

NOV  
11  
2021

WELKOM IN DE TUIN...  
GEORGE PARKER  
GEEN ZORGEN, U WORDT ALLEEN MENTAAL DOORGEZAAGD...

ONTMOET!  
RODE DRAAD  
GA IN GESPREK!

DEZE KANT OP A.U.B.!

KLANT

# KLANTGERICHT NAVIGEREN

CVTA  
N  
J  
A  
R  
S  
O  
O  
K  
M  
A  
A  
R  
T  
2  
0  
2  
1

AD KOPPEJAN  
WIJ ZIJN UW TOEZICHTHOUDER, MAAR DOEN DAT GRAAG KLANTGERICHT

I AM HERE TO STAY A BIT LONGER...  
OWNEE HÈ!  
EN WIE HEBBEN HET AL ZO ZWAAR...  
... WANT HET TOEZICHT GAAT OOK BEHOORLIJK (TE) VER!

CVTA CBO'S

WE LUISTEREN NAAR U...  
GOVERNANCE BRIL  
KLANTGERICHT  
INTERNATIONALE SAMENWERKING  
EU GELUK SPELVELD

... EN VOOROP STAAT DAT U KUNT PRESTEREN IN DE PRAKTIJK!  
KUNNEN WE EERST INFORMEEL EVEN PRATEN?

ONZE BELANGEN STAAN CENTRAAL!

FINANCIEEL

NICOLETTE LOONEN  
LEIK DAT JULLIE SPECIAAL HIERVOOR GEKOMEN ZIJN...  
IK BEVAT ALLEEN NOODZAKELIJKE KOSTEN  
... MAAR IK HOUD HET KORT!  
GRAAG 'N MEERJAREN BEELD  
TOEH WEL 20% GEGROEID...  
BEGROTING 2022

BELEID

INTERMEZZO

WELK PERSPECTIEF KIEST U?

RISICO  
KNUTSELMATERIAAL  
CELSTRUCTUUR

BLINDE VLEKKEN? JA, MIJN BRIL IS VIES...  
PS. ZIET U WAT ER ACHTER MIJN RUG & OOR GEBEURD?

WEES HOOPVOL & ONTMOET ELKAAR VAKER  
VOOR EEN GESPREK OVER DE BEDOELING!

## COMMUNICEER VANUIT DE BEDOELING!

U BENT HARTSTIKKE GOED BEZIG!  
MARLIES DE RUYTER DE WILDT

LET-OP! HIER ZIT 'T GROOTSTE PROBLEEM!

WET- & REGELGEVING  
KLOPT, WE HEBBEN ALLES OP ORDE!  
NOTA

BELONING = HOOG VERTROUWEN & BETROKKEN STAKEHOLDERS!

ESSENTIE ZIT NIET IN VERBOND MAAR IN VERBINDING

## STEL, OVER DE SILO'S HEEN, HET BELANG VAN DE KLANT VOOROP!

I LEUKER DAN NETFLIX!  
REVIEWS ★★★★★

STRUCTUUR

LAAG? NOU, LEG NOG 'NS UIT...  
IK LAAT M'N JURIST ERNAAR KIJKEN!  
CBO'S CVTA

VERTROUWEN KAN NIET ZONDER RISICO

BETALINGSPLICHTIGEN (GEBRUIKERS)  
TOCH?  
F.C. CREATIEF ORIGINAL & PERSOONLIJK WERK!  
RECHTHEBBENDEN

VERTROUWEN ONTSTAAT DOOR HANDELEN!

COMMUNICEER VANUIT DE BEDOELING  
VERTEL JE STAKEHOLDERS WAT ZE WILLEN HOREN  
TOON JE DESKUNDIGHEID  
VERTEL ME WAAROM?  
COMMUNICEER OVER HET PROCES!  
ZORG VOOR GOEDE RESULTATEN!

TIPS!

BESTEEF VN AANDACHT AAN DE KLANT  
SYDNEY BROUWER

FAMILIE JONES  
R. SANNNY!

ZIEN JULLIE DIE OLIFANT IN DE TUIN?  
ONZE KLANT IS "HET SYSTEEM"  
NEE, DE RECHT HEBBENDE IS JULLIE KLANT

ALS BELANGHEBBENDE HEB IK GESPLETEN PERSOONLIJKHEDEN  
EIGENAAR  
KLANT  
LEVERANCIER

WIJ SPREKEN LIEVER OVER SERVICE-GERICHTHEID!  
EN WIJ HEBBEN WEL MEERDERE KLANTEN  
ALS GEBRUIKER WIL IK OOK SERVICE!

HOE?

1 STAP OVER DE STREEP IN DE WERELD VAN DE KLANT! IT'S MAGIC!

2 HIER RUST EEN STUPID RULE!

3 DOE IEDER OVERLEG 'N KLANT MINUUT!

DAT VRAAGT U NIET ZOMAAR...