

Echt luisteren is vaak veelzeggend

Luisteren naar huurders zonder dat je zelf iets kunt zeggen. Reken maar dat dat binnenkomt. Collega's voelen direct de urgentie, raken betrokken en zijn eerder bereid mee te denken en oplossingen aan te dragen. Bij het KWH-Luisterpanel en de KWH-Luisterpodcast staat bewustwording en leren door te ervaren centraal. Lees in deze folder meer over:

- **Het KWH-Luisterpanel**
- **KWH-Luisterpodcast**

In samenwerking met **Luister**
specialist in klantgerichtheidsvraagstukken

Je ontdekt hoe lastig het eigenlijk is om goed te luisteren. Om niet zelf alles in te vullen, te oordelen en het woord te nemen. Maar dat hoeft hier allemaal niet. Je mag alleen kijken en luisteren. Door alleen te luisteren, hoor je echt nieuwe dingen. Je ervaart dat het niet altijd om een antwoord gaat. Maar dat huurders het vooral ook belangrijk vinden dat ze zich gehoord voelen.

Het KWH-Luisterpanel

Bij het Luisterpanel zijn er twee ruimtes. In de ene gaan huurders onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider in gesprek over een vooraf afgestemd thema. Bijvoorbeeld dienstverlening, het contact met de corporatie, klachtenbehandeling of reparaties. Vanuit een andere ruimte kijken en luisteren de observanten live mee via een beeldscherm en kunnen zich niet in het gesprek mengen.

De observanten zijn de medewerkers van de corporatie, relaties of ketenpartners. Deze medewerkers gaan onder begeleiding aan de slag en werken uit wat ze horen, wat het met ze doet en wat ze willen veranderen. Het is best confronterend. In het Luisterpanel vertellen huurders vrijuit wat ze op hun hart hebben. Je ziet hun gezicht, hoort de emotie in hun stem en leest hun lichaamstaal. Je voelt de urgentie van zaken die niet goed gaan en die echt moeten worden opgepakt. Je ervaart dat luisteren ook al een deel van de oplossing is. En dat je eigen overtuigingen luisteren soms lastig maakt.

Leren door luisteren



Wat levert het op?

- Bewustwording bij de medewerkers die kijken en luisteren
- Medewerkers zijn meer gemotiveerd en hebben een gezicht bij de cijfers
- Quick wins door directe terugkoppeling van huurders
- Concreet plan van aanpak voor verbetering
- Meer draagvlak binnen de corporatie voor gerichte verbetering vanuit de klantbeleving
- Luisterpanel 'The Movie': het is mogelijk

Wat gaan we doen?

Met elkaar doorlopen we de volgende stappen:

Vorbereiding

We denken actief met je mee om het Luisterpanel vorm te geven. Waarvoor wil je het inzetten? Welke vragen wil je beantwoord zien? Wij vertalen jullie informatiebehoefte naar vraagstellingen voor de deelnemers aan het panel. We werven de huurders voor het panel op een zeer zorgvuldige, onafhankelijke manier. We doen een kick-off met de observanten waarin we ze goed voorbereiden. En geven jullie handvatten waarmee je zelf aan de slag kunt.

Uitvoering

Op de avond zelf geven we een korte laatste briefing aan de observanten. 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. We sluiten af met de observanten en bespreken de meest opvallende momenten.

Aan de slag met de uitkomsten

Na het Luisterpanel organiseren we twee workshops. In de eerste workshop benoemen we met elkaar de belangrijkste uitkomsten van het panel en gaan jullie aan de slag met het benoemen van verbeterpunten. Deze eerste workshop is bedoeld als 'warming up'. Voor de tweede workshop kunnen jullie kiezen uit vier verschillende workshops. Zo kunnen jullie gericht aan de slag met jullie verbeterdoelen. Uiteraard helpen we met jullie met deze keuze.



KWH-Luisterpanel in het kort

- Doel: vergroten betrokkenheid, luisterend vermogen en draagvlak voor verbetering
- Aantal deelnemers: 10 - 12 huurders en 20 – 24 observanten
- Duur: Voorbereiding gespreksleiding (1,5 uur), kick off met alle observanten (1,5 uur), de avond van het Luisterpanel (4 uur) met aftrap en aansluitend groepsgesprek, workshop met alle observanten (2x3 uur)
- Vorm: panel met observanten en workshops
- Vervolg: bijvoorbeeld Klantreis en Service Scan



Meer informatie?

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

Leren door luisteren



KWH-Luisterpodcast

Exclusief voor corporaties die de stem van de huurder actief de hele organisatie in willen brengen; de KWH-Luisterpodcast. Vanuit een reeks interviews met huurders, stellen we een podcast samen. Deze podcast kun je breed delen in de organisatie en zorgt dus voor een grote bewustwording bij iedereen.

Wil je weten wat je huurders vinden van het uitgevoerde onderhoud? Of hoe zij het reparatieproces ervaren? Met een KWH-Luisterpodcast breng je de stem van de huurder letterlijk de corporatie in. Bij de Luisterpodcast staat het luisteren naar huurders centraal. Vanuit de corporatie halen we op welke vraag je jullie huurders voor wil leggen. Vervolgens voeren we individuele luistergesprekken uit met de huurders. Hier maken we een podcast van. Met de podcast gaan we samen met de corporatie aan de slag. Groot voordeel hierbij is dat iedereen in de organisatie de podcast kan beluisteren, dus een groot bereik! Deze KWH-Luisterpodcast is niet alleen geschikt om uit te voeren met huurders, denk bijvoorbeeld ook eens aan stakeholders of andere externen. Ook kunnen we extra luisterbijeenkomsten organiseren voor collega's.

Wat levert het op?

- Bewustwording bij medewerkers die de podcast luisteren
- Medewerkers zijn meer gemotiveerd en hebben een verhaal bij de cijfers
- Quick wins door directe terugkoppeling van huurders
- Meer draagvlak binnen de corporatie voor gerichte verbetering vanuit de klantbeleving
- Naast het verhaal van de huurder kun je ook zelf een boodschap inspreken waardoor de podcast nog meer inhoud krijgt
- Podcast die voor verschillende doeleinden te (her)gebruiken is.

Wat gaan we doen?

1. Eerste workshop: een kick off met een groep corporatiemedewerkers waarin we gedetailleerd de vraag ophalen. Wat willen jullie echt weten, welke inzichten moet het opleveren? Vanuit deze input stellen we een script samen voor het Luistergesprek met de huurders.
2. Werving huurders: we werven de huurders voor de podcast op een zeer zorgvuldige, onafhankelijke manier. We bereiden ze voor op het interview en geven meer uitleg over de podcast.
3. Luistergesprekken: de Luistergesprekken met de huurders vinden telefonisch plaats. De gesprekken worden opgenomen en van de gesprekken wordt een podcast gemaakt die jullie ontvangen.
4. Tweede workshop: in deze 'luisterbijeenkomst' luisteren we met de groep medewerkers naar de podcast. Aan de hand van een aantal opdrachten gaan we echt aan de slag met wat huurders zeggen.



KWH-Luisterpodcast in het kort

- Doel: vergroten betrokkenheid, luisterend vermogen en draagvlak voor verbetering voor de hele organisatie
- Aantal deelnemers: maximaal 9 huurders in de luisterpodcast, maximaal 9 medewerkers in de workshops
- Duur: eerste kick-off workshop (2 uur), tweede workshop (3 uur)
- Vorm: podcast met twee workshops
- Vervolg: Klantreis, Service Scan en Thuisgesprek



Meer informatie?

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