

# KlantRelatieManagementscan

Handleiding Rapportgenerator

# KRM

INSTRUMENT VOOR HET (IN)RICHTEN VAN DE WOONCORPORATIE ALS MAATSCHAPPELIJKE ONDERNEMING

**aedes**  
vereniging van woningcorporaties

**> ICSB**  
MARKETING EN STRATEGIE

**Futura**



# Handleiding Rapportgenerator KlantRelatieManagementscan

U gaat aan de slag met de rapportgenerator. Dit is een bestand in Microsoft Excel, waarmee u gemakkelijk het rapport voor de woningcorporatie kunt laten opstellen en uitdraaien. Het gebruik van dit bestand wijst zich vanzelf als u enige handigheid hebt in het werken met een spreadsheet-applicatie als Excel, maar een goede leidraad is ongetwijfeld welkom.

Deze handleiding helpt u bij het invoeren van de resultaten van de verschillende vragenlijsten, namelijk de scores van de Zelfscan (meestal door een MT vastgesteld), de respons op de Medewerkerscan en de respons op de Klantenscan. Alle drie genereren een apart rapport. Het rapport van de Zelfscan is uiteraard het meest uitgebreid qua grafische en tekstuele terugkoppeling. Dit is dan ook het hart van het instrumentarium. De Medewerkerscan en de Klantenscan worden cijfermatig en beperkt in beeld teruggekoppeld. Omdat ze niet 'verplicht' tot een standaard KRM-scantraject horen, is de terugkoppeling meer beperkt. Ze dienen vooral als toets voor de resultaten van de Zelfscan, waardoor de corporatie kan nagaan of de verwachtingen van klanten en medewerkers bijvoorbeeld een andere ambitie dicteren dan gekozen in de Zelfscan.

## De Zelfscan

Voor de Zelfscan bevat de rapportgenerator drie invoertabbladen en één rapporttabblad. Ze heten achtereenvolgens:

- Ambitie
- Stellingen
- Randvoorwaarden
- Rapport.

U kunt de rapportgenerator meteen openhouden bij de managementsessie om de scores die worden vastgesteld mee te schrijven. Zo is direct na afloop de rapportage al grotendeels gereed. Uiteraard is het ook mogelijk de scores op een later tijdstip rustig in te voeren, zodat er gelegenheid is ze gedetailleerd na te lopen en te analyseren.

### *Let op*

De rapportgenerator die u hebt gedownload, is gevuld met voorbeelddata. Dit is om te zorgen dat alle formules daadwerkelijk doorrekenen en er geen blanco velden zijn. U kunt desgewenst de velden eerst allemaal leegmaken, of gaandeweg uw invoerproces de kruisjes verplaatsen naar de plaats van uw keuze. Verplaatsen vraagt om twee handelingen: u verwijdert het oude antwoord met *delete/verwijderen* en tikt een nieuw antwoord in. U moet NOOIT knippen en plakken met cellen, aangezien dit de scorebepaling niet zou veranderen, maar wel de spreadsheet danig in de war maakt.

### **Invoer**

U opent eerst het tabblad 'Ambitie' en plaatst een 'x' (kleine letter X) in het vakje dat volgens het MT de gevoelsmatige ambitie van de corporatie het best weergeeft. Dat is het enige op dit tabblad.

U opent het tabblad 'Stellingen' en geeft hier bij elke stelling de twee scores aan die het MT moet vaststellen: de huidige situatie en de ambitie voor over enkele jaren. Als dit van alle 80 stellingen is gebeurd, opent u het tabblad 'Randvoorwaarden'.

Op dit derde tabblad geeft u aan waar uw antwoorden afwijken van de reeds aangegeven branchegemiddelden. Opnieuw: verander het al aangegeven antwoord door het 'x'-teken te

verwijderen met de knop *delete/verwijderen* en NIET door knippen en plakken naar een andere cel. Knippen en plakken verandert de score niet, maar schopt de spreadsheet wel in de war.

## Rapport

Na het invoeren van de randvoorwaarden opent u het tabblad 'Rapport', waarop u nu het rapport gebaseerd op alle ingevoerde scores ziet. Dit rapport is compleet, maar kan eventueel nog worden verfijnd door ook de MedewerkerScan in te vullen. In dat geval verschijnt ook een lijn van de medewerkers in het eerste spindigram.

U kunt het rapport uitdraaien zoals u normaal ook zou doen, via de printoptie van Excel. De pagina-instellingen zijn zo afgesteld dat het rapport probleemloos wordt geprint op A4-formaat.

Figuren kunt u kopiëren door ze te selecteren en vervolgens CTRL+C in te drukken. U plakt ze daarna in MS Powerpoint of MS Word met de optie *plakken special/paste special*, waarna u kiest voor het type *Afbeelding (metabestand)/Picture (Enhanced Metafile)*. Op deze wijze wordt de figuur zo getrouw mogelijk weergegeven.

Tabellen vragen een iets andere bewerking. U selecteert de cellen waarin de tabel zich bevindt. Het gemakkelijkst sleept u de muis van linksboven naar rechtsonder in de tabel, terwijl u de rechtermuisknop ingedrukt houdt. Verder is de bewerking gelijk aan die van figuren. Dat wil zeggen dat u weer CTRL+C moet indrukken. U plakt de tabel vervolgens in MS Powerpoint of MS Word met de optie *plakken special/paste special*, waarna u kiest voor het type *Afbeelding (metabestand)/Picture (Enhanced Metafile)*.

## MedewerkerScan

Voor de MedewerkerScan bevat de rapportgenerator één invoertabblad en één rapporttabblad. Ze heten:

- MedewerkerScan
- Rapportage MedewerkerScan.

De bedoeling van de invoersheet is dat u de verkregen respons van alle medewerkers getrouw invoert door voor elke geselecteerde optie een 'x'-teken in te geven en voor iedere schaalvraag (stellingen) een cijfer tussen 1 en 3.

*Let op*

De rapportgenerator die u hebt gedownload, is gevuld met voorbeelddata voor het allereerste record (de eerste respondent). Dit is om te zorgen dat alle formules daadwerkelijk doorrekenen en er geen blanco velden zijn. U kunt desgewenst de velden eerst allemaal leegmaken, of gaandeweg uw invoerproces de respons vervangen. Als u iets gaat verplaatsen, dan vraagt dat om twee handelingen: u verwijdert het oude antwoord met *delete/verwijderen* en tikt een nieuw antwoord in. U moet NOOIT knippen en plakken met cellen, aangezien dit de scorebepaling niet zou veranderen, maar wel de spreadsheet danig in de war maakt.

### Invoer MedewerkerScan

U opent eerst het tabblad 'MedewerkerScan' en plaatst een 'x' (kleine letter X) in het vakje dat door de betreffende respondent is aangevinkt of geeft de score aan passend bij het antwoord dat door de respondent is gegeven. Bij de scores geldt dat 1=oneens, 2=neutraal, 3=eens.

U kunt in het bestand van de Medewerkerscan maximaal 50 deelnemers invoeren. Als u meer respondenten hebt, neem dan contact op met ICSB via (010) 452 86 02 of [info@icsb.nl](mailto:info@icsb.nl). ICSB helpt u meer respondenten in uw bestand te plaatsen. Hebt u minder respons dan 50, dan is dit geen probleem; het systeem rekent alleen de ingevoerde respons mee. Na invoer van alle respondenten bent u klaar om de rapportage te openen.

### **Cijferoverzicht Medewerkerscan**

Het tabblad 'Rapportage Medewerkerscan' geeft een cijfermatig overzicht van de ingevoerde respons. Dit is een serie tabellen met daarin zowel aantallen of gemiddelden als percentages.

De tabellen lenen zich gemakkelijk voor het maken van grafieken op maat. U kunt een tabel selecteren en met de grafiekenwizard in Excel snel enkele goede maatwerkgrafieken tevoorschijn halen.

Als u de scores voor de Medewerkerscan goed hebt ingevoerd, verschijnt ook een lijn van de medewerkers in het eerste spindigram van het tabblad 'Rapport', dat voor de Zelfscan is bedoeld.

U kunt het gehele tabblad 'Rapportage Medewerkerscan' uitdraaien zoals u normaal ook zou doen, via de printoptie van Excel. De pagina-instellingen zijn zo afgesteld dat het rapport probleemloos wordt geprint op A4-formaat.

Figuren kunt u kopiëren door ze te selecteren en vervolgens CTRL+C in te drukken. U plakt ze daarna in MS Powerpoint of MS Word met de optie *plakken special/paste special*, waarna u kiest voor het type *Afbeelding (metabestand) / Picture (Enhanced Metafile)*. Op deze wijze wordt de figuur zo getrouw mogelijk weergegeven.

Tabellen vragen een iets andere bewerking. U selecteert de cellen waarin de tabel zich bevindt. Het gemakkelijkst sleept u de muis van linksboven naar rechtsonder in de tabel, terwijl u de rechtermuisknop ingedrukt houdt. Verder is de bewerking gelijk aan die van figuren. Dat wil zeggen dat u weer CTRL+C moet indrukken. U plakt de tabel vervolgens in MS Powerpoint of MS Word met de optie *plakken special/paste special*, waarna u kiest voor het type *Afbeelding (metabestand)/Picture (Enhanced Metafile)*.

### **Klantenscan**

Voor de Klantenscan bevat de rapportgenerator één invoertabblad en één rapporttabblad. Ze heten:

- Klantenscan
- Rapportage Klantenscan.

De bedoeling van de invoersheet is dat u de verkregen respons van alle klanten getrouw invoert door voor iedere geselecteerde optie een 'x'-teken in te geven en voor iedere schaalvraag (stellingen) een cijfer tussen 1 en 3.

#### *Let op*

De rapportgenerator die u hebt gedownload, is gevuld met voorbeelddata voor het allereerste record (de eerste respondent). Dit is om te zorgen dat alle formules daadwerkelijk doorrekenen en er geen blanco velden zijn. U kunt desgewenst de velden eerst allemaal leegmaken, of gewoon gaandeweg uw invoerproces de respons vervangen. Als u iets gaat verplaatsen, dan vraagt dat om twee handelingen: u verwijdert het oude antwoord met *delete/verwijderen* en tikt een nieuw antwoord in. U moet NOOIT knippen en plakken met cellen, aangezien dit de scorebepaling niet zou veranderen, maar wel de spreadsheet danig in de war maakt.

## **Invoer Klantenscan**

U opent eerst het tabblad 'Klantenscan' en plaatst een 'x' (kleine letter X) in het vakje dat door de betreffende respondent is aangevinkt of geeft de score aan passend bij het antwoord dat door de respondent is gegeven. Bij de scores geldt dat 1=oneens, 2=neutraal, 3=eens.

U kunt in het bestand van de Klantenscan maximaal 50 deelnemers invoeren. Hebt u meer respondenten, neem dan contact op met ICSB via (010) 452 86 02 of [info@icsb.nl](mailto:info@icsb.nl). ICSB helpt u meer respondenten in uw bestand te plaatsen. Is de respons minder dan 50, dan is dit geen probleem; het systeem rekent alleen de ingevoerde respons mee. Na invoer van alle respondenten bent u klaar om de rapportage te openen.

## **Cijferoverzicht Klantenscan**

Het tabblad 'Rapportage Klantenscan' geeft een cijfermatig overzicht van de ingevoerde respons. Dit is een serie tabellen met daarin zowel aantallen of gemiddelden als percentages.

De tabellen lenen zich gemakkelijk voor het maken van grafieken op maat. U kunt een tabel selecteren en met de grafiekenwizard in Excel snel enkele goede maatwerkgrafieken tevoorschijn halen.

U kunt het gehele tabblad 'Rapportage Klantenscan' uitdraaien zoals u normaal ook zou doen, via de printoptie van Excel. De pagina-instellingen zijn zo afgesteld dat het rapport probleemloos wordt geprint op A4-formaat.

Figuren kunt u kopiëren door ze te selecteren en vervolgens CTRL+C in te drukken. U plakt ze daarna in MS Powerpoint of MS Word met de optie *plakken special/paste special*, waarna u kiest voor het type *Afbeelding (metabestand)/Picture (Enhanced Metafile)*. Op deze wijze wordt de figuur zo getrouw mogelijk weergegeven.

Tabellen vragen een iets andere bewerking. U selecteert de cellen waarin de tabel zich bevindt. Het gemakkelijkst sleept u de muis van linksboven naar rechtsonder in de tabel, terwijl u de rechtermuisknop ingedrukt houdt. Verder is de bewerking gelijk aan die van figuren. Dat wil zeggen dat u weer CTRL+C moet indrukken. U plakt de tabel vervolgens in MS Powerpoint of MS Word met de optie *plakken special/paste special*, waarna u kiest voor het type *Afbeelding (metabestand)/Picture (Enhanced Metafile)*.

## **Tot slot**

U hebt met deze korte handleiding kennisgemaakt met alle belangrijke aspecten van het invoeren van data in de rapportgenerator en het uitdraaien van het rapport en de cijferoverzichten. Ook hebt u kennis kunnen maken met de essentiële tips achter het kopiëren van figuren en tabellen.

Er zijn nog veel mogelijkheden over om meer te doen met de data die u hebt verzameld. Hebt u vragen of opmerkingen over deze handleiding of loopt u vast in het proces van invoeren en rapporteren, dan nodigen we u uit om contact op te nemen met ICSB Marketing en Strategie via [info@icsb.nl](mailto:info@icsb.nl).

Aedes Kennisplatform Maatschappelijk Ondernemen

KRMM