

# Klantgerichtheid duurzaam verbeteren in 3 maanden

A horizontal decorative bar with a green-to-white gradient, positioned above the main text.

Richard Pater  
directeur Railinfra Solutions v.o.f.

Railinfra Solutions vof is een permanente samenwerking tussen:

- Witteveen+Bos
- Royal Haskoning
- DB International



Alle drie al eerder bezig in de railwereld,  
sinds februari 2009 samen!

Erkenningen voor alle categorieën werk voor ProRail:

- ‘baan en spoorwerk’
- ‘treinbeveiliging’
- ‘energievoorziening, bovenleiding en draagconstructies’
- ‘kunstwerken’.

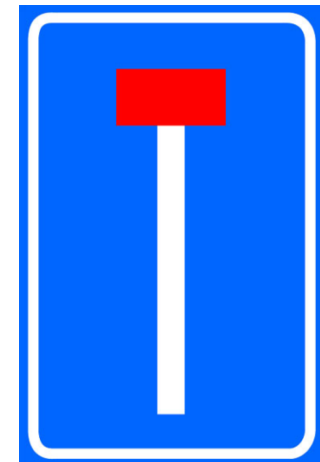
Alleen erkende bureaus mogen werken voor ProRail verrichten

1 van de 4 grote, volledig erkende, spelers in de railmarkt, samen met Movares, Arcadis en Grontmij



# In drie maanden de klantgerichtheid verbeteren!

Situatie juni 2010:  
Het moet anders!!



## De klant

# Het gaat niet goed!

Gesprekken met klant

Luisteren!

Metafoor restaurant



## De klant

# Het gaat niet goed!

Knikkende knieën!



## De insteek

- Herpakken teamgevoel
- Gaan voor aantoonbare kwaliteit
- Transparante werkwijze
- Open houding
- Gericht op samenwerking (intern en extern)





## Ik doe het zelf!

Snelle verbeteren klanttevredenheid door:

Wie:

- De directeur doet het zelf!
- Agenda leeg, luisteren en vragen stellen



Parallele sporen:

- Eigen klanttevredenheidsonderzoek: 'meten is weten!'
- Factfinding door interne 0-meting



## De aanpak: klanttevredenheid

Hoe:

- bellen met projectmanagers van klant
- wat gaan we doen: een enquête
- doel is onze dienstverlening verbeteren
- interne bedrijfs sessie tbv communicatie over dit traject



uw tevredenheid over onze recente levering - Bericht (HTML)

Bericht Invoegen Opties Tekst opmaken

Knippen  
Kopiëren  
Plakken  
Opmaak kopiëren/plakken  
Klembord

Calibri (H) 11 A<sup>+</sup> A<sup>-</sup>

B I U ab - A -

Basistekst

Adresboek  
Namen controleren  
Namen

Bestand  
Item  
Visitekaartje  
Agenda  
Handtekening  
Invoegen

Opvolgen

Machtiging  
Hoge urgentie  
Lage urgentie  
Opties

ABC  
Spelling  
Taalcontrole

Dit bericht is niet verzonden.

Verzenden Aan... CC... Account BCC:

Onderwerp: uw tevredenheid over onze recente levering


Geachte heer <naam klant>,

Recent hebben wij u <naam levering> geleverd. Als kwaliteitsorganisatie zijn wij erg benieuwd naar uw ervaring. Wij vragen 1 minuut van uw tijd om bijgevoegde vragenlijst met 5 vragen in te vullen.

Klik [hier](#) om naar de vragenlijst te gaan.

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,



**Railinfra**  
**Solutions**

Abma Schreurs ... Verwisselbare s... STORK Presentatie KTO... ZPiB - kvk pres ... Voorstel aanpak... 4 Microsoft O... 3 Internet Expl... EN 11:00

## Procedure klanttevredenheid

- Rood:  $< 60\%$ : Richard voert gesprek met ontevreden klant!
- Oranje:  $60\% < X < 75\%$ : projectleider neemt contact op.  
Gesprek over verwachtingen, kwaliteit van rapportages, etc.
- Groen:  $> 75\%$ : leren van elkaar.  
Interne feedback tijdens gezamenlijke medewerkerssessie!

## Feedback klanttevredenheid

Resultaten eerste enquête:

- 3 x een 4 – 5 (rotte appels)
- 8 x een 7
- 3 x een 9 (pareltjes)



Gevolg:

Drie vervolggesprekken van Richard

Leerpunten van onze pareltjes

## Feedback klanttevredenheid

Feedback gesprekken klant:

- rationeel / zakelijk
- emotie
- verbazing
- pro-actief



Gevolg: positieve interesse in klant, projectleiders en vakgenoten. Wat houdt ProRail bezig? En wij willen kwaliteit leveren!

## De aanpak: 0-meting

Hoe:

- 1:1 gesprekken met eigen projectleiders
- medewerkers dag (lucht je hart ...)
- doel is onze houding en gedrag verbeteren



## 0-meting: de resultaten

- bedrijfsstructuur nodig
- afspraak = afspraak
- juiste man op de juiste plaats (competentie-/functiekeuze)
- doen waar je goed in bent



- kwaliteit maken we samen!
- samenwerking als flexibele schil



## Prestatiemeting

- grafiek niet getoond vanwege vertrouwelijkheid cijfers!

## Lerende organisatie

- we mogen fouten maken, maar moeten ervan leren!
- we staan open voor kritiek
- we communiceren open (nieuwsgierig / luisteren)
- resultaten delen met medewerkers
- wat vindt de klant belangrijk (persoon, strategie)
- we spreken elkaar aan op gedrag
- afspraak = afspraak



## Wat ging er mis?

- kleine organisatie: we moesten/wilden ons bewijzen
- overlaadden met werk! (gaatjes dichten)
- eigenwijs zonder luisterend oor
- kwaliteit als sluitstuk van proces



## Spijt

- teveel zelf doen
- te snel willen



## Tips

- enorme voorbeeld-functie en -rol
- 'bypass' primaire contacten
- kwetsbaar opstellen
- partner zijn (open deuren)
- creëer geen afrekencultuur
- lerende organisatie: noodzaak tot zien van verbetering
- teamprestatie
- verantwoordelijkheid nemen



## Vervolgstappen

- contineren veranderde houding
- benutten gun-factor (marketing)
- individueel verbeteren klantgerichtheid
- randen opzoeken van individuele ambities
- pro-actief bureau en medewerkers
- uitdragen deskundige, betrouwbare en betrokken professionals. Willen werken met dito klanten!

Van achterdeur dicht, naar voordeur open! Het benutten van het potentieel, vergroten van ons marktaandeel en groei van Railinfra Solutions

## Sterrenrestaurant?

- tafeltjes: scherp op intake projecten
- kaart: alleen wat we goed en lekker kunnen maken
- bediening: luisteren, vriendelijk, open, leuk
- continu verbeteren
- klanten moeten terugkomen (gunfactor advieswerk is hoog)



## Ten slotte

De Ingenieur: nummer 7, april 2012:

“De Verborgen Kampioenen, de stille kracht van de economie”

Kenmerken: ze koesteren hun klantencontact, blijven trouw aan hun specialisme, zijn innovatief, hebben een passie om de beste te willen zijn, doen zaken met het buitenland en hebben de ambitie om te groeien. Medewerkers zijn loyaal, toegewijd en betrokken.



## Ten slotte

“De Verborgen Kampioenen, de stille kracht van de economie”

Herkenbaar voor Railinfra Solutions!

Wij werken in een niche, hebben weinig concurrenten en één zeer belangrijke klant. Klantgericht werken gaat ons veel opleveren!

