

Luisterpanel 2.0



Wij weten natuurlijk al lang dat we veel kunnen leren van onze huurders. Daarom organiseren wij regelmatig luisterpanels om persoonlijk van hen te horen wat zij van onze dienstverlening vinden. Wat gaat goed en wat kan juist beter? In de praktijk bleken de luisterpanels net wat anders te verlopen. In plaats van een open gesprek waarin wij vooral naar de huurders luisteren, werd het al snel een vraag-en-antwoordsessie met de huurder. Ook nuttig en waardevol, maar niet het doel van het luisterpanel. Tijd om de werkwijze van het luisterpanel over een andere boeg te gooien: het luisterpanel 2.0!

Weten wat er leeft ...

Zuleyha Ilk, medewerker participatie/verhuur: "Op 25 juni vond het eerste luisterpanel nieuwe stijl plaats. Op het programma

stonden onderwerpen als fijn wonen, leefbaarheid en de instroom van nieuwe huurders. Nieuw was dat het onafhankelijke Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) het panel leidde. Wij volgden de sessie in een aparte luisterruimte, waardoor we geen enkele interactie hadden met de huurders. Omdat de mensen van KWH veel open vragen stelden, kregen wij een mooie kijk op wat er precies leeft onder de huurders. Omdat we geen actieve gesprekspartners waren, konden we goed naar hun boodschap luisteren én het verhaal erachter interpreteren. Van die waardevolle informatie maken we een verslag en de inhoud ervan koppelen we uiteraard terug aan de deelnemers. Samen met het KWH gaan wij met de aangedragen ideeën aan de slag tijdens een leer- en een verbetersessie. Benieuwd naar de uitkomsten? We plaatsen het verslag binnenkort op onze website."

