



*‘Heel goed om dit op deze manier te organiseren. Wij konden alles kwijt wat we wilden, zonder tegenspraak van medewerkers.’*

*Judith Bosman, huurder*

# Huurders aan het woord

## Reactie CombiRaad

Leo Hartkoren van de CombiRaad was ook aanwezig bij de 'klantenpanel-avond': "Het was een zeer goed initiatief dat zeker voor herhaling vatbaar is. Het was goed dat huurders vrijuit konden spreken, zonder dat medewerkers van Woonkracht10 konden antwoorden of zich verdedigen. Zo werden ze geconfronteerd met wat goed gaat volgens huurder en wat beter moet. Leren van fouten dus. Nu is het zaak dat de uitkomsten geëvalueerd worden en niet in een bureaulade belanden."

**Wat vinden huurders van Woonkracht10 een goede woning? Dat was de hamvraag tijdens het 'klantenpanel', een speciale bijeenkomst waar het woord volledig aan huurders was. De uitkomsten gebruikt Woonkracht10 om de kwaliteit van de woningen verder gericht te verbeteren én om te zorgen dat die kwaliteit overal hetzelfde is.**

Het afgelopen jaar heeft Woonkracht10 hard gewerkt aan het verbeteren van de klanttevredenheid. De woninginspecties zijn bijvoorbeeld weer terug, klachten worden sneller opgelost, maar misschien wel het belangrijkste: er wordt veel beter naar huurders geluisterd. Klachtenmanager Loes van den Berg: "Met deze bijeenkomst wilden we dat eens op een andere manier doen, zonder

zelf mee te praten en te reageren. Het luisteren naar huurders stond daarmee tijdens het klantenpanel echt centraal."

### Directe en ongefilterde boodschap

Onder leiding van een externe gespreksleidster, Carla Klein, beantwoordde een klantenpanel van elf relatief nieuwe huurders vragen. Aan welke kwaliteiten moet een woning precies voldoen? Wat is acceptabel, wat niet? Hoe is de overdacht van de woning verlopen? Carla: "Dit hebben we - uiteraard met toestemming van de huurders - gefilmd. De medewerkers van Woonkracht10 konden zo in een aparte, afgescheiden ruimte meekijken en luisteren. Dit zijn zeer vaak zeer effectieve bijeenkomsten. Huurders voelen zich vrij om te spreken en alle betrokken medewerkers horen de boodschap tegelijk. De suggesties komen direct en ongefilterd binnen: er is geen ontkomen aan. Dat zet - veel meer dan een rapport dat onderin een lade belandt - echt aan tot verandering. Vaak vinden medewerkers dit soort bijeenkomsten best

spannend. Er zijn emoties die variëren van trots tot schaamte. Dat geeft een enorme impuls."

### Eén standaard voor kwaliteit

Een van de belangrijkste punten die huurders aankaarten, is dat de kwaliteit van woningen en de hiermee gepaard gaande keuze niet overal en altijd hetzelfde zijn. Loes: "Bij de ene huurder vervangen we bij een paar loszittende tegels een complete badkamervloer, bij een andere voeren we een reparatie uit. Juist omdat we met één maat willen meten, werken we nu aan een algemene kwaliteitsstandaard en beoordelingswijze." Ook op het punt van goede, heldere communicatie met huurders, controle op (onder)aannemers en vooraf duidelijk maken wat er in de nieuwe huurwoning gaat gebeuren, laat Woonkracht10 nog steken vallen.

### Positief verrast

Judith Bosman kan hierover meepraten. Een jaar geleden betrof ze samen met haar man hun woning in Zwijndrecht. "Ik ben overwegend positief over Woonkracht10. Daarom wilde ik ook aanwezig zijn deze avond, om iets terug te doen. Ik word altijd vriendelijk te woord gestaan en er valt goed te overleggen met medewerkers. Eigenlijk is er best veel mogelijk. Toch had ik ook wel verbeterpunten. Want wij hebben eerst ons huurcontract moeten tekenen en pas daarna konden wij met de opzichter door het huis lopen en vragen stellen. Toen werd ook pas duidelijk wat Woonkracht10 nog zou aanpassen en wat wij zelf moesten doen. Eigenlijk is dat de omgekeerde volgorde. Voor ons voelde het

als een gok. Ook vonden we het jammer dat er geen gelegenheid was om te kijken of we iets van de vorige huurder over konden nemen. En er was een nieuwe keuken geplaatst in ons huis, maar wij hadden tegen betaling graag voor extra opties gekozen." Uiteindelijk zijn alle punten die het paar had, keurig opgelost: "Hiervoor woonden we in een koophuis. Eigenlijk waren we positief verrast over wat allemaal voor rekening van de verhuurder kwam."

*‘De medewerkers zijn echt gedreven om het goed te doen. Maar hoe goed je bedoelingen ook zijn, iedereen heeft blinde vlekken. Wij helpen die opsporen.’* Carla Klein, gespreksleidster

### Blinde vlekken opsporen

Genoeg aanbevelingen dus voor Woonkracht10 om mee aan de slag te gaan. En hoe hebben de betrokkenen het klantenpanel ervaren? Judith: "Heel goed om dit op deze manier te organiseren. Wij konden alles kwijt wat we wilden, zonder tegenspraak van medewerkers. Natuurlijk wisten we dat zij meekeken in een andere ruimte en dat we gefilmd werden, maar we voelden ons zeer vrij om te spreken."

Carla: "Wat me opviel, was dat medewerkers zich heel leergierig en betrokken toonden. Terwijl het ook echt wel spannend voor ze was. Het gaat over hun werk: huurders houden hen als het ware een spiegel voor. Maar ze hebben zich open en kwetsbaar opgesteld. De medewerkers zijn echt gedreven om het goed te doen. Maar hoe goed je bedoelingen ook zijn, iedereen heeft blinde vlekken. Wij helpen die opsporen."

Loes: "Over het algemeen waren de panelleden positief over onze dienstverlening. Dat was natuurlijk heel fijn om te horen. Tegelijkertijd zijn we blij met de op- en aanmerkingen die er ook waren. Hiermee kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren. Wij zijn heel enthousiast over deze manier van luisteren naar de klant en de inzichten die we hiermee hebben opgedaan. In de toekomst willen we zeker vaker dit soort klantenpanels organiseren!" ■

### De uitkomsten van het klantenpanel op een rijtje

- Goed en helder communiceren met de huurder;
- Niet met twee maten meten;
- Van tevoren aangeven bij de huurder wat er in de woning gaat gebeuren;
- De mogelijkheid om extra voorzieningen in de woning te treffen (eventueel tegen betaling);
- Beter controle op de (onder)aannemer;
- De woning moet schoon, heel, veilig en technisch in orde worden opgeleverd.

*Medewerkers van Woonkracht10 konden in een aparte, afgescheiden ruimte meekijken en luisteren tijdens het klantenpanel.*

