**Verslag belanghoudersdag 18 oktober 2018**

Op donderdag 18 oktober 2018 hield SallandWonen een belanghoudersdag. De dag stond in het teken van dienstverlening/klanttevredenheid. Voor deze dag waren de partners die mede het niveau van onze dienstverlening bepalen, uitgenodigd. Tevens was een afvaardiging van de huurders aanwezig. Samen hebben we stil gestaan bij de kracht van de keten.

Er hadden zich 80 deelnemers aangemeld. De bijeenkomst werd gehouden in het Holstohus te Olst.

**Opening door Marijke Kool, directeur-bestuurder SallandWonen**

Marijke gaf in haar opening aan zeer verheugd te zijn met de grote opkomst en dat het voor haar de bevestiging is, dat het thema van de bijeenkomst leeft. SallandWonen streeft naar een zo’n hoog mogelijke klanttevredenheid en dat kunnen we niet alleen. “U komt bij onze huurders over de vloer als ketenpartner” gaf ze aan en bepaalt zodoende mede de klanttevredenheid. “Deze bijeenkomst willen we benutten om met elkaar het gesprek aan te gaan, hoe die hoge klanttevredenheid gerealiseerd kan worden”.

**Hans van Vucht, eigenaar Centrum voor woononderzoek**

Hans van Vucht nam de aanwezigen mee in de toegevoegde waarde van klanttevredenheid. Hij hield een ieder voor dat klanttevredenheid voor het grootste deel bepaald wordt door de verwachting van de klant. Als je vooraf vertelt hoe zwaar de renovatie/groot onderhoud is en dat er mogelijk schade ontstaat, dan brengt dat bij de bewoner de verwachting naar beneden.

Op voorhand zijn de verwachtingen hoog, stelt Hans. Dit mede ingegeven door allerlei ontwikkelingen. Als voorbeeld haalde bij BOL.com aan. De klant kan exact de weg van het pakje volgen. En dat volgen wil de bewoner ook bij renovatie.

‘KLANT IS KEIZER’ is de slogan die je volgens Hans hoog in het vaandel moet hebben staan. Dat levert je geld op en ook je medewerkers zijn tevredener. De valkuil hierbij is volgens Hans dat je er in doorschiet. De eerste bewoners worden helemaal in de watten gelegd en dit gaat ten koste van de planning voor de overige bewoners. Volgens Hans mag je één ding niet uit het oog verliezen, ‘zorg dat je processen niet in de knel komen’.

Ook wordt klanttevredenheid bepaalt door de piek- en dalmomenten, stelt Hans. Het keuzeproces en even helpen bij een lamp ophangen worden door de bewoner als piekmomenten ervaren. Niet nakomen van een afspraak wordt daar tegenover als een dalmoment ervaren.

Tevens blijft het laatste contactmoment het best hangen. Hans ziet een klacht dan ook als een “kadootje”. Laat in zo’n geval weten dat het heel vervelend is en dat we dat verhelpen en vervolgens dan ook doen, is het advies van Hans. Ook al is het proces dan niet altijd goed verlopen, maar door zo het traject af te sluiten is de kans groot dat de bewoner je toch een hoge klantwaardering geeft, volgens Hans.

Wat volgens Hans bij corporaties ook vaak onbegrip oplevert, is een ontevreden bewoner terwijl voor € 60.000,- is geïnvesteerd. De corporatie zet zwaar in op duurzaamheid terwijl de bewoner het veel belangrijker vindt dat er twee binnendeuren worden vervangen. Dat moet je vervolgens wel goed uitleggen en eigenlijk er voor zorgen dat je dat aan het begin van het traject al hebt uitgelegd.

Een tip van Hans was om niet in dagen aan te geven hoe lang het traject duurt, maar in weken. Je hebt dan ook ruimte om de laatste verbeterpunten nog binnen de termijn op lossen, gaf Hans de aanwezigen mee.

Aandacht vroeg Hans ook voor de communicatievorm met laaggeletterden, mensen met allerlei problemen, senioren en allochtonen die geen Nederlands kunnen. Schriftelijke communicatie komt meestal niet binnen, ‘je moet het vertellen’, volgens Hans.

Senioren zien b.v. slechter en als je teksten in foto’s plaats kunnen ze dat niet lezen en doen ze hetgeen er staat dan ook niet.

Allochtonen die niet kunnen lezen laten de brief voorlezen door kinderen, maar kinderen filteren en lezen niet de gehele brief voor.

Bij mensen met problemen komt volgens Hans helemaal niets binnen. Zij zitten in de stand “overleven” en zijn na twee dagen alle informatie weer vergeten. Info verstrekken met behulp van plaatjes kan dan een oplossing zijn.

**Judith Schutte, Manager Wonen SallandWonen**

Judith houdt de aanwezigen voor dat SallandWonen streeft naar drie keer een **8.** Een 8 voor de governance, een 8 voor medewerkerstevredenheid en een 8 voor klanttevredenheid. De 8 voor klanttevredenheid dat lukt SallandWonen niet alleen, stelt Judith. Dat kunnen we alleen samen met jullie als ketenpartners bereiken, gaf ze aan en daarover willen we graag met jullie in gesprek.

Vervolgens vroeg Judith de deelnemers deel te nemen aan een interactief spelletje, om na te gaan welke beeld er leeft over SallandWonen. Daarbij werd gevraagd hoeveel telefoontjes er maandelijks bij SallandWonen binnen komen, hoeveel reparatieverzoeken er in geheel 2017 zijn binnen gekomen, bij hoeveel woningen SallandWonen in 2017 planmatig onderhoud heeft uitgevoerd, wat was de gemiddelde landelijke klanttevredenheidsscore bij woningcorporaties in 2017 en hoe scoorde SallandWonen in 2017 qua klanttevredenheid.

In zijn algemeenheid hadden de aanwezigen niet helemaal een juist beeld. Gemiddeld bleken bij de aanwezigen een derde het juiste beeld te hebben. Voor Judith was dan ook de conclusie dat SallandWonen nog wel wat uit te leggen heeft aan haar ketenpartners.

Vervolgens ging Judith in op de klanttevredenheidsscore van SallandWonen. Landelijk scoorden de woningcorporaties een 7,6. SallandWonen scoorde echter met een 7,3 onder het landelijk gemiddelde en is ook nog een eind verwijderd van de **8.**

Aan de hand van een kort filmpje liet Judith zien hoe we doorgeschoten zijn richting de systeemwereld. Op het moment dat iets niet binnen het systeem past, valt het af. De beleving van de klant past daar niet in. ‘Dat willen en moeten we niet willen’ houdt Judith de aanwezigen voor. ‘We moeten van de systeemwereld naar de leefwereld’.

SallandWonen gaat daar hard mee aan de slag, hield Judith de aanwezigen voor en wel op de volgende wijze:

* Meer aandacht voor het registreren van klantcontacten
* In 2019 wordt een nieuwe wijze van klantmeting ingevoerd
* Meer in gesprek zowel met huurders als met de ketenpartners
* Lean werken
* Er komt een herziene klantvisie

Judith sloot haar verhaal af met de mededeling dat de ketenpartners regelmatig geïnformeerd worden over de voortgang van dat traject.

**Casussen**

Na een korte pauze werd een ieder verzocht om deel te nemen aan één van de vier workshops. Bij elke workshop werd een casus besproken zoals die zich bij SallandWonen de afgelopen periode had afgespeeld. Centrale vragen hierbij waren, wat ging er goed, wat ging er verkeerd en hoe/wat kan er beter?

Door de aanwezigen werd dit als een zeer goed onderdeel gezien. Met name het samen discussiëren met huurders vonden de ketenpartners een eyeopener.

**Afsluiting**

Tot slot bedankte Marijke de aanwezigen voor hun komst naar de bijeenkomst en de inbreng bij de casussen waardoor er levendige discussies ontstonden. Vervolgens nodigde zij iedereen uit om onder het genot van een hapje en een drankje verder met elkaar te praten.

SallandWonen kijkt terug op een zeer geslaagde bijeenkomst.