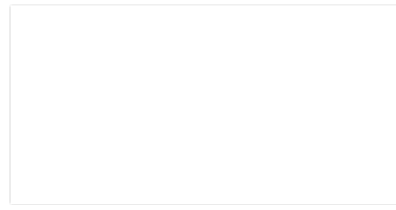


Medewerkersbijeenkomst

16 januari





Magazine



Start met een klantvisie-document



Kick-off



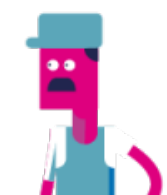
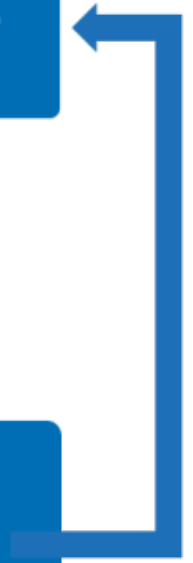
Poster-sessie



Sprint



Demo





Sprint 1

Idee uit de
postersessies

Herkenbare doelgroepen

Opgeleverd

- ✓ Doelgroep herkenning
- ✓ Bestaand beleid gecentraliseerd in de Kennisbank
- ✓ Nieuw beleid toegevoegd kennisbank





Idee uit de
postersessies

Opgeleverd

Sprint 2

Afspraken gezamenlijk nakomen

- ✓ Kennisbank: Pilot met seniorenbeleid in samenwerking met Sprintgroep 1
- ✓ Outlook: Instructie over agendagebruik
- ✓ Gebruik Umbrella onder de aandacht brengen/ verantwoordelijkheid kweken “Steknet en digitale magazine”.





Sprint 3

Idee uit de
postersessies

Maatwerk voor doelgroepen

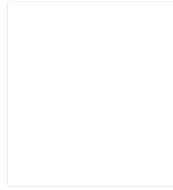
Opgeleverd



Veel voorkomende verzoeken voor verhoogde toiletput, beugels en handgrepen, een hendel mengkraan, drempelhulp voordeur.

- 1. 55+ en wonend in seniorencomplex standaard toekenning door SAT
- 2. 55+ en niet wonend in seniorencomplex, ter beoordeling naar de WOCO





Sprint 4

Idee uit de
postersessies

Verschillende klantkanalen

Opgeleverd

- ✓ Centraal nummer instellen voor de vakmannen met achtervang.
- ✓ Maken van een goede instructiefilm zodat de vakmannen hier naar kunnen verwijzen bij reparatie verzoeken.
- Computer gebruiken bij de balie en computer beschikbaar stellen voor klanten



Posterserie



Gadgets (intern)



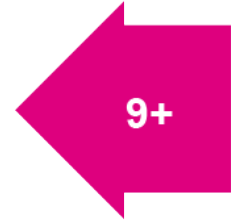
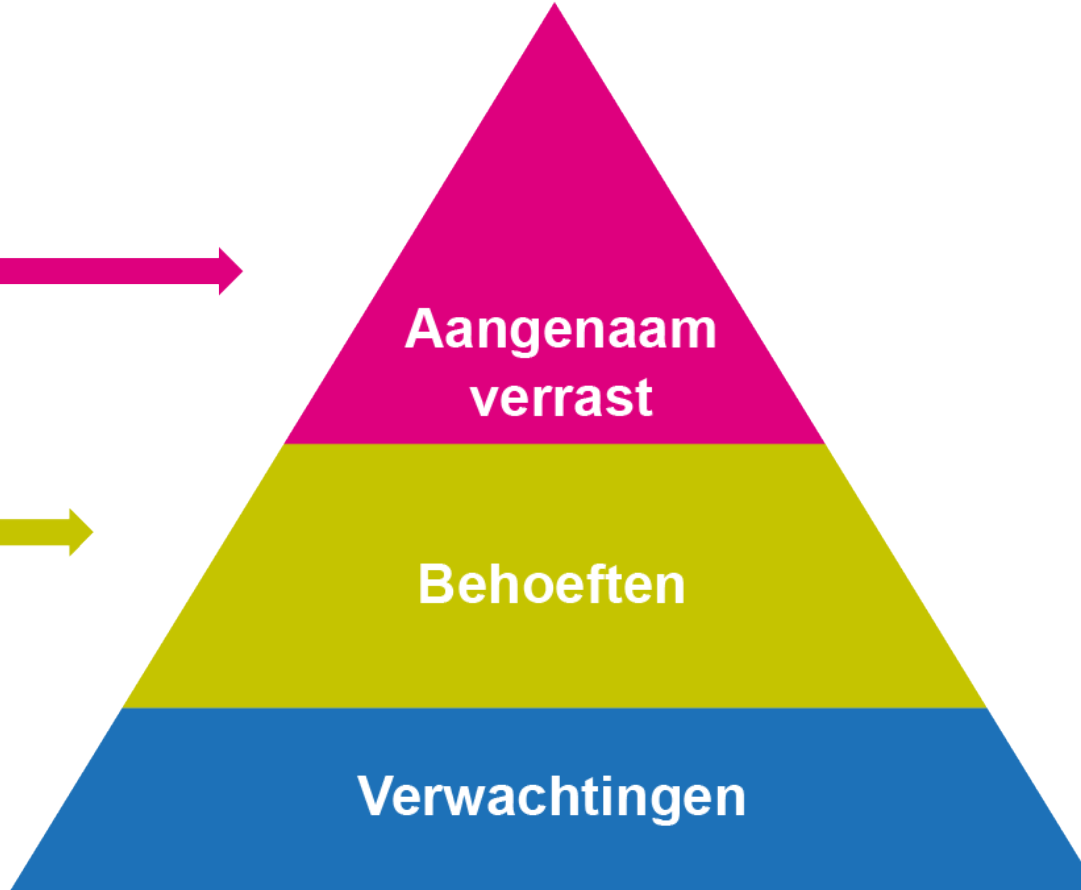
Stek levert
toegevoegde waarden



Ik wil goed en snel
geholpen worden



Ik wil serieus
genomen worden



De komende 3 sprints – de userstories

1. Ik als externe klant wil inspraak omdat dit vertrouwen geeft.
2. Ik als interne klant wil dat we luisteren naar elkaar en open staan voor elkaars ideeën omdat samen tot een oplossing komen tot groter draagvlak en begrip leidt
3. Als huurder wil ik dat er duidelijk wordt geïnformeerd over wijzigingen omdat vertrouwen geeft/ Als huurder wil ik dat er meer concreet wordt gecommuniceerd over hoe iets wordt opgelost omdat dat vertrouwen geeft/ ik wil als huurder dat er een betere communicatie is omdat ik gehoord wil worden



Sprint coach worden?

Wat mag je van ons verwachten?

- Tijd
- Coaching en begeleiding door Echt Waarmaken
- Belangrijke rol bij het waarmaken van de klantvisie
- Plezier!

Wat verwachten we van jou?

- Doorzetter
- Verbinder
- Positief
- Zin om bij te dragen
- Constructief
- Praktisch
- Denken in win/win!

Geef je vandaag nog op bij je leidinggevende of direct bij Hans!

23/1 maken we de sprint coaches bekend.

Doe mee en draag bij!

