



BEWONERSCOMMUNICATIE WAS NOG NOOIT ZO MAKKELIJK



Het energiezuiniger maken van de bestaande woningvoorraad staat bij corporaties nog zeker tot 2020 hoog op de agenda. Goed communiceren met de betrokken bewoners is voor het slagen van deze renovatieprojecten van groot belang. Maar kun je anno 2010 nog aankomen met een renovatienieuwsbrief? Of is het zaak om te gaan twitteren of bloggen? Het handboek 'Bewonerscommunicatie bij duurzame woningverbetering' geeft antwoord op praktische vragen.

Bij grote projecten waarmee hele huizenblokken energiezuiniger worden gemaakt, zijn veel verschillende partijen betrokken. Corporaties, aannemers, architecten en gemeente; allemaal partijen die zo efficiënt mogelijk moeten samenwerken. Behalve onderling, is het belangrijk om ook naar de bewoners toe goed te communiceren. "Ik zou zelfs willen stellen dat een goede communicatie met je bewoners van doorslaggevend belang is voor het slagen van een project. Zeker als het gaat om energiebesparing", zo stelt Jos Idema van de Groningse corporatie De Huismeesters (midden op foto). De afgelopen anderhalf jaar stond hij aan het hoofd van het redactieteam dat het boek 'Bewonerscommunicatie bij duurzame woningverbetering' schreef. Een boek dat een cultuurverandering teweeg moet brengen bij de aanpak van duurzame renovatieprojecten.

Cultuurverandering

Bijzonder aan het handboek Bewonerscommunicatie is dat de hele bouwkolom betrokken is geweest bij de ontwikkeling ervan. "Alle partijen in een renovatieproject hebben verschillende belangen, taken en deadlines", vertelt Claudia Scholte (rechts op de foto). Als communicatieadviseur bij De Huismeesters adviseerde zij het redactieteam bij het schrijven van het boek. "In de redactie hebben we alle partijen bij elkaar gebracht om erachter te komen hoe we zo'n project voor iedereen gemakkelijker kunnen maken. Iedereen loopt namelijk tegen andere knelpunten aan in een renovatieproces. Projectleiders bijvoorbeeld focus-

sen vooral op de praktische zaken, zoals het halen van de planning en het bewaken van het budget. Dat moet ook, maar tegelijk is het bij woningverbetering belangrijk om rekening te houden met de bewoners. De afdeling communicatie kan daarin adviseren, mits ze vroegtijdig bij het project wordt betrokken. Helaas gebeurt dat vaak nog te laat. Dan wordt er 'even' een nieuwsbrief gevraagd, terwijl die niet altijd even effectief is. Ieder doel vergt namelijk een ander middel en iedere doelgroep vraagt om een andere benadering. Daarom is er nu het handboek. Zodra de projectleider een project krijgt toegewezen, roept hij het projectteam bij elkaar - een woonconsulent of medewerker wonen, de aannemer of projectleider en een communicatieadviseur - opent het handboek en hij kan direct aan de slag met alle facetten van een woningverbeteringsproject."

Persoonlijke benadering

Duurzame renovatie is momenteel actueel door het landelijke convenant *Meer met Minder*. Daarin is afgesproken dat het gasverbruik van de Nederlandse woningvoorraad binnen tien jaar met 20 procent moet verminderen. Dat gebeurt door ingrepen als kleine woningverbeteringen, maar ook door volledige wijkrenovaties. In Groningen werkt De Huismeesters bijvoorbeeld in Tuinwijk en De Hoogte, waar ruim 770 woningen uit de jaren twintig van de vorige eeuw worden aangepakt. De energielabels worden hier door ingrijpende maatregelen 'opgekrikt' van E of F naar overwegend label B. "Het idee voor het handboek ontstond toen we

Praktisch handboek moet slagingskans van duurzame woningprojecten vergroten



Op voorlichtingsavonden blijkt vaak dat bewoners wel willen meewerken aan energiebesparing, maar dat ze na verloop van tijd ontmoedigd of gefrustreerd raken. Hoe komt dat?

De belangrijkste positieve prikkels:

1. Meer wooncomfort ('Ons huis is geïsoleerd, het tocht nu niet meer.')
2. Handige hulpmiddelen ('Ik heb er geen omkijken meer naar.')
3. Directe feedback ('Ik wil weten wat het oplevert in harde euro's.')
4. Competitie- of spelelement ('Zuinig omgaan met energie is een sport.')
5. Het goede gevoel ('Ik wil mijn steentje bijdragen aan een beter milieu.')

De belangrijkste ergernissen van huurders:

1. Onduidelijke en tegenstrijdige informatie. ('Moet je wel of niet ventileren?')
2. Zwakke positie ten opzichte van huurder. ('Ik word niet serieus genomen.')
3. Verhuurder ontloopt eigen verantwoordelijkheid. ('Ik moet investeren, maar de woning is zo lek als een mandje.')
4. Zinloos gevecht tegen prijsstijgingen. ('De energierekening daalt toch niet.')
5. Meebetalen aan verspilling door anderen. ('Wij hebben blokverwarming en draaien op voor het verspillende gedrag van onze burens.')

met deze wijkrenovaties bezig waren”, vertelt Idema, die werkt als stafmedewerker strategisch voorraadbeleid. “Op technisch gebied zijn er legio mogelijkheden om woningen zuiniger te maken. In 2008 verscheen daarvoor zelfs een handleiding, de *Toolkit Bestaande Bouw*. Daarin staan mogelijkheden beschreven om een huis door renovatie duurzamer te maken. Vaak blijkt enkel het aanpakken van de woning zelf niet afdoende. Fysiek lukt het wel om een woning duurzamer te maken, maar daarmee is nog niet zeker dat je ook echt op energie zult besparen.” Adviesbureau KAW architecten & adviseurs gaf in gesprek met Jos Idema aan dat zij eerder bij soortgelijke projecten ook al tegen dit probleem aan liepen. Idema: “Het energievraagstuk leeft nog te weinig bij bewoners. Het succes van een energiebesparingsoperatie hangt af van de manier waarop de woning wordt gebruikt. Je kunt als corporatie je woningvoorraad namelijk nog zo duurzaam maken, maar als die voorzieningen vervolgens verkeerd worden gebruikt ben je terug bij af. Alle partijen stoeiden met de afstemming van communicatie met bewoners. Wat is effectief en op welke manier pak je dat aan? Daarvoor miste nog een goede *tool* waarmee je direct aan de slag kunt.”

Stimulering

De Huismeesters en adviesbureau KAW bleken in hun bevindingen niet alleen te staan. Bij BAM Woningbouw en de overige betrokken partijen speelden dezelfde vragen: hoe informeer je bewoners het beste over de verbeteringen in hun woning? Hoe betrek je hen bij planontwikkeling en duurzame maatre-

gelen? En hoe stimuleer je bewoners om hun woongedrag aan te passen, zodat ze een nog grotere energiebesparing uit de investeringen halen? Het idee voor het handboek was geboren. Idema: “We wilden een handleiding schrijven die aansluit op de *Toolkit Bestaande Bouw*. Iedereen die een dergelijk project oppakt moet met dit boek direct aan de slag kunnen, zonder zelf het wiel te hoeven uitvinden.” In november, anderhalf jaar na het ontstaan van het idee, werd het handboek officieel overhandigd aan vertegenwoordigers van branchevereniging Aedes en de Nederlandse Woningbond. “Liefst hadden we eigenlijk geen boek geschreven”, glimlacht Idema. “Projectleiders worden al doodgegooid met boeken over duurzame renovatie. Maar uit alle vragen die er leefden, bleek toch dat geen van die boeken een bevredigend antwoord gaf.”

Communicatiestrategie

“Om het handboek *Bewonerscommunicatie* aansprekend te maken, zitten er veel voorbeeldprojecten en verhalen van ervaringsdeskundigen in. Zowel van medewerkers van woningcorporaties als bouwers, adviseurs en projectleiders uit het hele land”, vult Scholte aan. “Je kunt het principe van goede communicatie namelijk wel mooi op papier zetten, maar als het vervolgens in de praktijk spaak loopt, heb je er weinig aan. Daarom hebben we vooral praktische *tools* ontwikkeld en is de informatie gratis beschikbaar op www.bewonerscommunicatie.nu. Daarnaast maakt vele alle andere boeken over duurzame bewonerscommunicatie overbodig maken, doordat je met het boek in de hand

als het ware een project van A tot Z kunt opzetten.” Men begint door het invullen van het *CommunicatieKompas*. Dat is een instrument waarmee corporaties, huurdersorganisaties en bouwpartijen in vier eenvoudige stappen de beste communicatiestrategie kunnen bepalen voor hun project. Kortweg geeft het kompas voor alle fases in het traject, van programmabepaling tot uitvoering en zelfs beheer, aan wat er geregeld moet worden. “Daardoor kom je eerder tot elkaar en leer je elkaars dilemma’s begrijpen. Je weet precies waar je moet beginnen”, vertelt Scholte. Vervolgens staat in het handboek exact beschreven welke vervolgstappen daarbij horen. “Het boek en de site moeten de projectleider veel stress ontnemen. Je hoeft alleen de handleiding te volgen. Van communicatie wordt vaak gedacht dat het veel tijd kost. Daarom is de boodschap: beschouw bewonerscommunicatie als zeer belangrijk. Het bespaart je juist tijd. Je kunt bijvoorbeeld de eventuele weerstand wegnemen en zelfs bewoners enthousiasmeren om mee te denken en actief mee te doen in het traject.” Hoewel de nadruk ligt op duurzame woningverbetering, zijn de tips en trucs ook bruikbaar bij andere projecten, zegt Idema. “In ieder project zijn er een paar hoofdzaken die terugkomen. Daarom hebben we het handboek zo objectief mogelijk gehouden. Realistisch en praktisch, want aan alleen positieve verhalen heb je niets.” ●

Het handboek is mede mogelijk gemaakt door De Huismeesters, KAW Architecten en Adviseurs, Noorderlings Communicatie, BAM Woningbouw, Agentschap NL Energie en Klimaat en Gemeente Groningen. Zie voor informatie: bewonerscommunicatie.nu en toolkitonline.com.