

ECHT LUISTEREN NAAR DE STEM VAN UW HUURDERS?

KWH-Luisterpanel brengt buiten binnen

Pas als je echt weet wat huurders vinden, kun je inspelen op hun behoeftes. Wat vinden huurders bijvoorbeeld van hun woning, wijk of uw dienstverlening? Om dit helder te krijgen, is het essentieel om het gesprek aan te gaan. Een KWH-Luisterpanel verzorgt dit gesprek. Stap in de wereld van uw huurders met deze beproefde methodiek.



Wat is het KWH-Luisterpanel?

Onder deskundige, onafhankelijke begeleiding gaan huurders met elkaar in gesprek en worden de behoeften en meningen rondom een bepaald thema opgehaald. Echt luisteren en open vragen stellen, zijn hierbij ingrediënten voor succes. Het haalt de achterliggende motieven naar boven (de 'waarom' vraag) en het verbindt beleving van huurders aan cijfers en onderzoeksresultaten. Resultaat: nog strakker kunnen sturen op optimale dienstverlening vanuit wat huurders belangrijk vinden.

Waar kunt u een KWH-Luisterpanel bijvoorbeeld voor inzetten:

- Visieontwikkeling: welke dienstverlening verwachten huurders?
- Nieuwe huurders: wat is de eerste indruk van nieuwe huurders, hoe ervaren zij het klant-zijn?
- Groot onderhoud en renovatie: wat bepaalt de klanttevredenheid en hoe kunnen projecten klantgericht worden gemaakt?
- Leefbaarheid: hoe ervaren bewoners de leefbaarheid van hun wijk of hun complex?
- Digitalisering: wat zijn de verwachtingen en ervaringen van uw huurders met uw digitale dienstverlening?
- Doorstroming: wat stimuleert ouderen om te verhuizen naar een andere woning?

Uniek aan het KWH-Luisterpanel

- Écht met huurders in gesprek
- Beleving van de huurder direct in zicht
- In gesprek met huurders die u normaal gesproken niet spreekt
- Koppeling aan en verdieping op de resultaten van KWH-onderzoeken
- Bewustwording bij de eigen medewerkers
- Inzichten voor het nemen van de juiste beslissingen
- Opvolging en advies op maat van uw KWH-adviseur

Wat kunt u met de resultaten?

Met een KWH-Luisterpanel haalt u letterlijk de stem van uw huurders naar binnen. Het KWH-Luisterpanel levert de volgende resultaten op:

Bewustwording

Doordat we werken met observatieteams en een videoregistratie, komt de beleving van huurders direct binnen. De opnames kunnen op verschillende momenten worden gebruikt bij sessies en opleiding. Hiermee kan de klantgerichtheid van de medewerkers worden gestimuleerd en krijgt de klantgerichte cultuur van de corporatie een enorme impuls.

Inzicht en informatie

Deze inzichten kunt u gebruiken voor betere beslissingen over de strategie van de organisatie, voor organisatie- inrichting, voor kwaliteitsverbetering van producten en processen, of voor innovatie.

Quick wins

Vanuit de KWH-Luisterpanels komen sommige zaken naar boven die op dit moment niet goed lopen en gemakkelijk verholpen kunnen worden. U kunt de dag na het KWH-Luisterpanel al verbeteringen uitzetten.

'Van luisteren om te reageren naar luisteren om te begrijpen, te leren en te ontwikkelen.'



Het onderzoek

Vorbereiding

We denken actief met u mee om het luisterpanel vorm te geven. Waarvoor wilt u het inzetten? Welke vragen wilt u beantwoord zien? De begeleider van het KWH-Luisterpanel vertaalt uw informatiebehoefte naar vraagstellingen voor de deelnemers aan het panel. We werven de leden voor het panel en zorgen voor de locatie en ondersteuning. Denk hierbij aan verslaglegging en videoregistratie.

Organisatie als toeschouwer

Bij het KWH-Luisterpanel is het mogelijk om een groep toeschouwers (observatieteam) uit te nodigen. Denk hierbij aan medewerkers of leden van de RvT. Zij kijken in een andere ruimte mee naar het luisterpanel en krijgen op die manier de verhalen van huurders live te zien. Het resultaat: inzichten die heel waardevol zijn voor de organisatie.

Uitvoering

Voor het luisterpanel start, vindt een briefing plaats aan de leden van het observatieteam. Het is belangrijk dat ze op de hoogte zijn van wat er gebeurt en welk onderwerp centraal staat. We ontvangen de deelnemers en gaan van start. Gedurende circa 2 uur vindt het groepsgesprek plaats onder deskundige begeleiding.

Aan de slag met de uitkomsten

De uitkomsten van het luisterpanel krijgt u op een overzichtelijke wijze gerapporteerd. Ook koppelen we deze persoonlijk aan u terug. Daarnaast kijken we samen met u hoe we de uitkomsten van het panel kunnen omzetten in verbeteractiviteiten en hoe we de voortgang kunnen monitoren. Het is ook mogelijk om hiervoor in het KWH-Klantvizier kritische succesfactoren te benoemen, zodat de voortgang daar te volgen is.

Tarieven

Er zijn verschillende opties mogelijk binnen het onderzoek. Afhankelijk van uw wensen en behoeftes. Wilt u weten welk tarief bij u van toepassing is? Neem dan contact met ons op.

Meer informatie

Wilt u meer informatie of een voorstel op maat? Neem dan contact met ons op, telefonisch via 010 2210360 of via kwh@kwh.nl.

'Ieder mens wil gehoord worden'

Corporaties vinden het vaak moeilijk om (alle groepen) huurders te mobiliseren. Vooral bepaalde groepen zoals jongeren, jonge gezinnen, allochtone mensen zijn slecht vertegenwoordigd. De opzet van de KWH-Luisterpanels maakt het mogelijk om juist ook die groepen te bereiken. Carla Klein is directeur van Luisterpunt en heeft inmiddels veel ervaring opgedaan met huurderspanels bij corporaties. Samen met Carla geven wij vorm aan de KWH-Luisterpanels. Met succes bereikt zij ook de 'moeilijke' groepen.

'Wanneer we in gesprek willen met huurders over een bepaald thema, dan lopen we er inderdaad tegenaan dat niet elke huurder daar tijd voor of zin in heeft. Wij willen graag huurders bereiken uit de 'zwijgzame meerderheid' van het klantenbestand en niet zozeer commissieleden, vergadertijgers en beroepsmeepraters. Dat zijn vaak wel de eersten die zich aanmelden als we een panel organiseren. Het is dus inderdaad een uitdaging om de juiste groep mensen te bereiken, maar niet onmogelijk. In onze luisterpanels zitten vaak twintigers of allochtonen en ook mensen met drukke gezinnen en banen. Soms vertellen mensen letterlijk in een luisterpanel, dat ze nog nooit eerder hun mening hebben gegeven of nog nooit hebben meegedaan een enquête. Doordat we echt willen luisteren naar huurders en elk mens in de basis gehoord wil worden, hebben we altijd voldoende respons bij luisterpanels.'



Luisterpunt is partner in ontwikkeling en uitvoering van het KWH-Luisterpanel

Luister●