CoCoReCo
Core Congruence Reset Co-create

Jullie team in één oogopslag

Voorbeeldorganisatie · Fictief team · T1

Fictief voorbeeld — geen echte teamgegevens.

Totaalscore	Deelname	Berekende scorezone
60,9/100	**10 / 12 · 83,3%**	**3 / 5**

De scores voor verbinding liggen hoger dan die voor structuur. Onderzoek hoe heldere doelen, rollen en afspraken de aanwezige verbinding kunnen ondersteunen.

De meeste uitgenodigde teamleden namen deel. Bespreek of dit beeld voor iedereen herkenbaar is.

Wat werkt al goed?

Samenwerking in de klantketen · 87/100

Heldere en toegankelijke communicatie · 85,5/100

Waarover eerst in gesprek?

1. Klantbehoeften en actief luisteren · 40/100
2. Betrouwbaarheid en verwachtingen · 42,5/100
3. Mandaat en klantgerichte beslissingen · 42,5/100

Zijn de ervaringen gedeeld?

Geen thema bereikt de gebruikte signaleringsgrens van 20 spreidingspunten. Dat betekent niet dat iedereen hetzelfde ervaart.

Gekozen werkafspraken

1. Klantbehoeften en actief luisteren

Bespreek één recent klantgesprek. Oefen doorvragen, samenvatten en het controleren van aannames vóór je een oplossing geeft.

Eigenaar: Teamcoördinator en betrokkenen · Evaluatie: Samen af te spreken

2. Betrouwbaarheid en verwachtingen

Controleer vijf open klantbeloften. Maak per afspraak eigenaar, termijn en terugkoppeling zichtbaar.

Eigenaar: Teamcoördinator en betrokkenen · Evaluatie: Samen af te spreken

3. Mandaat en klantgerichte beslissingen

Bespreek drie klantcasussen en leg vast: zelf beslissen, overleggen of escaleren, inclusief grenzen voor respectvol contact.

Eigenaar: Teamcoördinator en betrokkenen · Evaluatie: Samen af te spreken

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

CoCoReCo
Core Congruence Reset Co-create

Jullie team in één oogopslag

Zo lees je het rapport

Spreiding (SD, standaarddeviatie) laat zien hoeveel individuele themascores verschillen. Lager betekent meer overeenkomst; hoger betekent meer verschil. 20 punten is hier een gesprekssignaal.

Lees eerst deze samenvatting, bekijk daarna de themascores en grafieken en leg tot slot maximaal drie werkafspraken vast.

Klantgerichtheid

Voorbeeldorganisatie · Fictief team · T1

Modelversie: 1.0 · 8D

Totaalscore: 60.9/100

Rekenkundige scorezone: 3 · Geen vastgestelde ontwikkelfase

Antwoorden: 10/12

Klantbehoeften en actief luisteren: 40.0/100 · SD 12.2

Klantwaarde en passend advies: 65.0/100 · SD 12.2

Heldere en toegankelijke communicatie: 85.5/100 · SD 9.8

Betrouwbaarheid en verwachtingen: 42.5/100 · SD 12.2

Klachten en relatieherstel: 62.5/100 · SD 12.2

Samenwerking in de klantketen: 87.0/100 · SD 8.6

Mandaat en klantgerichte beslissingen: 42.5/100 · SD 12.2

Klantfeedback en continu verbeteren: 62.5/100 · SD 12.2

Ontwikkeladvies

Onderzoek wanneer klantafspraken onder druk komen en versterk één zwakke overdracht.

Klantbehoeften en actief luisteren

Bespreek één recent klantgesprek. Oefen doorvragen, samenvatten en het controleren van aannames vóór je een oplossing geeft.

Betrouwbaarheid en verwachtingen

Controleer vijf open klantbeloften. Maak per afspraak eigenaar, termijn en terugkoppeling zichtbaar.

Een dag paardencoaching

Onderzoek tijdens een dag paardencoaching hoe jullie luisteren, aannames toetsen, informatie overdragen en herstellen wanneer een afspraak niet werkt. Herhaal een veilige grondopdracht met één aangepaste teamafspraak. Observeer menselijk gedrag en houd scan en observatie gescheiden. Vertaal de ervaring naar maximaal drie klantgerichte werkafspraken met eigenaar en evaluatiemoment.

Maximaal drie werkafspraken met een eigenaar en deadline; opvolging na vier tot zes weken. Scan en observatie blijven gescheiden.

Rekenregels

Klantfocus, procesgericht samenwerken en verbeteren vormen de inhoudelijke inspiratie. De vragen en scoreberekening zijn een eigen CoCoReCo-uitwerking.

ISO · Quality management principles

https://www.iso.org/iso/pub100080.pdf

Acht deelgebieden met elk tien vragen. Antwoorden 1–5 worden omgerekend naar 0–100: (gemiddelde − 1) × 25. Elke vraag, deelnemer en elk deelgebied wegen gelijk binnen hun berekeningsstap. De totaalscore is het gemiddelde van de acht deelgebieden. Minstens zeven gescoorde antwoorden per deelgebied en vijf deelnemers zijn vereist. Niet te beoordelen is geen nul. Spreiding toont verschillen in teambeleving.

Antwoord 1–5; omgekeerd: 6 − antwoord. Per persoon en dimensie: (gewogen gemiddelde van geldige antwoorden − 1) × 25. Personen wegen gelijk. Niet te beoordelen is geen nul.

Formule: Gewogen gemiddelde van alle dimensies

Minimum gescoorde vragen per dimensie: 7

Minimum deelnemers: 5

Klantbehoeften en actief luisteren · gewicht: 1

Klantwaarde en passend advies · gewicht: 1

Heldere en toegankelijke communicatie · gewicht: 1

Betrouwbaarheid en verwachtingen · gewicht: 1

Klachten en relatieherstel · gewicht: 1

Samenwerking in de klantketen · gewicht: 1

Mandaat en klantgerichte beslissingen · gewicht: 1

Klantfeedback en continu verbeteren · gewicht: 1

Basis verhelderen: 0 – 35

Klantafspraken opbouwen: 35 – 50

Consistent uitvoeren: 50 – 65

Proactief samenwerken: 65 – 80

Samen blijven verbeteren: 80 – 100

Vragen

We vragen door naar het probleem achter de eerste klantvraag.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB1 · gewicht: 1

We laten klanten hun situatie uitleggen voordat we een oplossing voorstellen.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB2 · gewicht: 1

We vatten de behoefte samen en vragen de klant of we die juist begrijpen.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB3 · gewicht: 1

We onderzoeken wat voor de klant het belangrijkste resultaat is.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB4 · gewicht: 1

We toetsen aannames over klanten aan hun eigen ervaringen.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB5 · gewicht: 1

We hebben een duidelijke werkafspraak om de werkelijke behoefte van de klant begrijpen.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB6 · gewicht: 1

Ook tijdens drukke periodes lukt het ons om de werkelijke behoefte van de klant begrijpen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB7 · gewicht: 1

Nieuwe collega’s krijgen uitleg over hoe wij proberen om de werkelijke behoefte van de klant begrijpen.

10.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB8 · gewicht: 1

Als het niet lukt om de werkelijke behoefte van de klant begrijpen, bespreken we de belemmeringen.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB9 · gewicht: 1

We evalueren regelmatig of onze aanpak helpt om de werkelijke behoefte van de klant begrijpen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGB10 · gewicht: 1

We leggen uit hoe ons voorstel bijdraagt aan het doel van de klant.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW1 · gewicht: 1

We bespreken relevante alternatieven, ook als die minder omzet opleveren.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW2 · gewicht: 1

We stemmen ons advies af op het budget en de mogelijkheden van de klant.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW3 · gewicht: 1

We maken duidelijk voor welke behoeften ons aanbod minder geschikt is.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW4 · gewicht: 1

We controleren na levering of de oplossing de klant werkelijk helpt.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW5 · gewicht: 1

We hebben een duidelijke werkafspraak om oplossingen laten aansluiten bij het gewenste klantresultaat.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW6 · gewicht: 1

Ook tijdens drukke periodes lukt het ons om oplossingen laten aansluiten bij het gewenste klantresultaat.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW7 · gewicht: 1

Nieuwe collega’s krijgen uitleg over hoe wij proberen om oplossingen laten aansluiten bij het gewenste klantresultaat.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW8 · gewicht: 1

Als het niet lukt om oplossingen laten aansluiten bij het gewenste klantresultaat, bespreken we de belemmeringen.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW9 · gewicht: 1

We evalueren regelmatig of onze aanpak helpt om oplossingen laten aansluiten bij het gewenste klantresultaat.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGW10 · gewicht: 1

We gebruiken taal die de klant begrijpt en leggen vaktermen uit.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC1 · gewicht: 1

We vertellen klanten wie hun aanspreekpunt is.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC2 · gewicht: 1

We geven tijdig een update wanneer een antwoord langer op zich laat wachten.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC3 · gewicht: 1

We stemmen ons communicatiekanaal af op wat voor de klant toegankelijk is.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC4 · gewicht: 1

We controleren of de klant weet wat de volgende stap is.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGC5 · gewicht: 1

We hebben een duidelijke werkafspraak om klanten tijdig en begrijpelijk informeren.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC6 · gewicht: 1

Ook tijdens drukke periodes lukt het ons om klanten tijdig en begrijpelijk informeren.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC7 · gewicht: 1

Nieuwe collega’s krijgen uitleg over hoe wij proberen om klanten tijdig en begrijpelijk informeren.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGC8 · gewicht: 1

Als het niet lukt om klanten tijdig en begrijpelijk informeren, bespreken we de belemmeringen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC9 · gewicht: 1

We evalueren regelmatig of onze aanpak helpt om klanten tijdig en begrijpelijk informeren.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGC10 · gewicht: 1

We beloven alleen termijnen die we redelijkerwijs kunnen halen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR1 · gewicht: 1

We bevestigen belangrijke afspraken over prijs, kwaliteit en levering.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR2 · gewicht: 1

We melden afwijkingen voordat de klant er zelf achteraan moet gaan.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR3 · gewicht: 1

We bespreken eerlijk wat haalbaar is wanneer een klantvraag onze capaciteit overstijgt.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR4 · gewicht: 1

We volgen openstaande klantafspraken op tot ze zijn afgehandeld.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR5 · gewicht: 1

We hebben een duidelijke werkafspraak om klantbeloften realistisch maken en nakomen.

10.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR6 · gewicht: 1

Ook tijdens drukke periodes lukt het ons om klantbeloften realistisch maken en nakomen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR7 · gewicht: 1

Nieuwe collega’s krijgen uitleg over hoe wij proberen om klantbeloften realistisch maken en nakomen.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR8 · gewicht: 1

Als het niet lukt om klantbeloften realistisch maken en nakomen, bespreken we de belemmeringen.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR9 · gewicht: 1

We evalueren regelmatig of onze aanpak helpt om klantbeloften realistisch maken en nakomen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGR10 · gewicht: 1

We erkennen de impact van een probleem voordat we onze werkwijze uitleggen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK1 · gewicht: 1

We onderzoeken de feiten van een klacht zonder de klant meteen tegen te spreken.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK2 · gewicht: 1

We spreken met de klant af wat een passende oplossing is.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK3 · gewicht: 1

We nemen verantwoordelijkheid voor de opvolging, ook als een ander de fout maakte.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK4 · gewicht: 1

We vragen na een klacht of de oplossing voor de klant voldoende was.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK5 · gewicht: 1

We hebben een duidelijke werkafspraak om klachten zorgvuldig oplossen en vertrouwen herstellen.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK6 · gewicht: 1

Ook tijdens drukke periodes lukt het ons om klachten zorgvuldig oplossen en vertrouwen herstellen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK7 · gewicht: 1

Nieuwe collega’s krijgen uitleg over hoe wij proberen om klachten zorgvuldig oplossen en vertrouwen herstellen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK8 · gewicht: 1

Als het niet lukt om klachten zorgvuldig oplossen en vertrouwen herstellen, bespreken we de belemmeringen.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK9 · gewicht: 1

We evalueren regelmatig of onze aanpak helpt om klachten zorgvuldig oplossen en vertrouwen herstellen.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGK10 · gewicht: 1

We dragen relevante klantinformatie zorgvuldig over aan de volgende collega.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS1 · gewicht: 1

We voorkomen dat klanten hetzelfde verhaal telkens opnieuw moeten vertellen.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGS2 · gewicht: 1

We lossen afdelingsgrenzen op zonder de klant met ons interne probleem te belasten.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS3 · gewicht: 1

We weten wie de klantvraag over het hele proces opvolgt.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS4 · gewicht: 1

We bespreken terugkerende knelpunten samen met andere betrokken teams.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGS5 · gewicht: 1

We hebben een duidelijke werkafspraak om de klant zonder onnodige overdrachten verder helpen.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS6 · gewicht: 1

Ook tijdens drukke periodes lukt het ons om de klant zonder onnodige overdrachten verder helpen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS7 · gewicht: 1

Nieuwe collega’s krijgen uitleg over hoe wij proberen om de klant zonder onnodige overdrachten verder helpen.

100.0/100 · SD 0.0 · n=10

KGS8 · gewicht: 1

Als het niet lukt om de klant zonder onnodige overdrachten verder helpen, bespreken we de belemmeringen.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS9 · gewicht: 1

We evalueren regelmatig of onze aanpak helpt om de klant zonder onnodige overdrachten verder helpen.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGS10 · gewicht: 1

We weten welke klantproblemen we zelfstandig mogen oplossen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM1 · gewicht: 1

We weten wanneer en bij wie we een moeilijke klantbeslissing moeten escaleren.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM2 · gewicht: 1

We krijgen steun wanneer we een redelijke beslissing nemen in het belang van de klant.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM3 · gewicht: 1

We houden rekening met de belangen van andere klanten bij een uitzondering.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM4 · gewicht: 1

We beschermen medewerkers tegen onredelijke of respectloze klantdruk.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM5 · gewicht: 1

We hebben een duidelijke werkafspraak om binnen duidelijke grenzen initiatief nemen voor de klant.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM6 · gewicht: 1

Ook tijdens drukke periodes lukt het ons om binnen duidelijke grenzen initiatief nemen voor de klant.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM7 · gewicht: 1

Nieuwe collega’s krijgen uitleg over hoe wij proberen om binnen duidelijke grenzen initiatief nemen voor de klant.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM8 · gewicht: 1

Als het niet lukt om binnen duidelijke grenzen initiatief nemen voor de klant, bespreken we de belemmeringen.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM9 · gewicht: 1

We evalueren regelmatig of onze aanpak helpt om binnen duidelijke grenzen initiatief nemen voor de klant.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGM10 · gewicht: 1

We verzamelen actief feedback van verschillende soorten klanten.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL1 · gewicht: 1

We bespreken zowel positieve feedback als kritische signalen.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL2 · gewicht: 1

We zoeken patronen in klantproblemen in plaats van alleen losse gevallen op te lossen.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL3 · gewicht: 1

We testen verbeteringen op kleine schaal voordat we ze breed invoeren.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL4 · gewicht: 1

We controleren bij klanten of een aanpassing hun ervaring werkelijk verbetert.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL5 · gewicht: 1

We hebben een duidelijke werkafspraak om klantfeedback omzetten in aantoonbare verbetering.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL6 · gewicht: 1

Ook tijdens drukke periodes lukt het ons om klantfeedback omzetten in aantoonbare verbetering.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL7 · gewicht: 1

Nieuwe collega’s krijgen uitleg over hoe wij proberen om klantfeedback omzetten in aantoonbare verbetering.

35.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL8 · gewicht: 1

Als het niet lukt om klantfeedback omzetten in aantoonbare verbetering, bespreken we de belemmeringen.

85.0/100 · SD 12.2 · n=10

KGL9 · gewicht: 1

We evalueren regelmatig of onze aanpak helpt om klantfeedback omzetten in aantoonbare verbetering.

60.0/100 · SD 12.2 · n=10

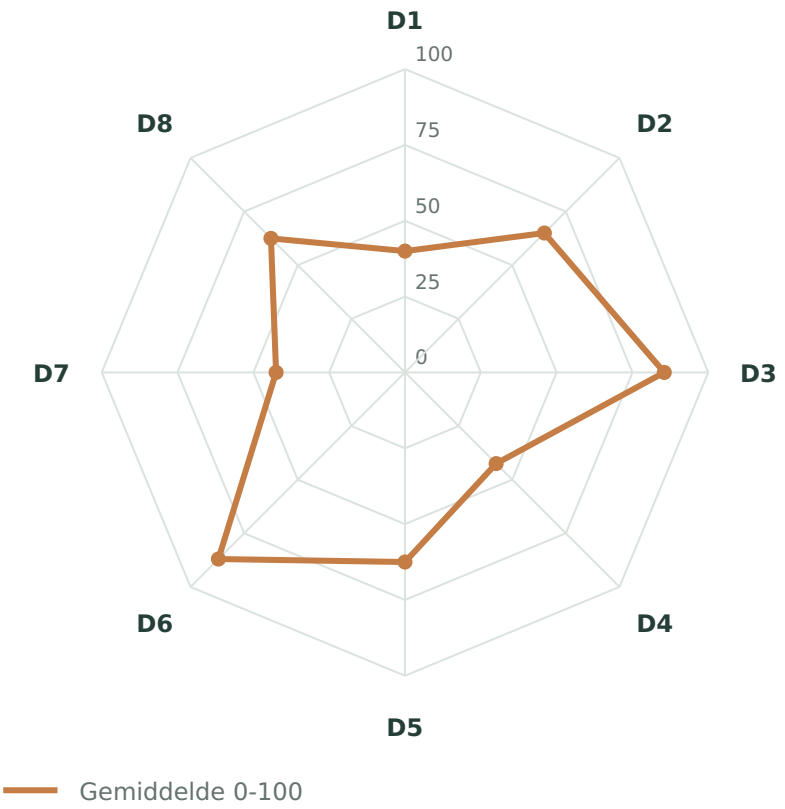
KGL10 · gewicht: 1

Totaalprofiel

n=10 | Schaal 0-100 | Model builtin-klantgerichtheid-1

Uitgenodigd: 12 | 83%

Lees gemiddelde en spreiding samen. Gebruik concrete werkvoorbeelden voor interpretatie.



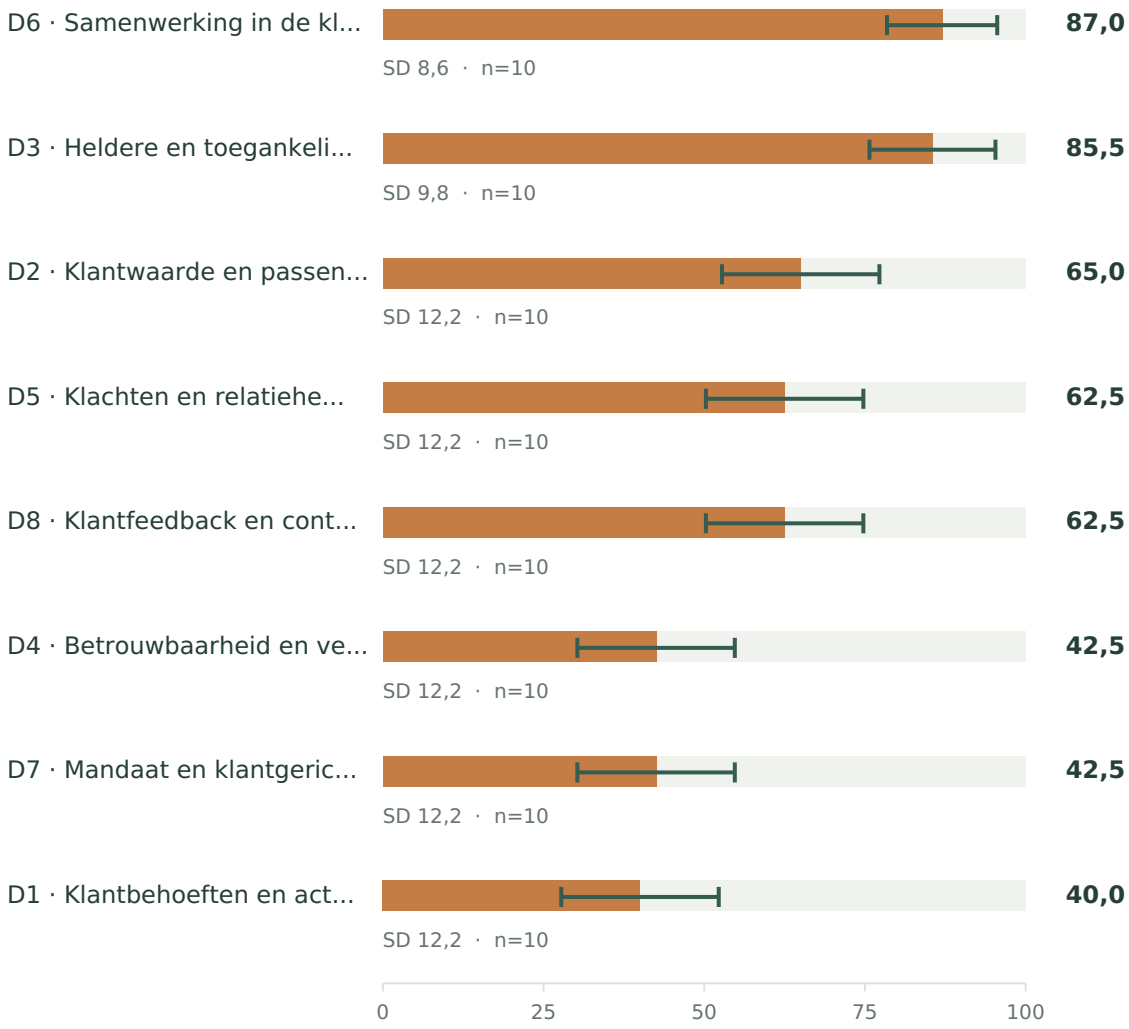
Vaste asvolgorde. Vergelijk domeinscores, niet de oppervlakte van de radar. D-codes verwijzen naar de tabel hieronder.

Gemiddelde en spreiding per domein

Code / deelgebied	Gemiddelde	SD	n
D1 | Klantbehoeften en actief luisteren	40,0	12,2	10
D2 | Klantwaarde en passend advies	65,0	12,2	10
D3 | Heldere en toegankelijke communicatie	85,5	9,8	10
D4 | Betrouwbaarheid en verwachtingen	42,5	12,2	10
D5 | Klachten en relatieherstel	62,5	12,2	10
D6 | Samenwerking in de klantketen	87,0	8,6	10
D7 | Mandaat en klantgerichte beslissingen	42,5	12,2	10
D8 | Klantfeedback en continu verbeteren	62,5	12,2	10

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

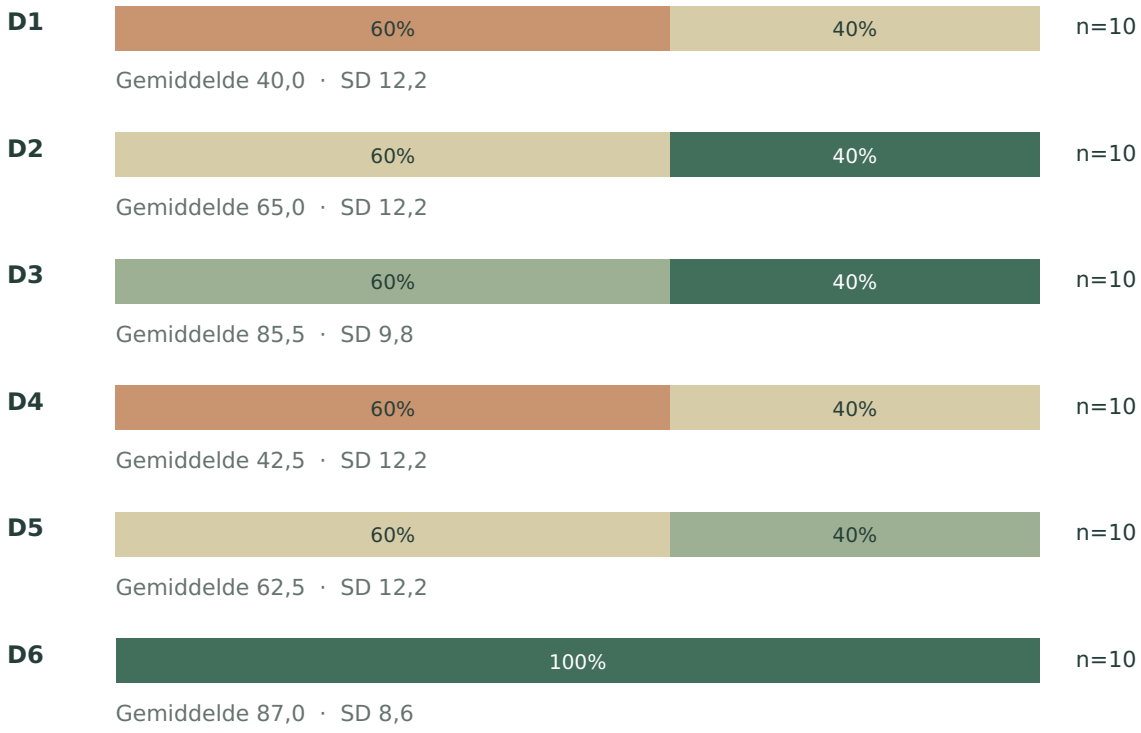
Sterktes en ontwikkelpunten



Aflopende gemiddelden. Streepjes = gemiddelde +/- 1 SD, begrensd op de schaal; geen betrouwbaarheidsinterval of significantietoets. Relatief sterk betekent niet automatisch voldoende; laag betekent niet automatisch een tekort.

Populatie-SD van individuele domeingemiddelden. Grote spreiding kan op verschillende ervaringen wijzen. Er zijn geen individuele resultaten of herleidbare filters beschikbaar.

Antwoordverdeling en spreiding



Vijf gelijke intervallen over de schaal. Elk domeingemiddelde van een respondent telt eenmaal; de bovengrens valt alleen in het laatste interval.

Verdiepend rapport - vervolg

Deelgebied	0-20	20-40	40-60	60-80	80-100
D1	0	6	4	0	0
D2	0	0	6	0	4
D3	0	0	0	6	4
D4	0	6	4	0	0
D5	0	0	6	4	0
D6	0	0	0	0	10
D7	0	6	4	0	0
D8	0	0	6	4	0

Verschillen in perspectief

Niet beschikbaar: rollen worden niet verzameld door deze teamscan en worden niet afgeleid uit antwoorden.

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

Vooruitgang

Nog geen geschikte vrijgegeven nulmeting. Een vergelijkbare vervolgmeting activeert deze grafiek.

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

Ontwikkelfase zorgvuldig bespreken

Een berekende scorezone stelt geen ontwikkelfase vast. Toets herkenbaar gedrag, herhaling onder druk en concrete voorbeelden per thema. Dit zijn gespreksankers om concrete ervaringen te bespreken.

1. Afspraken worden uitgelegd en extern opgevolgd.

2. Afspraken lukken bij eenvoudige taken; onder druk neemt iemand anders de regie over.

3. Vaste afspraken zijn zichtbaar; afwijkingen worden opgemerkt en besproken.

4. Het team herstelt afspraken en past gedrag zelf aan, ook onder druk.

5. Het team leert herhaaldelijk, toetst effecten en draagt bruikbare praktijken over.

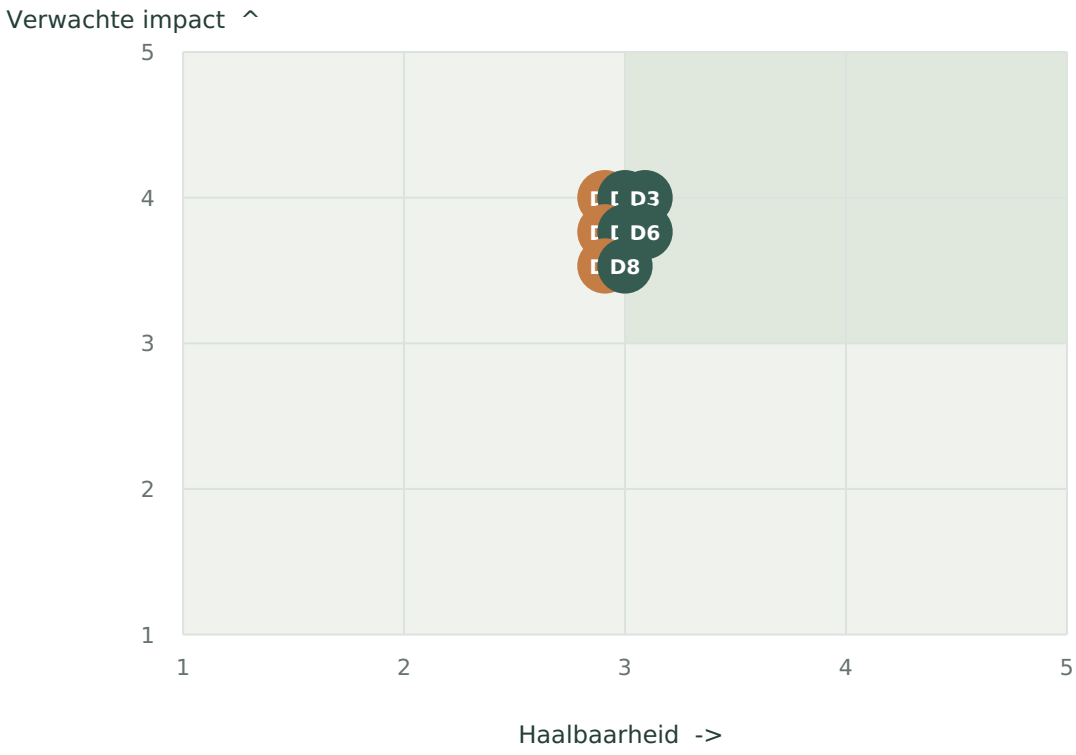
Observaties tijdens paardencoaching blijven apart van vragenlijstscores. Leg bewijs en tegenvoorbeelden vast voordat je een fase benoemt.

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

Prioriteitenmatrix

Verwachte impact x haalbaarheid, beide 1-5. Beoordelingen komen uit het ontwikkelgesprek, niet uit testscore of een algoritmische voorspelling. Kies twee of drie thema's.

Fictief beoordeelde prioriteiten ter illustratie.



Rechtsboven: hoge impact en hoge haalbaarheid. Oranje: geselecteerd. Nog niet beoordeeld: nog niet geplot.

Verdiepend rapport - vervolg

Thema	Verwachte impact	Haalbaarheid	Gekozen
D1 | Klantbehoeften en actief luisteren	4	3	Ja
D2 | Klantwaarde en passend advies	4	3	-
D3 | Heldere en toegankelijke communicatie	4	3	-
D4 | Betrouwbaarheid en verwachtingen	4	3	Ja
D5 | Klachten en relatieherstel	4	3	-
D6 | Samenwerking in de klantketen	4	3	-
D7 | Mandaat en klantgerichte beslissingen	4	3	Ja
D8 | Klantfeedback en continu verbeteren	4	3	-

Van prioriteit naar actie

1. Klantbehoeften en actief luisteren

Concreet gedrag: Bespreek één recent klantgesprek. Oefen doorvragen, samenvatten en het controleren van aannames vóór je een oplossing geeft.

Eigenaar: Teamcoördinator en betrokkenen

Evaluatiedatum: Samen af te spreken

Zichtbaar effect: Bespreek na twee weken drie concrete werkvoorbeelden.

2. Betrouwbaarheid en verwachtingen

Concreet gedrag: Controleer vijf open klantbeloften. Maak per afspraak eigenaar, termijn en terugkoppeling zichtbaar.

Eigenaar: Teamcoördinator en betrokkenen

Evaluatiedatum: Samen af te spreken

Zichtbaar effect: Bespreek na twee weken drie concrete werkvoorbeelden.

3. Mandaat en klantgerichte beslissingen

Concreet gedrag: Bespreek drie klantcasussen en leg vast: zelf beslissen, overleggen of escaleren, inclusief grenzen voor respectvol contact.

Eigenaar: Teamcoördinator en betrokkenen

Evaluatiedatum: Samen af te spreken

Zichtbaar effect: Bespreek na twee weken drie concrete werkvoorbeelden.

Bespreek na twee weken wat zichtbaar veranderde. Bewaar ook wat goed werkt. Een vervolgmeting volgt alleen met hetzelfde vragen- en scoringsmodel.

+32 (0)475 38 42 93 henk@cocoreco.be www.cocoreco.be

Bespreek jullie volgende stap

Vragen over dit rapport of begeleiding bij jullie teamontwikkeling?

Henk Van 't Net

CoCoReCo

+32 (0)475 38 42 93

henk@cocoreco.be

www.cocoreco.be

26 Grand Route · 6990 Hotton · België