

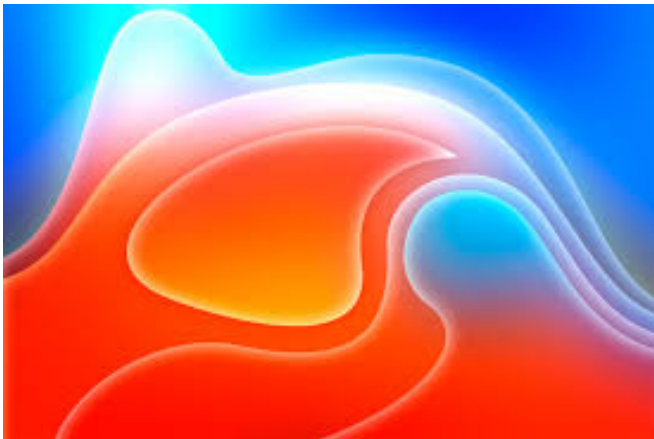


# Workshop Auditen op leiderschap en cultuur

Corine Tol

20 september 2018

# Workshop - Auditen op leiderschap en cultuur: hoe doe ik dat?



betrouwbaar

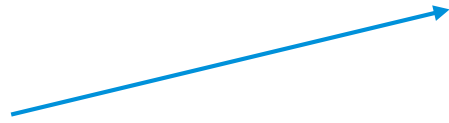
Persoonlijk

Onderzoeksvraag: In welke mate ondersteunt de cultuur binnen deze organisatie het bereiken van de gewenste klanttevredenheid?''?

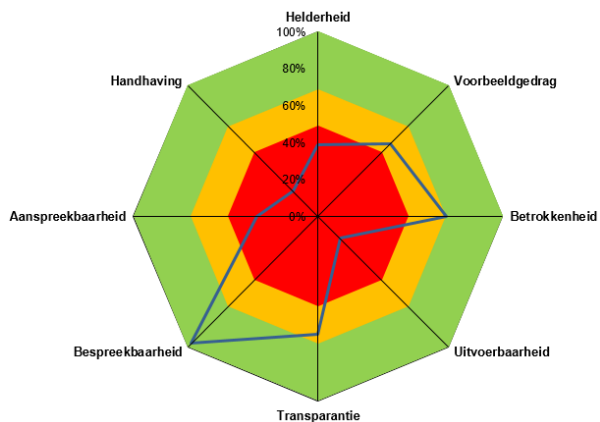
Samen

Dichtbij

# Uitwerking casus

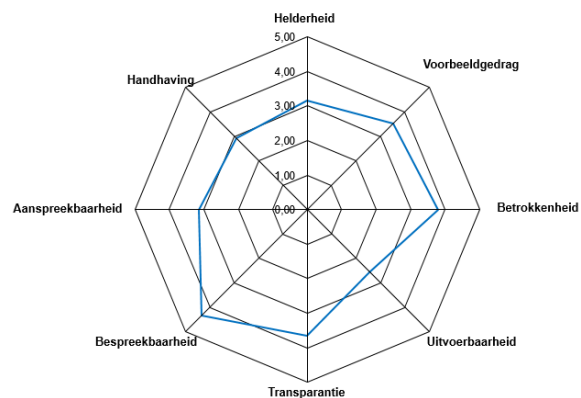


# Persoonlijk



Kwaliteit	Score	Groen	Oranje	Rood
Helderheid	39%	100%	69%	49%
Voorbeeldgedrag	56%	100%	69%	49%
Betrokkenheid	69%	100%	69%	49%
Uitvoerbaarheid	17%	100%	69%	49%
Transparantie	64%	100%	69%	49%
Bespreekbaarheid	97%	100%	69%	49%
Aanspreekbaarheid	33%	100%	69%	49%
Handhaving	19%	100%	69%	49%

Kwaliteit	Score
Helderheid	3,17
Voorbeeldgedrag	3,53
Betrokkenheid	3,81
Uitvoerbaarheid	2,56
Transparantie	3,64
Bespreekbaarheid	4,34
Aanspreekbaarheid	3,14
Handhaving	2,92



# Persoonlijk - Bespreekbaarheid

Wij zijn een echt mensenbedrijf. Als het moet denken wij buiten de lijnen ten behoeve van onze klanten.

## Vragenlijst audit soft controls

	<u>Helderheid</u>	<u>Voorbeeld gedrag</u>	<u>Betrokkenheid</u>	<u>Uitvoerbaarheid</u>	<u>Transparantie</u>	<u>Bespreekbaarheid</u>	<u>Aanspreekbaarheid</u>	<u>Handhaving</u>
<b>Persoonlijk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het is voldoende helder wat:</li> <li>- de vraag is van de bewoners en</li> <li>- Welke behoefte achter de vraag zit.</li> <li>- Ik weet voldoende binnen welke ruimte ik kan handelen als ik een toezegging doe aan de klant.</li> </ul>	Leidinggevend en geven medewerkers het vertrouwen om lef en ondernemerschap te tonen.	Leidinggevenden kunnen zich voldoende identificeren met de klant.	We hebben voldoende middelen om een klant voldoende als een individu te zien.	Ik heb voldoende inzicht in wat een medewerker bijdraagt aan de klantbeleving.	We zijn actief op zoek naar verbeteringen in de klantbediening.	We nemen klantfeedback voldoende serieus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- We delen en vieren successen voldoende met elkaar.</li> <li>- We treden voldoende op tegen ongewenst gedrag.</li> </ul>





# Bedankt

## Contactgegevens

**Corine Tol**

Tel: +31 6 52078753

E-mail: [tol.corine@kpmg.nl](mailto:tol.corine@kpmg.nl)