

VEEL DANK AAN:

Judith Adema van Lefier voor de voorbereiding en begeleiding van de bijeenkomst!

MEDEWERKERSWELZIJN

De ervaringen van het thuiswerken

- + Minder afleiding en prikkels
- + Betere concentratie
- + Werken flexibel indelen

Gemiddeld versimpelingspercentage

* Gemiddeld versimpelingspercentage van 7 deelnemende woningcorporaties in 2020

INNOVATIEVE IDEEËN

Corporaties hebben hun primaire processen anders ingericht. Hieronder een aantal voorbeelden van innovatieve oplossingen

- Parities**: Actieve huurders (smeets) houden corporaties op de hoogte van wat er speelt in de wijk
- Videobellen**: Eindinspecties vinden plaats via foto's of videobellen
- Pop-up spreekuur**: Er worden pop-up wijkspreekuren georganiseerd
- Digitale handtekening**: Huurcontracten worden digitaal ondertekend
- Buurtwandeling**: Tijdens buurtwandelingen kunnen bewonersproblemen toch plaatsvinden
- Stuurtoluiden**: Stuurtoelichting vindt plaats via stuurtoluiden

Wat leren corporaties van de coronacrisis?

BETAALBAARHEID

Om de betaalbaarheid te borgen hebben corporaties o.a.

- Uitsstel van huurbetaling gegeven
- Tijdelijke huurkorting doorgevoerd
- Jaarlijkse huurverhoging (HVH) uitgesteld

De meeste corporaties zetten huurachterstanden niet door naar de deurwaarder.

Jaarlijkse HVH

Doorgevoerd 15%
Uitgesteld 85%

* Op v. 33 deelnemende woningcorporaties in 2020

AANBEVELINGEN

- Thuiswerken faciliteren
 - Zorgen voor thuiswerkplek conform Arbeidregulering
 - Aanbieden van een thuiswerkvergoeding
- Online samenwerken stimuleren
 - Doorontwikkeling van Microsoft Teams
 - Experimenteren met diverse werk- en vergadervormen

AANWEZIG WAREN:

- ✓ Lefier
- ✓ Stadlander
- ✓ Goed Wonen Gemert
- ✓ Rochdale
- ✓ Woonopmaat
- ✓ Qua Wonen

Bijeenkomst 20 november 2020 via TEAMS

Bijpraten in en over coronatijd



Met z'n negenen hebben we twee uur lang onafgebroken met elkaar gepraat en naar elkaar geluisterd. We vergaten te pauzeren, de benen te strekken en een glas water te halen. Maar we hebben wél hardop gelachen, uitgebreid de tijd voor elkaars verhalen genomen en ruimschoots vitamine A (Aandacht) getankt. We maakten een wordcloud met Mentimeter, keken samen naar een filmpje, bekeken en bespraken een infographic met onderzoeksresultaten en wisselden ervaringen en ideeën uit. Inspiratie, gedeeld en gelachen: de ideale combi op de vrijdag!



Welke verschillen zie je tussen de eerste en de tweede golf?



Er is behoefte aan perspectief!
Als ik naar 2021 kijk dan...

- zie ik 365 dagen waarop we weer iets beter, anders en leuker kunnen doen dan de dag ervoor
- ben ik superblij als we mooie stappen hebben gezet om de klantreis van onze huurder met een reparatieverzoek te verbeteren. Zichtbaar in hogere first time fix beleving van onze huurder en hoger tevredenheid van zowel huurder als collega's.
- ontwikkelen we ons verder in onze gastvrije dienstverlening en gastvrij zijn naar onze bewoners, partners en elkaar, waarbij Corona als kans wordt gezien.
- werken we samen in de breedste zin van het woord, waarbij we kijken naar mogelijkheden en we kansen pakken om onze dienstverlening, zowel richting onze klant maar ook intern, verder aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften.

Over het Kennisnetwerk Klantinzicht

Het Kennisnetwerk Klantinzicht is bedoeld voor medewerkers van woningcorporaties die zich bezig houden met het stimuleren van klantgericht(er) werken. Het Kennisnetwerk organiseert regelmatige ontmoetingen en digitale uitwisseling van kennis en informatie. 'Halen en brengen' is het uitgangspunt. De ontmoetingen worden steeds georganiseerd door een van de vijftig leden van het netwerk, ergens in het land, vanuit een actueel thema. Het Kennisnetwerk Klantinzicht heette voorheen het Marketingplatform Woningcorporaties, dat in 2010 werd opgericht.

NOTEER ALVAST

volgende bijeenkomst:
9 april 2021

MEER INFO?

Bel 06 55754877
of mail naar carla@luisterpunt.nl