

## Wat doet Luisterpunt?

Luisterpunt is specialist in klantgerichtheidsvraagstukken en klantenpanels. We houden organisaties een spiegel voor vanuit de maatschappij. Een spiegel die organisaties voedt, inspireert, in beweging brengt. Het uitgangspunt is: eerst luisteren naar markt en klant; dan interactie, beleid en participatie vormgeven.

Klantenpanels inspireren, toetsen, laten levensechte personen zien. Klantenpanels vertellen het verhaal achter de cijfers en scherpen het beleid aan vanuit de praktijk en belevingswereld van klanten. Of dit nu cliënten zijn van een verpleeghuis, bewoners van een achterstandswijk, leden van een VvE of stakeholders.

Klantgerichtheid begint altijd met luisteren.

## Projectenoverzicht

Woningcorporaties, projectontwikkelaars, zorgondernemingen en gemeenten schakelen ons in om klantinzicht en klantgerichtheid te verbeteren, voor klantenpanels en gesprekken bij klanten thuis.

### Poort6, Gorinchem

Klantenpanels hebben hun waarde bij Poort6 ruimschoots bewezen en nemen in de beleidscyclus een vaste plaats in. Onderwerpen die aan bod kwamen: 'Te Woon', over Koopgarant en andere koop- en huurvarianten, Energiebesparing, Leefbaarheid, Klantwaardering Huismeesters, Tevredenheid na groot onderhoud, Woonruimteverdeelsysteem.



Meer informatie: [www.klantenpanelspoort6.nl](http://www.klantenpanelspoort6.nl)

### Vivare, Arnhem

Vivare pakt aan, onder andere door klanten te bevragen over belangrijke beleidsonderwerpen. In Arnhem, Duiven en Velp vonden klantenpanels plaats over: Het kopen van de huurwoning, Woonwensen van 55-plussers, Duurzaamheid, Woongedrag, Leefbaarheid en woonomgeving, Blijven wonen in een herstructureringswijk.



Meer informatie: [www.klantenpanelsvivare.nl](http://www.klantenpanelsvivare.nl)

### SLS Wonen, Leiden

De Leidse studentenhuisvester SLS Wonen organiseert doorlopend klantenpanels met huurders en jaarlijks een bijeenkomst voor de ruim honderd studentbeheerders. SLS bracht de volgende thema's ter sprake: Woonruimteverdeelsysteem, Klantprocessen en klantgerichtheid, Communicatie, Woningmarkt voor studenten en starters.



Meer informatie: [www.klantenpanels-sllswonen.nl](http://www.klantenpanels-sllswonen.nl)

### **Larikslaan2, Leusden**

Larikslaan2 is hét informatiecentrum voor wonen, zorg en welzijn in Leusden. Initiatiefnemers zijn Woningstichting Leusden, Beweging 3.0 en de Gemeente Leusden.

Met de realisatie van het informatiecentrum in Leusden is Larikslaan2 één van de voorlopers in Nederland.

Klantenpanels met gebruikers van het loket gaven inzicht in de (veranderende) woonwensen van senioren en de kwaliteit van de dienstverlening van Larikslaan2.

Meer informatie: [www.klantenpanelslarikslaan2.nl](http://www.klantenpanelslarikslaan2.nl)



### **Woningstichting Leusden**

Luisteren naar de woonwensen van jongeren en daadwerkelijk rekening houden met hun wensen bij projectontwikkeling, dat doet Woningstichting Leusden. Luisterpunt organiseerde een klantenpanel met jongeren en een bijeenkomst met stakeholders. Momenteel bouwt Woningstichting Leusden jongerenvilla's.

Meer informatie: [www.klantenpanelswoningstichtingleusden.nl](http://www.klantenpanelswoningstichtingleusden.nl)



### **Haag Wonen, Den Haag**

In Den Haag verrijst een nieuwe stadswijk in een historische haven. Het gebied Laakhaven West en Petroleumhaven veranderen de komende jaren in een moderne, eigentijdse stadswijk waar mensen kunnen werken en wonen. De eerste nieuwbouwactiviteiten starten eind 2010 aan de Calandstraat. Haag Wonen participeert in het consortium met o.a. Ballast Nedam en projectontwikkelaar Kristal. Luisterpunt verzorgde het klantenpanel met toekomstige bewoners van het gebied (ondernemende creatieven) en toetste de ontwerp- en bouwplannen.

Meer informatie: [www.klantenpanelshaagwonen.nl](http://www.klantenpanelshaagwonen.nl)



### **Wonen Zuid, Roermond**

De woningcorporatie die naar mensen kijkt. En luistert! Wonen Zuid regio Midden Limburg organiseerde een klantenpanel na afloop van een onderhoudsproject. Ook verzorgde Luisterpunt drie klantenpanels in een complex dat kampt met leegstand in een krimpegebied. Centrale vraag was, wat de corporatie kan doen om de verhuurbaarheid te vergroten. De klantenpanels werden gehouden met bewoners van het complex en met woningzoekenden die op basis van leefstijlsegmentatie werden geworven. De klantenpanels vonden plaats in het kader van een SEV-experiment.

Meer informatie: [www.klantenpanelswonen-zuid.nl](http://www.klantenpanelswonen-zuid.nl)



### **SWW, Woerden**

Participatie eigentijds vormgeven door middel van klantenpanels en een digitaal klantenpanel. Dat is wat SWW de komende jaren voor ogen heeft. Startsein vormde het klantenpanel na afloop van een onderhoudsproject. Meer informatie: [www.klantenpanels-sww.nu](http://www.klantenpanels-sww.nu)



### **Waterweg Wonen, Vlaardingen**

Waterweg Wonen renoveert in 2010 een seniorencomplex en voorziet de 176 woningen in het complex van een uitgebreid pakket aan domoticoepassingen. Waterweg Wonen werkt bij de realisatie van de domotica samen met Zorgcombinatie Nieuwe Maas en de Gemeente Vlaardingen. Luisterpunt monitort van 2010 t/m 2013 onder de bewoners van het complex het effect van de domoticoepassingen. Met een kwantitatief en kwalitatief onderzoeksinstrumentarium meet Luisterpunt de ervaringen van de bewoners en de effecten van de domoticoepassingen. Centrale vraag is, of de domotica daadwerkelijk leidt tot resultaten op het gebied van zelfstandigheid, veiligheid en tevredenheidsbeleving.



Gemeente Vlaardingen

### **De Alliantie Gooi en Vechtstreek, Hilversum**

De Alliantie had de wens om beleidsmedewerkers te bekwalen in het zelfstandig organiseren van klantenpanels. Luisterpunt verzorgde het opleiding- en coachingstraject waarbij werving, organisatie, gespreksleiderschap, rapportage en montage van beeldcompilaties aan bod kwamen. Tijdens de opleiding werden drie klantenpanels uitgevoerd, waarbij De Alliantie onder supervisie van Luisterpunt zelf activiteiten uitvoerde. De onderwerpen waren Leefbaarheid en Koopgarant.



### **Elan Wonen, Haarlem**

Van 'marketing' een volwaardige bedrijfsfunctie maken, dat was de uitdaging van de marketing manager. Elan Wonen schakelde Luisterpunt in om een marketingopleidingsplan te schrijven, een marketingkompas te ontwikkelen en een marketingjaarplan te maken.



### **Woningstichting Volksbelang, Wijk bij Duurstede**

Volksbelang gaat de komende jaren diverse complexen en delen van woonwijken slopen om er vervangende nieuwbouw te ontwikkelen. Met een woningmarkt die al jarenlang 'op slot' zit en een zeer lage mutatiegraad, is één van de aandachtspunten de herhuisvestingopgave. Waar willen de bewoners van de te slopen woningen naar toe, zowel qua woonplaats, wijk als soort woning? Luisterpunt doet woonwensenonderzoek door alle bewoners thuis te interviewen over hun woonwensen.



### **Beweging 3.0, Amersfoort**

Als toonaangevende en innovatieve zorgonderneming investeert Beweging 3.0 in klantinteractie en methoden om het klantinzicht te vergroten. Naast bestaande, veelal kwantitatieve, onderzoeksmethoden (tevredenheidonderzoek, kwaliteitsmetingen) en de bestaande cliëntenraden, zoekt Beweging 3.0 actief naar andere, meer effectieve en eigentijdse, vormen van participatie en marktonderzoek. De centrale vraag bij de serie klantenpanels die Luisterpunt organiseert, is wat de meerwaarde is van klantenpanels bij thuiszorgcliënten en in woonzorgcentra en verpleeghuizen.



### **Woonbedrijf, Eindhoven**

Een klantenkaart implementeren; ja of nee? Luisterpunt onderzocht de markt voor loyaliteitsinstrumenten, klantenkaarten en spaarsystemen.



## Innovatieve instrumenten

Luisterpunt ontwikkelt en test instrumenten die van waarde zijn bij 'Participatie Nieuwe Stijl'. Geen standaard vragenlijsten, geen gesprekken met de bekende koppen en vergadertijgers uit bewonerscommissies of cliëntraden, maar eigentijdse instrumenten die we samen met opdrachtgevers ontwikkelen.

### **Continuïteit Klanttevredenheid Renovaties - Groot onderhoud**

Klantenpanels en klantonderzoek voor, tijdens, na renovaties

Meer informatie: [www.luisterpunt.nl](http://www.luisterpunt.nl)

### **Meerjarige effectmeting domotica-toepassingen**

Kwantitatief en kwalitatief instrument voor meten van tevredenheid, veiligheid en zelfstandigheid

### **Klantenpanels in verpleeghuizen en woonzorgcentra**

Methodiek waarmee we op respectvolle en passende wijze bewoners bevragen in de laatste fase van hun leven

## Nieuwe initiatieven

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

### **Verwonderpanels Rijkswaterstaat**

Deelnemers van de leergang Baanbrekers in de Bouw ontwikkelden het idee om bij grote bouwprojecten de partijen te ondersteunen bij hun maatschappelijke verantwoordelijkheden en ambities.

Rijkswaterstaat



Een afvaardiging vanuit de maatschappij, in de vorm van een adviserend panel van onafhankelijke en niet direct betrokkenen, helpen de partijen door hen een spiegel voor te houden, kansen en risico's in kaart te brengen en koers te ontwikkelen. Dit Verwonderpanel mag zich openlijk 'verwonderen' over het project en biedt daarmee een onafhankelijke, frisse en inspirerende spiegel en objectieve, onbevengene reflectie vanuit de maatschappij.

Initiator is Rijkswaterstaat. Luisterpunt voert het eerste Verwonderpanel uit in opdracht van Groningen Seaports. Andere betrokken partijen zijn de Provincie Gelderland en Witteveen + Bos.

### **Marketingplatform Woningcorporaties**

Samen met Vivare en Stichting Woningbeheer Betuwe richtte Luisterpunt het Marketingplatform Woningcorporaties op, een netwerk van marketeers die werkzaam zijn bij woningcorporaties. Het Platform heeft dertig deelnemers afkomstig uit de volgende woningcorporaties: SVUwonen, Woonkeus Stedendriehoek, Omnia Wonen, Poort6, Talis, SWB Lienden, WBO Wonen, Kleurrijk Wonen, Woningstichting Leusden, Woonbedrijf ieder1, WoCOM, Beter Wonen, Elan Wonen, Triada, Wonen Limburg, Woonstede, Patrimonium Woonstichting, Vivare, Goed Wonen.



Meer informatie: [www.marketingplatformwoningcorporaties.nl](http://www.marketingplatformwoningcorporaties.nl)

## Overige opdrachtgevers

**Westwaard Wonen, Papendrecht**  
**Rhiant, Hendrik-Ido-Ambacht**  
**Vestia Den Haag Zuid-Oost**  
**Omnia Wonen, Harderwijk**  
**De Woonplaats, Enschede**

Klantenpanel Klantwaarden  
Klantenpanels Ondernemingsplan  
Klantenpanel na renovatie  
Klantenpanel na renovatie  
Klantenpanels woonwensen één- en  
tweepersoons huishoudens, 55-plussers  
Klantenpanels

**Bibliotheek Zwolle, GWI Breda**  
**(Stichting Ouderenwerk Breda,**  
**Allee Wonen), L'escaut Woonservice,**  
**SWZ, Vidomes, Wel Wonen,**  
**Woonpartners Midden-Holland**

# AcademievoorKlantgerichtheid

Binnen de Academie voor Klantgerichtheid biedt Luisterpunt verschillende praktijkgerichte, korte cursussen aan. U maakt in deze cursussen kennis met innovatieve instrumenten voor marktonderzoek, marketing en participatie.

### **Themadag Klantenpanels**

**Van klantinzicht naar echte klantgerichtheid**

**Trainingsdag Zelf klantenpanels organiseren**

**Praktische training Schriftelijke communicatie bij renovatie, sloop en nieuwbouw**

Kijk voor data, cursuslocaties en inschrijven op [www.academievoorklantgerichtheid.nl](http://www.academievoorklantgerichtheid.nl)

## Over Luisterpunt

Luisterpunt is opgericht door Carla Klein. Zij startte in 1998 MarketWing. Het bedrijf groeide uit tot specialist in klantenpanels. Sinds 1 januari 2010 luistert MarketWing naar de naam Luisterpunt.

Luisterpunt is specialist in klantgerichtheidsvraagstukken en brengt de wereld in beeld van huurders, cliënten, patiënten, burgers, bewoners, leden, consumenten.

Luisterpunt is gevestigd in Wijk bij Duurstede in de provincie Utrecht. Sinds 1 juni 2010 houdt Luisterpunt kantoor in de historische binnenstad.

Bezoekadres: Peperstraat 42  
3961 AT Wijk bij Duurstede

Telefoon (0343) 411 840

Mobiel (06) 557 548 77

E-mail [carla@luisterpunt.nl](mailto:carla@luisterpunt.nl)

Internet [www.luisterpunt.nl](http://www.luisterpunt.nl)

