VAKMAN KOPPELEN AAN KLANT** OF REGIO ZORGT VOOR BETERE KLANTTEVREDENHEID.



WE KIEZEN VOOR EEN **LANGDURIGE SAMENWERKING**. DAAR HOORT EEN OPEN EN KRITISCHE HOUDING BIJ.





BOUWEN AAN TEVREDENHEID

VAN AANNEMER NAAR DIENSTVERLENER



**Buurt
Binders**

**KCC HELDEN
KENNISSESSIES**

KOVRA

PARTNER MOMENTEN

KLANTENPANELS



CONS
TRUCT
IF

BOUWEN
AAN
TEVREDENHEID

CONS
TRUCT
IF

SAMEN BOUWEN NAAR EEN 8.

Tevreden.nl

CONSTRUCTIF

**TEVREDEN.NL
EN CONSTRUCTIF**

**BOUWEN AAN
TEVREDENHEID**