

Luisteren en aanpakken

Vivare is er voor u. Als we nieuwe producten en diensten ontwikkelen, doen we dat op basis van de wensen en behoeften die bij u en andere huurders leven. Om die wensen en behoeften boven tafel te krijgen, doen we allerlei onderzoeken. Bijvoorbeeld via internet en in ons klantenpanel. Aan het woord: Sven Turnhout en Pieter Keeman, adviseurs beleidsontwikkeling bij Vivare. 'We kunnen achter ons bureau wel van alles uitdokteren, maar onze huurders zijn onze belangrijkste informatiebron.'

De beleidsadviseurs van Vivare brengen advies uit aan de directie. 'Kort gezegd helpen wij de directie om goed onderbouwde beslissingen te nemen', vertelt Pieter Keeman. 'Over verbeteringen in onze producten en diensten, maar ook over bijzondere thema's als leefbaarheid en duurzaamheid.'

Onderzoeken

Die adviezen zijn gebaseerd op allerlei onderzoeken waarbij u als huurder ook om uw mening wordt gevraagd. 'We willen bijvoorbeeld graag weten hoe onze huurders denken over onze dienstverlening', vertelt Sven Turnhout. 'Wat kunnen we nog verbeteren bij het afhandelen van reparaties of zaken rondom verhuizingen?' Om daarachter te komen, zoekt Vivare u regelmatig op. 'We nemen interviews af en voeren regelmatig groeps gesprekken in een klantenpanel.' Een andere vorm van onderzoek is de online vragenlijst over woonwensen. 'Zo weten we uit eerste hand wat voor soort woningen we moeten bouwen en welke aanpassingen nodig zijn in ons woningbezit.'

Aanpak duurzaamheid

Pieter Keeman adviseert de directie onder meer over het onderhoud aan het woningbezit en de eisen die Vivare stelt aan nieuw te bouwen woningen. Duurzaamheid is daarbij een belangrijk thema. Vivare neemt haar verantwoordelijkheid als het om het klimaat gaat. Pieter Keeman: 'Ook bij de aanpak van het thema duurzaamheid hebben we ons oor te luister gelegd. Niet alleen bij onze huurders, maar ook bij onze medewerkers. Opvallend was dat Vivare-

Vivare legt oor te luister bij haar huurders



Sven Turnhout en Pieter Keeman houden hun oren goed open.

medewerkers en huurders grotendeels dezelfde prioriteiten stelden.' Sven Turnhout vult aan: 'Huurders vinden het vooral belangrijk dat hun woning voldoende geïsoleerd is.'

Meedenken loont

Pieter Keeman: 'We luisteren niet alleen, we doen ook echt iets met de opmerkingen van de huurders. Meedenken loont dus. Soms gebruiken we zelfs letterlijke uitspraken van deelnemers aan de panels om de directie te overtuigen van onze plannen. Daarbij helpen de gesprekken ons in ons denken. Duurzaamheid is zo'n breed begrip; het is lastig om daar

'Dat is het mooie aan ons werk. We zorgen dat plannen los komen van het papier'

'We willen graag weten hoe onze huurders denken over onze dienstverlening'

grip op te krijgen. Nu weten we: het hoeft allemaal niet zo moeilijk.'

Daarom pakt Vivare op basis van de energielabels als eerste de woningen aan die volgens de huidige norm het minst goed geïsoleerd zijn. De komende jaren onderzoekt Vivare bovendien hoe ze ook de nieuwe woningen nóg energiezuiniger kan maken. Dat is niet alleen goed voor het milieu, maar ook voor uw portemonnee. Pieter vervolgt: 'Een ander punt dat naar voren kwam uit de onderzoeken is de zorg voor het milieu. Vivare moet zelf natuurlijk ook duurzaam werken, bouwen en beheren. Daarom scheiden we in bouwprocessen het afval en werken we met

materialen die het milieu zo min mogelijk belasten. Denk bijvoorbeeld aan hout uit duurzaam beheerde bossen met een FSC-keurmerk.'

Los van papier

Alle onderzoeken leveren de adviseurs concrete handvatten op om praktisch haalbare beleidsplannen op te stellen. Sven Turnhout besluit: 'Dat is het mooie aan ons werk. We zorgen dat plannen los komen van het papier. We leggen ze voor aan de mensen die ermee te maken krijgen. Dat leidt vaak tot verrassende inzichten en nog beter beleid.' Vivare pakt aan. Maar niet zonder dat we naar u hebben geluisterd!