



# Waarom 'foute' bewonersparticipatie door aannemers leidt tot hoge faalkosten bij renovatie

Aannemers lopen grote renovatie- en nieuwbouwprojecten mis bij woningcorporaties, omdat zij niet voldoende kennis in huis hebben van bewonerscommunicatie en -participatie. Juist het beheersen van het proces met bewoners is momenteel enorm belangrijk voor corporaties en voor de voortgang van projecten. Waarom dit nu speelt? Lees dan het artikel: "[Aannemers laten grote klussen liggen bij woningcorporaties](#)". Sommige aannemers denken het antwoord te hebben gevonden maar in de praktijk pakt het toch anders uit. Waarom leest u in dit artikel.

## Bewonersparticipatie is meer dan de kleur van de keuken

Bewonerscommunicatie en -participatie is niet hetzelfde als meedenken over de kleur van de keuken. Het gaat om draagvlak en vertrouwen over de inhoud van de plannen en de mate waarin bewoners hierin kunnen meedenken. U grijpt in in de woning en woonomgeving van mensen en dat is altijd erg ingrijpend voor bewoners. Dat vraagt om een weloverwogen aanpak en een juiste houding van uw medewerkers. In enkele gevallen vinden bewoners het prima om gewoon van u te horen wat de plannen zijn en volstaat een eenvoudige presentatie, maar bij ingrijpende renovaties met huurverhoging en een voorgeschiedenis van gestrande plannen is een volstrekt andere communicatie- en participatiestrategie nodig. Het zijn juist deze plannen die voor een aannemer het meest interessant zijn, omdat dit de grote opdrachten zijn. Maar hoe verwerf je deze opdrachten, als je die kennis zelf niet huis hebt? Met alleen meedenken over de kleur van de keuken staat u in ieder geval volledig de plank mis. U heeft een volwaardige participatie- en communicatieaanpak nodig.

## Samenwerkingspartners in de bouw zoeken is kansloos

Een mogelijke oplossing is samenwerking met u collega bouwers. Probleem is echter dat zij worstelen met dezelfde uitdagingen. Ook andere aannemers missen de echte expertise die nodig is om de perfecte aanpak uit te werken waarmee u de selectie wint. De aannemers die het echt goed kunnen, zullen hun succesformule natuurlijk niet willen delen met potentiële concurrenten. Hoe logisch het in eerste instantie mag klinken, een samenwerkingspartner in de bouw, leidt bijna nooit tot de gewenste resultaten.

## Zelf expertise in huis halen is risicovol

Een andere mogelijkheid is iemand aannemen met expertise op dit gebied. Maar het personeelsbestand uitbreiden is in de huidige markt vaak niet mogelijk en het vergt een flinke opdrachtportefeuille om deze medewerker(s) efficiënt in te zetten. De andere mogelijkheid is dat u één van uw mensen op laat leiden om dit soort processen succesvol te kunnen trekken. Het nadeel van uw eigen mensen opleiden en bijscholen, is dat dit

vaak technici in hart en nieren zijn. Het kost hun veel tijd om een goede aanpak uit te werken. U kunt niet terugvallen op jarenlange ervaring en op kennis over welke strategieën wel werken en welke juist niet. U loopt het gevaar een strategie uit te werken die weliswaar goed klinkt en ook kan aanslaan bij de woningcorporatie, maar die uiteindelijk de verkeerde blijkt te zijn. Daarnaast lukt het u niet om in selecties met referentieprojecten aan te tonen dat u goed bent en ervaring hebt op het gebied van de bewonerscommunicatie- en participatie en het werken voor woningcorporaties. Expertise in huis halen is erg inefficiënt, risicovol en u zult moeten afwachten of het succesvol is in selecties.

## Bluft u zich er wel doorheen met het boerenverstand?

U kunt ook net doen alsof u jarenlange ervaring hebt met het samenwerken met bewoners in allerlei projecten. Het lukt u natuurlijk prima om hier een fantastisch verhaal over te vertellen op basis van uw gezond verstand en allerlei projecten van collega's. De kans is natuurlijk groot dat de woningcorporaties hier doorheen prikken omdat zij over het algemeen hun markt goed kennen. In sommige gevallen zal deze strategie prima werken. Probleem is echter, dat dit in een later stadium van het proces altijd tot problemen met bewoners leidt. En dat zorgt weer voor stagnatie - en elke dag vertraging kost geld.

Wilt u weten hoe effectieve bewonerscommunicatie en –participatie wel kans van slagen heeft, lees dan het artikel: ["Hoe verwerf ik een opdracht tot herstructurering van buurten bij woningcorporaties?"](#).