

communicatie is sleutelfactor

toolkit

Het boek **Bewonerscommunicatie bij duurzame woningverbetering** bundelt theoretische kennis en praktische ervaring over de communicatie met bewoners tijdens woningverbeteringprojecten. Het is een module bij de **Toolkit Bestaande Bouw**. Met het speciaal voor het boek ontwikkelde **CommunicatieKompas** kan in vier stappen een basisstrategie worden bepaald. Henk Kieft van **KAW | architecten en adviseurs**, Jos Idema van woningcorporatie **De Huismeesters**, en Erwin Kuiper van **BAM Woningbouw** zijn initiatiefnemers van de uitgave, die per november te koop is.



“Wat mij opvalt, is dat er door veel professionele verhuurders bij renovaties zo weinig systematisch aandacht wordt besteed aan de contacten met bewoners,” vertelt Kieft, die als senior adviseur bij **KAW | architecten en adviseurs** al heel wat jaren meeloopt in de woningrenovatie. “Terwijl een succesvolle bewonerscommunicatie de sleutelfactor in je project is. Je hebt de medewerking van bewoners nodig, niet alleen in de uitvoering, maar vaak ook in de besluitvorming. Als er een huurverhoging doorgevoerd gaat worden, moet 70 procent van de zittende huurders immers instemmen met de plannen.”

INGRIJPEND

Ook los van die wettelijke regel vindt Kieft dat communicatie met bewoners vanzelfsprekend zou moeten zijn. “Bij grootschalige woningrenovatie praten we over forse ingrepen in de persoonlijke levenssfeer van mensen. Fysiek: we denderen hún huis binnen; financieel: het gaat over hún portemonnee; en sociaal: wat gebeurt er met de sociale structuren wanneer een buurt ingrijpend op de schop gaat? Ik denk dat we ons als

ontwerpers en bouwers wel wat meer bewust zouden mogen zijn van die persoonlijke en sociale aspecten. We denken nog teveel vanuit de techniek.”

Erwin Kuiper, hoofd Innovatie & Ontwikkeling bij BAM Woningbouw Noord, en Jos Idema, strategisch beleidsadviseur bij woningcorporatie De Huismeesters in Groningen, beamen dat. “Projectleiders zijn meestal technisch opgeleid en van nature gericht op techniek”, volgens Kuiper. “Bovendien hebben ze een sterke focus op het halen van de planning en het bewaken van het budget. En dat moet ook, maar bij woningverbetering moet je als bouwer óók rekening houden met de bewoners. Hun leven gaat gewoon door. Voor hen is de uitvoeringsfase de meest ingrijpende fase en daardoor vaak een periode met behoorlijk wat stress. Dit vraagt ruim vóór de uitvoering van het project om een nauwgezette afstemming tussen initiatiefnemers en bouwer. Als je hierin gezamenlijk optrekt verkleint dat de kans op teleurstellingen, onbegrip – en daarmee weerstand – van de bewoners.” Idema ziet bij corporaties veel projectleiders worstelen met de communicatie met bewoners. “Hoewel we al een behoorlijk aantal renovaties samen met de bewoners achter de rug hebben, is het bij ieder nieuw project weer een zoektocht hoe we het beste met bewoners kunnen communiceren en hen mee laten participeren”, volgens hem. “Professioneel opgezette bewonerscommunicatie staat bij veel corporaties nog in de kinderschoenen. Projectleiders kunnen wel wat ondersteuning gebruiken.”

STIMULEREN

Die ondersteuning is er nu in de vorm van het boek *Bewonerscommunicatie bij duurzame woningverbetering*. Het idee voor het boek ontstond in Groningen, waar Idema en Kieft elkaar in het najaar van 2008 ontmoetten op een lokale bijeenkomst over verlaging van energiegebruik en CO₂-uitstoot. Eerder dat jaar hadden corporaties en huurdersorganisaties landelijk afspraken gemaakt over het terugdringen van het energieverbruik in de bestaande woningvoorraad. Het gasverbruik moet vóór 2020 met 20 procent omlaag en het energielabel van woningen moet zo veel mogelijk naar niveau B worden omgezet. Idema: “Als we die doelstellingen willen halen, zijn alleen fysieke maatregelen niet voldoende. We zullen bewoners ook moeten voorlichten en enthousiasmeren om hun gerenoveerde huis en hun nieuwe installaties zo optimaal mogelijk te gaan gebruiken. Want wat heb je aan het aanbrengen van mechanische ventilatie of een intelligente cv-thermostaat als bewoners de mogelijkheden daarvan niet of verkeerd gebruiken? Ons boek gaat daarom niet alleen over communicatie met bewoners, maar ook over het stimuleren van energiezuinig woongedrag.”

CONCEPTVERSIE

Begin 2009 verscheen onder regie van BAM Woningbouw de Toolkit Bestaande Bouw, een driedelige verzameling renovatieconcepten die per woningtype uitgewerkt en doorgerekend waren. Signalen uit de markt brachten de initiatiefnemers van het communicatieboek en de

BAM bij elkaar. “De Toolkit Bestaande Bouw werd zeer enthousiast ontvangen, maar ons bereikten tegelijkertijd signalen dat projectleiders behoefte hadden aan advies over de communicatie met bewoners. Het initiatief van KAW en De Huismeesters sloot daar prachtig op aan,” vindt Kuiper. De drie partijen vormden samen met communicatieadviesbureau Noorderlings uit Groningen een redactieteam, waarin ook de gemeente Groningen en de afdeling Energie en Klimaat van Agentschap NL (voorheen SenterNovem) betrokken werden. Via een lezerspanel is op de conceptversie van het boek feedback gevraagd van corporaties, gemeenten, het ministerie van VROM, Aedes en de Woonbond. “We wilden er een praktisch boek van maken voor alle betrokken partijen in de woningverbetering”, vertelt Idema. “En ik denk dat we daarin zijn geslaagd. Speciaal voor dit boek hebben we een instrument ontwikkeld, het CommunicatieKompas, waarmee projectleiders eenvoudig een basisstrategie voor hun bewonerscommunicatie kunnen bepalen. In het CommunicatieKompas worden de fysiektechnische en de sociale kenmerken van het project gecombineerd en geanalyseerd. Die analyse leidt tot de keuze van een bepaalde communicatiestrategie.” Een test heeft uitgewezen dat projectleiders goed uit de voeten kunnen met het CommunicatieKompas. “Wij hopen natuurlijk dat dit boek zal bijdragen aan meer systematische communicatie met bewoners, meer wederzijds begrip en een soepele samenwerking. En als dat uiteindelijk leidt tot een lager energieverbruik in de bestaande woningvoorraad hebben we ons doel bereikt!” besluit Idema.

BEWONERSCOMMUNICATIE BIJ DUURZAME WONINGVERBETERING

Een praktisch handboek voor projectleiders bij corporaties, vastgoedbeheerders, bouwbedrijven, gemeenten en bewonersorganisaties. ISBN 978-94-6-104-004-6, 144 pagina's, € 45,-. Te bestellen bij uitgeverij Aeneas of via www.toolkitonline.nl.

Het boek bestaat uit drie delen:

I het CommunicatieKompas

II achtergrondinformatie over communicatie, participatie en gedrag

III Aan de slag! Adviezen en tips per fase van het woningverbeteringsproces.

