

# Echt luisteren is vaak veelzeggend



**Twee uur lang luisteren naar huurders zonder dat je zelf iets kunt zeggen. Reken maar dat dat binnenkomt. Collega's voelen direct de urgentie, raken betrokken en zijn eerder bereid mee te denken en oplossingen aan te dragen.**

Je ontdekt hoe lastig het eigenlijk is om goed te luisteren. Om niet zelf alles in te vullen, te oordelen en het woord te nemen. Maar dat mag hier allemaal niet. Je mag alleen kijken en luisteren. Door alleen te luisteren, hoor je echt nieuwe dingen. Je ervaart dat het niet altijd om een antwoord gaat. Maar dat huurders het vooral ook belangrijk vinden dat ze zich gehoord voelen.

### Het Luisterpanel

Bij het Luisterpanel zijn er twee ruimtes. In de ene gaan huurders onder begeleiding van een onafhankelijke gespreksleider in gesprek over een vooraf afgestemd thema. Bijvoorbeeld dienstverlening, het contact met de corporatie, klachtenbehandeling of reparaties. Vanuit een andere ruimte kijken en luisteren de observanten 'live' mee via een beeldscherm en kunnen zich niet in het gesprek mengen. De observanten zijn de medewerkers van de corporatie, relaties of ketenpartners. Deze medewerkers gaan onder begeleiding aan de slag en werken uit wat ze horen, wat het met ze doet en wat ze willen veranderen.

Het is best confronterend. In het Luisterpanel vertellen huurders vrijuit wat ze op hun hart hebben. Je ziet hun gezicht, hoort de emotie in hun stem en leest hun lichaamstaal. Je voelt de urgentie van zaken die niet goed gaan en die echt moeten worden opgepakt. Je ervaart dat luisteren ook al een deel van de oplossing is. En dat je eigen overtuigingen luisteren soms lastig maakt.

# Luisterpanel



## 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
- Meer draagvlak binnen de corporatie voor gerichte verbetering vanuit de klantbeleving
- Luisterpanel 'The Movie': het is mogelijk

## Wat gaan we doen?

Met elkaar doorlopen we de volgende stappen:

### 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 laatste 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 een groepsgesprek waarin we met elkaar terugblikken op de meest opvallende momenten.

### Aan de slag met de uitkomsten

De uitkomsten van het luisterpanel rapporten we op een overzichtelijke wijze. In een workshop van een dagdeel bekijken we daarnaast samen met de observanten terug en werken we aan mogelijke veranderingen en verbeteringen. We kijken hoe we de voortgang kunnen gaan monitoren. Het is hiervoor bijvoorbeeld mogelijk om in het KWH-Klantvizio kritische succesfactoren te benoemen, zodat de voortgang daar te volgen is.

Partner in ontwikkeling en uitvoering van Luisterpanels:

**Luister**   
specialist in klantgerichtheidsvraagstukken



## In het kort

- Doel: vergroten betrokkenheid, luisterend vermogen en draagvlak voor verbetering
- Aantal deelnemers: 10 - 12 huurders en 20 - 24 observanten
- Duur: Voorbereiding gespreksleiding (1,5 uur), kick off met alle observanten (1,5 uur), de avond van het Luisterpanel met aftrap en aansluitend groepsgesprek (4 uur), workshop met alle observanten (4 uur)
- Vorm: panel met observanten
- Vervolg: Klantreis en Service Blauwdruk, Thuisgesprek of kernwaarden- en klantvisieworkshop



## 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).