

# Flatloket



## In gesprek met huurders over hun woning en buurt

**Je vangt af en toe signalen op van huurders dat het niet helemaal lekker loopt in hun flat. Of in eerder onderzoek geven huurders onvoldoendes op bepaalde thema's. Maar je kunt niet precies duiden waar het probleem exact zit. Het Flatloket geeft je dit inzicht. We gaan met huurders in gesprek bij hun eigen flat of complex. Huurders geven tijdens deze gesprekken gedetailleerde informatie over thema's zoals woonplezier, veiligheid, netheid en sociale cohesie.**

Het Flatloket helpt om meer en nieuwe inzichten te krijgen in wat er exact leeft en speelt in een wijk of complex. Door op locatie in gesprek te gaan met huurders, hoor je verhalen en ervaringen uit de buurt rechtstreeks van de bewoners zelf. Op die manier kun je vermoedens of vage signalen beter duiden en met input van de bewoners de juiste aanpak bepalen.

Om het goede gesprek te kunnen voeren, zetten we een speciaal ontwikkelde gespreksmethode in. Dit zorgt voor een leuk én inhoudelijk gesprek.

### Wat levert het op?

- Nieuwe, onbekende inzichten vanuit bewoners over hun wijk en complex.
- Goed beeld van waar het thuisgevoel of de leefbaarheid onder druk staat.
- Inzicht in onderlinge relaties tussen huurders.
- Input om gerichte verbeterplannen te kunnen maken voor complex en wijk.
- Verdieping op resultaten van kwantitatief onderzoek, bijvoorbeeld het KWH-Woonbelevingsonderzoek.
- Huurders voelen zich serieus genomen, doordat echt met ze in gesprek wordt gegaan.
- Het evenement dat rondom het onderzoek wordt georganiseerd, is een kans om de sociale cohesie in complexen te verbeteren.

# Flatloket



## Het onderzoek

Vanuit de vraag van de corporatie bekijken we of het Flatloket de meest geschikte onderzoeksmethodiek is. Wanneer dit inderdaad zo is, stellen we met elkaar het doel scherp en gaan wij aan de slag met de voorbereidingen voor het Flatloket.

Op de dag zelf gaan onze onderzoekers met de bewoners op een laagdrempelige manier in gesprek met behulp van twee posters. Met de eerste poster gaan ze het gesprek aan over hoe het nu is. Waar zijn ze tevreden over? Waarover niet? En wat kan beter? Zij doen dit aan de hand van themakaartjes die de huurders zelf uitzoeken en rangschikken op de posters. Deze themakaartjes helpen bij het gesprek. Vervolgens kijken ze aan de hand van de tweede poster terug naar vroeger en naar de toekomst. Hoe was het twee jaar geleden en wat is er sindsdien veranderd? Wat hopen zij voor de toekomst en wat is er voor nodig om dat te bereiken? Dit laatste geeft veel goede handvatten om daarna mee aan de slag te gaan.

De locatie van het onderzoek kleden we graag aantrekkelijk aan. Denk bijvoorbeeld aan koffie met wat lekkers of een frietkar. We denken graag samen na over de mogelijkheden.

## Medewerkers luisteren mee

Voor meer bewustwording en impact is het ook mogelijk om medewerkers van de corporatie mee te laten luisteren met de gesprekken. Op die manier gaan de verhalen nog veel meer leven en snap je ook meer de waarom achter de verhalen.

In dit geval organiseren we ook graag een kick-off voor maximaal zes betrokken medewerkers. Na de gesprekken komen we samen voor de terugkomsessie om met elkaar conclusies te trekken en vervolgstappen uit te zetten.

## De resultaten

De resultaten verwerken we in een praktisch rapport dat veel handvatten en concrete aanwijzingen biedt om direct mee aan de slag te gaan.



## In het kort

<b>Doel</b>	Meer en nieuw inzicht krijgen in wat leeft en speelt in wijk en complex.
<b>Aanpak</b>	We zetten voor het complex of in de hal van het complex een bord neer met de posters. Vervolgens gaan we in gesprek met voorbijgangers. Van tevoren wordt het Flatloket aangekondigd, zodat bewoners weten wat het is en wanneer we aanwezig zijn.
<b>Doelgroep</b>	Bewoners van een specifiek complex.
<b>Duur</b>	We zijn minimaal een dagdeel op locatie.
<b>Vervolg</b>	Het Flatloket geeft inzicht vanuit een kleine groep huurders en geeft verdieping op kwantitatief onderzoek. Wanneer een Flatloket wordt opgebouwd bij een groter complex, kan het aangevuld worden met telefonische interviews onder een grote groep huurders.



## 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](mailto:kwh@kwh.nl)