

Klantbedieningsstrategie Menzis

Suzanne van der Land
Juni 2013



Wat verwacht de klant bij klantcontact?

Garanderen van goede
zorg voor iedereen

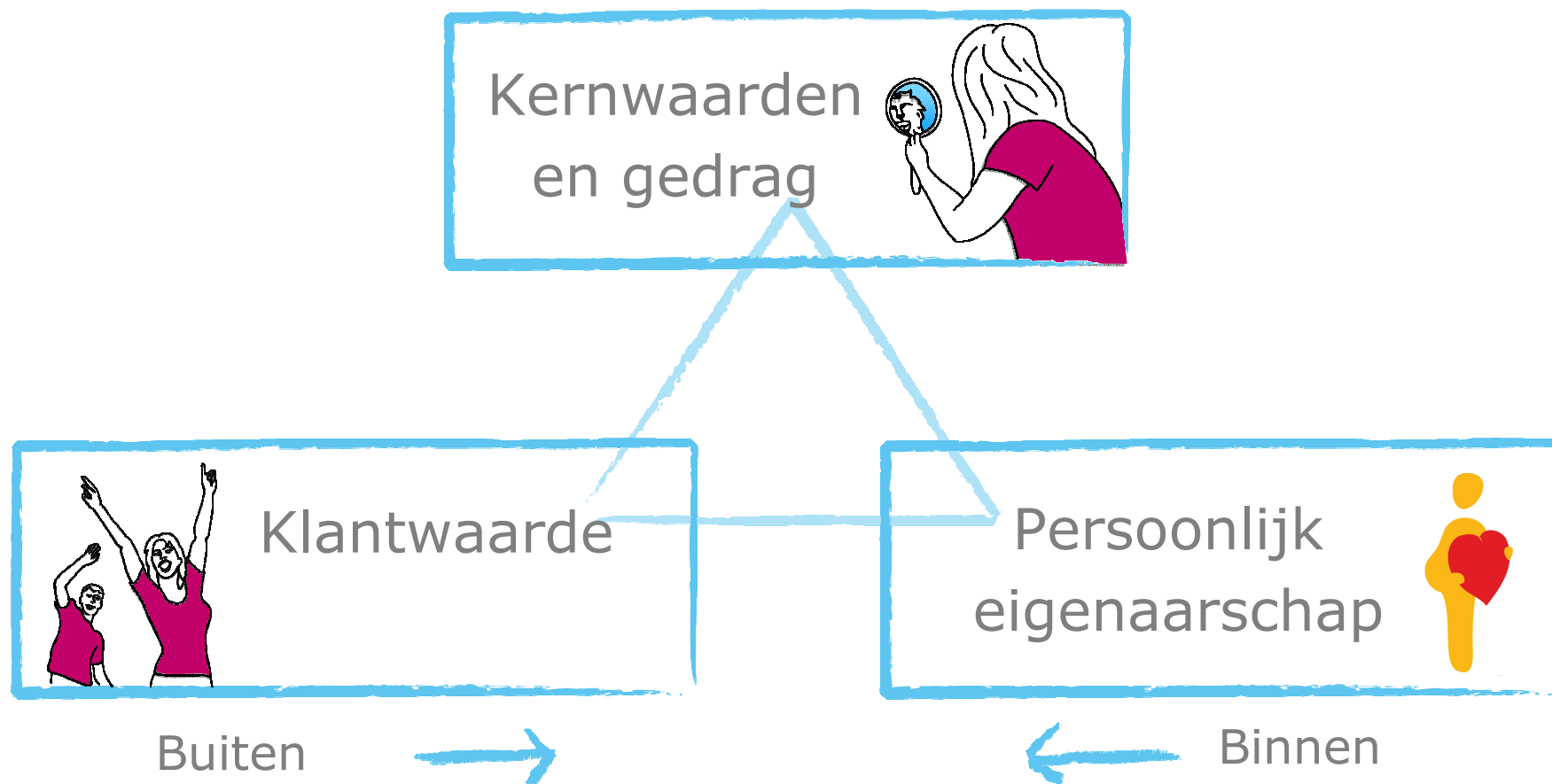


Oplossingen op maat door deskundige
medewerkers die zich kunnen en mogen
inleven in jouw situatie en daar op mogen
acteren →

De mensen van Menzis, kunnen en mogen echt
verantwoordelijk zijn voor de oplossing van
mijn probleem

**persoonlijk en
menselijk**

Drie elkaar versterkende thema's



Wat ons drijft

menzis

Alles wat wij doen is voor het welzijn van de mens. Wij zijn er voor mensen, want ieder mens moet kunnen rekenen op de hulp die nodig is bij ziekte en herstel. In een veranderende maatschappij vraagt dat om alertheid, om dingen constant anders te doen en continu in zorg te investeren. In het belang van de mens en de maatschappij, omdat elk mens er één is. Van nature zijn wij maatschappelijk betrokken, sociaal vooruitstrevend en willen op een menselijke manier werken: daarom kozen wij voor de naam Menzis. Wij stellen de mens en zijn naasten centraal. Met respect voor het individu en niemand uitgezonderd. Want elk mens is er één.

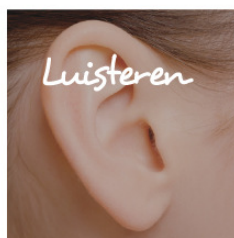
Kernwoorden

zijn de drie woorden die ons verhaal tot in de kern samenvatten



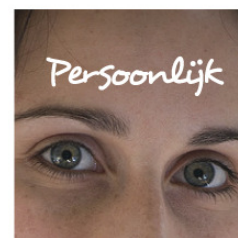
Werkwoorden

zijn er om van die woorden, daden te maken én in beweging te komen



Eigen woorden

zijn er om ons beleid op een menselijke manier uit te voeren



Resultaat

Een organisatie van 'menzen-mensen' die de zorgbelangen behartigt voor iedereen. Daarmee dragen wij wezenlijk bij aan het betaalbaar en toegankelijk houden van zorg. Een organisatie waar mensen zonder tijd of geld te verspillen gaan voor persoonlijke oplossingen op maat.

..., omdat elk mens er één is.

Klantpyramide



Over persoonlijk eigenaarschap

Verantwoordelijk mogen, kunnen, willen en durven zijn.



Waarom over Persoonlijk Eigenaarschap?

- De klant verwacht oplossingen op maat door deskundige medewerkers die zich kunnen en mogen inleven in de klant zijn situatie en daarop mogen acteren.
- De meest onderscheidende rol voor Menzis is het garanderen van goede zorg voor iedereen, omdat elk menz er een is.
- Persoonlijk door het nemen van persoonlijk eigenaarschap: echt verantwoordelijk kunnen, willen en mogen zijn. Maar hoe doe je dat dan, persoonlijk eigenaarschap?



Over persoonlijk eigenaarschap

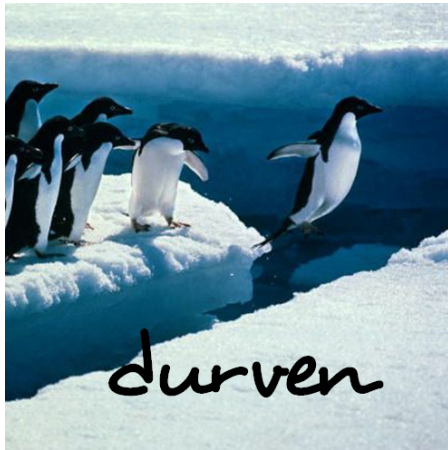
Verantwoordelijk mogen, kunnen, willen en durven zijn.

Hoe doe je dat?



Haal de verkeersborden weg en het wordt veiliger





Persoonlijk eigenaarschap in de praktijk.



Sessie 1

Case

Hoofd, hart, gezond verstand

Case in de rebound

Hoe de klant bedienen

4 toetsvragen

Verbeteringen



Sessie 2

Case

Woorden naar daden

Case in de rebound

Hoe de klant bedienen

4 toetsvragen

Verbeteringen



Sessie 3

Case

Kwaliteiten en uitdagingen

Case in de rebound

Hoe de klant bedienen

4 toetsvragen

Verbeteringen



Sessie 4

Case

Creatief denken

Case in de rebound

Hoe de klant bedienen

4 toetsvragen

Verbeteringen



Sessie 5

Case

Gedrag

Case in de rebound

Hoe de klant bedienen

4 toetsvragen

Verbeteringen



Op welke wijze willen we de klanten bedienen?

- De manier waarop is in alles persoonlijk, warm en menselijk
- Echt verantwoordelijk kunnen, willen, mogen en durven zijn
- Jezelf eigenaar van de vraag of de situatie van de klant maken
- Zelf op zoek gaan naar passende oplossingen
- Komen tot persoonlijke oplossingen, oplossingen op maat
- Door te luisteren, meedenken en vooruitkijken
- De harde, koude proceskant verzachten door af en toe een andere route te kiezen
- Informatie halen bij een collega van een andere afdeling
- De klant niet onnodig door de organisatie laten dwalen
- Klantgericht denken en van daaruit handelen, altijd met hoofd en hart

Met als resultaat: de klant voelt zich 'als mens' behandeld en geholpen





Observatie, interpretatie, evaluatie

- Observeren wat zie je, wat hoor je
- Interpreteren welke betekenis geef je eraan
- Evalueren welke waarde geef je eraan (goed of slecht)



Persoonlijk eigenaarschap en gedrag



Persoonlijk eigenaar zijn en je als persoonlijk eigenaar gedragen betekent voor jou als medewerker

Je ... (werkwoord) ... (hoe, wat, wanneer, waarom, met wie)

Je ...

Je ...

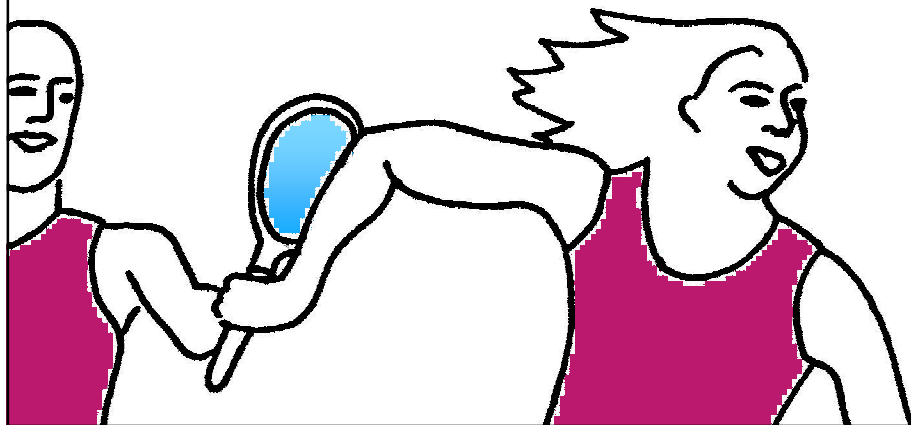
Je ...

Je ...



Van woorden naar actie

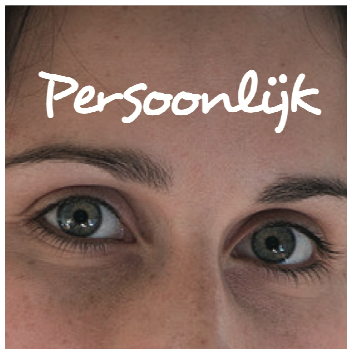
Wat gaan we morgen (anders) doen. Oefenen met cases.



De 4 gouden toetsvragen gaan we gebruiken.

Praktische wijsheid als de regel niet meer past

1. Leidt het tot een loyale klant?
2. Leidt het niet tot extra kosten maar zelfs tot verlaging van kosten?
3. Is het menselijk en persoonlijk?
4. Wat is het afbreukrisico? Is dat aanvaardbaar?



Casebespreking

Invalide klant belt over de rijplaten(voor zijn rolstoel) van zijn auto. Hij heeft een nieuwe auto gekocht en hij wil graag de bestaande rijplaten laten overzetten naar zijn nieuwe auto. In de voorwaarden staat dat wij nieuwe rijplaten vergoeden. Er staat niets over overzetten van bestaande rijplaten.



Onze Klant Centraal

Duurzame, maar duurdere pruiik: hoe behartig jij het belang van de klant? Bekijk de case

01 **08** **12** **09**
Dag Uren Minuten Seconden **tot afsluiting**

Plaats een bijdrage...

[Bijlage toevoegen](#) [Link toevoegen](#)[Reageren](#)[Reacties](#)[Deelnemers](#)**Jordi Hartemink zegt**

Helder verhaal, goede suggesties. Wat ik hieraan nog toe wil voegen is dat we moeten voorkomen dat we voor 'weinig' voorkomende klantvragen direct naar de producten wijzen, de regels die daar in staan en aan productaanpassingen denken. We willen de zorg betaalbaar houden voor al onze 2,1 mln leden, daar hebben we nu eenmaal regels voor nodig en het is gewoonweg niet mogelijk om met een product alle denkbare situaties af te dekken, sorry;-)

MAAR, we willen belangenbehartiger zijn, willen persoonlijk eigenaarschap en willen minder strikt de regels volgen (daar waar mogelijk). Ik ben het hier overigens volledig mee eens, maar de keerzijde is dan wel dat minder regels leidt tot verschillende interpretaties en tot meer discussie. Ik hoor vaak "de klant staat centraal, dus waarom vergoeden we niet" en "we zijn toch

1x

[Goed punt!](#)**Eigenaar en deelnemers****Kelly ten Velde**
projectmedewerker[> Toon alle deelnemers \(82\)](#)**Dialogen in deze kamer**[Duurzame, maar duurdere pruiik: hoe](#)

Persoonlijk Eigenaarschap Sessie 2

Klant wil maar één paar Vlakbreikousen maar wordt verplicht tot afname van twee paar.

02 Dagen **08** Uren **09** Minuten **40** Seconden **tot afsluiting**

Suzanne, om te kunnen reageren moet je deelnemer zijn van deze kamer.

E-mail [Natasja van Hardeveld - Hut](#) en vraag om een uitnodiging!

Reacties**Deelnemers****Yvonne de Carpentier zegt**

Ik denk dat er aan de verzekerde aangegeven kan worden, dat zij nu in ieder geval een reserve paar heeft. Zodat ze niet, wanneer haar kousen kapot gaan, op stel en sprong een nieuw paar moet krijgen.

1 dag geleden

**Neel Brunink - de Fretes zegt**

Leverancier bellen waarom niet 1 kous geleverd kan worden. Heeft klant kousen bij een gecontracteerde leverancier gekocht? Bij gecontracteerde leverancier moet het toch kunnen om 1 kous af te nemen. Klant bellen en vergoeden.

5 dagen geleden

**Eigenaar en deelnemers****Natasja van Hardeveld - Hut**

medewerker Contract- en Bestandsbeheer



> [Toon alle deelnemers \(24\)](#)

Bijlagen bij deze dialoog

[Case 1.3 #20verplichte?](#)

**Kim-Sa Luong - Le zegt**

Hoe beleeft de klant het ?



QV33N

Oct 11, 2011 11:57 am

@Menzis Ik ben niet scheutig met complimenten, maar deze moest gewoon! Ineens voel ik me geen nummer. #blij



@Geefjijhetdoor Echt wel! Ik heb @Menzis leren kennen als een bedrijf met een hart! #respect

tSerpent replied to Geefjijhetdoor 9 minutes ago



-film Connor-

