

Participatie: praten mét klanten

Zeven mooie werkvormen voor persoonlijk contact

Op de koffie

Out-of-office

Wijksafari

Laat me uw buurt
zien

Ken je klager

Trouwe klanten

Nu ik u toch spreek...

van
nim
wegen

Woningcorporaties werken voortdurend aan hun klantgerichtheid. Ze zetten veel methodes in om de klant beter te bedienen: cultuurinterventies, klantreizen, portalen, tevredenheidsonderzoeken, kpi's, leantrajecten, etc.

Wat valt op?

Dat ze vooral óver en niet mét de klant praten. Juist in dit soort trajecten is het belangrijk om persoonlijk contact te hebben met de klant en te luisteren naar wat de klant wil. Wat zijn mooie manieren om via persoonlijk contact de klantwens beter in kaart te brengen? We zetten zeven beproefde werkvormen op een rij.

Op de koffie

Al jaren een succesvol concept: Corporatiemedewerkers en bestuurders nodigen zichzelf in duo's uit op de koffie bij bewoners. Ook en juist de mensen die normaal gesproken in de backoffice werkzaam zijn en nooit een klant spreken.

Je neemt iets mee voor bij de koffie en gaat het liefst zónder agenda of vragenlijst op gesprek. Want pas dan ontstaat een echt open gesprek. Aantekeningen maken mag wel. Die worden gebundeld en leveren bij elkaar een prachtige scan op van de bewoners-tevredenheid. Over de corporatie of gemeente, de staat van de woning, het gebouw, de straat, de wijk en het leven in z'n algemeenheid. Directe input voor bijvoorbeeld een volgend ondernemingsplan!

Huurders vinden het meestal leuk om bezoek te ontvangen, en voor veel medewerkers is het een ervaring om niet snel te vergeten. Zo krijgt de abstracte klant de volgende dag – en hopelijk lang daarna - voortaan een gezicht.

Out-of-office

Waarom zou je je werk voor de klant beperken tot het officiële kantoor? Zoek je huurders op! Hoe dichterbij, hoe groter de kans dat ze even binnenlopen om vragen te stellen of zaken te regelen.

Corporatiekantoren zijn voor veel bewoners best ver weg. Dat schept letterlijk en figuurlijk afstand. Als bewoners weten dat de medewerkers van incasso, sociaal beheer of van de servicekosten iedere woensdagochtend in het buurthuis of huismeester-kantoor aanwezig zijn, stappen ze misschien tóch een keer binnen voor een praatje.

Medewerkers beschikken met hun mobiele device over alle info die ze nodig hebben (en voor de Incasso-medewerker is er een mobiel pinapparaat beschikbaar).

Geen baan met dagelijks klantcontact? MT-leden en bestuurders kunnen hun wekelijkse MT-vergadering heel goed op locatie doen!

Wijksafari

Bedacht in de wijkvernieuwing en ondertussen gekaapt als theateervorm. Veel toegepast in de grote steden, maar zeker zo leuk in kleinere kernen.

Dompel je onder in een buurt of wijk waar wat moet gaan gebeuren. Laat je meeslepen door buurtbewoners en buurtondernemers.

Zij kennen hun wijk het beste en weten wat beter kan. Maar ook wat de geheime parels zijn, de smaakmakers. Maak foto's of filmpjes met je smartphone en bedank de buurtbewoners voor hun tijd en energie door ze te trakteren op bijvoorbeeld ijs, poffertjes of koffie met gebak.

Ken je klager

Sommige huurders melden zich spontaan omdat er iets niet goed ging. Onheus bejegend, foutief geïnformeerd, te veel betaald, te lang gewacht.

De klacht vindt zijn weg in het klachtenmanagement en wordt 'opgepakt', 'uitgezet' en 'in behandeling genomen'. Verrassend verfrissend is het om de klager direct te bellen.

Bij voorkeur belt de manager zelf.

De manager krijgt met de belactie een inzicht in het dagelijks werk van de medewerkers die zich bezighouden met klachtenmanagement. De bewoner is verbaasd over de snelle actie, krijgt de kans nog eens in eigen woorden uit te leggen wat er misging en voelt zich gehoord. Vaak wordt het probleem gelijk hersteld. Het vertrouwen in de corporatie keert al een beetje terug.

Nu ik u toch spreek...

De meest voor de hand liggende vorm, zo vanzelfsprekend dat je hem zou vergeten: het dagelijkse klantcontact. Een bewoner belt of komt langs met een vraag, verzoek of probleem. Voor reparatie, incasso, sociaal beheer, verhuur of servicekosten. Snel, adequaat en tot tevredenheid handel je het contact af.

Stel dan zelf eens een vraag. Nu ik u toch spreek... Hoe gaat het? Bevalt de woning, woont u nog prettig? Hoe gaat het in het complex? Bent u tevreden over ons? Waar kan ik u verder nog mee helpen? Heeft de bewoner geen belangstelling, prima. De bewoners die graag nog even tijd maken, voorzien je van informatie en opvattingen die in de meeste benchmarks onder het oppervlak blijven.

Laat me uw buurt zien

Een wijksafari op N=1 niveau. Mooi middel voor bestuurders, projectleiders of andere plannenmakers die snel gevoel willen krijgen bij bewoners en complexen.

Vraag bewoners of ze je willen meenemen in hun buurt. Een uur wandelen is een mooi streven. Het gesprek ontstaat vanzelf. Zeker als jij zelf ook bereid bent wat te delen. Over ambities, dromen, belemmeringen en doorzetten.

Mooi als je na afloop nog wat terug kunt geven aan je wandelpartners. Een verslag van wat je ophaalde, of een uitnodiging op naam voor een participatiebijeenkomst.

Trouwe klanten

Veel huurders hoor of zie je nooit. Ze zijn tevreden, zou je denken, maar dat kan een vergissing zijn.

Zeker is dat ze je veel kunnen vertellen over hun woning en hoe het in het complex gaat. Grote kans dat ze plannen - of zorgen - hebben voor de toekomst. Dat is waardevolle informatie voor corporatiemedewerkers en bestuurders die graag vooruit denken.

Wat te doen?

Veel corporaties zetten huurders die 50 jaar huren in het zonnetje. Doe eens gek en benader klanten die 15 jaar bij je huren. Dat is ook een mooi jubileum. Dat zijn vaak mensen die middenin hun woonloopbaan zitten. Deze loyale klanten waarderen het vast dat je ze uitnodigt voor een leuke meet-and-greet op het corporatiekantoor.

Waarom Vannimwegen?

We verbinden buiten met binnen: op maat voor de lokale situatie, in interactie met externe en interne stakeholders en passend bij de specifieke opgaven en context.

We richten inspanningen op effecten: wat je wilt bereiken bepaalt wat je gaat doen, niet andersom. In het resultaat én in het proces ernaartoe.

We brengen energie en beweging: met humor, hulpmiddelen en helpende handen. We schudden op, dagen uit, luisteren en leiden. We ondersteunen, ontzorgen, plannen en improviseren.

We maken het eigen: het eindresultaat en het proces passen bij jullie. Bij de culturen, opgaven en omstandigheden. Met realistische keuzes, in herkenbare woorden en structuren.