



Diepgaand inzicht in wensen en behoefte van huurders

Je wilt graag weten hoe je huurders de leefbaarheid van een complex ervaren. Of ze laten meedenken in jullie strategische plannen. Of je hebt een complex vraagstuk waar je je huurders bij wilt betrekken. Een Posteronderzoek is hier een goede manier voor. Met een Posteronderzoek haal je op een actieve manier andere inzichten op, dan via 'regulier' onderzoek. Door speciale gesprekstechnieken en intensief contact met huurders brengen we hun leefwereld in kaart en halen we punten naar boven die zij belangrijk vinden.

Vanuit kwantitatief onderzoek krijg je een goed beeld van de mening van huurders. Maar om dieperliggende motieven en behoeften van huurders naar boven te krijgen, heb je een andere onderzoeksmethode nodig. Daarom ontwikkelden we het Posteronderzoek. Door een combinatie van actief aan de slag en een diepgaand gesprek, krijg je nieuwe inzichten. Het Posteronderzoek is daarom zeer geschikt om in te zetten bij wat complexere vraagstukken.

Huurder actief aan de slag

Bij het Posteronderzoek gaan huurders zelf actief aan de slag! Ze ontvangen van ons een onderzoekskit met een poster met op maat gemaakte -laagdrempelige- opdrachten die volledig zijn afgestemd op het onderzoeksthema. We doen dit, zodat huurders alvast nadenken over de thema's die we gaan bespreken. Dit zorgt ervoor dat je tijdens het interview veel dieper kan gaan en meer informatie boven tafel haalt. De interviews worden afgenomen door een ervaren medewerker van KWH, samen met een corporatiemedewerker.

Wat levert het op?

- De uitkomst van het Posteronderzoek geeft richting om je dienstverlening en producten af te stemmen op de dieperliggende behoeften van huurders
- Je haalt onbewuste kennis op en boort nieuwe ideeën aan
- De huurder voelt zich gehoord en er kan een vertrouwensband worden opgebouwd
- Corporatiemedewerkers kunnen betrokken zijn bij de interviews, dit zorgt voor meer bewustwording en kunnen verplaatsen in de situatie van de huurder
- Dieper inzicht van de resultaten uit het KWH-huurdersonderzoek.

Posteronderzoek

Wat gaan we doen?

In een aantal stappen komen we uiteindelijk tot een rapportage waarin de uitkomsten weergegeven worden. Deze stappen zien er als volgt uit:

1. Bepalen Onderzoeksopzet
2. Werving huurders voor het onderzoek
3. Ontwerpen op maat onderzoekskit
4. Kick-off met betrokken medewerkers
5. Diepte-interviews met deelnemende huurders
7. Vervolgsessie met betrokken medewerkers
8. Rapportage

De Onderzoekskit

In de onderzoekskit zitten verschillende onderdelen. Natuurlijk zit de poster er in met opdrachten. Daarnaast is er een uitlegflyer hoe je de opdrachten kan invullen. Ook zitten er alle benodigde materialen in, zoals stiften en verschillende stickers. Hiermee vult de huurder de opdrachten in op zijn of haar eigen manier. Tijdens het interview gaan we daar samen met de huurder dieper op in.

De poster

De opdrachten op de poster zijn zo ontworpen dat ze het onderwerp breed benaderen, zoals de sociale kring van een bewoner. De gezinssamenstelling bepaalt immers vaak hoe iemand iets ervaart, als gezellige reuring of overlast.

Optie: 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 het 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

Doel	Wensen en behoeftes van huurders rondom een bepaald thema ophalen
Geschikte thema's	Met het Posteronderzoek kun je heel goed de wat meer complexe thema's onderzoeken, zoals woonbeleving, incasso, verhuigeneigdheid, participatie, leefbaarheid, behoeftes rondom groot onderhoud en visievorming.
Duur	Vanaf het bepalen van de onderzoeksopzet tot de vervolgsessie bedraagt de doorlooptijd circa 16 weken.
Vorm	Een poster die ingevuld wordt, gevolgd door een interview met de huurder. Voor medewerkers is er een kick-off en een terugkomsessie om conclusies te trekken.



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

