

Leren door luisteren



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 worden enthousiast om mee te denken en oplossingen aan te dragen. Bewustwording en leren door te ervaren staan dan ook centraal bij:

- het KWH-Luisterpanel
- de KWH-Luisterpodcast

Het KWH-Luisterpanel en de Luisterpodcast organiseren we in samenwerking met:

Luister.
samen luisteren naar klanten

KWH-Luisterpanel

Twee uur luisteren naar huurders, zonder te kunnen reageren. Je ontdekt hoe lastig het eigenlijk is om goed te luisteren. Om niet alles zelf in te vullen, te oordelen of het woord te nemen. Door alleen te luisteren, hoor je echt nieuwe dingen. En ervaar je dat het niet altijd om een antwoord gaat. Maar dat huurders het vooral ook belangrijk vinden om gehoord te worden. Met het KWH-Luisterpanel ga je hiermee aan de slag.

Hoe het werkt

Bij het KWH-Luisterpanel zijn er twee ruimtes. In de ene ruimte gaan huurders onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider in gesprek over een vooraf afgestemd thema. Bijvoorbeeld klachtenbehandeling, verduurzamen, onderhoud, reparaties, digitalisering of nieuwe huurders. Vanuit een andere ruimte kijken en luisteren de observanten mee via een beeldscherm en kunnen zich niet in het gesprek mengen. De observanten zijn de medewerkers van de corporatie, relaties of ketenpartners. Na afloop van het Luisterpanel gaan jullie met de opbrengsten aan de slag in 2 workshops zodat jullie concrete stappen kunnen gaan zetten om te verbeteren.

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.

Uitvoering

Op de avond zelf geven we een korte 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.

Wat levert het op?

- Bewustwording bij de medewerkers die meekijken 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



In het kort

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

KWH-Luisterpodcast

Exclusief voor corporaties die de stem van huurders actief de hele organisatie in willen brengen! Bij de Luisterpodcast staat het luisteren naar huurders centraal. Vanuit een reeks interviews met huurders, stellen we een podcast samen. Deze podcast kun je op een eenvoudige manier delen in de organisatie en zorgt daarmee o.a. voor een groter huurdersbewustzijn.

Hoe het werkt

Wil je weten wat huurders vinden van het uitgevoerde onderhoud? Of hoe zij het reparatieproces ervaren? Hoe ze jullie dienstverlening waarderen? We stemmen af welke vragen jullie aan huurders willen voorleggen. Vervolgens voeren we individuele luistergesprekken met een aantal huurders. Hier maken we een podcast van. Met de podcast gaan we samen met jullie aan de slag in een luisterworkshop.

Vorbereiding

We starten met een kick-off waarin we ophalen wat jullie willen weten en welke inzichten de podcast moet opleveren. Met deze input stellen we een script samen voor het luistergesprek met de huurders. Daarna werven we huurders voor de podcast op een zorgvuldige en onafhankelijke manier. We bereiden ze voor op het interview en geven uitleg over de podcast.

Uitvoering

De Luistergesprekken met de huurders vinden telefonisch plaats. De gesprekken worden opgenomen en van de gesprekken wordt een podcast gemaakt die jullie ontvangen.

Aan de slag

Tijdens de luisterworkshop luisteren we met een groep medewerkers naar de podcast. Aan de hand van een aantal opdrachten gaan we concreet aan de slag met wat huurders zeggen en welke verbeterpunten naar voren komen.

Wat levert het op?

- Bewustwording bij de medewerkers die de podcast luisteren.
- Medewerkers zijn meer gemotiveerd en hebben een verhaal bij de cijfers vanuit onderzoek.
- Quick wins door directe terugkoppeling van huurders.
- Meer draagvlak binnen de corporatie voor gerichte verbetering vanuit de klantbeleving.
- Podcast die voor verschillende doelen te (her)gebruiken is.



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:** kick-off 2 uur, luisterworkshop 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