

Wie hebben we gehoord?

8 huurders

- Aanvraag wel/niet toegekend
- Aanvraag van te voren of na afloop gedaan
- Soort aanvragen:
 - Airco
 - Bad/douche
 - Buitenkraan
 - Stopcontacten
 - Overkapping
 - Warmtepomp
 - Keukenkastjes
- Demografische mix: buurt, leeftijd, geslacht

Onderwerpen

- Wat betekent huren?
- Wat betekent wooncomfort?
- Hoe gaat een ideale woningcorporatie om met ZAV (Zelf Aangebrachte Verandering)?
- ZAV proces
- Prioriteiten

Wat betekent huren?

- Veiligheid en zekerheid
 - Stabiele basis om verder te bouwen aan het leven
 - Vangnet wanneer er problemen ontstaan
- Vaste lasten
- Service en onderhoud geregeld (ontlasten)
 - "Service van WSN is tegen uitmuntend aan. Service van aannemers is laag. Vooral de opvolging duurt lang".
- Gemeenschap draagt bij aan woonplezier
- Niet altijd keuze maar noodzaak, geluk speelt een rol
 - "Het vinden van een dak boven je hoofd is een champagne gevoel"
- Heldere, eerlijke en transparante communicatie wordt belangrijk gevonden. O.a. in opvolging van meldingen.
 - "Transparantie is van groot belang. Fouten maken mag maar wees transparant hierover richting huurders, dan is er begrip." Denk dan ook aan een bloemetje, bezoek, kaartje.

Wat betekent wooncomfort?

- Goede woningkwaliteit
- Het gevoel van thuis zijn (eigen stempel)
- Veiligheid
- Duurzaamheid (trots)
 - "Heel Nederland moet van het gas af, als ik een voorloper wil zijn op eigen kosten is dat toch alleen maar mooi?"
- Flexibiliteit
 - Behoefte aan meer flexibiliteit en duidelijkheid waarom iets niet kan
 - Woning 'werkend' maken
- Zo min mogelijk zorgen over je woning -> ondersteuning vanuit WSN
- Goede communicatie vanuit WSN is cruciaal
 - Luisteren, zichtbare actie, aandacht, terugkoppeling, duidelijkheid

Hoe ziet een ideale woningcorporatie eruit?

- Geeft vrijheid
 - Vrijheid op de huurwoning aan te passen alsof het een eigen woning is (binnen wettelijke kaders)
 - "Laat me doen wat ik wil, ik geniet ervan, en dan moet ik het gewoon terugbrengen naar de originele staat."
- Denkt mee
 - Samen met WSN ontwerpen, creëren, realiseren
 - Meebewegen in goedkeuring als ergens veel vraag naar is
 - Verduurzaming/onderhoud naar voren trekken
- Ondersteunt financieel
 - Toegang tot vouchers, kortingen als je gebruik maakt van WSN leveranciers.
 - Financiële bijdrage vanuit WSN/meedenken over financieringsmogelijkheden bij woningverbeteringen/huurkoop
 - Investeert in woningen met onderhoud
- Is communicatief sterk
 - Duidelijkheid over wat wel en niet kan
 - Meer inzicht in toekomstige plannen (verduurzaming/onderhoud)
 - Nazorg: opvolging na werkzaamheden, helemaal bij externe aannemers.
 - Geen AI chatbot
 - Empathie en begrip
 - Maar: niet met twee maten meten

ZAV proces

- Snelheid van reactie wordt gewaardeerd
- Behoefte aan meer duidelijkheid
 - Vooraf:
 - Bij overname: wat is een ZAV en welke regels gelden?
 - Wat mag wel/niet/onder welke voorwaarden? -> overzicht/beslisboom. Richt het net zo in als het reparatieproces.
 - Wanneer moet een aanvraag gedaan worden?
 - Informatie actueel
 - Motivatie bij afwijzing
 - Zeker bij verduurzamingsvoorstellen
 - Hoe worden aanvragen beoordeeld? (criteria/wie)
 - Welke alternatieven zijn mogelijk (houd rekening met kosten)?
 - Inzicht in aanvraaghistorie
 - Terugvinden eerdere correspondentie m.b.t. aanvraag
 - Terugvinden eerdere aanvragen en besluiten

ZAV proces

- Geen aanvraag want:
 - Gevoel van altijd nee
 - Onduidelijkheid
- Bij afwijzen van verzoek: 14 dagen voor verwijdering is geen realistische tijdlijn
- Verduurzaming + hete zomers -> wens toestaan verkoelende aanpassingen.

Prioriteiten

- (Blijven) luisteren naar huurders
- Eenduidige en duidelijke informatievoorziening