

Advies

Bewoners Advies Groep

Klantrelaties Nijestee - Huurders / kopers

De klant is koning

In november 2013 zijn tijdens de BinnensteBuitendag van Nijestee een drietal Bewoners Advies Groepen (BAG $\text{\$}$) van start gegaan met als thema: Klantrelatie. De drie BAG's worden bemenst door de volgende doelgroepen:

- Huurders-kopers
- Professionals
- Politiek

De presentatie van de heer Van den Hoff: society 3.0 was de aftrap voor de start van de BAG's. De heer Van den Hoff heeft de BAG $\text{\$}$ meegegeven dat de wereld door internet drastisch verandert. Met internet is ruilen en delen van kennis of bezit toegankelijk. De overheid komt meer buiten spel te staan, want mensen doen het zelf. De BinnensteBuitendag werd afgesloten met de vraag aan Pieter Bregman, welke verwachtingen hij heeft van de BAG $\text{\$}$. Hij zou graag willen dat de BAG $\text{\$}$ zich gaan uitspreken over de waarde van Nijestee in de toekomst, wat dat voor Nijestee betekent ten aanzien van de ~~%~~klantrelatie+.

Het advies dat voor u ligt is afkomstig van de **BAG huurders-kopers**.

Deze BAG heeft de volgende vragen in een tweetal bijeenkomsten behandeld:

Hoe blijven we in de toekomst interessant voor elkaar?

- 1 Wie is deze groep (huurders en kopers), wat wil men en wat heeft ze te bieden?
- 2 Hoe wordt of blijft Nijestee interessant voor deze groep en wat verwacht ze van Nijestee?
- 3 Hoe kunnen we onze relatie (samenwerking) anders en beter vormgeven en de meerwaarde vergroten?
- 4 Wat is de waarde van Nijestee in de toekomst?

Inleiding

De BAG-leden vonden de lezing van Van den Hoff erg toekomstgericht. De BAG-leden hebben sterk de behoefte om eerst stil te staan bij het hier en nu. Deze behoefte komt voort uit eigen ervaring van de leden bij onderhoudsvraagstukken en de informatievoorziening aan bewoners. Die ervaring is niet altijd positief en kan beter. De BAG is van mening dat de basis eerst goed moet zijn, voordat verder in de toekomst kan worden gekeken.

Toch is de vraag van Nijestee zeker toekomstgericht. De BAG heeft zich in eerste instantie wel gericht op het hier en nu, dat vervolgens een basis legt voor een doorkijk naar de toekomst.

1. **Wie is deze groep (huurders Æ kopers)?**

De groep huurders . kopers is een groep die een relatie onderhoudt met Nijestee door het huren van een woning van Nijestee of die een woning van Nijestee hebben gekocht.

- a. Huurders hebben %dagelijks+met Nijestee te maken, omdat ze veelal langdurig een woning van Nijestee huren en dus gebruiken. Voor dat gebruik betalen ze een maandelijkse huur. Naast het gebruik verwachten ze van Nijestee goed onderhoud en beheer van de woning en omgeving. Ook verwachten huurders dat ze bij Nijestee terecht kunnen met vragen ten aanzien van het wonen en voorstellen ter verbetering van het wonen.
- b. Kopers hebben een woning gekocht en nemen deel aan een Vereniging van Eigenaren (VvE) waarin ook Nijestee meerdere stemmen heeft. Daarin ligt een gemeenschappelijk belang waarbij kopers en Nijestee elkaar treffen ten aanzien van beheer en onderhoud van het complex.

Wat wil de groep en wat heeft ze te bieden?

Huurders hebben geld en kennis en weten wat ze willen.

a. Geld

Huurders betalen huur en dat is een zeer belangrijke inkomstenbron voor Nijestee. Kopers hebben een woning van Nijestee gekocht en dragen zo bij aan een sterkere financiële positie van Nijestee.

Een groot deel van de huurders van sociale huurwoningen is niet draagkrachtig. Dankzij de huurtoeslag zijn zij in staat de huur te betalen. Zeker zij zijn gebaat bij betaalbaar huren.

b. Kennis en vaardigheden

Huurders en kopers, in een VvE, wonen doorgaans een langere tijd in hun woning en daarmee ook de buurt. Zij hebben dan ook de meeste kennis van de woning en de directe woonomgeving. Deze kennis kan door Nijestee beter worden benut. De BAG heeft enkele punten concreet benoemd:

- De woning

De huurders en kopers in een VvE weten goed hoe de onderhoudsstaat van de woning is. Maar willen wel graag meer zicht op de werkzaamheden die op de korte en langere termijn aan de woningen worden uitgevoerd. Huurders hechten er aan dat het beheer en onderhoud adequaat wordt uitgevoerd en dat daarover zorgvuldig en consequent wordt gecommuniceerd. Daarnaast zou het mooi zijn dat huurders op de site van Nijestee vragen kunnen stellen en opmerkingen kunnen plaatsen over het onderhoud van hun woning.

Het advies van de BAG is:

- *Maak het onderhoudsbeleid met betrekking tot complexen zo transparant mogelijk voor huurders.*
- *Biedt huurders en kopers van een VvE de mogelijkheid om vragen en opmerkingen te plaatsen op de Nijestee-site.*
- *Geef huurders de mogelijkheid om een dossier van de eigen woningen in te zien en daarbij opmerkingen te plaatsen.*

- Informatievoorziening

De informatievoorziening bij werkzaamheden aan de woning of bij de burens, zeker in geval van eventuele overlast, kan beter.

Advies

- *Voorkom onnodige vragen bij huurders over onderhoudswerkzaamheden, ook als deze bij burens worden uitgevoerd.*

- Leefomgeving

Bewoners hebben veel kennis van de omgeving waarin ze wonen. Deze kennis kan nog meer ingezet worden, waardoor het wonen en leven in de omgeving beter wordt.

Advies

- *Maak meer gebruik van de kennis van bewoners met betrekking tot de leefomgeving en betrek bewoners daarbij.*

- Vakmanschap

Bewoners oefenen veelal een beroep uit of beschikken over vaardigheden waarvan Nijestee gebruik kan maken of die ingezet kunnen worden bij het beheer en onderhoud van woning en omgeving.

Advies

- *Maak gebruik van vaardigheden van bewoners bij het beheer en onderhoud van woning en omgeving.*

2. **Op welke manier blijft Nijestee interessant voor de huurders en wat verwacht ze van Nijestee?**

De BAG heeft een aantal punten geformuleerd waaraan Nijestee moet voldoen om ook in de toekomst interessant te blijven:

a. Betrouwbaarheid

Nijestee moet betrouwbaar zijn en moet de huren betaalbaar houden. Afspraken nakomen, duidelijk en eenduidig in de informatievoorziening, consequent zijn in besluiten en de verwachtingen helder houden van verhuurder naar klant en klant naar verhuurder.

Advies

- *De praktijk moet aansluiten op de wijze waarop Nijestee zich presenteert op de BinnensteBuitendag.*

b. Verbeteren klantrelatie

De klantrelatie kan verbeterd worden door trouwe huurders te belonen met bijvoorbeeld een nieuwe keuken, bij een klachtenafhandeling een inspectieronde in de woning te houden en kleine klusjes uit te voeren. Trouwe huurders zijn mensen die 25 jaar of langer trouw hun huur betalen en hun woning netjes bewonen.

Advies

- *Beloon trouwe huurders, dat kan in allerlei vormen.*

c. Afhandeling onderhoudsklachten

De afhandeling van onderhoudsklachten door Nijestee vraagt om enige aandacht en verbetering. Onderhoudsklachten kunnen efficiënter worden afgehandeld, zoveel mogelijk in één bezoek. Daardoor wordt overlast voor de huurder zoveel mogelijk beperkt en blijft er een tevreden huurder achter.

Advies

- *De afhandeling van onderhoudsklachten is klachtgericht. Maak deze meer klantgericht door huurder te vragen of er nog meer onderhoudsvragen zijn.*
- *Onderhoudsgebreken kunnen structureel in een complex zijn. Deze kunnen preventief worden ingezet om bij andere woningen erger te voorkomen.*

d. Mutaties

Mutaties kunnen voor huurders klantgerichter en transparanter worden ingezet door zaken en afspraken met bewoners goed vast te leggen.

Advies

- *Alle gebreken en aanpassingen in de woning goed vastleggen in een opnamestaat, waarin de technische staat van de woning goed is omschreven. Huurder en Nijestee beschikken over dezelfde informatie. Bij vertrek van huurder kan hierop teruggevallen worden.*
- *Een opnieuw te verhuren woning moet er netjes uitzien. Bijvoorbeeld geen gaten in muren.*

e. Overname bij mutatie

Overname bij verhuizingen kan voor zowel de vertrekkende als de nieuwe huurder van grote waarde zijn. Hiermee kunnen onnodige kosten worden bespaard en kan overbodig werk worden voorkomen.

Advies

- *Overname van spullen van de vorige bewoner moet goed geregeld zijn.*
- *Nijestee moet tijd en ruimte bieden om oude en nieuwe huurders afspraken te laten maken voor het overnemen van goederen.*

f. Nijestee is en blijft innovatief met betrekking tot initiatieven van bewoners.

Advies

- *Blijf altijd open staan voor initiatieven van bewoners, honoreer deze indien mogelijk en faciliteer ze. Onder meer ook bij duurzaamheidsmaatregelen.*
- *Biedt huurders de mogelijkheid om zelf werkzaamheden uit te voeren.*
- *Klussen die door bewoners worden uitgevoerd en leiden tot een kostenbesparing voor Nijestee, kunnen leiden tot een verlaging van de huur.*

3. Hoe kunnen we onze relatie (samenwerking) anders en beter vormgeven en de meerwaarde vergroten?

Nijestee moet de huurder als klant zien en de huurder moet zich meer als klant gaan gedragen, assertiever zijn en duidelijker zijn in wat ie wil.

Huurders moeten tekortkomingen in de woning niet accepteren en als deze niet adequaat worden opgelost dit duidelijk bij Nijestee kenbaar maken. Dit wordt vergeleken met de aankoop van een nieuwe tv: is dit apparaat kapot dan pikt men dat niet, maar een huurder (die toch behoorlijk wat huur betaalt) gedraagt zich anders.

Advies

- *Nijestee moet de klant ook in de toekomst serieus blijven nemen en als gelijke behandelen.*
- *Communicatie*
Nijestee is open in de communicatie. Verstreckt duidelijke informatie over bijvoorbeeld woningverbetering en onderhoud, ook over werkzaamheden en verantwoordelijkheid van (onder)aannemers. Is duidelijk in welke keuzes huurders hebben.
- *Dichter bij de bewoners en zichtbaar zijn in wijken en buurten.*
Het contact met klanten kan verbeteren door bijvoorbeeld werk te decentraliseren naar wijkniveau in een soort wijksteunpunt in de buurt. Vaste contactpersonen van Nijestee kunnen een direct contact hebben over beheer en onderhoud en bewoners direct van dienst zijn. Zoop wijksteunpunt staat dicht bij de klant en de

woningen en weet dan direct om welke situatie het gaat.

Introduceren van een sociaal vakman

- *Interactieve uitwisseling*
De BAG ziet een groeiende behoefte aan nieuwe vormen van informatie-uitwisseling en vraag en aanbod. Een interactieve communitysite op buurt- of complexniveau kan hierin voorzien. Bewoners kunnen elkaar hier op vinden voor vraag en aanbod en uitwisseling van allerlei zaken, maar ook met Nijestee en andere partijen. Zo'n site kan dan ook worden gebruikt om vragen en opmerkingen met Nijestee te delen.
- *In een aantal complexen is een soortgelijk initiatief al ontstaan door middel van Facebook. Dergelijke initiatieven kunnen door Nijestee worden ondersteund en gefaciliteerd.*
- *Klantenservice*
Ook op corporatieniveau ziet de BAG kansen door een interactieve klantenservice te realiseren. Bewoners kunnen hier terecht met vragen over allerlei zaken aangaande het huren van een woning bij Nijestee. Hiermee bereikt Nijestee nog meer huurders.
- *Participatie*
Het is belangrijk dat Nijestee steeds de bewonerswensen blijft inventariseren onder andere door BAG's, maar ook door bijvoorbeeld een Internetpanel. Niet alleen de huurders, ook Nijestee moet participeren en meedenken over de toekomst.
- *Woning van de toekomst*
Huurwoningen moeten meer gericht zijn op de toekomst, dat wil zeggen dat ze flexibel ingericht en aangepast kunnen worden. Gedacht wordt aan een vorm van units, zodat de woning makkelijk uit te breiden of te verkleinen is.
- *Bij huurwoningen moet meer rekening gehouden worden met de mantelzorg, dus dat de zorgverlening eenvoudiger is (aangepast toilet) en er ook de mogelijkheid is om ouders in huis te nemen, eventueel via een aangebouwde tijdelijke unit.*

4. Wat is de waarde van Nijestee in de toekomst?

De BAG is van mening dat een instituut als Nijestee zeker waarde heeft voor de toekomst. De BAG heeft in het advies een aantal aanzetten gegeven die kunnen bijdragen aan een vernieuwende werkwijze van Nijestee en een verdergaande samenwerking tussen bewoners en Nijestee.