

## **Winnock**

Winnock geldt al jaren als marktleider op het gebied van duurzame re-integratie. Als volledig multidisciplinair werkende praktijk met een unieke werkwijze biedt Winnock als enige een resultaatgarantie aan haar opdrachtgevers. Ondanks de fraaie resultaten - meer dan 35.000 cliënten zijn inmiddels volledig duurzaam terug aan het werk - wil de directie van Winnock de wet van de remmende voorsprong voorblijven. Samen met Altuition werd besloten om in kaart te brengen wat de beleving is van de betalende klant (i.e. werkgevers, Arbodiensten en verzekeraars) bij het re-integratieproces en waar nog verbeterkansen liggen.

### **Wat wilde Winnock weten?**

Wat de beleving is van de betalende klant (i.e. werkgevers, Arbodiensten en verzekeraars in het re-integratieproces) en waar liggen eventuele verbetermogelijkheden?

### **Doelgroep**

Opdrachtgevers van Winnock

### **Inzichten**

Via een Customer Journey bracht Altuition de wensen van de opdrachtgever in kaart. Daaruit bleek dat opdrachtgevers graag nauwer betrokken worden bij de invulling van het re-integratietraject (regie) en daarover ook mee willen beslissen.

### **Uitwerking**

Naar aanleiding van de uitkomsten van de analyse heeft Winnock de protocollen van de betrokken professionals aangepast en extra contactmomenten in het traject ingebouwd. Er zijn een aantal kick-off sessies georganiseerd met als doel de Winnock professionals zélf te laten beleven hoe de klant over Winnock's dienstverlening denkt, waardoor draagvlak werd gecreëerd voor de veranderingen in het Winnock proces.