



BOUWEN
AAN
TEVREDENHEID



KENNISEVENEMENT - DINSDAG 14 MEI

Efficiënt, effectief en resultaatgericht
samenwerken binnen de keten

Programma:

- Kick-off Tevreden.nl & Havensteder
- Coen Hagedoorn
- Constructif
- Stellingen ronde 1
- Koffie/rondleiding
- Stellingen ronde 2
- Lunch





Klant



Medewerker



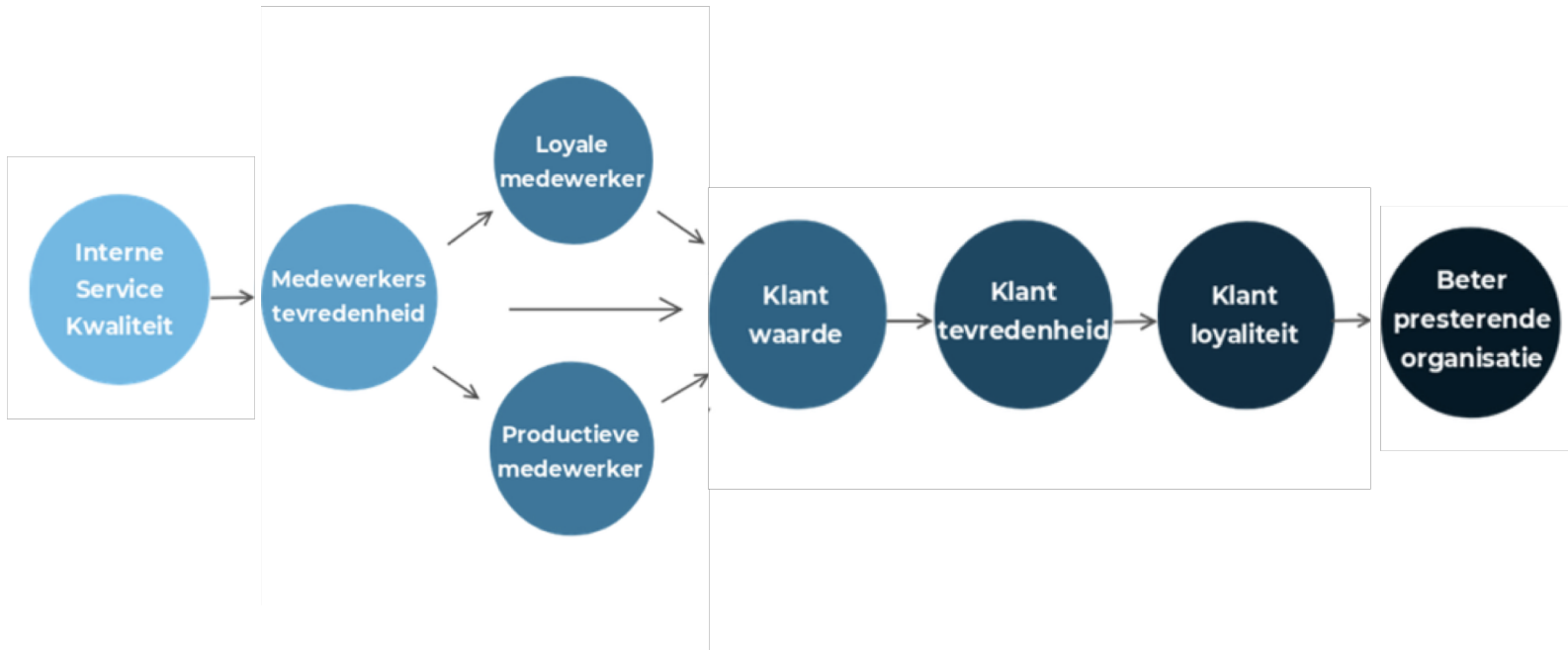
Ketenpartner



Effect

Service Profit Chain

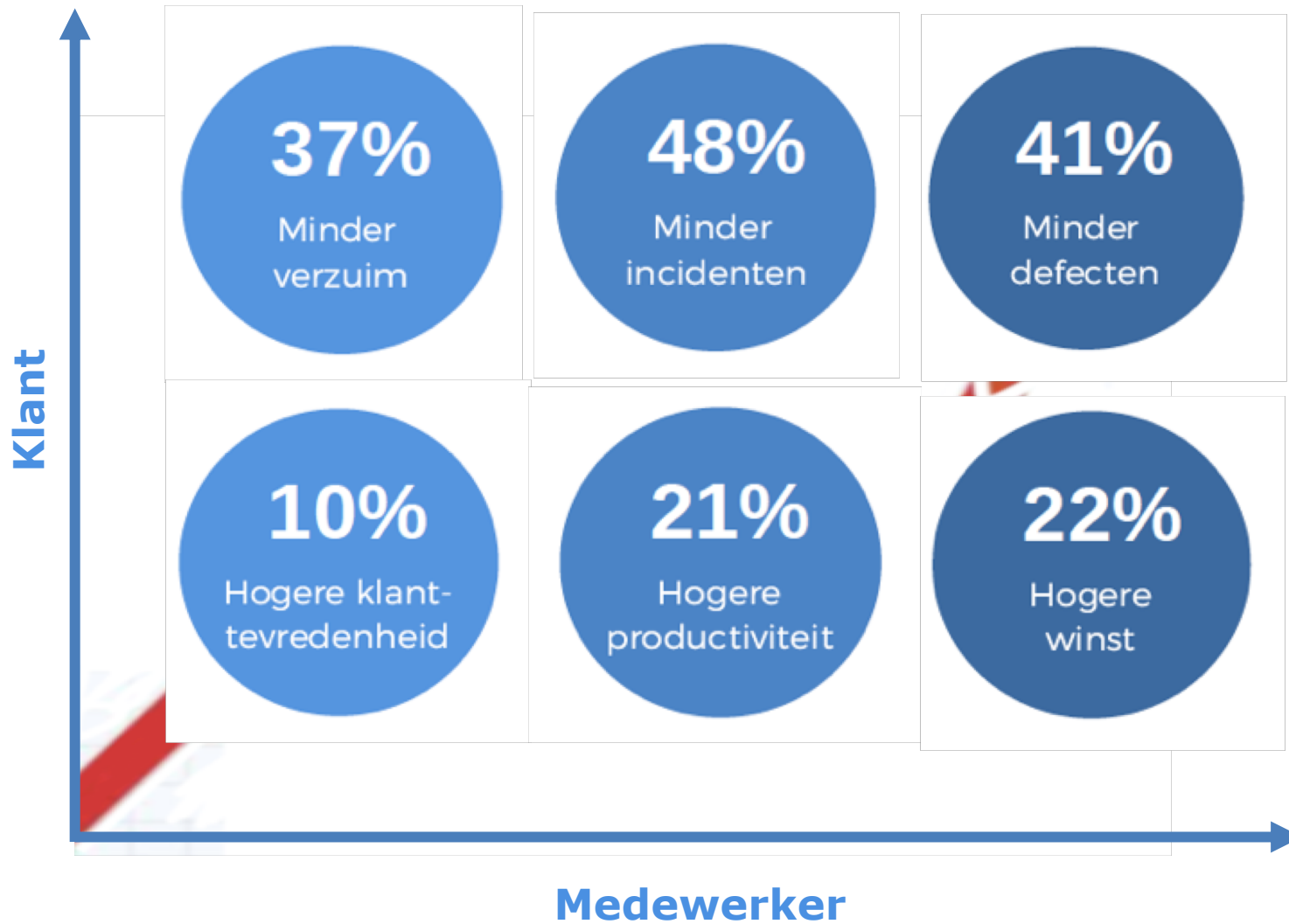
Tevreden.nl



- Service excellence
- Benut menselijk kapitaal
- Bevlogen medewerkers
- Klantgerichte cultuur
- Meer ambassadeurs
- Beter samenwerken

Betere prestatie


Tevreden.nl




Ketensamenwerking is overal

Tevreden.nl

- Welzijn
- Gemeente
- Bouw
- Woningcorporaties
- Verzekeraars
- Zorg
- Automotive

woningcorporatie.tevreden.nl



Geachte mevrouw Barth,

Havensteder is continu bezig met het verbeteren van haar dienstverlening. Dit kunnen we niet zonder uw mening. We zijn daarom zeer benieuwd naar uw mening over de dienstverlening van Havensteder bij het uitvoeren van reparatieverzoeken.

Helpt u ons mee? We hebben een korte vragenlijst gemaakt die u gemakkelijk online kunt invullen. Het invullen van de vragenlijst kost u maar een paar minuten en is **anoniem**.

Hoe waarschijnlijk is het dat u Havensteder aanbeveelt bij vrienden of bekenden?

0

1

2

3

4

5

6

7

8


9

10

0 = Zeer onwaarschijnlijk 10 = Zeer waarschijnlijk

Door bovenstaande vraag te beantwoorden komt u in de vragenlijst. Heeft u vragen over dit onderzoek neem dan contact op met [Tevreden.nl](https://tevreden.nl).

Met vriendelijke groet,
Edwin van Mil



Waarom ketenpartneronderzoek

Tevreden.nl

- De klant centraal
- Monitoring kwaliteit, doelstellingen & samenwerking
- Continu leren en verbeteren
- Vergroten innovatiekracht
- Kennisdelen & transparantie binnen de keten



Kwaadspreker:
willen nooit meer
iets met een
organisatie te maken
hebben en zullen dat
ook actief
propageren.



Onverschilligen:
niks bijzonders.
Loyaal maar staan
open voor
alternatieven.



Ambassadeurs:
actief in het
doorvertellen van
positieve ervaringen en
bevelen een organisatie
actief aan om zaken
mee te doen.

Hoe?

Tevreden.nl



Haal meer uit ketensamenwerking

Tevreden.nl

1. **Optimale dienstverlening** (processen)
2. meer **tevreden klanten**
3. klanttevredenheid onderdeel van **stuurinformatie**
4. Feedback als onderdeel van de **lerende organisatie**
5. **Transparantie** door informatiedeling



Integratie



Real-time



Verbeteren