

Het is weer zover! De koffiegesprekken staan bij Woonlinie op de agenda. Het terugkerende ritueel waarbij alle medewerkers van Woonlinie op bezoek gaan bij huurders.

---

In de vorige jaren gingen we al [op bezoek bij de huurders die we nooit spraken](#). Ook gingen we een jaar naar de oudste huurders van Woonlinie. Dit jaar hebben we bedacht dat we op bezoek gaan bij de huurders die het vaakst bellen voor een reparatieverzoek: de veelbellers!

## Waarom op de koffie?

We merken al een aantal jaren dat het aantal aanvragen dat voor reparatieverzoeken groeit. Ook kwamen we erachter dat ongeveer de helft van die reparatieverzoeken werd gedaan door 10% van de huurders. Iedereen had wel een beeld hoe dat kwam: het waren de grootste zeurders, de moeilijkste mensen, etc. Maar we hadden nog nooit aan die huurder gevraagd waarom ze nou zo vaak belden. Sommige huurders belden voor wel meer dan 20 verzoeken per jaar. Moet je nagaan: bijna eens in de 2 weken bel je je verhuurder omdat er iets niet goed is met je huis. Daar moet wel iets aan de hand zijn zou je zeggen. Dat is bijna vaker dan ik mijn eigen zus bel, al zegt dat ook veel over mij...

## Proef op de som

Om niet zomaar al mijn collega's naar huurders te sturen, hebben we 2 keer proefgedraaid. Bij 2 huurders ging ik met een collega eens vragen wat er was. Het werden hele leuke en verrassende gesprekken! De eerste huurder was een Pietje Precies. Als er iets kraakte, piepte of niet lekker sloot, dan belde hij ons. En met de A-Z-lijst met onderwerpen waar Woonlinie verantwoordelijk voor is qua onderhoud in de hand, had hij nog gelijk ook. Het gesprek kwam erop neer dat ook die huurder vond dat wij veel te veel aan onderhoud deden. Hij heeft ons geholpen met voorstellen om [de A-Z-lijst](#) te beperken. Dat hadden we niet verwacht!

De tweede bewoners waar we zijn langs gegaan hadden een paleisje van hun woning gemaakt. Elk jaar klusten ze wel wat aan hun huis. Ieder jaar ging er bij een slaapkamertje het oude behang af, waarbij dan het slechte stucwerk naar beneden kwam: reparatieverzoek Woonlinie. Of ze gingen een nieuwe keuken plaatsen maar de leidingen bleken erg slecht: reparatieverzoek Woonlinie. En deze mensen zorgden zo goed voor ons huis dat ze ook de gun-factor meekregen: als u nu dit doet, dan doen wij dat: reparatieverzoek Woonlinie! Deze huurders hadden helemaal niet in de gaten dat ze voor zoveel kosten zorgden bij ons en zijn daar door ons koffiegesprek nu bewust van geworden. Ik schat in dat die gedachten zeker meeweegt als ze weer aan de slag gaan.

## Eropuit!

De proeven op de som vonden we geslaagd, waarna we het experiment breder hebben uitgerold. Al onze medewerkers – van controller tot projectleider, van incassomedewerker tot directeur – gaan nu gewapend met een pak koffieleutjes, op bezoek bij onze veelbellers. Het mes snijdt aan 3 kanten:

- Wij leren daardoor wat er speelt onder de huurders.
- Onze medewerkers komen weer eens buiten.
- Bovendien zou het zomaar kunnen zijn dat de hoeveelheid reparatieverzoeken door bewustwording afneemt.

Ik ben razend benieuwd wat de opbrengsten gaan zijn! Ik ben ook erg benieuwd hoe jullie contact houden met je huurders? Analoog of alleen nog maar digitaal? En wat levert dat op? Laat het horen!