

Samen één doel

De resultaten van de Aedes Benchmark 2016 zijn bekend. Vergelijk jouw scores met anderen. Altijd goed om te kijken waar je staat. Maar nog belangrijker, kijk per proces waar je kunt of zelfs móet verbeteren.

Dat kan met de Aedes Benchmark. Een mooi moment voor zelfreflectie. Van je eigen corporatie maar vooral ook van je ketenpartners. Want als corporatie doe je tegenwoordig allang niet meer alles zelf.

Reparatieverzoeken, beheer en onderhoud, afhandeling en dienstverlening. Genoeg activiteiten die je uitbesteedt aan externe opdrachtnemers. De mate waarin verschilt van corporatie tot corporatie. En van proces tot proces. Maar de eisen die je stelt aan **kwaliteit en klantgerichtheid** niet.

Je wilt dat jouw externe partners dezelfde waardes hanteren.

De neuzen dezelfde kant op.

Want onderzoek wijst uit dat activiteiten die aan externe partijen worden uitbesteed in grote mate het eindoordeel van je huurders bepalen.

Betrek je partners bij je visie. Maak duidelijke afspraken. Zorg dat ze worden nageleefd. Klinkt logisch, maar de praktijk is vaak anders. Hoe zorg je er nu voor dat na uitbesteding van activiteiten je **klanttevredenheid gewaarborgd** blijft?

Wij helpen om een helder kader te formuleren, eenduidige richtlijnen en procedures op te stellen en praktische methodes in te richten om prestaties te monitoren. Zo geven we concrete handvatten om **samen met externe opdrachtnemers** de klanttevredenheid te verbeteren.

Q Onder de loep

Waar kijken we naar?

- Klantvisie
- Hun wensen en behoeftes
- Opdrachtgeverschap
- Afspraken met opdrachtnemers
- Inrichting van processen
- Prestaties

✓ Resultaat

Wat willen we bereiken?

- Begrip voor de klantvisie
- Inzicht in hun wensen en behoeftes
- Duidelijke service-level agreements
- Heldere meetresultaten
- Concrete verbeterpunten
- Waarborging van klanttevredenheid

Weet waar je staat

Gebruik de Aedes Benchmark om te verbeteren. Wij helpen je hierbij. En je ketenpartners. Met brede kennis van klantprocessen, een no-nonsense benadering en een heldere visie over *service-level agreements* en goed opdrachtgeverschap. Zo kunnen we samen met externe opdrachtnemers je klanttevredenheid gaan verbeteren. Want daar wordt iederéén beter van.

Weten waar je staat en hoe je kunt gaan verbeteren?

Neem contact met ons op. Dan kijken we samen welke aanpak het beste past. *Een Quick scan, meer verdieping of maatwerk?* Alles is mogelijk.

Bel ons, of stuur een mailtje. We kunnen niet wachten om kennis te maken.

T 31 (0)348 442 680 • klantenservice@inceptivize.com