

Goed luisteren *naar huurders*

Wat vinden huurders van Stek van hun woning en de dienstverlening? Om daar achter te komen is het KWH-Luisterpanel ingezet. Veertien huurders vertelden in een groepsgesprek vrijuit wat ze van Stek vinden! Deelnemers Karin Schaut-Wijtvliet (50) en Rogier van den Oord (30) waren erbij: 'Ik was nieuwsgierig naar de mening van andere huurders.'

Wat is het KWH-Luisterpanel?

Onder deskundige, onafhankelijke begeleiding gaan huurders met elkaar in gesprek en komen de behoeften en meningen van huurders aan bod. Het gesprek wordt opgenomen. De opnames worden op verschillende momenten gebruikt bij sessies en trainingen. Hiermee kan Stek de klantgerichtheid van de medewerkers stimuleren. KWH is hét landelijke kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties.

'Ik deed mee', vertelt Karin Schaut-Wijtvliet, 'omdat ik benieuwd was naar de verhalen van andere huurders. Het bleek dat we veel overeenkomsten hadden. Bij mij gaat het vooral om het groot onderhoud en de externe partijen die Stek daarvoor inschakelt. Ze komen hun afspraken niet na en werken vaak ook slordig. Toen ik zonnepanelen kreeg, heb ik dagen vrij moeten nemen van mijn werk. Ze kwamen zonder bericht twee keer niet opdagen. Uiteindelijk zat er een gat van twintig centimeter in mijn plafond. Het was echt een drama hoe dat allemaal ging. Ik heb daarvoor ook een klacht ingediend. De vakmannen van Stek hebben dat gat uiteindelijk netjes gedicht, niks dan lof daarvoor. Andere huurders herkenden dit. Ik hoop dat Stek in de toekomst niet alleen naar de kosten kijkt van externe partijen, maar ook naar de kwaliteit van hun werk en de servicegerichtheid. Sommige mensen vonden de communicatie met Stek niet goed verlopen. Ik heb daarmee geen problemen. Ik mail een reparatieverzoek en 24 uur later is dat meestal opgelost. Dat gaat heel goed.'

Andere openingstijden

Rogier van den Oord werkt zelf bij een Haagse corporatie op de IT-afdeling en was nieuwsgierig hoe Stek zo'n groepsgesprek aanpakt en wat andere huurders vinden van Stek. 'Het was een open en goed gesprek. Ik vond de sfeer zeer gemoedelijk. Ik herken het beeld van Karin: eigen onderhoudsmonteurs zijn snel ter plekke, maar die externe partijen presteren een stuk minder. Een goed onderwerp van gesprek waren ook de openingstijden. Stek is open van 8.30-16.30 uur, maar dat past niet bij de maatschappij van nu. Zouden openstelling op donderdagavond of reparaties op zaterdagochtend een optie zijn? Stek vroeg of we daar een extra bedrag voor over hebben. Nee, dat hoort er gewoon bij vonden we. Een ander punt vind ik de efficiency. Lampen in de hal die acht keer per jaar worden vervangen, terwijl je met een ledlamp daar voor jaren vanaf bent. Dat soort dingen. Ik ben natuurlijk benieuwd wat ze met onze opmerkingen gaan doen.'