

In gesprek met huurders over hun woning en buurt

Je vangt af en toe signalen op van huurders dat het niet helemaal goed loopt in hun flat. Of uit eerder onderzoek blijkt dat huurders op bepaalde thema's onvoldoendes geven. Maar je kunt niet precies duiden waar het probleem zit. Het Flatloket biedt je dit inzicht. Wij gaan met huurders in gesprek bij hun eigen flat of complex. Tijdens deze gesprekken delen zij gedetailleerde informatie over thema's zoals woonplezier, veiligheid, netheid en sociale cohesie.

Het Flatloket helpt je om meer en diepgaandere inzichten te krijgen in wat er speelt in een complex of wijk. Door op locatie in gesprek te gaan met huurders, hoor je hun verhalen en ervaringen uit eerste hand. Zo kun je vermoedens of 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 van bewoners over hun complex en wijk.
- Een duidelijk beeld van waar het thuisgevoel of de leefbaarheid onder druk staat.
- Inzicht in de onderlinge relaties tussen huurders.
- Input om gerichte verbeterplannen te kunnen maken voor complex en wijk.
- Verdieping op resultaten van kwantitatief onderzoek, zoals het KWH-Woonbelevingsonderzoek.
- Huurders voelen zich serieus genomen doordat er écht met hen in gesprek wordt gegaan.
- Doordat bewoners samenkomen kan het Flatloket bijdragen aan het versterken van sociale cohesie binnen complexen.

Over het onderzoek

Vanuit de vraag van de corporatie bekijken we of het Flatloket de meest geschikte onderzoeksmethode is. Wanneer dat het geval is, bepalen we samen het doel en starten we met de voorbereidingen.

Op de dag zelf gaan onze onderzoekers op een laagdrempelige manier in gesprek met bewoners, met behulp van twee posters. De eerste poster richt zich op de huidige situatie: waar zijn bewoners tevreden over, waarover niet en wat kan beter? Huurders selecteren en rangschikken themakaartjes, die het gesprek ondersteunen. De tweede poster helpt om terug te kijken naar het verleden en vooruit te blikken op de toekomst. Hoe was de situatie twee jaar geleden? Wat is er sindsdien veranderd? En wat hopen bewoners voor de toekomst? Dit laatste geeft veel goede handvatten om daarna mee aan de slag te gaan.

Het onderzoek vindt doorgaans plaats in de hal van een flatcomplex of een andere centrale locatie in de wijk. De corporatie verzorgt koffie, thee en versnaperingen om de bijeenkomst laagdrempelig en uitnodigend te maken, en om bewoners met elkaar in contact te brengen. KWH kan adviseren over een passende incentive voor deelname, wat vaak als positief wordt ervaren.

Medewerkers luisteren mee

Een van de doelstellingen van het Flatloket is dat corporatiemedewerkers mee kunnen luisteren, zodat zij de voor hen belangrijke zaken kunnen filteren en terug meenemen om verder mee aan de slag te gaan.

De resultaten

Naderhand gaan onze facilitatoren samen met de corporatiemedewerkers in een workshop aan de slag om de inzichten te bundelen, aan te scherpen en om een start te maken met een actieplan.



In het kort

- **Doel:** meer en nieuw inzicht krijgen in wat leeft en speelt in een complex en wijk.
- **Doelgroep:** bewoners van een specifiek complex of wijk.
- **Aanpak:** we plaatsen een flipover met posters bij het complex en spreken voorbijgangers aan. Het Flatloket wordt vooraf aangekondigd, zodat bewoners weten wat het is en wanneer.
- **Duur:** we zijn minimaal een dagdeel op locatie.
- **Vervolg:** het Flatloket geeft inzicht vanuit een kleine groep huurders en geeft verdieping op kwantitatief onderzoek.



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