

# Klantgericht Navigeren





M. Kempers  
2 reviews



6 maanden geleden  
Wat een geklaag. Lekker tot rust komen. Zen! Weg uit de hectiek. Iedere 3 maanden moet ik een herhaalrecept ophalen. Daar trek ik dan minstens een uur voor uit. Ga daar lekker zitten en wacht geduldig en omdat er toch geen bereik is, ben ik lekker analoog me aan het verwonderen over zoveel ongeduld bij andere wachtenden, zoveel gestuntel bij de medewerkers. Heerlijk!



Like



Delen

1,8 ★★

Apotheek

and...  
de fax.. ze zijn...  
ongewenst.. Echt prutsen...  
right!!!



Like



Delen



Bennett Shepard

1 review

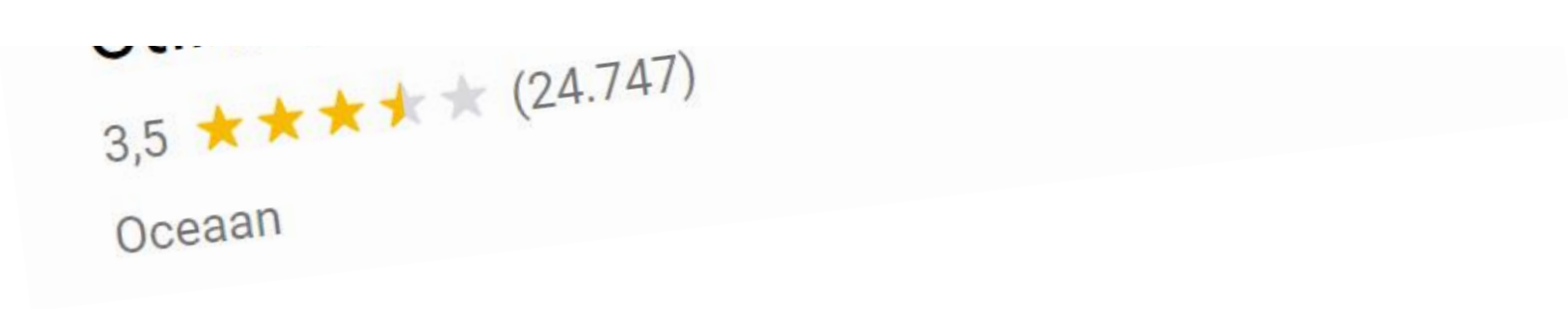


★☆☆☆☆ een dag geleden

It's just water, I have water at my house.

👍 98

🔗 Delen





**[Redacted Name]**  
Local Guide · 103 reviews



★☆☆☆☆ 5 maanden geleden

We kwamen hier vroeger graag met de kinderen, nu al 15 jaar niet meer geweest maar het zal wel weer flink achteruit gegaan zijn zoals alles in dit land. 1 ster.

**Klantem?  
Rechthebbende?  
Gebruiker?**



**Wat is**  
**klantgerichtheid?**







# Klantgerichtheid

De mate waarin het **belang van de klant** meeweegt in de **beslissingen** die dagelijks genomen worden **binnen een organisatie.**

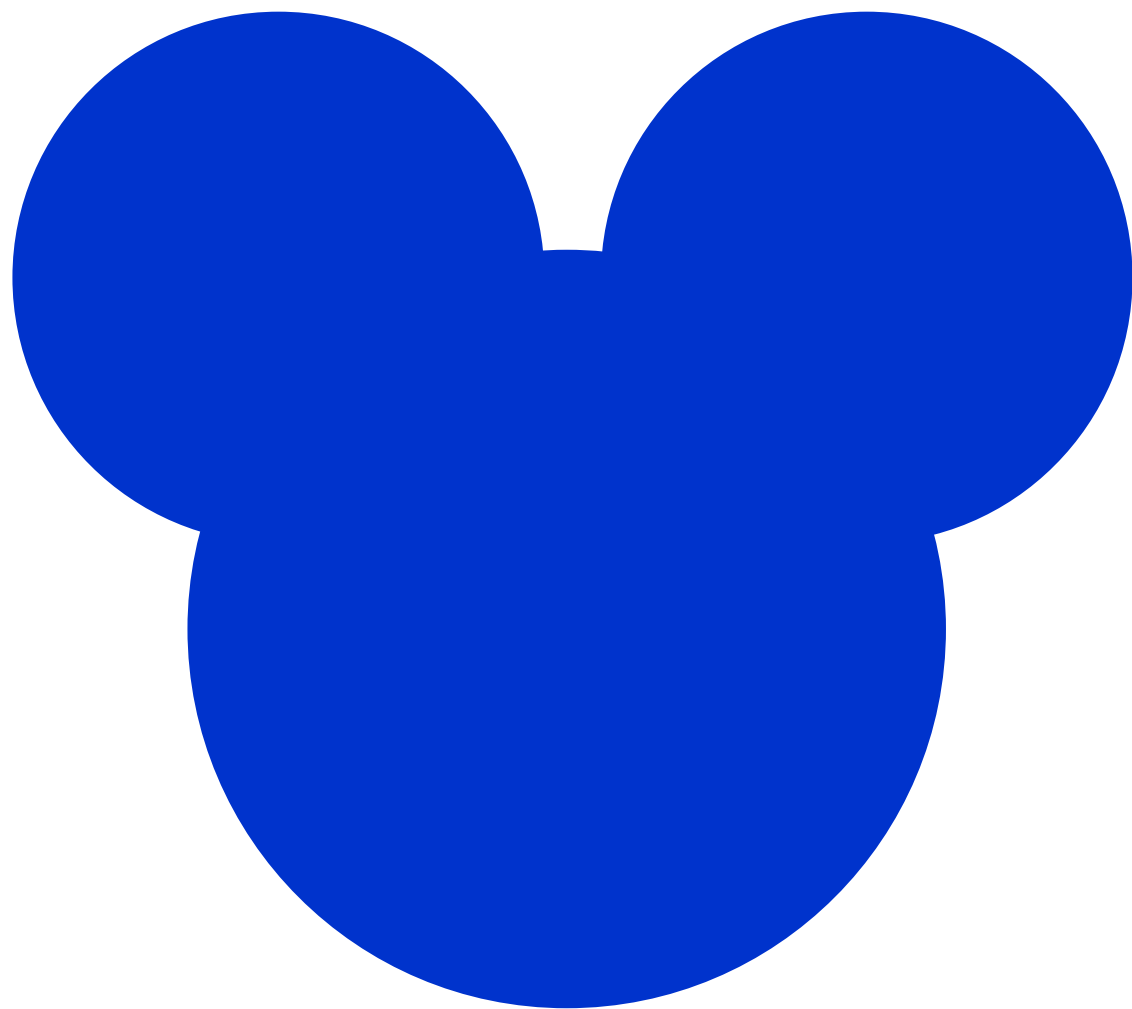
**3 manieren om  
klantgerichter te  
worden.**



Foto door Alexander Klöpping







What **time** is the 3  
o'clock **parade**?

**Dat vraagt u niet zomaar.**

**- Jos Burgers**

# 1. Stap over de streep

# 1120

## Instructions for Form 1120



### U.S. Corporation Income Tax Return

2019, ending

OMB No. 1545-0123  
**2019**  
Employer identification number

- 14 Gross receipts or sales
- 15 Returns and allowances
- 16 Balance. Subtract line 16 from line 14
- 17 Cost of goods sold (attach Form 1125-A)
- 18 Gross profit. Subtract line 17 from line 16
- 19 Dividends and inclusions (Schedule C, line 1c)
- 20 Interest
- 21 Gross royalties
- 22 Capital gain net income
- 23 Net gain or (loss)
- 24 Other income (see instructions)
- 25 **Total income.** Add lines 23 through 24
- 26 Compensation of officers (attach Schedule D (Form 1120))
- 27 Salaries and wages (less employment credits)
- 28 Repairs and maintenance
- 29 Bad debts
- 30 Rents
- 31 Taxes and licenses
- 32 Interest (see instructions)
- 33 Charitable contributions
- 34 Depreciation from Form 4562 not claimed on Form 1120-2
- 35 Advertising
- 36 Pension, profit-sharing, etc., plans
- 37 Reserved for future use
- 38 Other deductions (attach statement)
- 39 Total deductions
- 40 Taxable income before net operating loss deduction
- 41 Special deductions (attach Form 1120-2)
- 42 Add line 40 and line 41

Deductions (See instructions for limitations on deductions.)







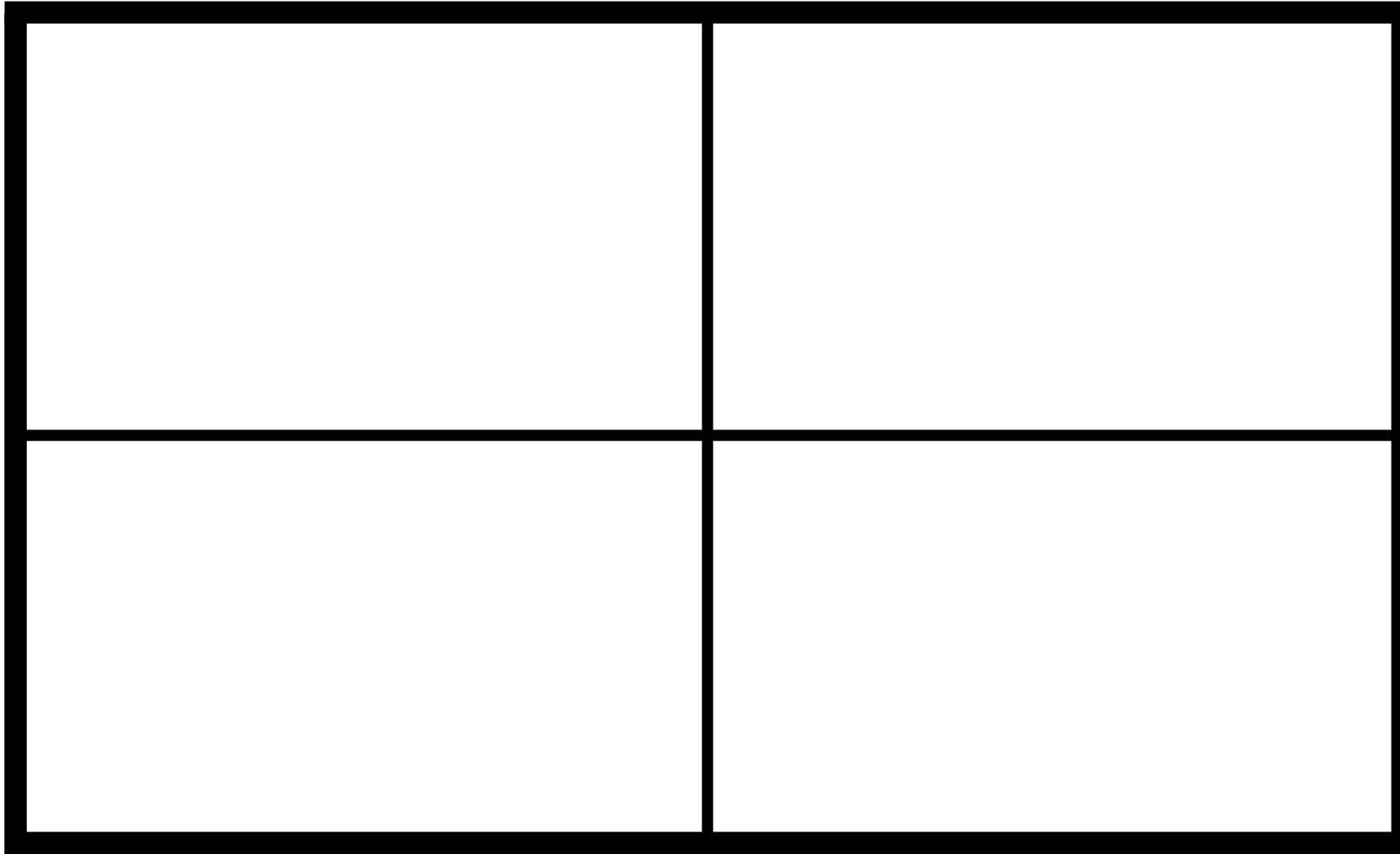
**Stupid**  
**Rules**

# Werkvorm: kill a stupid rule

- **Brainstorm** in groepen van 3/4: welke **regels/procedures/beleid** zitten een betere klantbeleving in de weg en **waarom?** (10 mins);
- Ieder voor zich kiest **één regel** die hem/haar het meest **belemmert** en schrijft die op een post-it (5 mins).
- Rode regels mogen niet opgeschreven worden. Groene regels wel.
  - **Rode regels**: regels die er zijn omdat ze wettelijk moeten of om ethisch zaken doen bewaken.
  - **Groene regels**: alle andere regels.
- Gebruik **matrix** op volgende slide om gesprek aan te gaan over de regels. Kies voor jezelf welke regel je uit de weg gaat ruimen. Geef de groep aan dat je **terugkoppeling** geeft.

Makkelijk te implementeren

Moeilijk te implementeren



Lage impact

Hoge impact



**2. Kill**  
**stupid rules**



# Cultuur



A woman with long dark hair wearing a purple zip-up hoodie sits on the left, holding a magazine with 'eNow' on the cover. A woman with short curly red hair wearing a light blue denim jacket sits on the right. They are both looking down with serious expressions. Behind them is a word search puzzle on a wall with several words partially visible. A light blue rounded rectangle with the text 'GAME #1' is overlaid at the bottom left.

**GAME #1**

H O P Z D

P O T E C

D P C T

E O

F T D

# Cultuur

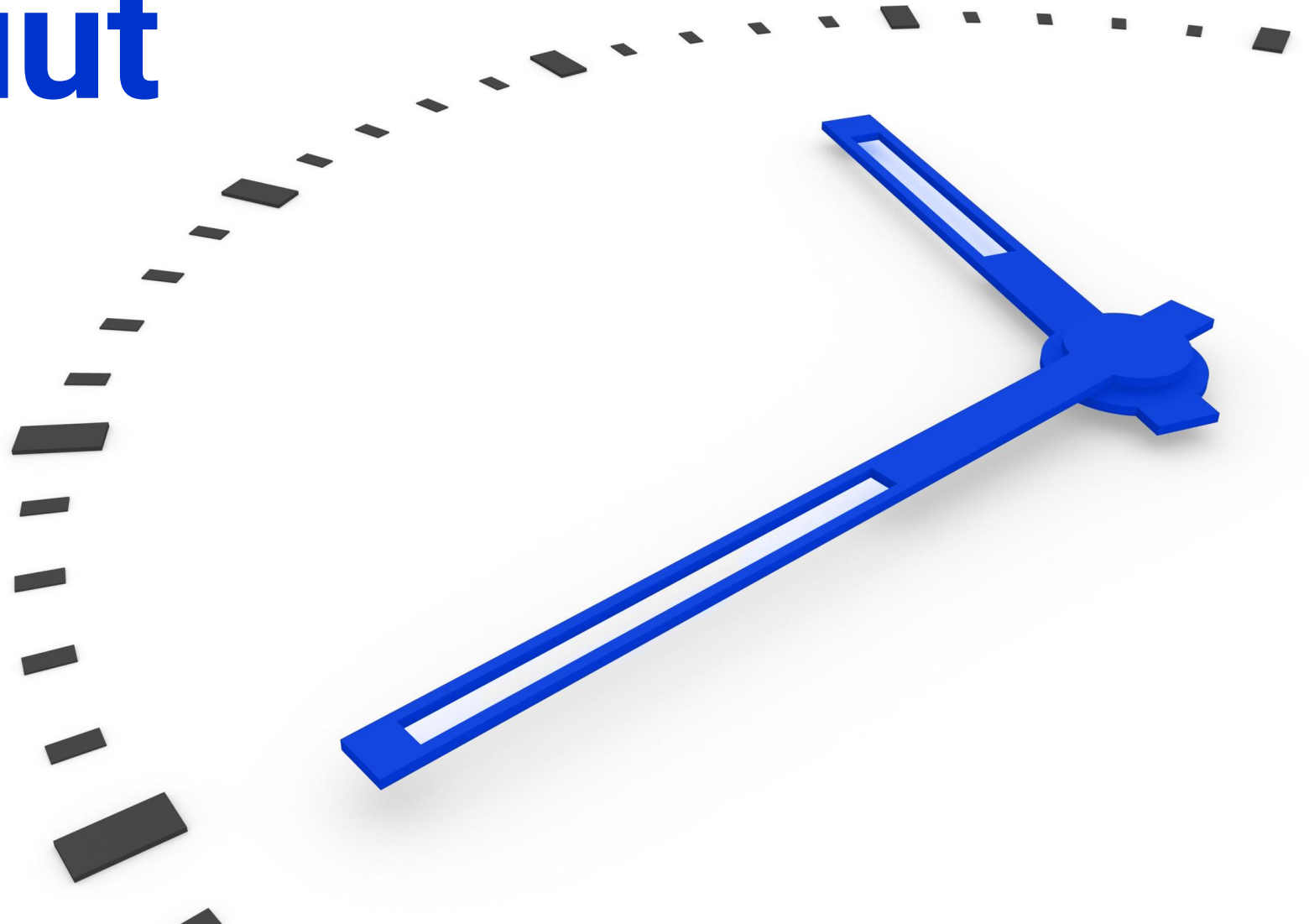
**Het gemiddelde van hoe we ons in een organisatie gedragen als we denken dat er niemand kijkt.**





De

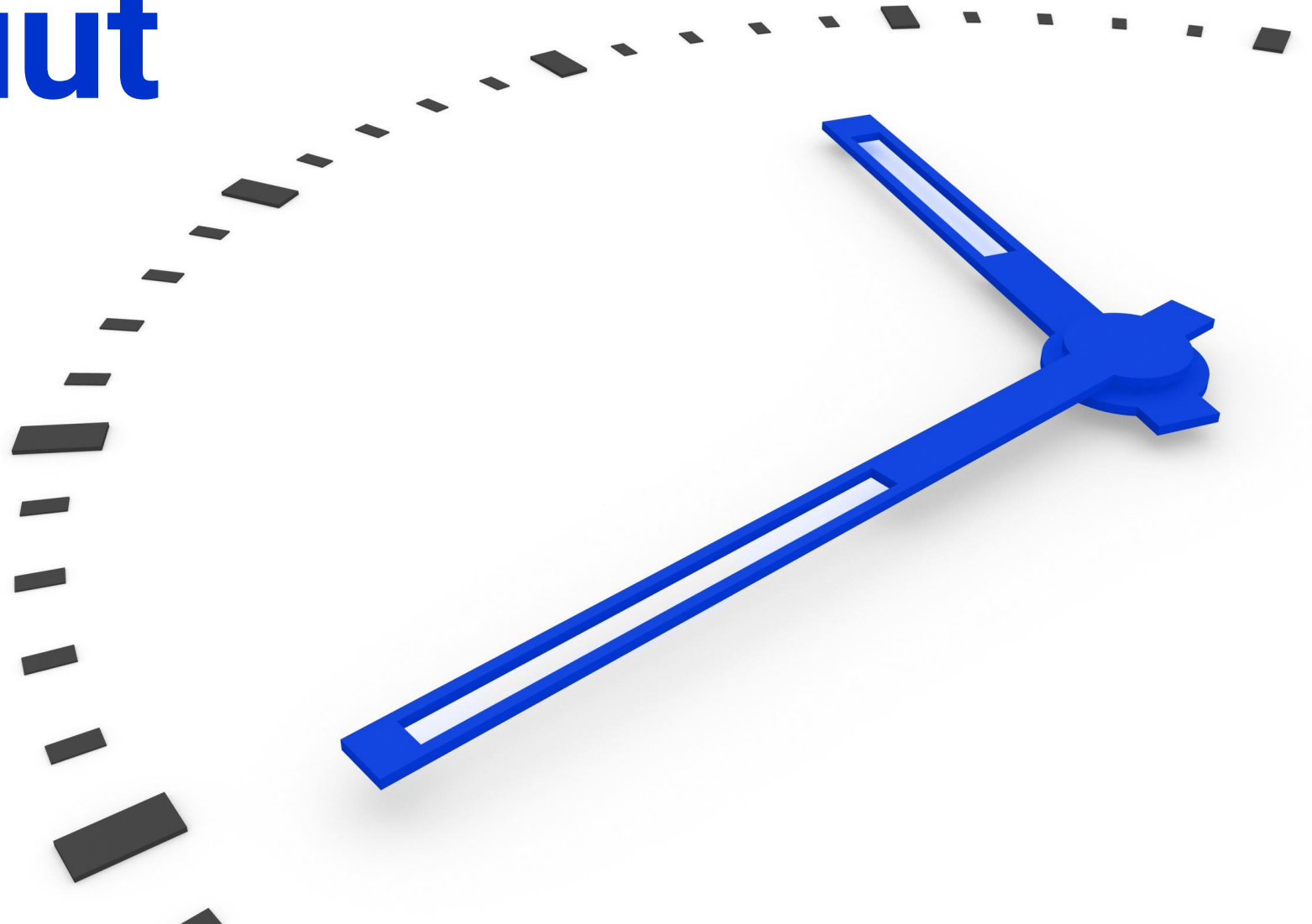
# Klantminuut



# Vragen voor de klantminuut

- Hoe hebben we klant **enthousiast** gemaakt?
- Waarom is het niet gelukt een klant **enthousiast** te maken?
- Hoe kunnen we zorgen dat het nog **makkelijker** is om klanten **enthousiast** te maken?
- Wat hebben we **nodig** om klanten **beter te kunnen helpen**?
- Wat hebben we van klanten **geleerd**?
- Kunnen we bepaalde **obstakels** voor een betere **klantbeleving** uit de weg ruimen?
- Wat vinden klanten het **vervelendst**? Hoe kunnen we dat **oplossen**?
- Wat vinden klanten het **gaafst**? Hoe kunnen we dat **uitvergroten**?
- Deel een **verhaal** over **geweldige service**!

# 3. Doe de Klantminuut



**1. Stap over de streep.**

**2. Kill stupid rules.**

**3. Doe de klantminuut**



**Sydney Brouwer**

Spreker over Klantgerichtheid &  
Klantbeleving | Auteur Klantgerich...



**Laten we  
connecten op  
LinkedIn.**

[www.sydneybrouwer.nl](http://www.sydneybrouwer.nl)

**hallo@sydneybrouwer.nl**

