

Luisteren, dat is echt een kunst

Pas als je weet waarom iemand iets vraagt, kun je goed antwoord geven

U belt of komt langs voor een gesprek. Vindt u dat wij dan goed naar u luisteren? Uit onderzoek onder onze huurders blijkt dat het wel beter kan. Daarom hebben onze medewerkers onlangs een luisterworkshop gevolgd. En heeft een groep klanten deelgenomen aan een luisterpanel.



Paul Warmerdam

hoofd KlantenContactCentrum bij de Sleutels

“Om ons beter te kunnen verplaatsen in onze klanten, zijn we vorig jaar begonnen met het maken van ‘klantreizen’. Tijdens zo’n klantreis ga je stap-voor-stap door het proces dat een huurder doorloopt als hij of zij contact met ons opneemt. We kwamen erachter dat er onnodige stappen in onze procedures zaten, waar niemand iets aan had. Die slaan we tegenwoordig allemaal over.

Na de klantreizen volgden onze medewerkers een luisterworkshop. We leerden dat je pas goed antwoord kunt geven als je weet waarom iemand iets vraagt. Bijvoorbeeld: een huurder belt om te vragen hoe de huur opgezegd moet worden. Dan kun je natuurlijk vertellen wat de regels zijn. Maar misschien wil deze huurder de huur opzeggen, omdat hij niet meer zelfstandig kan blijven wonen. Of omdat hij de huur niet meer kan betalen. Pas als je dat weet, kun je een antwoord op maat geven en iemand verder helpen.”

Carla Klein

gespreksleider en trainer bij Luisterpunt

“Met beter luisteren kun je veel bereiken. De contacten tussen huurders en medewerkers verlopen gemakkelijker, huurders voelen zich beter gehoord, medewerkers krijgen meer plezier in hun werk.

Regelmatig ben ik in Leiden om samen met de medewerkers van de Sleutels te werken aan het beter leren luisteren. Zo ook onlangs met luisterpanels. Medewerkers luisteren dan twee uur lang naar huurders via een schermverbinding, zonder zich te bemoeien

met wat er wordt gezegd. Echt luisteren dus, zonder te reageren. De onderwerpen waren ‘Hoe denken nieuwe huurders over de Sleutels?’ en ‘Het thuisgevoel van huurders’.

Wat de mensen van de Sleutels leerden, was dat de eigen kennis het echt goed luisteren vaak in de weg zit. Hoe meer je weet over een regel of een procedure of hoe beter je de huurder denkt te kennen, hoe sneller je geneigd bent om te reageren. Wist je dat in een ziekenhuis de arts de patiënt gemiddeld al na 18 seconden in de rede valt en het gesprek overneemt?”



Hein Mank

huurder bij de Sleutels sinds 2010

“Dat jullie aandacht hebben voor het luisteren naar klanten, vind ik mooi. Het was even wennen dat er een camera stond tijdens het panel. Maar door de onderwerpen en de natuurlijke manier van leiden van Carla was ik dat al snel vergeten. En er was veel te horen, over alles wat er überhaupt speelt. Voor mij was het ook een kijkje achter de schermen bij de Sleutels.

“Met vuil en meeuwenoverlast in mijn achterhoofd, nam ik deel aan de luistersessie. Maar de avond ging veel verder. Buitengewoon nuttig, een avond over de problemen die mensen hebben rondom het onderwerp wonen en wat de Sleutels daar dan wel of niet aan kan doen. Het lijkt me niet simpel om alles op te lossen. Ook als je nee moet zeggen, is het belangrijk om uit te leggen waarom dat is. Dan weten mensen in ieder geval waar ze aan toe zijn. Dit was natuurlijk maar een klein groepje bij elkaar, maar ik denk dat het wel representatief is voor de mening van de huurders.”