



NL9+

Customer Centric Culture Challenge

*Samenwerken aan een **echt** klantgedreven cultuur
waar iedereen het verschil wil, kan en mag maken*

Start: in februari 2025

INLEIDING

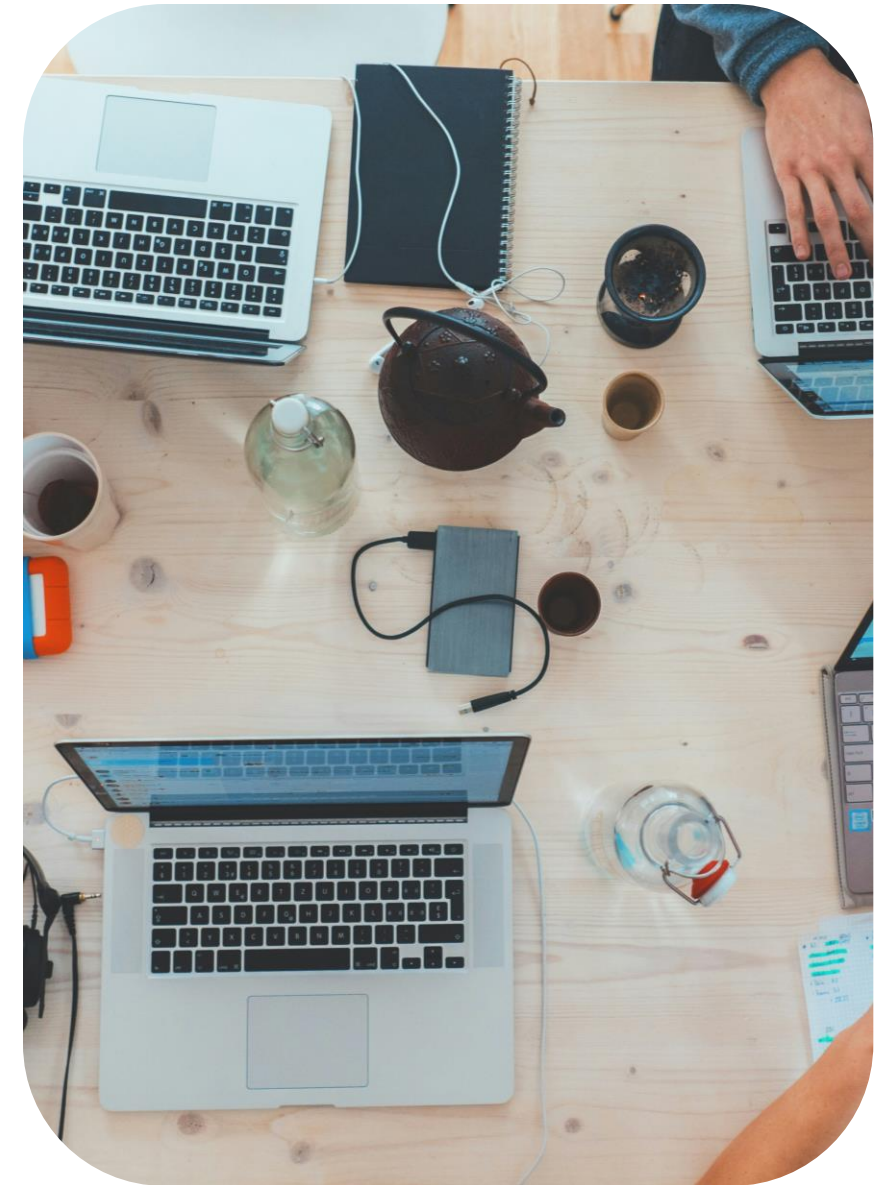
Van Business Challenge naar Culture Challenge

Altuïtion heeft met succes 3 keer de **NL9+ CX Business Challenge** georganiseerd. Hierin krijgen organisaties de unieke kans aan de slag te gaan met hun belangrijkste strategische en tactische vragen op klantbeleving. Dit onder begeleiding van topexperts en samen met andere deelnemende organisaties.

Omdat we zien dat er steeds meer belangstelling is voor thema's als **cultuur** en **besturing rond CX-transformatie**, hebben we besloten om voor 2025 de NL9+ CX Business Challenge om te vormen tot de **NL9+ Customer Centric Culture Challenge**.

Tijdens deze intensieve en inspirerende reis van ca. 4,5 maand ontwikkelt elke deelnemende organisatie een aanpak voor haar eigen **CX-cultuurtransformatie**, bestaande uit één of meerdere 9+ interventieklassekers die perfect aansluiten bij de huidige cultuurvolwassenheid van de organisatie.

Altuïtion speelt hierin de rol van uitdager en inspirator en zorgt dat de deelnemende organisaties van elkaar leren. En dit maakt jouw organisatie nog klantgedrevener en succesvoller!



WAAROM - WAT - HOE

In de **NL9+ Customer Centric Culture Challenge (C⁴)** ga je samen met collega's uit je eigen organisatie in **6 sprints** achterhalen wat de status is van de maturiteit van de CX-cultuur in jouw organisatie, aan de slag om één of meer passende interventies te ontwerpen, te pitchen en verder te ontwikkelen, om deze uiteindelijk te implementeren in je organisatie en het succes ervan te meten.

Bovendien zul je veel kennis opdoen over cultuur en besturing; door samen te werken met experts in het vakgebied en door te leren van de andere deelnemende organisaties. Aan het eind van het traject heb jij met jouw team een eigen **cultuurinterventie** ontwikkeld: een interventie die de 'klassieker' moet worden over 1-3 jaar. In andere woorden: ***Jij hebt iets ontworpen wat voor jouw organisatie precies past om die grote stap te maken naar een (organisatiebrede) klantgedreven cultuur.***

Wat

- Tijdens de NL9+ Customer Centric Culture Challenge bouwen teams van organisaties aan een meer klantgedreven organisatie-cultuur.
- Hierbij worden ze geholpen door Altuïtion, door experts op klantgerichte cultuurverandering en door de andere deelnemende organisaties.

Doel

- Jouw organisatie maakt een sprong in CX-volwassenheid, op wat wij noemen de '*culturing & besturing*' van de organisatie.
- Oftewel, het doel is het realiseren van de juiste randvoorwaarden om een organisatie te worden die intrinsiek en duurzaam het verschil maakt voor klanten (en medewerkers!)

Hoe

- Onder begeleiding van een Altuïtion-coach werken de teams in een periode van 4,5 maand aan hun ultieme cultuurinterventie.
- Hierin worden de groepen begeleid door zeer ervaren en succesvolle CX- en cultuurprofessionals uit de praktijk, en door experts van Altuïtion.



DE UITGANGSPUNTEN OP EEN RIJ

Totaal aantal deelnemers

- In totaal kunnen 8 teams (organisaties) deelnemen.

Grootte van de teams

- Eén team bestaat uit 4-6 deelnemers (vanuit verschillende onderdelen van de organisatie).

Coaches

- Ieder team krijgt een coach (senior-consultant) van Altuïtion.

Challengers

- Ieder team krijgt via check-ins feedback van Altuïtion en een externe praktijkexpert die als challenger de rol vervult van constructieve 'spiegel' op enkele momenten in het proces.
- Tevens zullen deze challengers onderdeel zijn van de jury aan het einde van de NL9+ Customer Centric Culture Challenge.

Einddoel

- Er wordt toegewerkt naar één (of een beperkt aantal) zelf ontworpen cultuurinterventie(s)

Periode

- In 6 sprints zal er in tijdvak van 4 maanden gewerkt worden aan de eigen cultuurinterventie. De start is in februari 2025. Na 1 jaar is er een terugkomdag om de voortgang na afloop van de NL9+ Customer Centric Culture Challenge aan elkaar terug te koppelen en het momentum dat is gecreëerd, vast te houden.

Kennis- & inspiratiedeling

- Gedurende de sprints wordt er door Altuïtion vanuit een rijke database in een groot aantal 9+ Interventieklassiekers van andere organisaties vrijgegeven. Deze dienen als inspiratie en naslagwerk. Als input ontvangen de teams ook 3 relevante boeken.

Secundaire doelstellingen

- Organisaties met elkaar in **contact** brengen (leren van elkaar).
- Kennismaken met **CXPA**-model / **CX Culture Maturity Scan (Light)**.
- Inzicht krijgen in de **huidige status** van de linkerkant van het CXPA-model binnen de organisatie.
- Toegang krijgen tot de **kennisbank met succesvolle, nationale en internationale Interventieklassiekers** van diverse organisaties, verzameld door Altuïtion.

OVERZICHT STAPPEN NL9+ CUSTOMER CENTRIC CULTURE CHALLENGE

Stappen en sprints

HOOFDFASES

ACTIVITEITEN

SPRINT
0

INTAKE

(per organisatie, online; sessie van 2 uur)

- Kennismaking met de organisatie met de deelnemers
- Uitleg over het programma
- Uitleg over de coaches en challengers
- Verkenning mogelijkheden ondersteuning en koppeling aan coach (senior-consultant Altuition)

SPRINT
1

CX CULTURE MATURITY SCAN (LIGHT)

(per organisatie online en fysiek op locatie bij organisatie; totaal 1 dag)

- Online scan per organisatie op de linkerkant van het CXPA-model (uitgezet bij 50-100 medewerkers)
- Focusgroep ter verduidelijking en verdieping met de deelnemers (teamleden) aan de hand van de uitkomsten online scan, onder leiding van Rien Brus (managing consultant Altuition)
- Aan de hand van uitkomsten discussie over keuze voor de doelstelling van de organisatie voor deze challenge

SPRINT
2

KICK-OFF MEETING

(plenair – 4 uur + borrel – fysiek op locatie geregeld door Altuition)

- Kennismakingssessie deelnemende organisaties
- Ook coaches en challengers aanwezig
- Presenteren en feedback verzamelen andere organisaties
- Inspiratiesessie over cultuur en het CXPA-model (bijvoorbeeld: wat is cultuur, wat is gedrag, wat is cultuurverandering)
- Afsluiten met borrel



OVERZICHT STAPPEN NL9+ CUSTOMER CENTRIC CULTURE CHALLENGE

Stappen en sprints

SPRINT

3

HOOFDFASES

WORKSHOP 9+ INTERVENTIEKLASSIEKERS

(1 dag – plenair - fysiek op locatie, geregeld door Altuition)

ACTIVITEITEN

- Recap willen, kunnen, mogen
- Inspiratie: De 10 leukste Interventieklassiekers
- Delen 'eigen' cases in organisatie (best practice sharing)
- Workshop: 'naar jullie ultieme cultuurinterventie'
- Formuleren huiswerk: Het idee concreter maken met behulp van extra set Interventieklassiekers ter inspiratie

SPRINT

4

CHALLENGESESIE

(plenaire intervisie incl. coaches/challengers – 4 uur - fysiek op locatie, geregeld door Altuition)

- Korte workshop 'perfect pitch' met aansluitend voorbereidingstijd per team om te pitchen
- Elk team pitch idee in 5 minuten (met feedback)
- Samen met peers **aanscherpen** van ieders idee
- Uitwerktijd om feedback te verwerken tot finale versie van de cultuurinterventie(s)

SPRINT

5

LIVE TOETS

(in de eigen organisatie)

- De organisatie gaat de door hen bedachte cultuurinterventie(s) **toetsen** (evt. in een MVP-uitvoering of op beperkte schaal bij bijv. management of 1 businessunit/afdeling)
- Voorafgaand deze toets, is er een check-in moment met de **challenger**, die feedback of ideeën biedt om de interventie te versterken
- Indien haalbaar: een test uitvoeren op grotere schaal
- **Meten is weten**: meten en toetsen op basis van vooraf gestelde KPI/metric
- **Evaluatie**: wat ging goed, wat kan beter
- (Support van de coach op afstand (klankbord))



OVERZICHT STAPPEN NL9+ CUSTOMER CENTRIC CULTURE CHALLENGE

Stappen en sprints

SPRINT
6

HOOFDFASES

TERUGKOMDAG

(keuze winnaar C⁴ - plenair successen & fuck-ups vieren, 4 uur + borrel - fysiek op locatie geregeld door Altuition)

ACTIVITEITEN

- Terugkomdag: elke organisatie pitcht de eigen cultuurinterventie en hun 1^e successen en challenges
- Keuze 'winnaar' Customer Centric Culture Challenge door jury (bestaande uit challengers)
- **Intervisie** om van elkaar te leren (incl. challengers en coaches) (jury)
- Gezamenlijke afsluiting / diploma-uitreiking

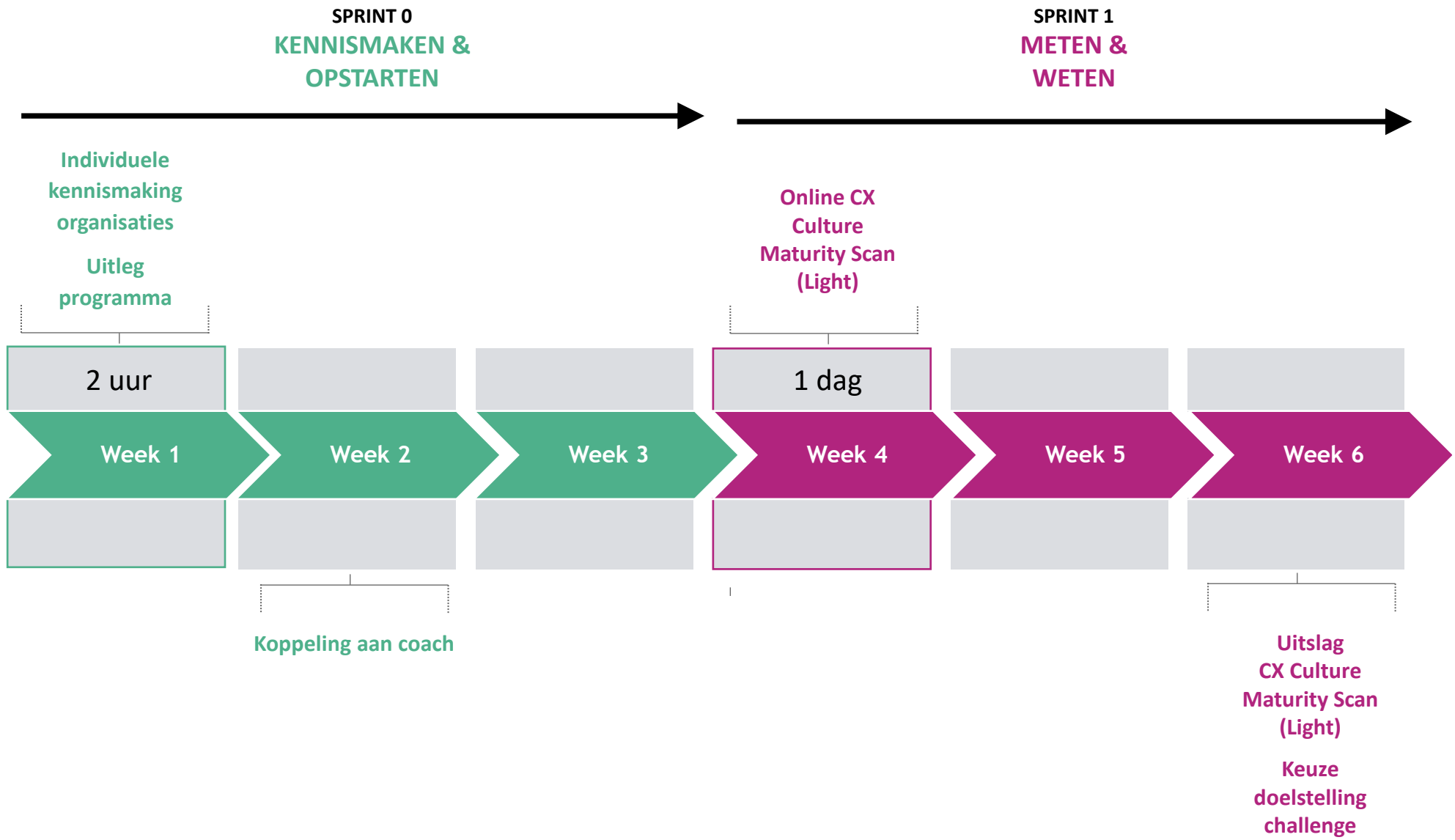
FINISH

1 JAAR LATER...

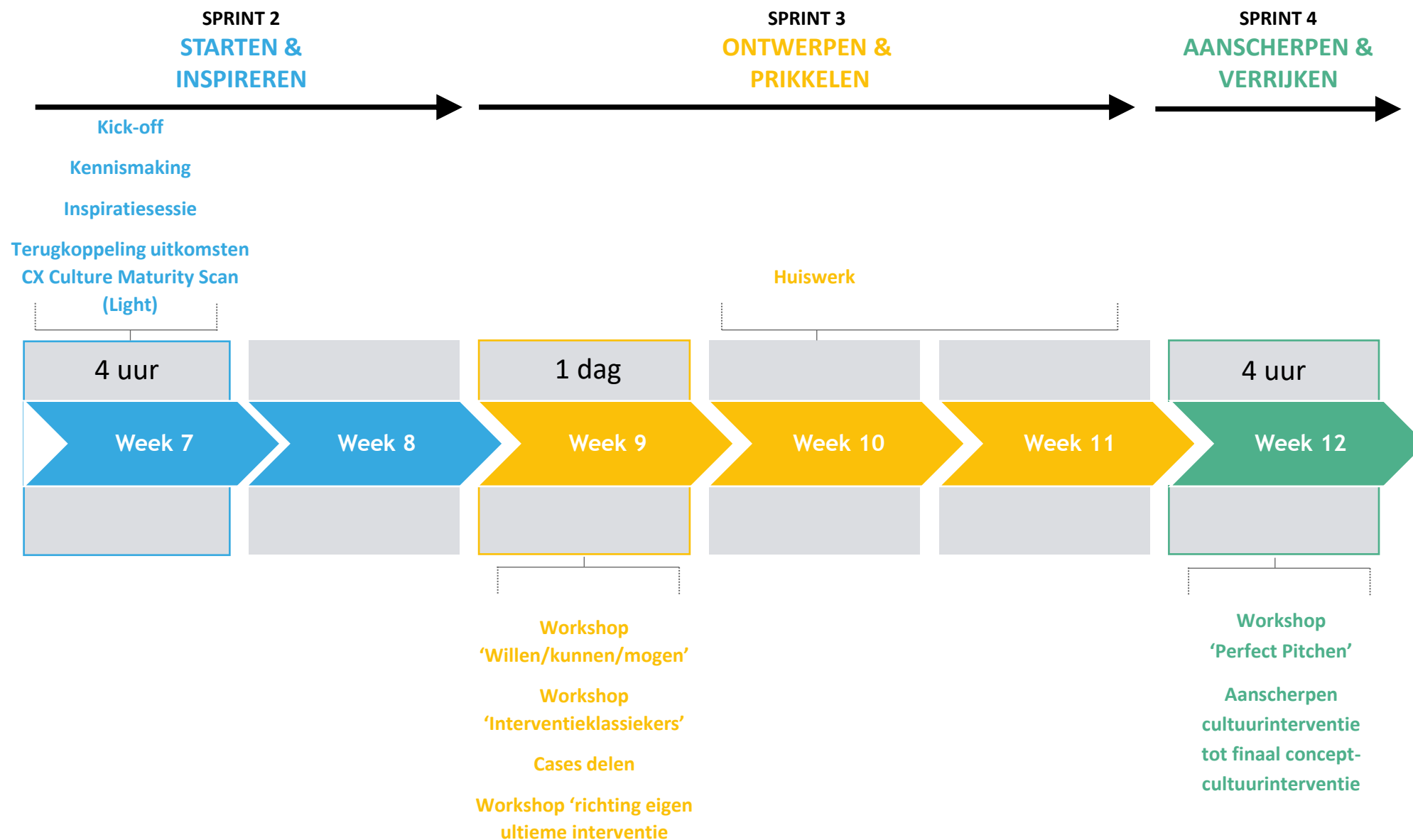
(bijeenkomst & voortgang, successen en kansen delen + lunch - fysiek op locatie geregeld door Altuition)

- Terugkomdag na 1 jaar: elke organisatie deelt de impact, positieve resultaten en kansen n.a.v. de cultuurinterventie na 1 jaar
- Met bijvoorbeeld een gezellige lunch

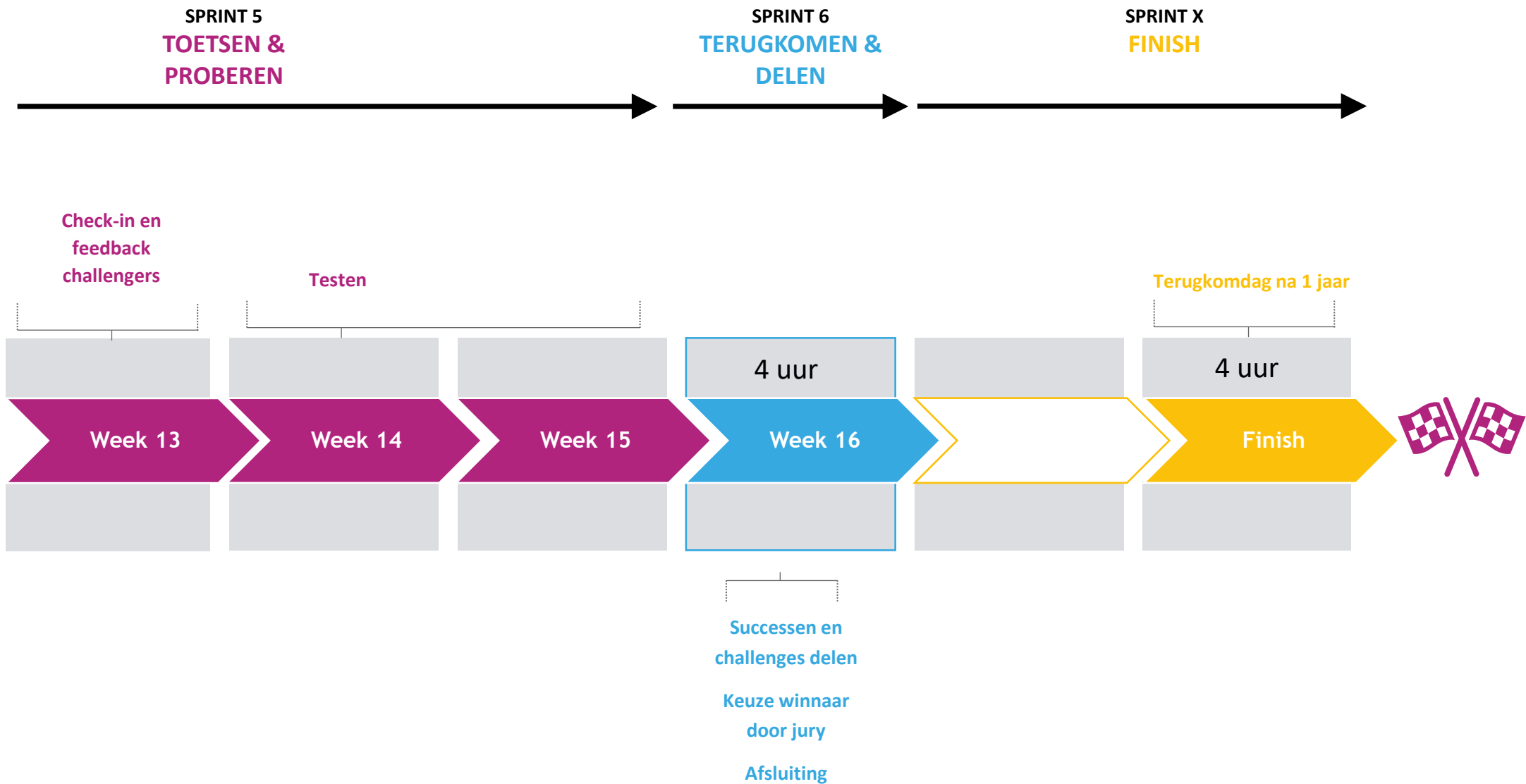
PLANNING - SPRINTS 0 EN 1



PLANNING - SPRINTS 2, 3 EN 4



PLANNING - SPRINTS 5, 6 EN X



TIJDSINVESTERING

*Hoeveel tijd gaat het mij kosten?**

Sprint	Inhoud	Tijdsinvestering	Wie?
0	Online bijeenkomst	2 uur	Elk teamlid
1	Scan uitzetten, Respondenten werven en reminden, Focusgroep organiseren, Aanwezigheid bij focusgroep	3 dagen	1 of 2 teamleden Deelnemers focusgroep
2	Fysieke bijeenkomst en borrel	4 uur	Elk teamlid
3	Fysieke bijeenkomst, Huiswerk	2 dagen	Elk teamlid
4	Fysieke bijeenkomst, Huiswerk	12 uur	Elk teamlid
5	Concepttest ontwerpen, Test opzetten, Update meetings met coach	2-3 dagen <i>Afhankelijk van de gekozen interventie(s) en hoe groot de test is</i>	Elk teamlid
6	Terugkomdag	4 uur	Elk teamlid
Finish	1 jaar later terugkomdag	4 uur	Elk teamlid

* De tijdsinvestering m.b.t. huiswerk-onderdelen zijn afhankelijk van de grootte van de interventie en hoe gemakkelijk het ontwerpen en testen van de interventie verloopt. Reistijd is niet inbegrepen.



EXPERTS

Overzicht experts NL9+ Customer Centric Culture Challenge



Prof. dr. Mirella Kleijnen

is als hoogleraar gespecialiseerd in customer experience management, innovatie-adoptie en digitale marketing. Ze promoveerde aan de Universiteit Maastricht en heeft sindsdien baanbrekend onderzoek gepubliceerd in toonaangevende academische tijdschriften. Mirella is sinds 2019 vice-decaan Onderwijs aan de School of Business and Economics in Amsterdam.



Eric de Haan

is expert in Service Excellence en feedbackmanagement. Als voorzitter van Stichting Gouden Oor en oprichter van het Service Excellence Institute helpt hij organisaties klantgericht te werken. Zijn meest recente boek *Customer Experience, van Cultuur naar Cultuur* dat hij schreef met JP Thomassen gaat over het bouwen van een klantgedreven cultuur in organisaties.



Daan Noordeloos

is expert in verandermanagement en organisatiecultuur. Daan houdt ervan om met de GROWTH©-formule cultuur problemen even efficiënt als duurzaam aan te pakken. Hij doet dit o.a. vanuit zijn eigen organisatie Due North.



Nico Rijkhoff

is expert in merk- en marketingstrategie en richt zich nu op het vergroten van medewerkersbetrokkenheid door de klant centraal te stellen en het merk hieromheen te bouwen. Nico heeft bijna 10 jaar als Brand Director bij Ziggo en 4 jaar als marketingdirecteur bij de NPO gewerkt. Hij is nu gewaardeerd wavemaker.

ERVARINGEN 1^{ste} EN 2^{de} EDITIE NL9+ CX BUSINESS CHALLENGE



Michèle de Reus

Projectleider Klantbeleving bij DSW

“Het **wedstrijdelement** en de kans om van andere bedrijven te leren speelt een belangrijke rol, net als het feit dat het hele traject begeleid wordt door **externe experts**.” “In deze Challenge kijken we of we met gerichte inzet van CX-technieken onze dienstverlening nog beter en meer gestructureerd kunnen krijgen. Het is al met al voor ons dus deels een leertraject, en deels een **ontdekkingstocht**.”

Ginger van Kuijk

manager klantcommunicatie & contentmngt UWV

“Het UWV was al langer op zoek naar een betere balans tussen juridisch compleet informeren, en helder en compact informeren. De NL9+ CX Business Challenge was voor ons een hele mooie aanleiding om met **advies vanuit Altuïtion**, maar ook van externe experts, dit vraagstuk in een strak afgebakende periode op te pakken.” “**Heel bijzonder**: bij beide teams hebben we als eerste uitvoeringsorganisatie ook een aantal mensen vanuit de campagne ‘Direct Duidelijk’ aangesloten, een initiatief van het Ministerie van BZK. Die campagne richt zich op het verbeteren van de overheidscommunicatie. Zij volgen deze challenge met grote interesse!”

Bianca van Veldhuizen

Transitiemanager FM Coalitie bij CSU

“Het goede van deze opzet is dat je jezelf **dwingt om afstand te nemen van de waan van de dag**. De Challenge daagt ons letterlijk uit om hiermee aan de slag te gaan en, onder begeleiding van coaches en experts, te kijken wat nodig is om een doorbraak in de markt te realiseren.” “We doen dat met een multidisciplinair team, met als bijzonderheid dat we ook onze launching customer, Circl van ABN AMRO, bereid hebben gevonden om deel uit te maken van dit team. Dat is wel echt uniek!”



INVESTERING

ACTIVITEIT	INVESTERING (excl. BTW)
<p>NL9+ CUSTOMER CENTRIC CULTURE CHALLENGE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inzicht in de volwassenheid van de CX-cultuur van de eigen organisatie, op basis van de CX Culture Maturity Scan (Light) en focusgroepen ▪ Inspiratie en kennis van interventies ▪ In 6 sprints werken naar een toets van een cultuurinterventie op maat ▪ Actieve begeleiding van senior-consultants (coaches) en 2 feedbackmomenten met externe experts (challengers) ▪ Verscheidene workshops, waaronder '9+ Interventieklassiekers' en 'pitchen' ▪ Toegang tot de kennisbank van Interventieklassiekers van andere organisaties ▪ Ontvangst van 3 boeken over klantbeleving 	€ 26.500,-
TOTAAL	€ 26.500,-

FACTURATIE EN VOORWAARDEN

UITGANGSPUNTEN

- We gaan ervan uit dat de deelnemende organisatie de coördinatie van het uitzetten van de CX Culture Maturity Scan (Light)-survey en de gesprekspartners voor de focusgroepen organiseert.
- Altuïtion regelt en bekostigt de locaties voor de fysieke bijeenkomsten en alle materialen.
- We gaan uit van een ideale mix van online interviews en tussentijdse evaluaties en live meetings.
- Er zijn geen andere out-of-pocket kosten voorzien. Als er out-of-pocket kosten zijn – bijvoorbeeld voor extra begeleiding of extra onderzoek – dan zullen deze van tevoren worden begroot en besproken.

FACTURATIE

- Facturatie voor het project vindt plaats in 2 termijnen. De eerste termijn van 75% bij accorderen van de opdracht en de tweede van de overige 25% één maand later. De out-of-pocket kosten worden op basis van werkelijk gemaakte kosten doorbelast.

VOORWAARDEN

- Op dit voorstel zijn de Algemene voorwaarden van Altuïtion van toepassing.
- De startdatum is in februari 2025 (mede afhankelijk van de deelnemende organisaties).

AKKOORD

Kenmerk: CCCC/241024

Geachte [achternaam], beste [voornaam],

Wij hopen je enthousiast te hebben gemaakt voor deelname aan de 1^e editie van de NL9+ Customer Centric Culture Challenge!

Wij gaan heel graag met jullie en jullie cultuurchallenge aan de slag!

***Met vriendelijke groet,
Altuition B.V.***

dhr. Stephan van Slooten

Voor akkoord:

[naam organisatie]

[dhr./mevr. [voornaam, achternaam]]

