

Welkom!

Even voorstellen...

Kees Kerkvliet

Managing Director TOTE-M



Wouter Langeveld

Manager Communicatie &
Marketing de Alliantie

Actief in 4 regio's, 14 gemeenten

Méér dan 56.000 huurwoningen

Letterlijk een alliantie!

Wie kent de Alliantie al?

We bouwen +/-1000 nieuwe
woningen per jaar

Méér dan 700 collega's

We hebben al +/- 120.000 zonnepanelen
bijgeplaatst

De Alliantie in anderhalve minuut

Cijfers zijn leuk maar waar staan we écht voor?



Waar komen we vandaan?

Situatieschets 2022

Na corona minder verbinding dan voorheen

Onduidelijkheid/onbekendheid missie, waarden en strategie

Verschillende werkwijze op verschillende locaties

Feedback van huurders/bewoners



Pauze-knop
Eerst terug naar de basis

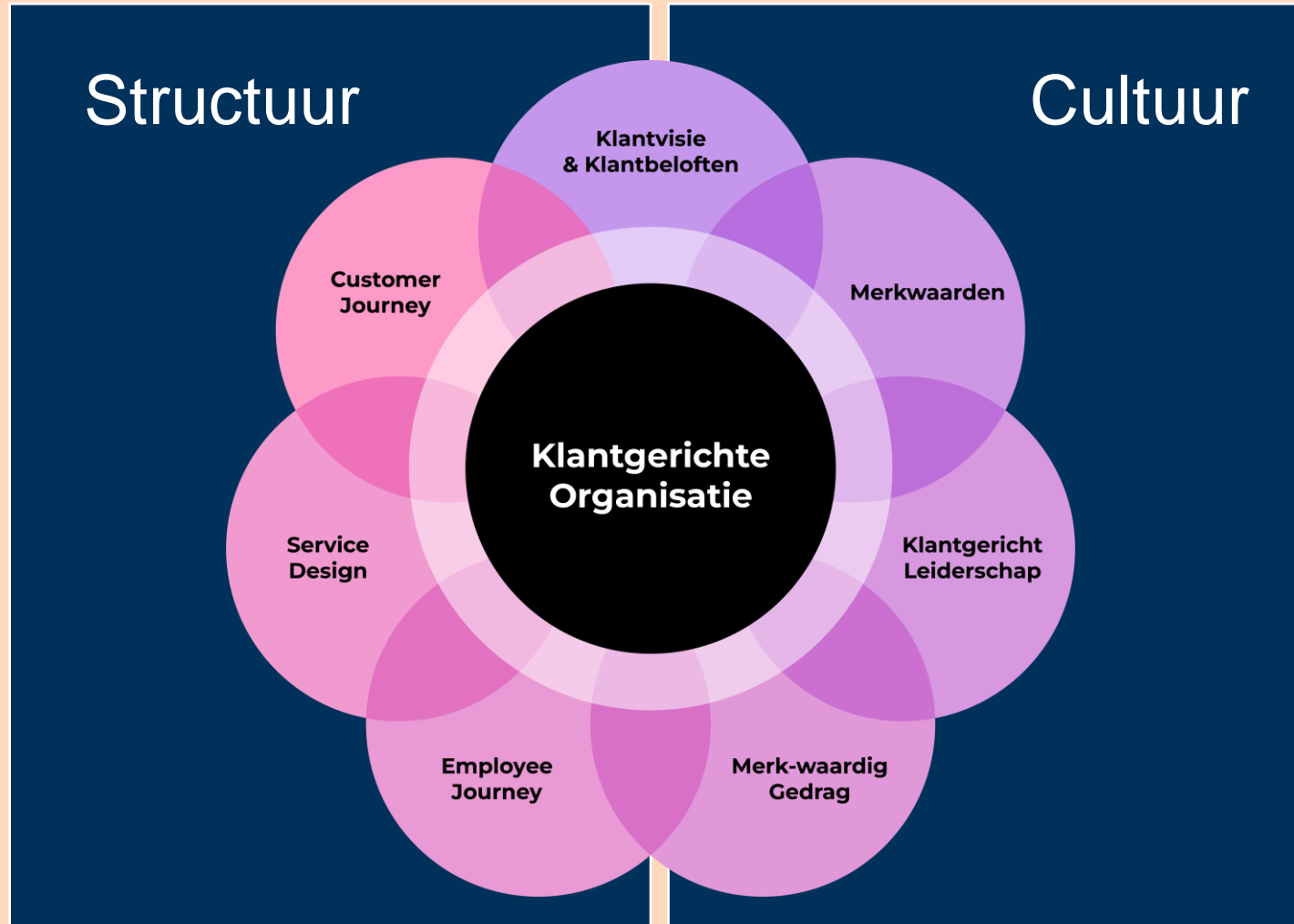
Aanleiding voor Samen1

Geen campagne maar een integrale aanpak op klantgerichte cultuur

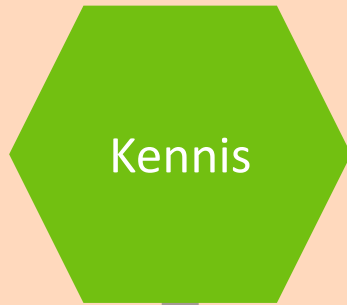
Een
buitengewone
klantbeleving
begint binnen!
Samen1

TOTE-M's CX model

hoe te werken aan een Klantgerichte Organisatie...



Visie van TOTE-M op veranderen...



Begrijpen

- Inzicht in waar de Alliantie voor staat
- Weten wat de missie en waarden zijn
- Inzicht in hoe ik samen met mijn collega's kan bijdragen aan een tevreden huurder



Geloven

- Overtuigd zijn van nut en noodzaak
- Delen van zelfde taal, symbolen en rituelen
- Gemotiveerd zijn en mogelijkheden zien



Doen

- Waarden worden geleefd en toegepast
- Medewerkers nemen eigenaarschap richting huurders, ook buiten bestaande kaders
- Medewerkers spreken met trots over de Alliantie

Visie TOTE-M

de 6 basisprincipes Samen1

1 De huurder is het begin- en eindpunt

2 Leidinggevenden zorgen voor de borging

3 Werk multidisciplinair

4 Maak het persoonlijk en concreet

5 Meet en stel bij

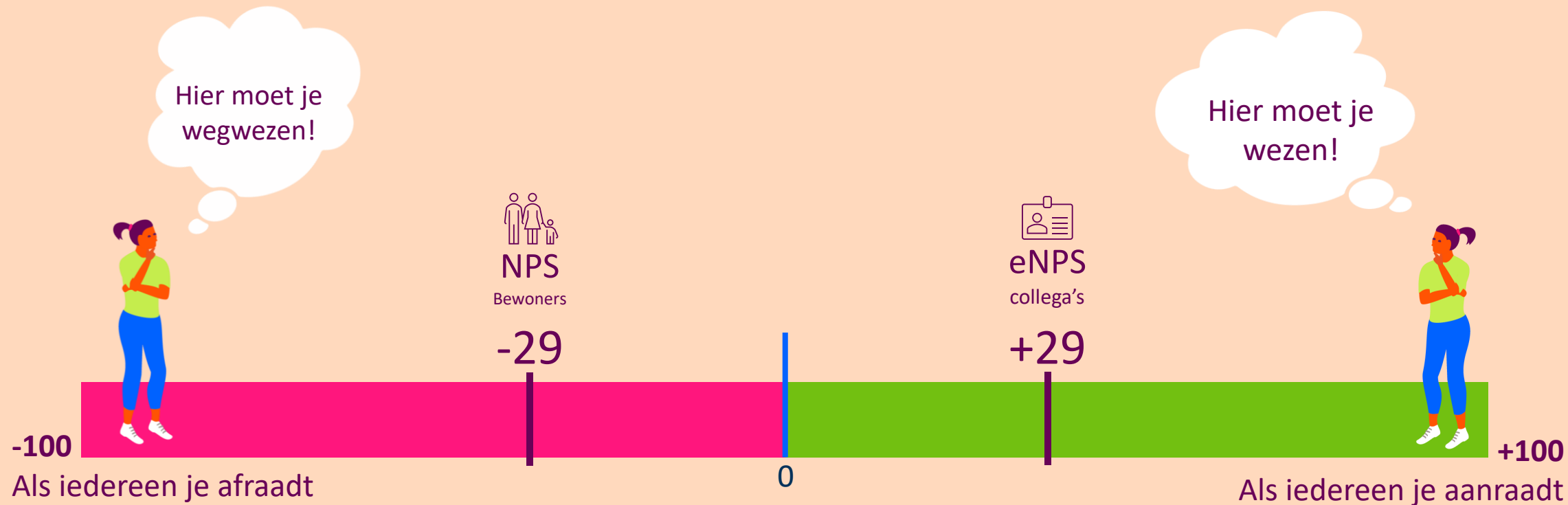
6 Maak het leuk 😊

Samen1 - de aanpak



Betrokken = Aanbevelen

Wat een verschil tussen binnen en buiten!



Net Promoter Score

Hoe waarschijnlijk is het dat je de Alliantie (als werkgever) aanbeveelt aan een vriend, familielid of collega?

Resultaten nulmeting Samen1 (sept. 2023, collega's: n=275, bewoners: n=698)

Top 5 tevreden/ontevredenheid?

Nulmeting



Top 5 – Zeer tevreden bewoners

- 1 Mijn woning
- 2 Vriendelijkheid en hulpvaardigheid medewerkers
- 3 Oplossen van problemen
- 4 Verduurzaming, renovatie en onderhoud
- 5 Communicatie, nakomen afspraken



Top 5 – Zeer ontevreden bewoners

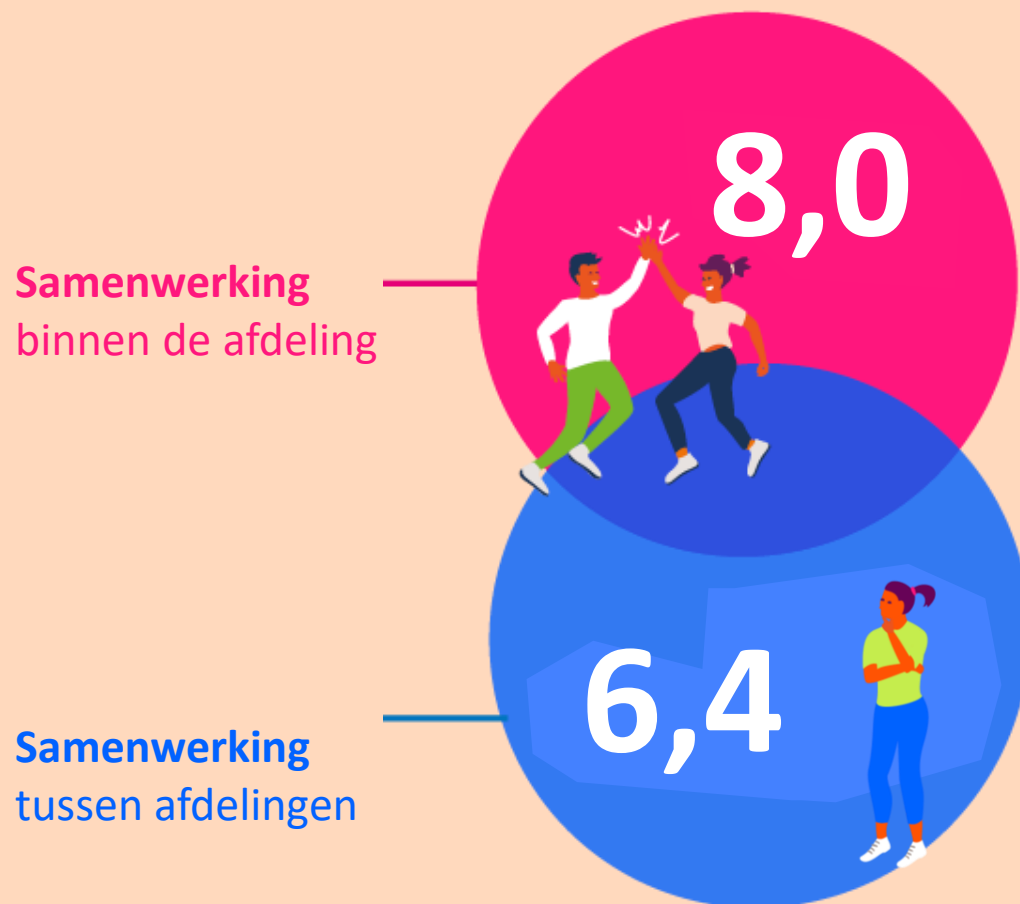
- 1 Mijn woning, Verduurzaming en onderhoud
- 2 Vriendelijkheid en hulpvaardigheid medewerkers
- 3 Communicatie, nakomen afspraken
- 4 Oplossen van problemen
- 5 Leefbaarheid



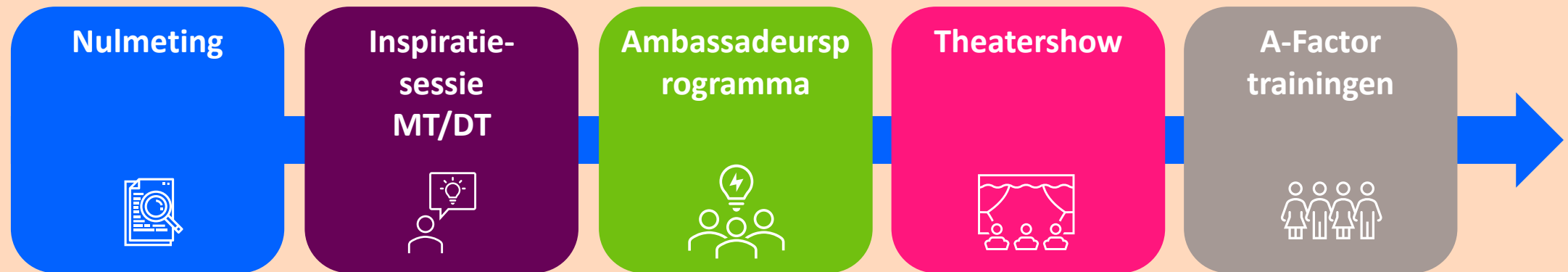
Conclusie: de medewerker maakt het verschil!

Meten is weten!

Nulmeting



Samen1 - de aanpak in 2023



De Samen1-Theatershow

Een kick-off mag best een beetje schuren...

Theatershow



Wat is die A-factor eigenlijk?

Onze bestuurder Rob Haans vertelt je er alles over!

A-Factor
trainingen



Wat voor activiteiten hebben we ingezet?

Een greep uit de onmisbare bouwstenen!

A-Factor
trainingen



Uitgebreid sleutel-voorstelspel

P-bord

Huurders aan het woord

Persoonlijke werkboekjes

Imagospel

Kennis Quiz

Strategie-game

Persoonlijk A-factor Actieplan

Eigen trainer, met co-trainer uit het MT

Externe locatie voor iedereen

Op zoek naar ieders A-Factor Multidisciplinair!

A-Factor
trainingen



Wie stopt beter te worden houdt op goed te zijn

Doorpakken in 2024!



De resultaten tot nu toe

Van onzichtbare handrem naar zichtbare versnelling...

Meer dan 600 collega's...

- aanwezig in het theater en bij de A-factor trainingen
- hebben een persoonlijk A-factor actieplan opgesteld (POP)

Meer bekendheid mét, en begrip vóór elkaars werk en uitdagingen

We spreken dezelfde "taal" en hebben eigen rituelen

Meer energie en trots!

Initiatieven komen uit de héle organisatie

Enthousiaste groep ambassadeurs en MT-leden

Samen1 heeft een aanzuigende werking, is een versneller

Er wordt sneller en vaker stilgestaan bij de gevolgen voor de huurders

Succesfactoren en valkuilen

Hoeveelheid werk onderschat om training te ontwikkelen, te toetsen en aan te passen
Dit is écht te belangrijk om los te laten!

Zelf trainen met leidinggevendenden als co-trainers.
Mooi effect voor iedereen!

Verrassend hoeveel je kunt
doen als je écht samenwerkt!

Momentum vasthouden is
lastig.

Vergeet niet voor wie je het doet.
Geef *de huurder* een gezicht!

Hoeveelheid werk en tijd om DT en MT aan boord te krijgen en te enthousiasmeren onderschat,
maar geeft nu versnelling.

Met een campagne alleen red je het niet om
“hoofd, hart én handen aan te zetten”

Soms eigenwijs zijn en
doorzetten.

Q & A

Bedankt voor jullie aandacht!



TOTEM