

“Nieuwe huurders dankbaar voor betrokkenheid De Leeuw van Putten.”

In juni 2014 organiseerden wij een klantenpanel in samenwerking met Luisterpunt. Want wie kan ons nu beter vertellen hoe wij het doen, dan onze eigen huurders? Dat werd bewaarheid en de meeste verbeterpunten die hieruit voortkwamen zijn inmiddels gerealiseerd.

De tien huurders die deelnamen aan het panel waren in 2013 of in 2014 verhuisd en hadden het verhuur- en mutatieproces dus nog vers in het geheugen. Negen deelnemers waren nieuw als klant en meer dan de helft had snel een woning nodig, bijvoorbeeld vanwege een relatiebreuk. De huurders kwamen bijeen in restaurant 't Ganzegors in Spijkenisse waar zij hun ervaringen deelden met gespreksleider Carla Klein van Luisterpunt, die diende als onafhankelijk oor.

Lof voor het personeel, minder lof voor de woningen

Carla Klein: “Na meer dan honderd klantenpanels begeleid te hebben, voelde het klantenpanel van De Leeuw van Putten als een warm bad. Wat me vooral raakte was dat nieuwe huurders zo dankbaar zijn voor de persoonlijke benadering van medewerkers van De Leeuw van Putten. Zo noemen huurders de medewerkers hulpvaardig, gastvrij, vriendelijk en betrokken. Mooie eigenschappen, zeker in een tijd waarin veel organisaties vooral naar binnen gekeerd lijken te zijn.”

Concrete verbeterpunten

Uit de gesprekken kwam ook een aantal concrete verbeterpunten naar voren voor de oplevering. Zo werd een ‘tweede oplevering’ of ‘aftersales’ voorgesteld waarbij huurders bijvoorbeeld zes weken na de oplevering worden benaderd. Het overleg met nieuwe huurders over gewenste aanpassingen zou verbeterd moeten worden. Ook zou een woning altijd in dezelfde staat moeten worden opgeleverd als dat hij is bezichtigd. Tot slot zou er beter kunnen worden gecommuniceerd over zaken als: vertraging bij oplevering van de woning, verschillen in huurprijzen en huurverhoging.

Input dankbaar opgepakt

Sylvia Broekmeulen, hoofd Verhuurbewonerszaken van De Leeuw van Putten laat weten dat de verbeterpunten direct zijn opgepakt. “Het after sales gesprek is al meteen na het houden van het klantenpanel ingevoerd. De overige zaken zijn in de maanden erna gerealiseerd. Door te luisteren naar onze klanten kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren en de klanttevredenheid verhogen. Wij merken nu al het effect van onze verbeteringen.”

Urgente huurders hebben veel aan hun hoofd

“Klanten die urgent een woning zochten, moet je extra aandacht geven. Mensen in deze groep hebben meer aan hun hoofd dan verhuizen alleen. De hoeveelheid informatie die huurders van ons krijgen, is dan vaak te veel om op te nemen. Ook blijven klachten in de woning soms onopgelost omdat de huurder niet de energie heeft om actie te ondernemen. Voortaan treden wij niet alleen deze

