

'Samen met u beter worden'

# Laat als huurder uw mening horen!

Hoe krijg je als huurder van Stadlander de beste dienstverlening en service? Door uw stem te laten horen! Op alle mogelijke manieren onderzoeken wij wat u als klant van ons vindt. Uw mening telt, laat ons weten hoe u over ons denkt!

Kritisch in de spiegel kijken. Dat is wat we als Stadlander doen. Het hele jaar door. Om er, samen met u, beter van te worden. Klantenonderzoeken heten ze officieel. Een mooi voorbeeld zijn de panelavonden die wij twee keer per jaar organiseren. Sinds kort zijn ze in een nieuw jasje gestoken. De bedoeling blijft hetzelfde: uit de eerste hand horen wat u van ons vindt. Tien oudere huurders gingen op ons verzoek met elkaar in gesprek. Het thema: hoe willen onze 55-plussers wonen? Die vraag leverde een boeiende discussie op, met soms originele invalshoeken waar wij ons voordeel mee kunnen doen. Kritisch werd er door de huurders gekeken naar nieuwbouwprojecten die wij op dit moment in de regio voor senioren realiseren. Niet iedereen is bijvoorbeeld enthousiast over hoge en grote appartementengebouwen. Hennie Geilings uit Steenberg is zo'n huurder die graag de voetjes op de grond houdt. "Ik moet naar buiten kunnen stappen." Privacy, nog zoiets wat veel ouderen in de streek belangrijk vinden. De in Putte woonachtige Emiel Sjouke bracht het op de panelavond in ons kantoor duidelijk onder woorden. "Mensen aan alle kanten om me heen, daar krijg ik het een beetje benauwd van."

## Woonwensen

Het leek wel een beetje op televisie, ons eerste klantenpanel in de nieuwe opzet. De huurders en de gespreksleider samen in een ruimte, waar een camera het gesprek vastlegde. In een andere ruimte medewerkers van Stadlander die het gesprek op tv volgden. Om zo direct te vernemen wat er leeft bij de avond over woonwensen. Grondgebonden bouwen of niet. Of de mogelijkheid van een gemeenschappelijke tuin, als

plek om elkaar te ontmoeten. Over hoeveel kamers een woning voor senioren moet hebben en welke voorzieningen er moeten zijn. Leen Goedegebuure uit Scherpenisse verbaasde zich over de soms royale woonkamers die wij bouwen. "Ze zijn zo groot dat je er wel in kunt voetballen. En ik wil juist kleiner gaan wonen."

## Elkaar versterken

Wat op de panelavond uiteraard ook aan de orde kwam: betaalbare huur. Met in het verlengde daarvan onze actie met zonnepanelen en andere manieren om energie te besparen. Nog iets wat ons opviel: de behoefte bij ouderen aan persoonlijke begeleiding bij het in kaart brengen van woonwensen. Allemaal dingen die wij in onze oren knopen en waar we mee aan de slag gaan. Onze indruk: het klantenpanel in de nieuwe opzet voorziet in een behoefte. Gelukkig vonden de deelnemers dat zelf ook. Of zoals onze Halsterse huurder Kees Tempelaars het zei: "Goed dat onze mening telt en wordt gehoord. Op deze manier versterken we elkaar."

## Inzicht

Onze klantenonderzoeken gaan verder dan enkel het organen of onderhoudsklussen bijvoorbeeld. Werk dat namens ons door gespecialiseerde bedrijven wordt uitgevoerd. Die



enquêtes geven ons inzicht hoe de werkzaamheden worden uitgevoerd. Het vervolg: acties om onze dienstverlening te verbeteren. Ook de met ons samenwerkende bedrijven worden er beter van. En uiteindelijk ook u, de huurder voor wie wij er zijn!

## Brandende kwesties

Als Stadlander vinden wij het belangrijk dat de stem van onze huurders wordt gehoord, ook buiten de muren van ons kantoor. De gemeente Bergen op Zoom bijvoorbeeld vraagt haar burgers geregeld naar hun mening over brandende kwesties. Een prima initiatief. Stadlander mag onderwerpen aandragen voor gemeentelijke klantenonderzoeken. Daar zijn wij blij mee. Maar om dat goed te doen is het wel nodig dat wij weten wat er leeft bij onze huurders. Of beter nog: dat u zelf uw stem laat horen! Het gemeentelijk burgerpanel bestaat op dit moment grotendeels uit bezitters van een eigen woning. Praat daarom als huurder mee, altijd en overal. Daar wordt u beter van!

Voelt u zich betrokken bij de gemeente Bergen op Zoom en wilt u meepraten in het burgerpanel: ga dan naar [www.bergenopzoom.nl/Inwoner](http://www.bergenopzoom.nl/Inwoner) en kijk bij 'Burgerparticipatie'.

