

Balans tussen draagvlak en klus klaren

Bewonerscommunicatie vaker uitbesteed

Steeds meer corporaties besteden bij renovaties hun bewonerscommunicatie uit – aan gespecialiseerde communicatiebureaus of als integraal onderdeel van de aanbesteding of uitvraag. Aan het woord zijn Ageet Reith, bewonersbegeleidster bij bouwer Hendriks Coppelmans, en Natascha Kleyn. Als onafhankelijk communicatieadviseur verzorgt zij regelmatig de bewonerscommunicatie voor corporaties.

Bewonerscommunicatie wint aan gewicht, zo lijkt het. Neem de recente verduurzaming van de Saturnus- en Jupiterflat van corporatie Woonvisie in Ridderkerk. De in rap tempo uitgevoerde lean renovatie werd ter hand genomen door Consortium Slimonderhoud, dat geleid wordt door aannemer Willems Vastgoedonderhoud uit Rotterdam én het Haagse communicatiebureau Twinstone. Een communicatiebureau als tweede pijler binnen een consortium; dat lijkt opmerkelijk, maar eigenlijk ligt het erg voor de hand. De enorm hoge doorloopsnelheid van hedendaagse renovaties (in Ridderkerk werden de laatste 162 woningen in negen weken opgeleverd, in bewoonde toestand), maakt bewonerscommunicatie tot vliegwieltje voor de voortgang van de bouw.

OVERLAST

Daarnaast is een goede bewonerscommunicatie ook van belang omdat bouwers tijdens een renovatie flink ingrijpen in de woon- en leefomgeving van huurders, meent Ageet Reith: “Je komt op de plek waar bewoners zich veilig en geborgen voelen: hun thuis. Als bouwer zorg je voor allerlei soorten overlast.” Daarom moet goed uitgelegd worden wat huurders tijdens de renovatie te wachten staat. Zeker vandaag de dag, meent Reith: “We heb-

ben tegenwoordig te maken met huurders die vanwege allerlei maatschappelijke ontwikkelingen veel meer aandacht vragen. De zorg neemt af, ouderen blijven langer zelfstandig wonen, patiënten worden sneller uit het ziekenhuis ontslagen. Huurders hebben andere behoeften en er is een andere wijksamenstelling.”

MONDIGER BEWONERS

Volgens communicatieadviseur Natascha Kleyn dragen ook de wijzigingen in de Woningwet bij aan het belang van bewonerscommunicatie. Kleyn voert voor diverse corporaties de bewonerscommunicatie uit: “Waar de huurdersbelangenorganisaties voorheen het doorgeefluik van de corporaties waren, zitten zij nu als volwaardig gesprekspartner aan tafel bij prestatieafspraken tussen corporatie, gemeenten en huurders, in tripartite overleg. De stem van de huurdersbelangenvereniging weegt hierdoor veel zwaarder. Zij zijn de spreekbuis van de huurders en kunnen veel meer invloed uitoefenen op het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid. Het informeren van huurders door corporaties maakt meer en meer plaats voor dialoog. Men gaat samen op zoek naar oplossingen voor bijvoorbeeld sociale problematiek.”

FLEXIBELE SCHIL

Tegelijkertijd moeten de corporaties zich van de overheid op hun kerntaak concentreren – het aanbieden van sociale huurwoningen. Dan ligt het voor de hand de bewonerscommunicatie uit te besteden, aan aannemers, consortia of aan communicatiespecialisten. Kleyn: “Nu corporaties terug moeten naar hun kern, is vaak minder tijd en mankracht beschikbaar voor bewonerscommunicatie.” Uitbesteden kan dan een oplossing bieden. “Uitbesteden kan op projectbasis, als onderdeel van de flexibele schil.”

BUURTKEET



In 2015 voerde corporatie Huis & Erf groot onderhoud uit aan 41 woningen in Schijndel. Gevolg voor de bewoners: geluidsoverlast en inbreuk op de privacy. Onderdeel van de bewonerscommunicatie was een als huiskamer ingerichte buurtkeet. Daar konden bewoners alle overlast even ontlopen en ‘lotgenoten’ treffen. Op vaste tijden waren huismeesters, klantadviseurs en sociaal adviseurs van de corporatie aanwezig, met een willig oor voor de ervaringen van bewoners en voor antwoorden op technische vragen. De buurtkeet werd daarnaast ingezet voor extra ‘ontmoetmomenten’, zoals de opening van de keet, extra koffiemiddagen en - bij extreem warm weer - een middag met ijsstraktatie. Bij de evaluatie bleek dat zowel buurtbewoners, aannemers als corporatiemedewerkers zeer tevreden waren over het functioneren van de bouwkeet.





Ageet Reith: "De corporaties moeten terug naar de kern en huurders stellen meer eisen. Dat maakt bewonerscommunicatie steeds belangrijker"

DRIE OPDRACHTGEVERS

Knelpunten zijn er ook bij uitbesteden, stelt Kleyn: "Je moet als corporatie wel een externe communicatiespecialist hebben die draagvlak weet te creëren voor de klus die moet worden uitgevoerd. Tegelijkertijd moet die als externe partij de taal van alle betrokkenen spreken; niet alleen van de corporatie, maar ook die van de aannemer en van de bewoners. Die communicatiespecialist heeft in feite dus drie opdrachtgevers, ieder met een eigen agenda en deadline." Zoeken naar een goede balans dus: draagvlak scheppen, bewoners helpen en tegelijkertijd de klus klaren. Volgens Reith los je dat op met maatwerk. Zij noemt het de crux van goede bewonerscommunicatie: "Als externe partij haal ik bij de corporatie de benodigde kennis op; zij kennen de bewoners. Maar ik ga ook zelf op pad in de wijk en praat met bewoners en betrokken instanties. Daaruit rolt een bewonersplan, dat ik opstel met de communicatiemedewerker van Hendriks Coppelmans, een algemeen plan en een plan op adresniveau. Dat laatste is maatwerk en gaat in op specifieke wensen en behoeften. Hebben we hier te maken met psychische problematiek, een taalbarrière, mensen met een autistisch kind, alleenstaande ouderen? In een persoonlijk gesprek vragen we deze mensen ook: 'waar maakt u zich zorgen over, moeten we

u iets uit handen nemen, een maaltijd regelen, douchegelegenheid arrangeren?' Dat bewonersplan delen we met de corporatie en de uitvoerder. Zodat ook de loodgieter weet hoe hij een specifieke bewoner moet benaderen en waarmee hij rekening moet houden."

NIET PAMPEREN

Dat benaderen van de huurder kan tegenwoordig ook digitaal. Natascha Kleyn: "Er zijn apps om de communicatie met bewoners tijdens een renovatieproject te vergemakkelijken." Maar denk niet dat je alles digitaal kunt afhandelen, onderstreept zij: "De persoonlijke communicatie is het fundament van de bewonerscommunicatie."

Ageet Reith kan dat alleen maar onderschrijven: "Het gaat om de mens achter de bewoner. Een renovatie is niet altijd leuk. Persoonlijke aandacht werkt dan enorm positief. Maar het is niet nodig om te pampieren. Dan sla je door. Het moet leefbaar blijven, maar uiteindelijk moet de klus ook gewoon geklaard worden." ■



Natascha Kleyn: "Het informeren van huurders maakt meer en meer plaats voor de dialoog"