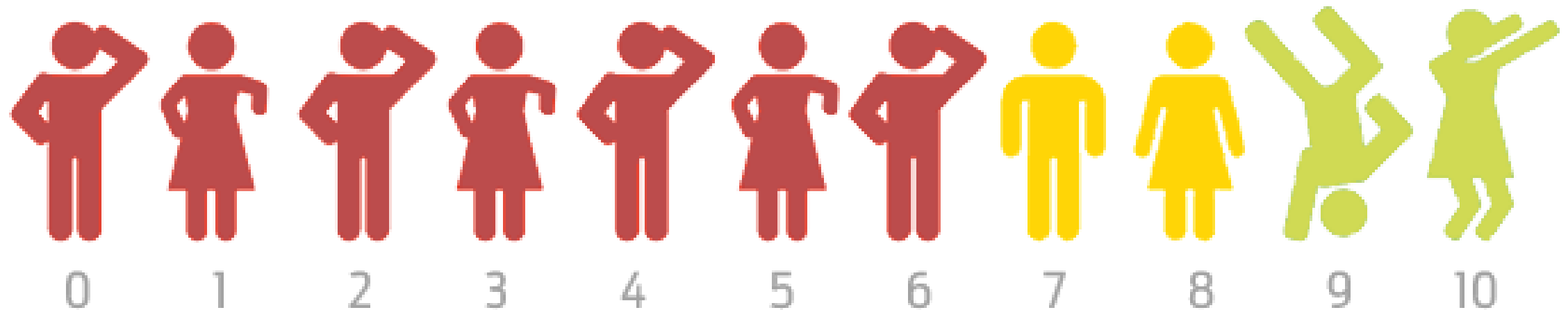


# Koersgroep 'Gezamenlijke klantbenadering'

Bijeenkomst Netwerkdag 3 februari 2022



# Agenda

- **WHY - Lonkend perspectief** > missie + afbakening van deze koersgroep
- **HOW – Hoe gaan we werken, hoe maken we het verschil**
- **WHAT – Wat gaan we doen** > strategische lijnen + onderwerpen
- **2 vragen aan jullie...**

# Lonkend perspectief

- **WHY** > onze missie:

Iedere inwoner van NL ervaart een **optimale, positieve klantbeleving** bij (het merk) de bibliotheek. Alle diensten van de bibliotheek zijn ontworpen vanuit de **behoefte van de klant**, eenvoudig te vinden en makkelijk in gebruik. Door samen te werken aan een geweldige klantervaring zorgen wij ervoor dat ieder bibliotheekbezoek als **waardevol** wordt ervaren.

*Met deze WHY dragen wij bij aan de ambitie om te groeien naar 8 miljoen verbonden gebruikers.*

## Clarity of WHY

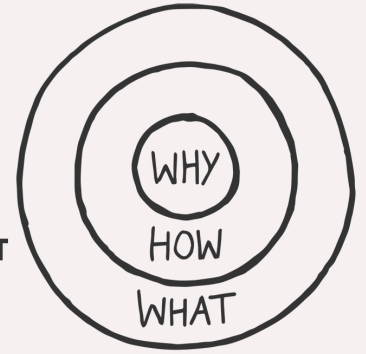
Your purpose, cause or belief.

## Discipline of HOW

Your strengths, values or guiding principles.

## Consistency of WHAT

Products sold, services offered or your role at work.



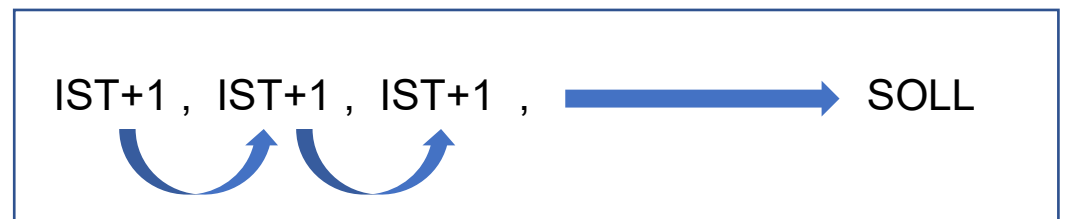
# Hoe dan

- **HOW** > hoe doen wij dit:

Vanuit de strategische lijnen binnen Gezamenlijke klantbenadering inventariseren we de **kansen en pijnpunten** binnen ons stelsel (tussen stelselpartners) die ons **helpen of belemmeren** bij het realiseren van een **optimale klantervaring**.

We bepalen vervolgens welke we willen **oplossen**. Deze **agenderen** we op de juiste plek en we doen concrete **voorstellen** hoe we hierin kunnen verbeteren.

We werken vanuit de gedachte dat er steeds behapbare en navolgbare stappen worden gemaakt die ons dichterbij het beoogde doel brengen.



## Clarity of WHY

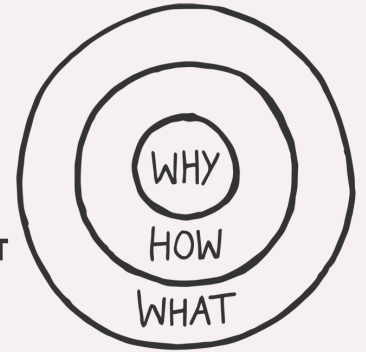
Your purpose, cause or belief.

## Discipline of HOW

Your strengths, values or guiding principles.

## Consistency of WHAT

Products sold, services offered or your role at work.



# Hoe maken we het verschil

- We richten ons op die zaken die van **waarde zijn voor de (eind)gebruiker**.
- We houden **focus** op de strategische onderwerpen en **verbinden** lopende projecten en nieuwe initiatieven aan deze hoofdlijnen.
- We doen geen dingen die anderen al doen (bijv. Marketingcie).

# Wat gaan we doen

- **WHAT** > waar richten we ons op:

*Strategische lijnen uit de netwerkagenda:*

- Logische set (gezamenlijke) proposities
- Kennis van onze klant
- Drempels wegnemen
- Gezamenlijke klantondersteuning
- Gezamenlijke online marketingstrategie
- Welke bibliotheek welke services

***Welke kiezen we voor 2022 en 2023?***

## Clarity of WHY

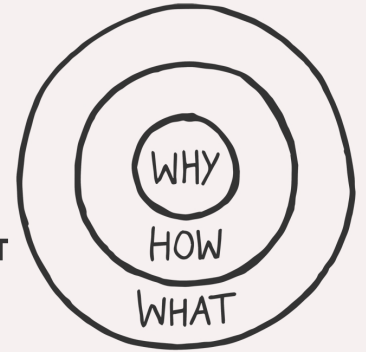
Your purpose, cause or belief.

## Discipline of HOW

Your strengths, values or guiding principles.

## Consistency of WHAT

Products sold, services offered or your role at work.



© Simon Sinek

**Gezamenlijk  
begrippenkader  
opstellen**

# **2 vragen aan jullie...**

- 1. Waar zou deze koersgroep de komende tijd prioriteit aan moeten geven?**

# **2 vragen aan jullie...**

**2. Hoe zou jij bij willen dragen aan de WHY, zoals is verwoord?**