

Carla Klein van Luisterpunt:

‘Klantenpanel levert schat aan informatie op’

Sinds enkele jaren werkt Elan Wonen met ‘klantenpanels’. Dat is een alternatief voor een schriftelijke enquête, dat volgens Carla Klein van Luisterpunt een schat aan informatie oplevert. “Een klantenpanel is de beste manier om er achter te komen wat je klanten beweegt. Dat Elan Wonen er gebruik van maakt, geeft aan dat de corporatie écht naar haar huurders luistert.” Een interview.

Op 10 juli 2012 verzamelen elf huurders van Elan Wonen zich in een kleine vergaderruimte in Hotel Haarlem-Zuid. De enige andere aanwezige in het zaaltje is gespreksleider Carla Klein van Luisterpunt, haar bedrijf dat gespecialiseerd is in ‘klantgerichtheidsvraagstukken’. Wat de huurders zeggen, wordt geregistreerd door een camera, die wordt bediend door een cameraman die zich in de kamer ernaast heeft geïnstalleerd. Naast hem zitten enkele beleidsmedewerkers van Elan Wonen. Ze kunnen geen vragen stellen aan de huurders, maar horen wel alles wat ze zeggen. De deelnemers weten dat.

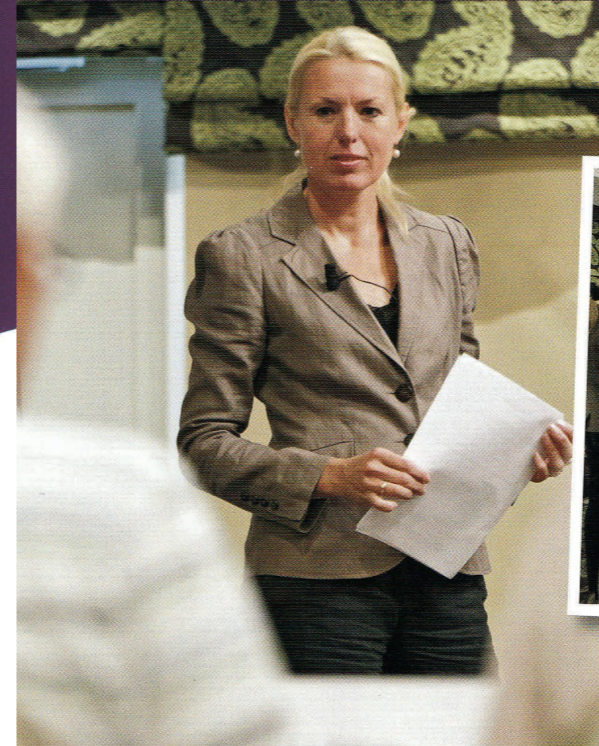
Open vragen

Nadat Carla Klein de huurders welkom heeft geheten, stelt ze de eerste open vraag. Nou ja, vraag, het is meer een voorzet: “Woningcorporaties moeten zich vooral bezighouden met...” De huurders noemen onder andere de woning(en), het wonen, de verhuur, het onderhoud, de toekomst, sociale/betaalbare woningen, de buurt en de bewoners. Dan begint een huurster uit zichzelf over haar ouders, die in een huis met tien kamers wonen. “Ze willen eruit maar waar moet je heen? Voor een appartement met drie kamers betalen ze meer huur dan voor hun

huidige woning met tien kamers.” De huurster stipt vervolgens aan dat ze destijds vier jaar heeft moeten wachten op de kleine sociale huurwoning waarin ze momenteel woont. “In de straat wonen best veel mensen met een dubbel inkomen, die veel te veel verdienen voor zo’n goedkope woning. Daar zou ook wat aan moeten worden gedaan.” De andere huurders vallen haar bij. Een van de conclusies is uiteindelijk dat Elan Wonen de doorstroming kan stimuleren door verhuizen (financieel) makkelijker te maken.

Bruikbare informatie

Ruim vier maanden later vertelt Carla Klein dat ze het woord ‘doorstroming’ destijds in Hotel Haarlem-Zuid geen enkele keer heeft genoemd. “De huurders kwamen er zelf mee. Dat is het grote voordeel van een klantenpanel ten opzichte van bijvoorbeeld een schriftelijke enquête. Als mensen die invullen, worden ze beïnvloed door de vraagstelling. Bij een klantenpanel stel ik vooral open vragen, die mensen stimuleren om zelf onder woorden te brengen wat ze bezighoudt.” De aanleiding voor het klantenpanel was ditmaal het nieuwe ondernemingsplan van Elan Wonen, dat het beleidsplan ‘Hart voor de toekomst’ opvolgt. “Ook dit keer leverde het klantenpanel



De foto's geven een impressie van het klantenpanel op 10 juli 2012.

‘Als je echt wilt weten wat je klanten bezighoudt, en dat wil Elan Wonen, dan is dit een uitstekende methode’

een schat aan bruikbare informatie op”, verzekert Carla. “Als je echt wilt weten wat je klanten bezighoudt, en dat wil Elan Wonen, dan is dit een uitstekende methode.”

Door de juiste (open) vragen te stellen, wist Carla bijvoorbeeld boven water te krijgen dat huurders vinden dat Elan Wonen zich primair moet richten op de sociale doelgroep en niet op de commerciële verhuur en de verkoop van woningen.

Mensen in beweging

Carla organiseert ook voor andere woningcorporaties regelmatig klantenpanels. Gevraagd naar haar mening over Elan Wonen, noemt ze als eerste ‘professioneel’. “Elan Wonen is veel

meer dan een verhuurder van woningen. De corporatie doet vreselijk haar best en neemt haar huurders uiterst serieus.” Naast de video die van het klantenpanel is gemaakt, bevat ook het eindrapport dat Carla heeft opgesteld informatie die zal worden gebruikt bij het opstellen van het ondernemingsplan. Als de gespreksleidster hoort dat Elan Wonen de service Maatwerk onlangs speciaal voor 75-plussers heeft uitgebreid, reageert ze opgetogen. “Zie je wel? Klantenpanels zetten écht mensen in beweging. En ik zei het al: Elan Wonen luistert écht naar haar huurders.”

