



**kompassie**  
met onze  
klanten

## IN GESPREK met klanten

Eigenlijk is het best overzichtelijk. Onze klanten willen een nette en betaalbare woning. Een goed onderhouden woning, waarin alles 'het doet'. In een prettige, schone, veilige en leefbare buurt. En als er dan wat is -bij een ingrijpende renovatie of een kleine reparatie, en alles hiertussen- dan willen onze klanten op ons kunnen rekenen. Snel, zonder gedoe of discussie. Met oog voor de wensen van die ene, unieke klant. Die zich gezien en gehoord voelt. En ook snapt waarom we doen wat we doen. Maar ook waarom we iets niet doen. En het ook zo voelt. Dat het fair is.

### Op de koffie

Allemaal heel gewone, vanzelfsprekende dingen. Hoe moeilijk kan het zijn?

We zouden het zelf kunnen bedenken.

Maar dat hebben we heel bewust niet gedaan.

We hebben het onze klanten hoogstpersoonlijk gevraagd. Ons kantoor uit. Achter ons bureau vandaan. We zijn bij onze klanten op de koffie geweest. Zo maar eventjes. Écht in contact zijn. En dan zie en hoor je veel. Heel veel.



Écht in contact zijn.  
En dan zie en hoor je  
veel. Heel veel.

### Best tevreden

Bijvoorbeeld dat onze klanten best tevreden zijn over onze dienstverlening. Dat we goed bereikbaar en vriendelijk zijn, ons meestal soepel opstellen en met onze klanten meedenken. En dát wat we doen voor onze klanten, doen we meestal ook in één keer goed. Goed om dit terug te horen.

### Wat beter kan

Maar ons wordt ook verteld dat in de ogen van onze klanten bij Waterweg Wonen afspraak niet altijd afspraak is. Dat we klanten niet steeds even goed op de hoogte houden over wat we (gaan) doen. Over reparatieverzoeken bijvoorbeeld. En dat onze reactietijd op vragen die via email worden gesteld, aan de trage kant is. Dat onze klanten niet altijd goed weten wat de





Wat ons het meest geraakt heeft in de gesprekken met onze klanten, gaat over hele andere dingen.

mogelijkheden zijn. Bijvoorbeeld als ze even krap bij kas zitten. En dan te lang blijven tobben, met alle gevolgen van dien. Of dat klanten bij vocht- en schimmelproblematiek steeds weer dat zelfde standaard antwoord krijgen: beter ventileren. Om flauw van te worden. Met zo'n antwoord is de schimmel niet verdwenen. En de oorzaak kan ook ergens anders liggen. Je voelt je dan als klant niet serieus genomen.

Met zulke opmerkingen moeten we echt aan slag. Want als we eerlijk zijn: die zijn niet van vandaag of gisteren. Dat moet en kan écht beter. En dat gaan we ook doen. De basis moet gewoon goed.

#### **Maar er is meer aan de hand**

Wat ons het meest geraakt heeft in de gesprekken met onze klanten, gaat over hele andere dingen. En dus bijna niet over de technische kwaliteit van onze woningen en hoe we onze dienstverlening hiervoor organiseren.



Dan gaat het over klanten bij wie het leven hen merkbaar boven het hoofd groeit. Vanwege ziekte, werkloosheid, duurzaam niet rond kunnen komen of door oplopende schulden. Of door een combinatie van zulke problemen. We zagen ook nogal eens dat door deze problemen stress dan zo hoog kan worden, dat er allerlei psychische problemen ontstaan, die alles alleen nog maar erger maken.



Soms is dat nodig  
om van een huis een  
thuis te maken.



Waardoor klanten ook niet meer prettig in hun woning kunnen wonen. En hierdoor bijvoorbeeld (onbedoeld) voor overlast gaan zorgen. Geluidsoverlast. Of stankoverlast. Doordat klanten niet meer in staat zijn om hun woning en tuin goed op te ruimen en schoon te houden. Problemen worden dan dus groter dan die ene klant. Ook het woonplezier van de burens en de buurt wordt door zulke dingen minder.

Klanten die dit overkomt in het leven, zien wij eigenlijk steeds meer. En niet alleen wij. Onze

klanten ondervinden de gevolgen aan den lijve. Dat hebben ze ons verteld. En zij kunnen niet zoals wij, na werktijd de knop omzetten. Die problemen zijn er óók als ons kantoor dicht is.

En wat ook écht in het oog springt, is dat klanten zeggen tevreden te zijn over hun woning, maar dat tegelijk wordt gezegd dat de straat, buurt of wijk waarin hun woning staat, achteruit gaat. Verloedert zelfs. Als steeds minder veilig wordt ervaren. Dát tast het woonplezier pas echt aan.

## ONZE KLANTEN geven advies

Klanten hebben gelukkig ook goede tips voor ons. Tips die vooral te maken hebben met de klanten die het niet zomaar zélf redden. En best vaak komen die tips van klanten die zélf in zo'n moeilijke situatie zitten. Over het belang van duidelijke informatie, bijvoorbeeld over de mogelijkheid om een te hoge huur bespreekbaar te maken. Over het belang van een vast gezicht als het niet allemaal vanzelf gaat. En over soms nét dat beetje extra doen. Ook al is het 'officieel' de eigen verantwoordelijkheid van de klant. Soms is dat nodig om van een huis een thuis te maken. En verdient een hele kleine inspanning zich dubbel en dwars terug in het woongeluk van deze klanten. Én in dat van hun omgeving.

Klanten adviseren onstrouwens ook om af en toe juist een beetje minder maatwerk toe te passen. Wij denken dat we klanten altijd helpen door ze allerlei keuzes te geven. Maar let wel goed op wanneer wel en niet. Soms zijn klanten juist geholpen met een standaardoplossing zonder alle keuzestress.

Tips te over dus. En die zijn vooral terug te voeren op oor en oog hebben voor individuele situaties van klanten. En daar vervolgens naar handelen.

Tips om het toenemende gevoel van onveiligheid en verloedering in de buurt tegen te gaan, hebben we niet zoveel gehoord. Misschien omdat wij er als woningcorporatie maar beperkt iets mee kunnen. Je komt al gauw op het terrein van anderen, zoals de gemeente, de welzijnsinstelling of de politie. Het is de vraag of we daar genoeg mee moeten nemen. Door er simpelweg te zijn en te signaleren, en door overlastsituaties voortvarend aan te pakken, kunnen we soms erger voorkomen. Maar dat lukt ons steeds minder makkelijk alleen. Dat vraagt om goede verbindingen met onze partners in de wijk.



## EN NU? van een tevreden naar een enthousiaste klant

Wat doen we nu met al deze inzichten? We hebben geprobeerd ze te vertalen naar 'de ideale klantbeleving'. Dus als we over een paar jaar opnieuw op de koffie gaan bij onze klanten, wat willen we dan graag horen? Welke woorden of omschrijvingen horen daarbij? Want dan hebben we enthousiaste klanten. Dat is nog net een beetje meer dan een tevreden klant.

e

Samen zorgen ze voor het woongeluk van onze klanten.

Na alles wat we gehoord hebben, denken we dat het in essentie gaat om vijf dingen. Dat zijn de vijf klantwaarden waar we voor gaan en staan de komende jaren. Want samen zorgen ze voor het woongeluk van onze klanten. En daarmee voor een enthousiaste klant.



## Adequaat

Afspraak is afspraak. Duidelijke afspraken maken. En daar eenduidig over communiceren. De dingen in 1x goed doen. En natuurlijk ook de goede dingen doen. De dingen waar onze klanten aan hechten. Dus die betaalbare woning bieden waarin alles het doet. In buurten waar klanten zich prettig en veilig voelen.

## Dichtbij

Soms letterlijk dichtbij zijn. Maar het gaat vooral ook om het 'gevoel van dichtbij'. Dus je inleven in iedere situatie. De klant écht willen begrijpen. En ook uitgaan van het goede van de mens. Mens zijn tussen de mensen. En daar vervolgens naar handelen. Dat vraagt om, wat we met een sjiek woord cocreatie noemen. Met betrokken klanten én met onze partners in de wijk.

## Fair

Redelijke en uitlegbare eisen stellen aan de klant. Keuzes en beslissingen kunnen

# Van goed naar beter! Met compassie voor onze klanten.

uitleggen. Naar onszelf, onze klanten én de maatschappij. Geen dingen doen (of juist laten) die je zelf ook niet zou willen. Open zijn ook. En een eerlijke prijs vragen.

## Betrokken

Écht weten wat er speelt. Er zijn. Betrokken zijn bij klant, complex en buurt. Niet ophouden waar onze eigen dienstverlening stopt. Maar ook staan voor de dienstverlening van de partijen die wij inhuren. En daarop sturen. Het gaat dus ook over verantwoordelijkheid nemen.



## Maatwerk

Dat is een belangrijke rode draad in de verhalen van onze klanten. Niet de regels en procedures centraal stellen. Maar de individuele situatie van mensen. En ons innerlijk kompas. Vooral voor de mensen die net een tandje kwetsbaarder zijn. Situaties verschillen nu eenmaal en daar willen we naar handelen.

## Aan de slag

Over de betekenis van deze vijf klantwaarden voeren we intern het gesprek bij Waterweg Wonen. Hoe vertaal ik ze naar wat ik dagelijks doe? Welke houding hoort daar dan bij? En welk gedrag? Want alleen in ons dagelijkse doen en laten kunnen deze klantwaarden werkelijkheid worden. Ook hebben we met elkaar het laaghangend fruit benoemd, zodat we morgen al aan de slag kunnen met het beter doen. Dat doen we samen met onze klanten. Een andere manier van (samen)werken kunnen we ons eigenlijk niet meer voorstellen. Van goed naar beter! Met compassie voor onze klanten.



# kompassie



**WATERWEG WONEN**

Thuis in Vlaardingen

Van Hogendorpstraat 1011  
3135 BK, Vlaardingen

(010) 248 88 88  
[info@waterwegwonen.nl](mailto:info@waterwegwonen.nl)  
[www.waterwegwonen.nl](http://www.waterwegwonen.nl)

