

Wat heb je aan

# klantgerichtheid

bij publieke opdrachtgevers?

Marc Unger, Manager AKI, ProRail

14 mei 2014

**CURRICULIM VITAE**

## INHOUDSOPGAVE

- Opwarming
- Visie
- Case: ingenieursbureau
- Stellingen
- Vragen

## OPWARMING

- Neem uw **belangrijkste opdrachtgever** in gedachten.
- Wat zijn de vier of vijf belangrijkste strategische doelstellingen van deze opdrachtgever?
- Van welke van deze doelstellingen heeft uw bedrijf bovenmatige kennis en ervaring, c.q. is uw bedrijf marktleider?
- Hoe ver is uw opdrachtgever in het bereiken van deze doelstellingen?
- In hoeverre heeft uw bedrijf daarin een concrete bijdrage geleverd en
- In welke mate heeft uw opdrachtgever dat erkend?
- Welke kansen liggen er nog meer?
- In welke mate heeft u hier ook credits voor gekregen? Vervolgopdrachten? Introducties wellicht?
- In welke mate heeft u, in afstemming met deze opdrachtgever, een evenement georganiseerd waarin de kennis en expertise op uw specialisme centraal staan?
- En heeft u uw opdrachtgever laten vertellen in welke mate uw bedrijf hen daarin geadviseerd heeft?
- En hoe tevreden ze over u zijn?

## EEN TESTJE: DE STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN VAN PRORAIL

- Veilig
- Betrouwbaar
- Punctueel
- Duurzaam



## DE VERANDER TRAJECTEN

- TRAJECT 1 **VERGROTEN VAN DE VEILIGHEID** »
- TRAJECT 2 **LEAN: KLANTGERICHT EN CONTINU VERBETEREN** »
- TRAJECT 3 **ROBUUSTER EN PUNCTUELER SPOORNET** »
- TRAJECT 4 **MEER CAPACITEIT VOOR TREINEN** »
- TRAJECT 5 **MEER INNOVATIEF EN DUURZAAM** »
- TRAJECT 6 **RESULTAATGERICHT EN KOSTENBEWUST** »
- TRAJECT 7 **ADEQUATE SCENARIO'S VOOR DE TOEKOMST** »

## Samenhang tussen programma's is verhogen kwaliteit dienstverlening voor reiziger en verlader



Masterplan  
NS - ProRail

Concessieteams  
met regionale  
vervoerders

Actieplan  
goederenvervoer

## VISIE

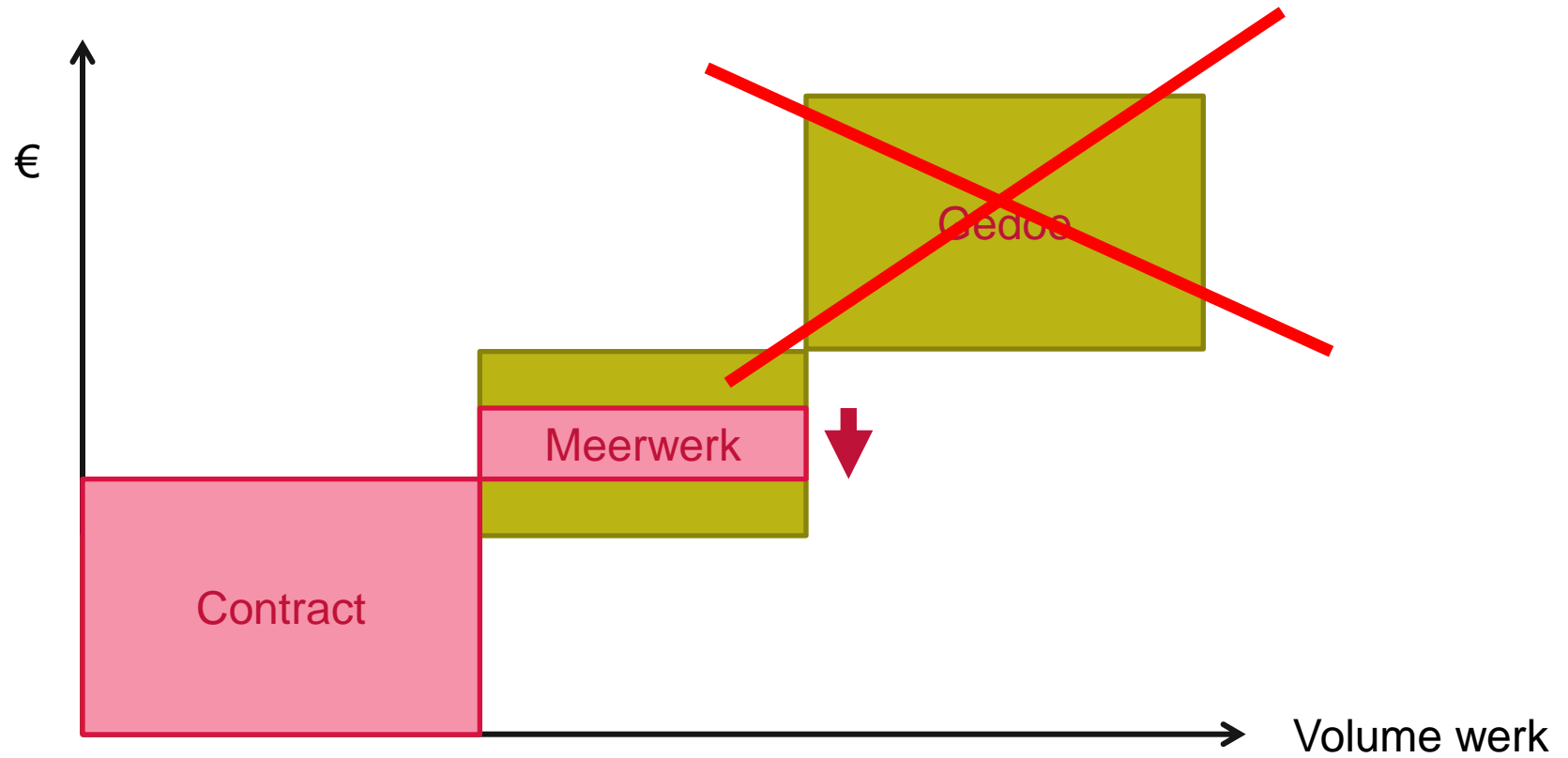
De strategische topdoelstellingen kunnen alleen bereikt worden in een samenspel met onze businesspartners.

Alleen als we in staat zijn deze businesspartners, binnen de specifieke ordening van de Nederlandse spoorsector, op de juiste wijze in hun kracht te zetten, lukt het ProRail daadwerkelijk die topdoelstellingen te bereiken.

**Vanuit opdrachtnemersperspectief: alléén als je in staat bent je echt te verdiepen in de uitdagingen, context, problemen en kansen van je opdrachtgever, ben je in staat op de lange termijn toegevoegde waarde te bieden en uit te groeien tot een marktleider. Voorwaarde is een goed en effectief netwerk op de verschillende niveaus van beide organisaties.**



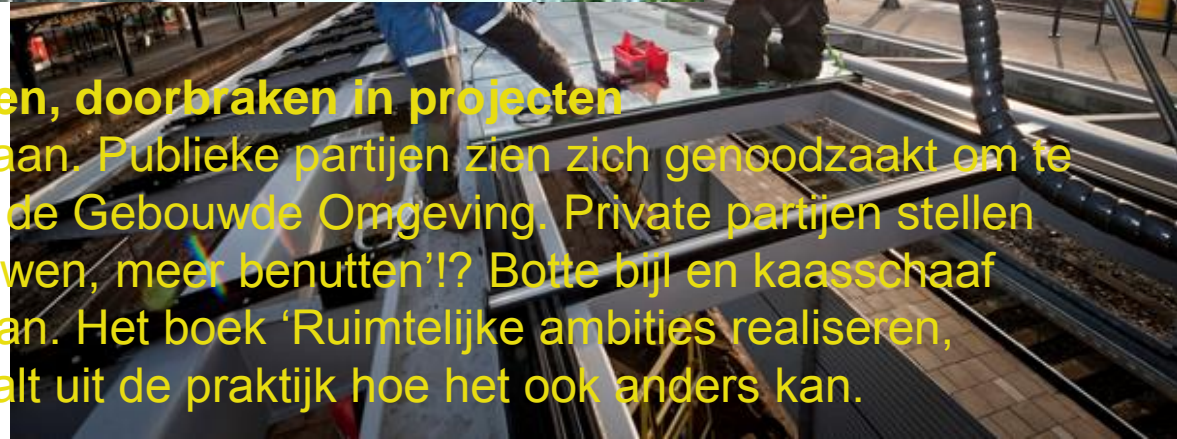
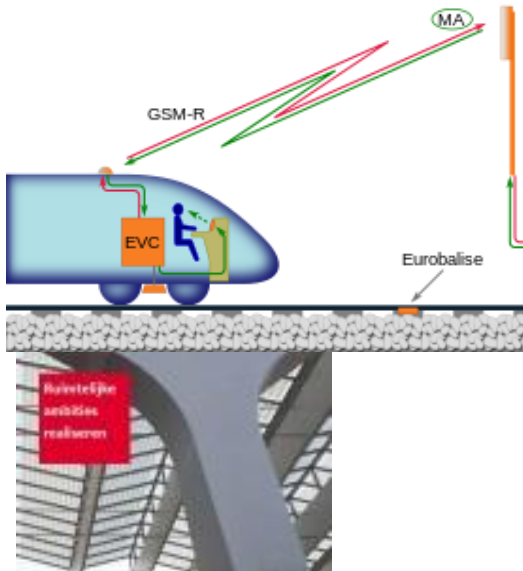
## CASE INGENIEURSBUREAU





## CASE INGENIEURSBUREAU

- Hoe maak je elkaar gro



### Ruimtelijke ambities realiseren, doorbraken in projecten

Nederland haalt de broekriem aan. Publieke partijen zien zich genoodzaakt om te bezuinigen op investeringen in de Gebouwde Omgeving. Private partijen stellen ontwikkelingen uit. 'Minder bouwen, meer benutten'!? Botte bij en kaasschaaf richten in ieder geval schade aan. Het boek 'Ruimtelijke ambities realiseren, doorbraken in projecten' verhaalt uit de praktijk hoe het ook anders kan.

## STELLINGEN

Om een tevreden klant te krijgen moet ik altijd doen wat er gevraagd wordt.



## STELLINGEN

Bij een aanbestedende dienst heeft investeren in de relatie geen zin, aangezien hij toch moet aanbesteden.



STELLINGEN

Intensief klantcontact mag niet in verband met integriteitsregels



## STELLINGEN

Onze projectleider heeft goed contact met de projectleider van de klant.  
Daar hoeft ik, de manager/directeur, verder dus niet in te investeren.



## STELLINGEN

Ik ken de strategische doelen van mijn klant...  
ongeveer...!



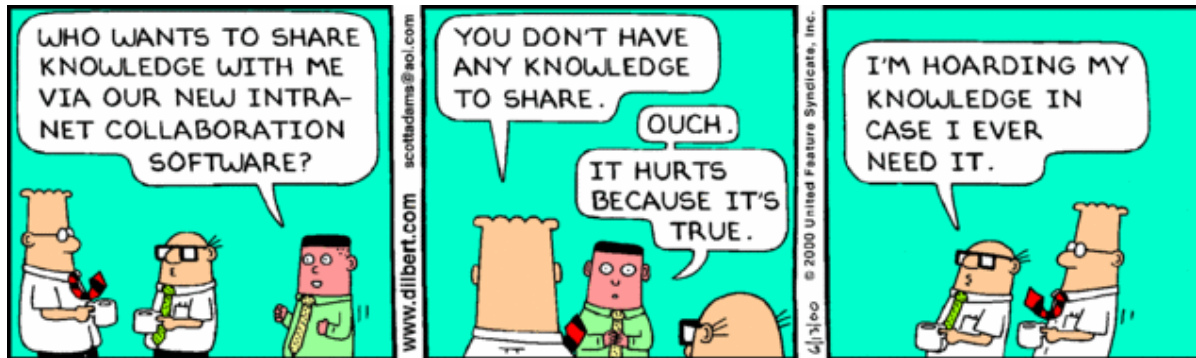
**STELLINGEN**

**Kennis delen met andere marktpartijen...**

**brrrr...!**

## STELLINGEN

Ik ken de strategische doelen van mijn klant...  
ongeveer...!





**ProRail**

**VRAGEN?**