

Thuisgesprek

Verrassende manier om iets aan te kaarten

Je hoort een stem, ziet een naam of klantnummer op je display, maar wie heb je nu eigenlijk aan de telefoon? Ga 'live' in gesprek met je huurder en ontdek wat hij echt belangrijk vindt.

Aan de hand van themakaarten uit het luisterdoosje ga je vrij snel de diepte in en boor je onderwerpen aan waar je anders niet zo snel op zou komen. Een gesprek van mens tot mens maakt de cijfers van het huurdersonderzoek invoelbaar en inzichtelijk. En vaak voer je leuke gesprekken en krijg je verrassende antwoorden.

Het Luisterdoosje

Je voert het gesprek dus met behulp van het Luisterdoosje. Dit is een set kaarten die het gesprek op eenvoudige wijze faciliteert. Je kunt kiezen uit drie thema's: 'Wonen en huren', 'De Buurt' of 'Mijn Thuis'. Daaronder vallen dan weer 15 subthema's. Zo heeft het thema 'De Buurt' het subthema 'Klaarstaan voor elkaar' met op de achterkant een vraag als 'Hoe kan de corporatie burens helpen om meer klaar te staan voor elkaar?' Of het subthema 'Burens' met een vraag als 'Wanneer hebben uw burens u echt verrast?' Het thema 'Mijn Thuis' is het meest persoonlijk. Het zijn allemaal open vragen die aanzetten tot denken en zorgen voor verdieping. Maar voor je in gesprek gaat met een huurder, ga je eerst met elkaar oefenen in de workshop.

Je neemt het Thuisgesprek af als totaalpakket met een aantal Luisterdoosjes. Wanneer wenselijk, kunnen meer doosjes voor een meerprijs afgenomen worden.

Thuisgesprek

Wat levert het op?

- Het kweekt meer begrip voor huurders
- Huurders voelen zich gezien en gehoord
- Bewustwording gesprekstechnieken
- Invoelbaar en inzichtelijk maken van de verhalen achter de cijfers uit het Huurdersonderzoek

Wat gaan we doen?

Het Thuisgesprek bestaat uit twee workshops en het gesprek zelf.

Workshop 1, hoe werkt het Thuisgesprek?

We oefenen met de kaartjes en je ontvangt een format waarin de resultaten van de gesprekken kunnen worden vastgelegd. Ook krijg je tips voor het voeren van een goed gesprek.

Het gesprek: op bezoek bij een huurder

Medewerkers voeren zelfstandig een 1op1 gesprek met een huurder. De tips vanuit de eerste workshop kun je hierin toepassen. Wanneer jullie dit willen, kunnen we ook ondersteunen bij de werving van huurders.

Workshop 2, de terugkomdag

Deze workshop vindt achteraf plaats. Medewerkers koppelen hun ervaringen van de gesprekken terug. Met elkaar bekijken we welke inzichten zijn opgehaald en wat hier uit kan worden opgemaakt.



In het kort

- Doel: meer begrip en inzicht in huurders, vertelt het verhaal achter de cijfers uit het Huurdersonderzoek, technieken leren om zelf een goed gesprek met huurders te voeren.
- Aantal deelnemers: maximaal 20 – 24 deelnemers
- Duur: 2 workshops van ieder 2,5 uur en tussentijds een gesprek met een huurder
- Vorm: workshop
- Vervolg: aanleiding tot verdiepend onderzoek op specifieke thema's met Luisterpanel of de Klantreis



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.