

Luisteren naar bewoners

4 februari, 2011 | door Martin Liebrechts

Renovatie grijpt diep in op het alledaagse leven van bewoners. Algauw worden ze een klein jaar omringd door allerlei bouwactiviteiten. In hun eigen woning maakt hun leven twee of drie weken deel uit van stof, open gevels en bouwvakkers over de vloer. De voortdurende worsteling die zich voordoet, is hoe de bewoners zó te benaderen, dat ze zich geen slachtoffer maar klant voelen. Juist deze vraag is het uitgangspunt van Servicecall, Centrum voor Woononderzoek. In het renovatieproject 't Hool van Woonbedrijf SWS.Hhvl te Eindhoven heeft luisteren naar de bewoners centraal gestaan. De oplossing heeft bijna de schoonheid van de eenvoud van een paperclip.

In een groepsinterview met alle professionals is teruggeblikt op de gekozen vorm van interveniëren.



Servicecall

Door bouwbedrijf Ballast Nedam is, in samenspraak met Woonbedrijf, Servicecall ingeschakeld om tijdens het uitvoeringsproces de klanttevredenheid te verhogen en tegelijkertijd - zo mogelijk - proceskosten en faalkosten te verlagen.

Renovatie wordt vaak als technische aangelegenheid voorgesteld, maar het succes ligt besloten in een soepel proces en niet in de techniek. Vanuit deze gedachtegang is het van belang om tijdens het renovatieproces voeling te houden met hoe de bewoners het ervaren. Hun medewerking en hun tevredenheid leggen de basis voor een vloeiend verloop van de uitvoering.

In de praktijk houdt dit in, dat de individuele bewoner op een drietal momenten telefonisch benaderd wordt:

bij het begin, tijdens de uitvoering en bij de oplevering. De interventie is erop gericht in beeld te brengen welke vragen er bij de bewoners spelen en de bewoners te laten voelen dat er naar hen geluisterd wordt.

Drie momenten van sturing

Ondanks alle goed bedoelingen kun je in de communicatie met bewoners iets over het hoofd zien. Tijdens het proces moet je niet alleen kunnen luisteren, maar ook kunnen zenden of informeren. De drie momenten worden hiervoor op de volgende wijze benut:

- Bij de start van het proces. Dat moment biedt mogelijkheden om ook aanvullende informatie te verstrekken bij onduidelijkheden over de werkzaamheden of de planning. Vanzelfsprekendheden bestaan niet, als iets niet duidelijk is voor bewoners;
- Na circa eenderde van de uitvoering, als de bewoner kennis heeft gemaakt met de praktijk van de renovatie. Op dat moment is het ook nog goed mogelijk op onderdelen bij te sturen en op klachten van bewoners te reageren;
- Aan het einde van de renovatie kan een beeld verkregen worden van de tevredenheid van de bewoner over de gang van zaken.

In alle gevallen gaat het erom aandacht te geven aan de knelpunten, die de bewoner ervaart, en op basis hiervan het proces bij te sturen.

Tussen informatieverstrekking en toetsen van klanttevredenheid

Bij het begin van het proces ligt de nadruk op informatieverstrekking en monitoring van klachten. Uiteindelijk gaat het om klanttevredenheid van de individuele bewoner. Een tevreden klant heeft een positief effect op het soepel laten verlopen van het uitvoeringsproces en op het voorkomen van onnodige verstoringen. Als organisaties moet je wel allemaal klanttevredenheid hoog in het vaandel hebben staan. Anders lukt het niet. Of zoals gezegd werd: 'Als je 't aan de voorkant niet wilt, komt het er achter nooit uit'.

Het tussenresultaat is dan ook zeer bevredigend. Op alle onderdelen scoort de tevredenheid van de bewoners ca. 90%, of het nu over het totale project gaat, de werklieden of de communicatie. Ook is een grote meerderheid van de bewoners overtuigd van het nut van Servicecall (ca. 90 %). Hiermee is het eerste doel bereikt: het vergroten van de tevredenheid van de bewoners.

Ook ten aanzien van de reductie van de faalkosten, onder invloed van een soepel proces, zijn de geluiden positief. Intensief luisteren naar bewoners is dus een aanrader.

Bron: het artikel is gebaseerd op een groepsinterview gehouden op 11 oktober 2010