

De 5 Klantbeloften

Verfrissend, eigen en oprecht



2019

Home Instead Thuiservice Nederland

Deze brochure is intellectuele eigendom van Home Instead Thuiservice. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende.

Beste collega's,

Dienstverlening met een serviceniveau gekarakteriseerd door de menselijke benadering met aandacht en tijd als onderscheidend vermogen is wat wij doen met Home Instead Thuiservice in Nederland.

Door hier dag in, dag uit in te excelleren, hebben we de afgelopen jaren met elkaar een uitstekende reputatie opgebouwd onder onze klanten en medewerkers.

Om onze huidige klanten te behouden en nieuwe klanten aan ons te binden, is het van groot belang om ons te blijven ontwikkelen en het serviceniveau continu te laten voldoen aan de verwachtingen. Dit kunnen we alleen doen door te vertrouwen op de persoonlijke betrokkenheid van al onze medewerkers.

Om te ondersteunen bij jullie inzet is deze brochure ontwikkeld met voorbeelden en richtlijnen hoe de klantbeloften toegepast kunnen worden en zo onze klanten de verwachte dienstverlening te blijven geven waar zij op rekenen.



Nicole Wilkes-Kindt
Directeur Branding
Home Instead Thuiservice Nederland

Introductie

Een franchiseformule beheerd door de Franchisegever en uitgevoerd door de lokale Franchiseondernemers, ieder vanuit zijn of haar persoonlijke motivatie en lokale cultuur. Niettemin biedt elke vestiging eenzelfde dienstverlening vanuit dezelfde merkidentiteit. We streven allen naar het bieden van de best mogelijke persoonlijke service en dienstverlening. Hierbij zijn 5 klantbeloften gedefinieerd voor gemeenschappelijk gebruik, om beter in de markt te zetten wat de kracht is van onze dienstverlening en wat onze toegevoegde waarde weergeeft.

De klantbeloften zijn verweven in de bedrijfsvoering en zijn van toepassing op de gehele organisatie. Onze klanten kunnen verwachten dat de service die wij bieden, minimaal voldoet aan deze beloften. De beloften die toch al in ons DNA gegoten zitten. Deze beloften, ook wel merkwaarden genoemd, completeren onze kernwaarden 'Geef vertrouwen, Maak het verschil, Vanuit je hart'. Daarmee sluiten deze klantbeloften volledig aan bij de gedragswaarden die het Home Instead merk kenmerken. Dit betekent dat alle medewerkers van nature de beloften uitdragen in hun houding en acties.

We omschrijven dit vernieuwde niveau van merkbeleving als 'verfrissend, eigen en oprecht'. Door de juiste toepassing van de klantbeloften versterkt de merkbeleving. Wanneer een klant tevreden is met onze service ervaart hij of zij wat onze dienstverlening zo uniek en onderscheidend maakt.

De 5 klantbeloften, omschreven in deze brochure, zijn kort en krachtig, dit maakt ze herkenbaar voor huidige en toekomstige klanten. Deze dienen als basis voor de marketing en communicatie. Deze brochure geeft handvatten hoe de klantbeloften te implementeren in het dagelijks gebruik.



Aandacht

Match

Tijd

Advies

Stap Extra

We zijn in u geïnteresseerd en hebben begrip voor elke situatie.

U kunt uzelf zijn en even leunen op iemand die er echt voor u is.

Betekenis achter de woorden

- Geïnteresseerd zijn betekent dat we met aandacht naar de klant en de omgeving luisteren. En vanuit persoonlijke belangstelling vragen stellen.
- Door met belangstelling te luisteren naar de details begrijpen we de wensen van onze klanten.
- Er echt zijn voor de klant blijkt uit de toewijding waarmee CAREGivers bijdragen aan het dagelijks leven van onze klanten.

Voordeel voor de klant

Begripvol zijn, is de basis van elk contact. Door te observeren en te luisteren naar onze klanten zijn we in staat om duidelijk de wensen te identificeren en boven verwachting te reageren en te handelen.

Wat onze klanten zeggen

- “CAREGiver Elly weet wat ome Henk fijn vindt en handelt hier ook naar. Zo krijgt hij zijn koffie met een klein scheutje warme volle melk, in zijn favoriete mok, precies om 10.30 uur wanneer zij samen naar Lingo kijken.”
- “Behoeftte aan menselijk contact, dat is wat je nodig hebt wanneer er professionele hulp komt.”
- “Jullie zien dat iedere klant een eigen levensverhaal heeft en dat daarom ook voor iedere klant een specifieke benadering nodig is, die continu door Home Instead afgestemd wordt met de klant en met mij, als mantelzorger.”



Aandacht

We zoeken samen een CAREGiver die bij u past en die om u geeft.

U bouwt een band op met een vast en vertrouwd gezicht.

Betekenis achter de woorden

- Op basis van de wensen van de klant wordt iedere CAREGiver eerst persoonlijk voorgesteld.
- De klant bepaalt zelf of de CAREGiver geschikt is om een band mee aan te gaan.
- Doordat de klant dienstverlening ontvangt van vaste CAREGivers, ontstaat een waardevolle vertrouwensband.

Voordeel voor de klant

Anticiperen op de wensen en behoeften van onze klanten schept vertrouwen in zowel de CAREGivers als de dienstverlening. Een geschikte CAREGiver geeft klanten het gevoel van vertrouwen om thuis te kunnen blijven wonen in een veelal kwetsbare situatie.

Wat onze klanten zeggen

- “Fantastisch hoe Home Instead de juiste persoon bij mijn moeder heeft gevonden.”
- “De belangrijkste reden dat wij voor Home Instead hebben gekozen, is dat mijn moeder niet te maken zou krijgen met 10 verschillende verzorgenden. Anders zou zij nog meer in de war raken door haar dementie. Met de twee juiste matches met CAREGivers voelt het voor haar vertrouwd aan en ontvangt zij de zorg die zij nodig heeft.”
- “Mijn moeder heeft dementie en noemt haar CAREGiver Laura haar vriendin. Ze voelt zich enorm op haar gemak bij haar.”
- “Mijn moeder wil Ans niet bij anderen aanbevelen, omdat ze dan denkt dat Ans dan naar die ander gaat. Ans = perfect.”

Match



We komen op tijd, nemen de tijd en staan 24/7 voor u klaar.

Uw CAREGiver is er wanneer dit voor ú het beste uitkomt.

Betekenis achter de woorden

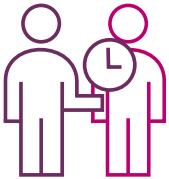
- De tijd nemen voor en tijd geven aan de klant creëert een gevoel van rust en oprechte belangstelling.
- Wij staan altijd, 24/7, klaar voor onze klanten. Wanneer een klant ook belt, de klant wordt altijd te woord gestaan door een lokale medewerker.
- De klant bepaalt zelf wanneer de dienstverlening het beste uitkomt, net zoals vroeger op basis van de eigen agenda.
- Wij hebben de tijd om een gesprek te voeren en samen koffie te drinken. Daar hebben onze CAREGivers ook de tijd voor.

Voordeel voor de klant

De tijd nemen voor iemand is het kostbaarste dat je aan een mens kunt geven. Een klok kun je kopen, de tijd niet. Een wederzijdse relatie ontstaat door tijd te geven en samen tijd door te brengen. Onze CAREGivers nemen de tijd om op het gewenste moment aan de klant ondersteuning te bieden. Daardoor is onze dienstverlening persoonsgericht in plaats van taakgericht.

Wat onze klanten zeggen

- “Er is tijd om met mijn moeder een kopje koffie te drinken. Juist dat is belangrijk.”
- “Mijn moeder heeft het heel fijn met haar CAREGiver in de tijd dat zij er is. Ze hebben samen enorm veel lol en doen dagelijkse dingen zoals boodschappen. Ik heb mijn moeder daardoor zien groeien naar een persoon die nu weer veel meer dingen onderneemt.”
- “Heel fijn dat de CAREGiver op de afgesproken tijden aanwezig is, ik ervaar hierdoor veel minder stress.”



Tijd

Wij adviseren u bij het regelen van goede zorg.

U krijgt de maximale ondersteuning en betaalt nooit teveel.

Betekenis achter de woorden

- De juiste weg vinden in het zorglandschap valt niet mee, als het gaat om financiering. Wij weten de weg en denken graag mee met onze klanten en betrokken mantelzorgers om hen zo goed mogelijk te adviseren.
- Deskundig advies krijgen, helpt de klant om de juiste keuzes te kunnen maken om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen.
- Wij verstrekken relevante informatie op een heldere en nauwkeurige wijze. Dit vertalen wij altijd naar een begrijpelijk advies.

Voordeel voor de klant

Het geven van juiste en volledige informatie over de best passende financieringsmogelijkheden schept duidelijkheid en rust voor de klant. Klanten hebben behoefte aan relevant advies om zo de best mogelijke keuze te maken. Dit bevestigt de merkbeleving van Home Instead als inlevende en een betrouwbare adviseur in de zorg thuis.

Wat onze klanten zeggen

- “Toen wij meer zorg nodig hadden, kon dit direct dezelfde avond ingaan en met dezelfde vertrouwde CAREGivers, vergoed vanuit de zorgindicatie.”
- “Wij zijn erg te spreken over de oprechte aandacht en inleving van Home Instead. De invulling aan de problematiek en de permanente feedback heeft ervoor gezorgd dat wij alle zorg via verschillende wetten gefinancierd hebben gekregen.”
- “Home Instead is deskundig en heeft goed geadviseerd bij de aanvraag voor de Wet langdurige zorg (Wlz) en het Persoonsgebonden Budget (PGB). De communicatie verloopt goed, jullie zijn flexibel, denken heel goed mee en zijn altijd bereid tot overleg.”

Advies



Wij komen niet alleen voor zorg, we komen voor ú.

Elke dag gaan we verder waar anderen stoppen, omdat juist de kleine dingen het leven kleur geven.

Betekenis achter de woorden

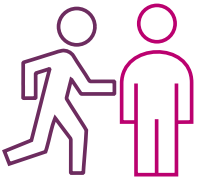
- Wij komen niet alleen voor zorg betekent dat het bij onze CAREGivers gaat om de mens waaraan wij diensten verlenen.
- Wij zijn ingericht om adequaat te handelen waardoor we, als het moet, snel kunnen organiseren en aan een verzoek snel voldaan kan worden.
- De betrokken mantelzorgers zijn onze partners, samen zorgen we ervoor dat de klant zo lang en zo goed mogelijk thuis kan blijven wonen.

Voordeel voor de klant

Een proactieve benadering en interactie met de klant zijn de basis voor oprechte service en gastvrijheid. Door lokaal ondernemerschap en aandacht voor service en gastvrijheid is de betrokkenheid groot voor de best mogelijke dienstverlening. Die stap extra toont de meerwaarde, die wij bieden bij de dienstverlening.

Wat onze klanten zeggen

- “Dat ik weer gewoon dochter kan zijn en niet alleen maar mantelzorger. Onze aanvraag werd supersnel opgepakt en zo’n warm contact. Het lijkt wel familie!”
- “Waren er maar meer mensen zoals die van Home Instead.”
- “Home Instead neemt voor mij, als mantelzorger, een deel van de zorg(en) over en dat vind ik enorm waardevol. Het contact is zeer persoonlijk en dat voelt veilig en vertrouwd.”
- “Vanaf het allereerste gesprek tot nu toe, voelen we ons ontzorgd. Jullie zijn de ultieme ondersteuning voor onze zelfstandig wonende moeder met dementie. Ik hoop dat ze, mede dankzij jullie professionele steun, nog lang zelfstandig kan blijven wonen.”



Stap extra

***Voor ouderen die zo lang mogelijk thuis willen blijven wonen laat
Home Instead Thuiservice zien hoe goed ouderenzorg kan zijn.***

*Wij helpen mensen gelukkiger ouder te worden met aandacht en begrip van een vertrouwd
gezicht, juist wanneer het thuis niet meer vanzelf gaat.*

Home Instead
THUISERVICE®

Bij ons gaat het om u.