

BEPAAL DE KLANTREIS

De 3D-belevenis van zorgzame gemeenschappen

Om het beste uit je organisatie en je medewerkers te halen beschrijven Tjeerd den Boer en Niels van Rees, zeven leiderschapskenmerken gebaseerd op het succes van restaurant De Librije van Thérèse Boer. Ze doen dit aan de hand van de zeven smaken van de Librije – zoet, zout, zuur, bitter, umami, vet, en 3D.

Kies met je team een smaak en ga aan de hand van deze smaak het gesprek aan over de zorgzame gemeenschap. Als voorbeeld wordt de 3D belevenis als werkvorm beschreven.

Bespreek de klantreis die een nieuwe client en zijn/haar netwerk ervaart als diegene op jouw locatie komt wonen of werken. Vraag je af: Wat merkt diegene van de zorgzame gemeenschap op jouw voorziening, hoe wordt er met elkaar omgegaan?

Of bespreek de klantreis van een client die de behoefte heeft geuit om een vrijwilliger te vinden. Hoe wordt de client hierbij geholpen? Wat ervaart de client?

- Met wie komt de client in contact?
- Hoe zal de client elk contact ervaren? Wat zijn zijn/haar gevoelens en gedachten?
- Hoe snel wordt de client geholpen?
- Hoe duidelijk wordt er gecommuniceerd?
- Hoe toegankelijk is de oplossing?

Kortom: breng alle stappen in kaart, alle contactmomenten en verplaats je in de behoeften, drijfveren, gedachten en gevoelens van de client.

Bepaal met elkaar wat er goed gaat en behouden moet blijven en bepaal wat verbeterd moet worden. Met als doel: tevredenheid, vertrouwen, doelgerichtheid bij de client te vergroten.

En kom zodoende ook tot de conclusie wat het dus inhoudt om een zorgzame gemeenschap als voorziening te zijn. Welke uitstraling heb je? Welke vaardigheden of competenties zijn essentieel? Wat is de grondhouding van de medewerkers? En wat is de grondhouding van de cliënten?