

Verrassende manier om iets aan te kaarten

Het staat in jullie klantvisie: wij kennen onze huurders, wij staan in contact met onze huurders. Alleen vraag je je af; staan we dat echt? Of; hoe doen we dit in de praktijk?

Een deel van jullie collega's heeft regelmatig contact met huurders, maar dit is meestal functioneel. Er worden vragen beantwoord, zaken geregeld en problemen opgelost. Een ander deel van de collega's spreekt nauwelijks met huurders. Hoe maak je jullie klantvisie dan waar? Hoe zorg je ervoor dat je collega's in contact komen met jullie huurders en hen beter leren kennen?

Het Thuisgesprek

Het Thuisgesprek is ontwikkeld om hiermee aan de slag te gaan. Bij een Thuisgesprek gaan jullie in gesprek met huurders, zonder specifieke aanleiding, maar wel met de steun van leuke gesprekskaarten. Die helpen je om het goede gesprek te voeren en zo jullie huurders beter te leren kennen. En als kers op de taart: jullie krijgen waardevolle informatie en ideeën van jullie huurders over onderwerpen die voor hen belangrijk zijn.

Het Luisterdoosje

Die gesprekskaarten vind je in het Luisterdoosje. Met deze set kaarten breng je structuur en luchtigheid in het gesprek en krijg je handvatten om door te vragen. Zo kom je snel tot een inhoudelijk, maar vooral ook leuk gesprek met elkaar.

De set kaarten bestaat uit 3 thema's:

- Mijn Thuis
- De buurt
- Wonen en huren

Bij ieder van deze thema's vind je diverse onderwerpen, zodat je gericht in gesprek kunt gaan. Op iedere kaart staat een onderwerp en een aantal vragen die je daarover kunt stellen.

Wat levert het op?

- Meer contact tussen collega's en huurders en daardoor meer begrip voor elkaar.
- Tevreden huurders: zij voelen zich gehoord en gezien.
- Betere samenwerking binnen de corporatie.
- Kennis van gesprekstechnieken.
- Sterker wij-gevoel, omdat je met elkaar zorgt voor tevreden huurders.
- Waardevolle informatie en ideeën van jullie huurders

Hoe werkt het?

Het Thuisgesprek bestaat uit 2 workshops en de gesprekken zelf.

Workshop 1

We oefenen met het voeren van gesprekken met behulp van de kaarten. We geven jullie daarbij uiteraard tips en handvatten. Daarnaast ontvangen jullie een format waarin je de gesprekken kunt vastleggen.

De gesprekken

Collega's voeren in duo's een gesprek met een van jullie huurders. Gewoon aan de keukentafel bij de huurder thuis of op een andere afgesproken plek. Jullie bepalen zelf hoeveel gesprekken jullie voeren.

Workshop 2

Als alle gesprekken zijn geweest, koppelen we de ervaringen van de collega's terug. Met elkaar kijken we welke inzichten er zijn opgehaald, wat we geleerd hebben en waar verbeterkansen zitten.

Huurders uitnodigen

Wij helpen jullie bij het uitnodigen van huurders voor deze gesprekken. Er zijn verschillende manieren mogelijk. Bijvoorbeeld:

- huurders uitnodigen via jullie bewonersblad of website;
- huurders uitnodigen via een brief of email.

Wij helpen met het opstellen van de uitnodiging en bij het bevestigen van de gesprekken.



In het kort

- **Doel:** meer contact met, begrip voor en inzicht in huurders.
- **Deelnemers:** maximaal 20 - 25 deelnemers
- **Duur:** 2 workshops van ieder 2,5 uur en gesprekken
- **Vervolg:** denk aan een Klantreis of Service Scan voor meer inzicht in jullie processen en hoe huurders die ervaren.



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