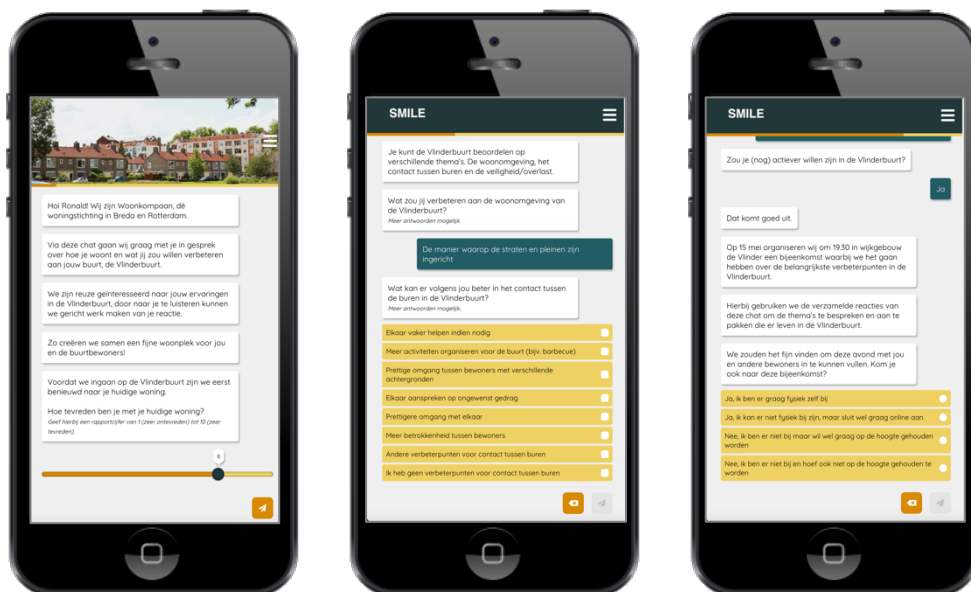


Persoonlijk Direct
Schaalbaar Activerend
Interactief Chat-based



De slimme manier om bewoners te betrekken



Met Smile haal je niet alleen op **interactieve wijze** de meest **relevante inzichten en informatie** op, maar **betrek je bewoners** direct bij diverse vraagstukken rond **de wijk of de woning!**

ONDERZOEKEN WORDT BETREKKEN

Bewoners en woningcorporaties hebben elkaar nodig, misschien meer dan ooit. Op vlakken als duurzaamheid, leefbaarheid, of doorstroming moet de corporatie goed weten wat onder de bewoners leeft. Maar waarom zou je dat doen met verouderde en trage onderzoeksmethoden, die vooral informatie helpen ophalen, maar niets aan de bewoner teruggeven?

Smile is een op chat-technologie gebaseerd instrument om echt het gesprek met bewoners aan te gaan. Geen saaie vragenlijsten, maar relevante dialogen, waarin je behalve ophalen ook informatie kan teruggeven of direct zaken kan helpen regelen. Bijvoorbeeld het aanvragen van een brochure of aanmelden voor een bijeenkomst.

Smile is bedacht door mensen met veel ervaring in en passie voor onderzoek en de volkshuisvesting. We voelden al enige tijd dat juist op het snijvlak van die twee een meer klantgerichte, impactvolle manier van betrekken van bewoners mogelijk moest zijn.

Smile is daarmee het resultaat van de combinatie van vernieuwende, slimme en activerende chat-technologie van Abbi en de jarenlange ervaring met het meten en verbeteren van klantbelevingen van H3ROES. Modules die wij ontwikkeld hebben richten zich op het betrekken van bewoners bij duurzaamheid, leefbaarheid en doorstroming. Maar Smile is net zo goed inzetbaar om de klantbeleving rondom alle basis dienstverlening te meten en verbeteren.

Ben je in Smile geïnteresseerd?

Neem contact op met Ronald, Karima of Rob via

Smile@H3ROES.NL



is een product van:



Verduurzamen doe je natuurlijk samen!

Corporaties weten vaak prima wat er aan het woning-bezit moet gebeuren om de woningen (in fases) gasloos en CO2 neutraal of energiezuiniger te maken. Maar in hoeverre komen deze plannen ook overeen met wat bewoners willen en verwachten?

Vaak spelen thema's als duurzaamheid, wooncomfort en betaalbaarheid dwars door elkaar heen. Ook is bij veel verduurzamingsopties een gedragsaanpassing van bewoners nodig. Is de verduurzamingsopgave dan niet de uitgelezen kans om de uitdaging van de corporatie en behoeften van bewoners samen te brengen en zo een fijner thuis te bieden? Wij denken van wel!

Met SMILE is het mogelijk om bewoners vroeg in het proces te betrekken om informatie op te halen die gebruikt kan worden voor de prioritering, planvorming en gerichte communicatie. Maar je kunt via de chat bewoners ook op maat informeren en betrekken bij wat ze zelf aan verduurzaming kunnen doen.

Het is in de chat mogelijk meer informatie te geven over specifieke verduurzamingsmogelijkheden of besparingstips. U kunt bewoners zich laten aanmelden voor een gesprek met een energiecoach, of voor een bijeenkomst. Door te werken met 'polls', met beeldmateriaal en zelfs video's in de chat, ontstaat een interactieve dialoog over duurzaamheid.



“

We hebben scherp inzicht gekregen in hoe belangrijk verschillende bewoners duurzaamheid vinden, in relatie tot comfort en betaalbaarheid, maar bewoners ook meteen betrokken bij wat ze zelf kunnen doen.

”

- Inzicht in hoeverre de energielasten drukken op het betaalbaar wonen geven mogelijkheid beter te prioriteren en communiceren.
- Inzicht in comfort en woonbeleving kunnen het verschil maken tussen sec het verduurzamen van een woning of het thuisgevoel en woonplezier vergroten voor bewoners.
- Inzicht in houding en bewonersgedrag t.a.v. duurzaamheid helpt communicatie af te stemmen voor optimale samenwerking en resultaat.



Ervaar het zelf:





Ervaar het zelf:



Doorstroming vraagt een goede dialoog!

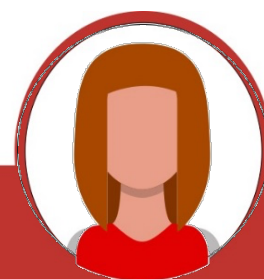
De woningmarkt zit behoorlijk op slot. Voor starters is de ruimte om in te stromen beperkt en doorstromers hebben te weinig alternatieven om een volgende stap te maken. Er worden meer seniorenwoningen gebouwd, maar juist ouderen oriënteren zich laat op een volgende stap, zien veel beren op de weg of zijn enorm gehecht aan hun woning en buurt.

Om beweging te creëren is het belangrijk te weten wie verhuiscapabel is of dat onder de juiste voorwaarden zou kunnen zijn en tegen welke knelpunten zij aanlopen. Vaak spelen thema's als beschikbaarheid, betaalbaarheid, de sociale context en fysieke beperkingen een rol. Er is ook op veel punten een kennisachterstand over 'hoe het geregeld is' of 'wat er mogelijk is'. Hierover informeren is maatwerk, maar niet iedereen wil al direct met een adviseur of wooncoach om tafel. Wij bedachten een oplossing.

Met SMILE is het mogelijk om bewoners bij doorstroming te betrekken door hen stapsgewijs na te laten denken over die volgende stap, wat hen daarin aan zou spreken en tegen zou houden. We kunnen dan gericht informatie ophalen, maar ook teruggeven, direct in de dialoog. De inzichten uit de chat kunnen gebruikt worden voor gerichte communicatie. Maar je kunt via de chat bewoners ook aanbieden direct een telefonische of fysieke afspraak met een wooncoach te maken.

U krijgt handige inzichten in wie om welke reden wel of niet verhuiscapabel is en wat ervoor nodig is om doorstroming onder bepaalde doelgroepen te stimuleren.

Tegelijk is het dus mogelijk om informatie te geven over het woonruimteverdeelsysteem, bijzondere regelingen voor doorstroming of juist over langer zelfstandig thuis wonen. Zo kunnen de juiste mogelijkheden aan de juiste doelgroep worden geboden en specifiek geïdentificeerde hordes of knelpunten overwonnen worden.



“

We weten nu precies wat wij kunnen doen om ouderen te helpen tijdig de stap naar een meer passende woning en woonomgeving te maken. Onze wooncoaches werken nu veel gericht, en hebben daardoor meer succes ...
en plezier in hun werk!

”

Bewoners betrokken bij een leefbare buurt



De slimme manier om bewoners te betrekken

Er zijn legio uitdagingen waarbij bewoners en corporaties elkaar hard nodig hebben. Om deze uitdagingen goed aan te kunnen gaan is een stevige relatie tussen corporaties en hun bewoners een noodzaak. Maar hoe verstevig je die relatie? Is het dan voldoende om de tevredenheid te meten met de basis dienstverlening? Wij ervaren dat dat niet het geval is. Tevredenheid is belangrijk, maar betrokkenheid is de sleutel tot succes.

Zeker bij leefbaarheidsvraagstukken geldt dit. De corporatie kan er in haar eentje niet of nauwelijks impact op maken. Je hebt ogen en oren, maar ook handen nodig in de wijk. En mensen met een hart voor hun omgeving. Je wilt goed je oor te luister leggen als het gaat om de beleving van bewoners, maar hen ook zelf handelingsperspectief bieden of relevant verwijzen naar andere partners in de wijk, omdat nu eenmaal niet ieder vraagstuk primair voor de corporatie is. Als je alleen 'luistert' of 'ophaalt', mis je unieke kansen om bewoners meer te betrekken en te activeren. Die kansen helpt Smile wel benutten! _____

Smile gebruikt een chat-dialoog om in te zoomen op delen van de beleving rond leefbaarheid die echt relevant zijn. Bewoners kunnen hun mening geven, maar ook foto's delen, zich opgeven voor bijeenkomsten of aanmelden als vrijwilliger. De corporatie kan heel gericht meer informatie geven, bijvoorbeeld over hoe buurtgenoten aan te spreken, of met welke vragen of klachten de bewoner wel of niet bij de corporatie terecht kan.



“

Dankzij de verfrissende manier van inzichten ophalen was de respons in de buurt hoog. We hadden snel inzicht in wat er leefde in de buurt en hebben enthousiaste bewoners bereid gevonden met ons mee te denken en vooral ook mee te doen!

”

Wat maakt *Smile* anders dan gewoon onderzoek?

Ervaar het zelf:

Traditioneel onderzoek is...

-  Op een proces of probleem gericht
-  Passief, gericht op dataverzameling
-  Ophalen / uitvragen en veel later pas reageren

Maar *Smile* is...

-  Op de bewoner en diens beleving gericht
-  Activerend, gericht op betrokkenheid vergroten
-  Interactief, meteen teruggeven, opvolgen

