

Samen met bewoners verduurzamen – Werkboek participatie en communicatie voor woningcorporaties



Stappenplan

Tip: Lees het werkboek van A tot Z. Of spring direct naar een hoofdstuk door erop te klikken.



Achtergrond bij dit werkboek



Stap 1. Breng de bewoners en context in kaart



Stap 2. Onderscheid bewonersdoelgroepen



Stap 3. Stel de participatie-strategie op



Stap 4. Stel de communicatie-strategie op



Stap 5. Monitor en evalueer



Bijlagen: referenties, contact en colofon

Vorbereiding

Aanpak opstellen

Uitvoering

Achtergrond



Doelen en uitgangspunten

Een werkboek voor woningcorporaties

- Om de energietransitie tot een succes te maken, moet er ook steeds meer gebeuren aan woningen. Niet alleen door huiseigenaren, maar ook door woningcorporaties en huurders. Het verduurzamen van woningen heeft een grote impact op bewoners.
- In de praktijk zien we dat bewoners vaak opzien tegen de veranderingen. Voor woningcorporaties is het belangrijk om **huurders te betrekken in projecten voor het verduurzamen van woningen**. Daarbij is het belangrijk om ook **breder te kijken dan alleen het thema energie** en aan te sluiten bij thema's die prioriteit hebben voor bewoners (zoals leefbaarheid en veiligheid). Alleen dan zullen bewoners instemmen met de plannen en kan ook het proces van uitvoering soepel verlopen.
- Dit werkboek helpt woningcorporaties en de bedrijven en (maatschappelijke) organisaties waarmee zij samenwerken bij de verduurzaming van woningen van bewoners. Dit kunnen de woningen zijn in een appartementencomplex, een buurt of een hele wijk.
- Dit werkboek biedt houvast, met een concreet stappenplan om huurders te betrekken bij de plannen van woningcorporaties, praktijkvoorbeelden en praktische tips en tools om in te zetten. Het is geen alomvattend werkboek, maar wordt in de toekomst nog aangevuld met nieuwe inzichten uit de praktijk.

Voor wie is dit werkboek?

- Het werkboek is bedoeld voor woningcorporaties en de bedrijven en (maatschappelijke) organisaties waarmee zij samenwerken bij het verduurzamen van woningen.
- Het werkboek richt zich zowel op projectleiders van een woningcorporatie als op de medewerkers van de woningcorporatie die direct contact hebben met de bewoners (bijvoorbeeld de woonconsulent). Bij iedere stap bepalen de projectleider(s) en andere betrokkenen gezamenlijk wie verantwoordelijk is voor de activiteiten die in de betreffende stap genomen worden. Daarnaast kan het stappenplan ook handvatten bieden voor andere organisaties die bezig zijn met de wijkaanpak, participatie en communicatie, zoals gemeenten.
- Heb je vragen naar aanleiding van dit werkboek? Neem dan [contact](#) met ons op.

Hoe kwam dit werkboek tot stand?

- TNO heeft dit werkboek ontwikkeld met behulp van de ervaringen van woningcorporaties Woonwaard en Van Alckmaer binnen het H2020 project POCITYF. Het project POCITYF is door de EU gesubsidieerd en helpt historische steden groener, 'slimmer' en leefbaarder te maken, rekening houdend met het culturele erfgoed.
- Het werkboek wordt daarmee onderdeel van een 'unified citizen engagement approach' die onder andere binnen het POCITYF project door wordt ontwikkeld. In deze benadering staat de samenwerking tussen stakeholders in de energietransitie op lokaal niveau centraal.
- Het stappenplan in dit werkboek is samen met de praktijk ontwikkeld en ontstaan op basis van twee praktijkcasussen. De kennis en ervaringen die woningcorporaties Woonwaard en Van Alckmaer hebben opgedaan in verschillende projecten, waaronder POCITYF, zijn in kaart gebracht. In samenwerking met 5plus1 zijn aanvullende inzichten en ervaringen uit de praktijk toegevoegd. TNO en 5plus1 hebben de kennis en ervaringen vertaald in een stappenplan.

Samenvatting van het stappenplan

Om bewonersparticipatie bij verduurzamingsprojecten te laten slagen is het belangrijk te kijken naar wat er leeft bij bewoners en daarop in te spelen. Door niet alleen te kijken naar de wensen ten aanzien van verduurzaming of energie maar ook naar wensen ten aanzien van andere thema's (zoals veiligheid en leefbaarheid), krijg je zicht op zogeheten “koppelkansen”. Je kunt in het project vervolgens een combinatie maken van verduurzamingsmaatregelen én maatregelen op andere thema's. Daardoor wordt het voor bewoners interessanter om actief mee te doen.

Vorbereiding: stap 1 en 2



Je brengt met diverse methoden de bewoners en hun context in kaart en zoekt koppelkansen.



Je bekijkt welke verschillende bewonersdoelgroepen je kunt onderscheiden. Eventueel ontwikkel je hiervoor vervolgens persona's.



Aanpak opstellen: stap 3 en 4



Je stelt een participatiestrategie en een communicatiestrategie op, aansluitend bij de behoeften van de verschillende bewonersdoelgroepen (of persona's).

Uitvoering: stap 5



Je monitort gedurende het project de voortgang. Na afloop van het project breng je in kaart of (nieuwe) bewoners nog vragen hebben en tevreden zijn met alle veranderingen.

Overzicht stappen en tools

Voorbereiding



Stap 1. Breng de bewoners en context in kaart

- 1.1 Breng in kaart wat je al weet over de bewoners of de doelgroep.
- 1.2 Verzamel aanvullende informatie.
- 1.3 Evalueer deze stap

Bewonersinformatie
vragenlijst

De Wensenkaart

De Babbelboom

Wensentegeltjes



Stap 2. Onderscheid bewonersdoelgroepen

- 2.1 Bepaal de bewonersdoelgroepen.
- 2.2 *Optioneel:* Stel persona's op gebaseerd op de verschillende doelgroepen.
- 2.3 Evalueer deze stap.

Aanpak opstellen



Stap 3. Stel de participatiestrategie op

- 3.1 Bepaal het participatieniveau, het 'wat', 'wanneer' en 'wie'.
- 3.2 Werk de participatiestrategie uit.
- 3.3 Evalueer deze stap.



Stap 4. Stel de communicatiestrategie op

- 4.1 Stel de basis communicatiestrategie op.
- 4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op.
- 4.3 Evalueer deze stap.

Middelenmatrix

Uitvoering



Stap 5. Monitor en evalueer

- 5.1 Monitor tijdens het project.
- 5.2 Evalueer na afronding van de werkzaamheden.

Hoe werk je met dit werkboek?

- Elke stap start met een **Introductie**  waarin beknopt een toelichting of theorie wordt gegeven. Hier lees je waarom het zetten van die stap (en bijbehorende deelstappen) belangrijk is. Daarna volgt **In de praktijk**  waarin concrete handvatten worden gegeven voor de stap. Vaak geven we daarbij **Voorbeelden uit de praktijk** . Op het **Werkblad**  kun je zelf aan de slag voor jouw project. Iedere stap wordt afgesloten met een **Evaluatie** . Bepaal daarbij waar je staat en of er nog acties nodig zijn of dat je door kan naar de volgende stap.
- Het stappenplan is geen strak, lineair proces. Wel vormt iedere stap een basis voor de volgende stap en bouwen de stappen op elkaar voort doordat je gebruikmaakt van wat je in de vorige stappen hebt verzameld en opgesteld. Wellicht doe je sommige stappen meerdere keren met verschillende methoden of doorloop je een deel van het proces. Zijn er bepaalde onderdelen al geregeld (bijvoorbeeld door eerdere ervaring of een kennisbank) of niet van toepassing voor jou, sla die dan over.

1

Breng de bewoners en context in kaart

Wie zijn de bewoners?



Introductie

- Stap 1 is het in kaart brengen van de bewoners, de doelgroep, en de context van deze doelgroep:
 - **Wat vinden bewoners belangrijk ten aanzien van hun woning?** Het gaat daarbij niet alleen om wensen op het vlak van (duurzame) energie maar ook om bijvoorbeeld comfort.
 - **Welke wensen hebben de bewoners ten aanzien van hun leven, leefomgeving en verduurzaming?** Deze wensen kunnen bijvoorbeeld te maken hebben met veilig wonen, langer thuis wonen, maar ook beter contact met burens, minder geluidsoverlast of meer groen in de buurt. Je kunt de waarden van bewoners achterhalen om hier meer zicht op te krijgen.
- Door niet alleen te kijken naar de wensen ten aanzien van verduurzaming maar ook naar wensen ten aanzien van welzijn en de leefomgeving, krijg je zicht op zogeheten “koppelkansen”. Je kunt in het project vervolgens een combinatie maken van verduurzamingsmaatregelen én maatregelen op andere terreinen (zoals veiligheid en leefbaarheid). Daardoor wordt het voor bewoners interessanter om actief mee te doen.
- Deze eerste stap is erg belangrijk. De waarde hiervan wordt vaak onderschat!

Waarden: wat zijn waarden? (1/3)

Waarden geven aan wat iemand belangrijk vindt in het leven. Waarden leiden zo tot doelen die mensen (onbewust of bewust) nastreven. Daarmee zijn het gidsen voor ons gedrag; we zullen het meest gemotiveerd zijn dát te doen wat bij onze eigen invulling van waarden past.

Waarden kunnen daarom een bruikbaar middel zijn om mensen te bereiken en te betrekken.

Voorbeelden van waarden zijn: gezondheid, veiligheid, plezier, of verbondenheid met andere mensen. Meer voorbeelden van waarden staan op de volgende pagina's.

Waarden en normen worden vaak samen genoemd. Normen zijn echter gedragsrichtlijnen die opgelegd zijn of voelen, en hoeven niet perse hetzelfde te zijn als iemands waarden. Bijvoorbeeld: een heersende norm in je omgeving kan zijn dat bij feestjes een alcoholisch drankje hoort, terwijl je dat zelf eigenlijk niet hoeft omdat je bijvoorbeeld op je gezondheid wil letten.

Waarden: tien waarden (2/3)

Voor dit werkboek hebben we gekozen voor de 10 psychologische kernbehoeften of waarden van Sheldon en collega's. Uit interviews met bewoners en ander praktijkonderzoek blijken deze goed toepasbaar:

1. **Autonomie en onafhankelijkheid:** Het gevoel hebben dat je zelf bepaalt wat je doet, wanneer, en hoe, onafhankelijk en niet gestuurd door anderen of de mogelijkheden om je heen.
2. **Competentie:** Het gevoel hebben dat je capabel en effectief bent in wat je doet en onderneemt.
3. **Verbondenheid:** Het gevoel hebben dat je regelmatig (diepgaand) contact hebt met mensen waar je om geeft en die om jou geven, je niet alleen voelen maar verbonden met anderen.
4. **Invloed:** Het gevoel hebben dat je gerespecteerd wordt en aardig gevonden wordt en dat je invloed hebt op anderen of gebeurtenissen, jouw advies of mening wordt belangrijk gevonden en serieus genomen.
5. **Plezier en stimulatie:** Het gevoel hebben dat je genoeg geniet en plezier in je leven hebt, genoeg prikkels, je niet vervelen.



Waarden: tien waarden (3/3)

6. **Veiligheid en controle:** Je veilig (ook naar de toekomst) en in controle voelen in je leven in plaats van je onzeker of bedreigd voelen door jouw eigen of externe omstandigheden.
7. **Lichamelijk/fysiek welzijn:** Voelen dat je lichaam gezond is en gezond wordt gehouden, je goed voelen in jouw lichaam.
8. **Zelfrealisatie en betekenis:** Voelen dat je het beste uit jezelf haalt, je maximaal ontwikkelt naar jouw mogelijkheden. Je hebt niet het gevoel dat je stil staat maar dat het leven altijd iets interessants te bieden heeft waarmee je een stap verder komt.
9. **Zelfrespect:** Voelen dat je een waardevol persoon bent, net zo goed als ieder ander, je voelt je niet minder dan anderen, je doet niet onder voor anderen.
10. **Financiën:** Het gevoel hebben dat je voldoende financiële middelen hebt om te kopen wat je nodig hebt en wat je wilt.



In de praktijk

Stap 1, *Breng de bewoners en context in kaart*, bestaat uit de volgende deelstappen:

- 1.1 Breng in kaart wat je al weet over de bewoners of de doelgroep.
- 1.2 Verzamel aanvullende informatie.
- 1.3 Evalueer deze stap.



1.1 Breng in kaart wat je al weet over de bewoners of doelgroep

Bekijk welke informatie er over bewoners en de doelgroep al bekend is. Je kunt hierbij gebruik maken van de volgende bronnen:

- Spreek met de medewerkers die regelmatig contact hebben met deze bewoners: met welke projecten hebben de bewoners eerder te maken gehad (geschiedenis met de woningcorporatie), welke positieve en/of negatieve ervaringen hebben zij? Hoe ervaren de bewoners hun leefomgeving? Welke behoeften en wensen spelen er bij bewoners op thema's zoals leefbaarheid, duurzaamheid en comfort?
- Breng in kaart of er een geschiedenis is. Deze geschiedenis heeft invloed op de huidige relatie tussen bewoners en woningcorporatie. Het is belangrijk hier rekening mee te houden wanneer het onderlinge contact weer intensiever wordt, omdat er bijvoorbeeld een nieuw project start. Als het vertrouwen eerder (ernstig) is geschaad, moet je daar eerst mee aan de slag gaan. Bekijk ook of er (regelmatig) vragen of klachten van de bewoners van de betreffende locatie binnen komen en wat daarmee is of wordt gedaan.
- Spreek eventueel met andere organisaties en personen die op locatie werken, bijvoorbeeld begeleiders van bewoners, een beheerder en mensen die werken in het sociale domein in de wijk.



1.2 Verzamel aanvullende informatie

Methodes

Om aanvullende informatie te verzamelen kun je gebruik maken van een aantal methodes:

- Vragenlijstonderzoek
- “Cultural probe” onderzoek en co-creatiemethoden
- Interviewmethoden

Deze methodes worden toegelicht op de volgende slides.

Gegevensbescherming

De onderzoeken die je doet in de stappen 1.1 Breng in kaart wat je al weet over de bewoners of de doelgroep en 1.2 Verzamel aanvullende informatie, leveren informatie over bewoners op.

Een belangrijk aandachtspunt is dat de communicatie over persoonsgegevens en de verzamelde informatie en hoe deze opgeslagen en gebruikt worden in lijn is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie ook de Handleiding Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).



1.2 Verzamel aanvullende informatie

Vragenlijstonderzoek

Met vragenlijsten kun je snel en gestructureerd aanvullende informatie over bewoners verzamelen. Bovendien kun je door een vragenlijst meerdere keren te laten invullen, bepaalde thema's monitoren en veranderingen inzichtelijk maken.

De vragenlijsten kunnen onder andere vragen bevatten over:

- Leefbaarheid: hoe huurders met elkaar omgaan, hoe zij de leefomgeving ervaren, of er sprake is van specifieke vormen van overlast;
- Duurzaamheid: wat huurders belangrijk vinden en wat ze al doen in het kader van duurzaamheid;
- Overlast: of en wat huurders als overlast ervaren;
- De wijze waarop huurders geïnformeerd willen worden en/of contact willen hebben;
- Eventuele psychische of andere gezondheidsproblemen;
- De bereidheid om mee te denken met de woningcorporatie;
- Tevredenheid over en vertrouwen in de woningcorporatie.

Bedenk hoe je ervoor kunt zorgen dat een hoog percentage bewoners de vragenlijst invult. Een digitale of papieren vragenlijst krijgt soms weinig aandacht van bewoners en daarmee een lage respons. Het telefonisch afnemen of persoonlijk overhandigen van de vragenlijst kan zorgen voor een hogere respons.



1.2 Verzamel aanvullende informatie

Voorbeeld: vragenlijstonderzoek - bewonersinformatievragenlijst

Twee voorbeelden van vragenlijsten door woningcorporatie Woonwaard:

Bewonerservaringen

Deze vragenlijst ging erover hoe bewoners het leven in en om een van de complexen ervaren en de wensen ten aanzien van het complex. Deze vragenlijst is telefonisch uitgevraagd door het Centrum voor Woononderzoek; iedere bewoner van een woning is hiervoor individueel gebeld.

Bewonersinformatievragenlijst

Deze vragenlijst is gestuurd naar de bewoners van een ander complex. Woonwaard heeft plannen om werkzaamheden uit te voeren in de betreffende straat en de woningen aan te sluiten op een warmtenet.

Met de vragenlijst heeft Woonwaard in kaart gebracht hoe bewoners het liefst benaderd willen worden en waar Woonwaard rekening mee kan houden in de communicatie en samenwerking met de bewoners.

Mijn naam:	
Mijn huisnummer:	
Mijn telefoonnummer:	
Mijn e-mail	

Voor 1 maart retour in de Woonwaard brievenbus in de hal op de begane grond van uw gebouw
☐ Ik wil dat Woonwaard mij per brief informeert
☐ Ik wil dat Woonwaard mij per mail informeert
☐ Ik wil het liefst een persoonlijke uitleg bij mij thuis als Woonwaard werkzaamheden wil uitvoeren
☐ Ik wil graag dat er familie bij is als Woonwaard uitleg geeft over geplande werkzaamheden; dan weet ik zeker dat ik niets vergeet.
☐ Ik wil liever niemand bij mij thuis ontvangen
☐ Ik werk in wisseldiensten en moet overdag slapen
☐ Ik heb woonbegeleiding en wil graag dat die er is als Woonwaard iets uitlegt.
☐ Overdag is er nooit iemand thuis, als je een afspraak wil dan moet dat 's avonds
☐ I do not understand Dutch
☐ Ik heb ernstige gezondheidsproblemen waar Woonwaard rekening mee dient te houden als men hier iets gaat uitvoeren.
☐ Ik raak van slag als er iets gebeurt dat mij niet van te voren verteld is. Daarom is het belangrijk dat Woonwaard mij steeds tijdig informeert als er iets wijzigt.
☐ Ik heb een verslavingsprobleem waardoor ik minder goed dingen onthoudt
☐ Ik ben bekend bij de overige bewoners als iemand die graag even een van de burens helpt
☐ Woonwaard mag mij altijd vragen mee te denken als men iets in het gebouw waar ik woon wil gaan uitvoeren.
☐ Als ik enthousiast ben over de ideeën van Woonwaard wil ik best helpen om andere bewoners te overtuigen
☐ Er zijn bij mij geen bijzondere omstandigheden waar Woonwaard rekening mee hoeft te houden.
☐ Over het algemeen vind ik Woonwaard een goede verhuurder
☐ Ik ben ontevreden over Woonwaard: reden:
☐ Ik woon hier met veel plezier
☐ Ik wil hier zo snel mogelijk weg



1.2 Verzamel aanvullende informatie

Voorbeeld: vragenlijstonderzoek - Wensenkaart

De Wensenkaart is een papieren of online vragenlijst.

Je brengt hiermee in kaart welke wensen en waarden bewoners hebben.

De Wensenkaart ondersteunt bij het achterhalen van de belangrijkste behoeften, wensen en waarden in de buurt (bijvoorbeeld: meer parkeerplaatsen, aanpakken eenzaamheid, het behoud van faciliteiten).

De Wensenkaart achterhaalt zo waarvoor mensen in beweging willen komen.

Buurkracht en TNO hebben de Wensenkaart ontwikkeld.

Over jouw buurt

4. Wat vind jij van jouw buurt? Is deze erop vooruit- of achteruitgegaan de afgelopen jaren?

☐ Achteruit (ga door naar vraag 5)

☐ Gelijk gebleven (ga door naar vraag 7)

☐ Vooruit (ga door naar vraag 6)

5. In welk opzicht is de buurt erop achteruitgegaan?

6. In welk opzicht is de buurt erop vooruitgegaan?

17. Welk plaatje beschrijft het beste hoe jij je voelt als deel van de buurt? (De kleine cirkel ben jij, de grote is de buurt). Kies het plaatje dat het beste past bij jouw gevoel.

☐

☐

☐

☐

☐



1.2 Verzamel aanvullende informatie

“Cultural probe” onderzoek en co-creatie methoden

“Cultural probe” onderzoek

Om meer inzicht te krijgen in het dagelijks leven van bewoners, hun gedrag en hun wensen kun je gebruik maken van “cultural probes”. Bewoners krijgen bijvoorbeeld een dagboekje of een aantal postkaarten met specifieke opdrachten. Bijvoorbeeld: beantwoord elke middag om 16.00 uur de volgende vragen: “Ik voel me ...” en “Mijn woning is ...”. Je kunt bewoners ook vragen om 5 foto’s te maken van plekken in hun leefomgeving die ze prettig vinden en 5 foto’s van plekken die ze niet prettig vinden, of om in 1 zin te vertellen wat ze fijn vinden aan hun leefomgeving en mee willen nemen naar de toekomst.

Co-creatiemethoden

Met co-creatiemethoden ga je samen met bewoners oplossingen bedenken en ontwerpen. Dit kan bijvoorbeeld in een workshop. Je kunt hierbij de resultaten gebruiken uit het “cultural probe” onderzoek als basis: wat gaat goed/waar zijn bewoners tevreden over? En wat gaat niet goed/waar zijn bewoners ontevreden over? Samen met bewoners ga je bedenken hoe de woning of de leefomgeving kan worden verbeterd.



1.2 Verzamel aanvullende informatie

Voorbeeld: cultural probes en co-creatiemethoden - Wensentegeltjes

De wensentegeltjes zijn een manier om informatie op te halen en tegelijkertijd de interactie met bewoners op te zoeken.

De tegels zijn bedrukt met kenmerkende elementen uit de buurt. Door bewoners hun fijne herinneringen op tegeltjes te laten schrijven, bereik je meerdere doelen: bewoners willen graag een tegeltje hebben met een kenmerkend element van hun buurt en naast informatie verzamelen, betrek je bewoners bij de veranderingen.

Wanneer bewoners hun tegel komen ophalen of inleveren is er direct een moment voor een gesprek. Dit is door veel te luisteren en door te vragen voor de woningcorporatie een exploratieve manier van wensen en behoeften in kaart brengen. En voor bewoners gebeurt het in kaart brengen van wensen en waarden daarmee op een leuke en verrassende manier.

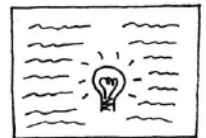
Deze methode is ontwikkeld door Studio / Aangenaam in samenwerking met Van Alckmaer en TNO.

Bewoners geven aan wat ze fijn vinden aan hun woonomgeving en vereeuwigen dat op een origineel tegeltje.



De tegeltjes worden gebruikt als aanknopingspunt om met bewoners in gesprek te gaan over de toekomst.

De verzamelde informatie is voor de bewoners en de woningcorporatie zichtbaar op een plaat of een canvas in een ontmoetingsplek.



Na de afronding van het project krijgen de tegeltjes een mooie plek in bijvoorbeeld het wijkcentrum.



1.2 Verzamel aanvullende informatie

Voorbeeld: cultural probes en co-creatiemethoden - Liftgesprekken

“Om erachter te komen wat de bewoners het meest bezighield organiseerde Van Alckmaer in samenwerking met het bureau Kleinschalige Culturele Producties (KCP) ‘liftgesprekken’ in de hal van elk flatgebouw. Passerende bewoners werden uitgenodigd aan een grote tafel met sfeervolle schemerlamp om, onder het genot van een kopje thee, te brainstormen over de verbetering van de flats en de leefomgeving. Veel bewoners bleken zich te ergeren aan zwerfvuil en hangjongeren. Daarop ontstond het idee van de Plastic Recycle Werkplaats” (zie het plaatje rechts).





1.2 Verzamel aanvullende informatie

Interviewmethoden

Met interviews kun je op een persoonlijke manier het gesprek met bewoners aangaan en aanvullende informatie over hen verzamelen.

Tip: het is handig om, voordat je een vragenlijst onderzoek doet, eerst een paar interviews te doen. Zo krijg je meer inzicht in ervaringen en behoeften. Vervolgens kun je middels een vragenlijst onder een grotere groep bewoners in kaart brengen hoeveel bewoners deze ervaringen en/of behoeften hebben.

De interviews kunnen onder andere gaan over:

- Leefbaarheid: hoe huurders met elkaar omgaan en hoe zij de leefomgeving ervaren;
- Duurzaamheid: wat huurders belangrijk vinden en wat ze al doen in het kader van duurzaamheid;
- Aardgasvrijtransitie; wat huurders verwachten van de transitie naar aardgasvrij.



1.2 Verzamel aanvullende informatie

Voorbeeld: interviewmethoden - De Babbelboom

De Babbelboom is een boom (een paal met bladeren eraan) waar bewoners mee kunnen praten.

Aan de paal is een bord bevestigd met de tekst, bijvoorbeeld “Ik ben nieuwsgierig naar jou. AARDGASVRIJ word jij er warm van?”

Naast de boom staat een medewerker die bewoners vraagt om een gesprek te voeren met de babbelboom. Op afstand, niet zichtbaar voor de deelnemer, staat een tweede medewerker die het gesprek voert. De Babbelboom kan worden ingezet om bewoners in staat te stellen laagdrempelig en anoniem te spreken over de drijfveren en barrières die zij ervaren in de transitie naar aardgasvrij.

De Babbelboom is ontwikkeld door studenten van de Hogeschool voor de Kunsten Utrecht. De Babbelboom is gebaseerd op de Biechtboom, onderdeel van het project ‘Anders Kijken’, van Achmea.



“Ik ben nieuwsgierig
naar jou.
AARDGASVRIJ word
jij er warm van?”



Werkblad – Bewoners en context in kaart

- Met het werkblad “Bewoners en context in kaart brengen” kun je de wensen voor de woning en verduurzaming en de wensen voor de leefomgeving mappen op de verschillende waarden. Je krijgt dan inzicht in WAT mensen zal motiveren (welke waarde) en op welk gebied, WAAR die motivatie ingezet kan worden (de gewenste verbetering). Het WAT geeft de eerste richting naar een oplossing of verbetering aan en kan gebruikt worden om bewoners te betrekken.



Werkblad – Bewoners en context in kaart

Waarden die een rol spelen	Wensen voor de woning en verduurzaming	Wensen voor de leefomgeving
Vul ☒ in indien van toepassing ☐ Autonomie ☐ Competentie ☐ Verbondenheid ☐ Invloed ☐ Plezier en stimulatie ☐ Veiligheid en controle ☐ Lichamelijk welbevinden ☐ Zelfrealisatie en betekenis ☐ Zelfrespect ☐ Financiën	Ik wil graag dat er wat gedaan wordt aan geluidsoverlast Ik wil graag dat het getik van de Verwarmingsbuizen opgelost wordt Geen schimmel op muren en plafonds	We zouden meer contact met elkaar moeten hebben, dat zou ik fijn vinden Het probleem van hangjongeren moet opgelost worden
Belangrijkste bevindingen	Bewoners hebben het gevoel weinig tot geen invloed te hebben op het aanpakken of verminderen van geluidsoverlast, dit gaat ten koste van het woonplezier en het gevoel van veiligheid en controle over de situatie en het verbeteren daarvan. → Een mogelijke oplossing moet bewoners in ieder geval het gevoel geven dat ze invloed hebben op de situatie (weten wat ze kunnen doen om de geluidsoverlast te verminderen of op te lossen) en dat ze op een veilige manier hierover controle hebben. Daarmee zal het woonplezier verhogen.	



Werkblad – Bewoners en context in kaart

Waarden die een rol spelen	Wensen voor de woning en verduurzaming	Wensen voor de leefomgeving
Vul ☒ in indien van toepassing ☐ Autonomie ☐ Competentie ☐ Verbondenheid ☐ Invloed ☐ Plezier en stimulatie ☐ Veiligheid en controle ☐ Lichamelijk welbevinden ☐ Zelfrealisatie en betekenis ☐ Zelfrespect ☐ Financiën		
Belangrijkste bevindingen		



1.3 Evalueer deze stap

Aan het eind van iedere stap is het tijd voor een evaluatiemoment. Hierbij kijk je waar je staat en of je door kunt naar de volgende stap.

Doe een evaluatie aan de hand van de volgende vragen:

- We weten welke bewoners in de wijk, buurt, straat of het gebouw wonen. Ja / Nee
- We zijn goed op de hoogte van de wensen die bewoners hebben voor hun woning. Ja / Nee
- We weten wat bewoners belangrijk vinden in hun leven en voor hun leefomgeving en welke waarden hierin een rol spelen. Ja / Nee

Heb je alle vragen met 'Ja' beantwoord? Ga dan door naar stap 2 Onderscheid groepen bewoners.

2



Onderscheid bewonersdoelgroepen

Kun je verschillende doelgroepen bewoners onderscheiden?

Introductie (1/2)

- Je hebt nu de bewoners, hun behoeften, wensen en waarden ten aanzien van hun woning, verduurzaming, de leefomgeving en de context van de bewoners in kaart gebracht.
- Je gaat nu bekijken of je **verschillende bewonersdoelgroepen** kunt onderscheiden. Met deze verschillende doelgroepen in gedachte kun je gericht de participatiestrategie (stap 3) en communicatiestrategie (stap 4) opstellen. Je zorgt er daarmee namelijk voor dat deze aansluiten bij de behoeften van de doelgroepen.
- Deze verschillende bewonersdoelgroepen kun je “tot leven laten komen” door voor elke bewonersdoelgroep een **persona** te maken. Persona's zijn archetypische bewoners die de behoeften van een grotere groep bewoners representeren. Ze hebben een naam, een foto, een persoonlijke achtergrond, doelen en behoeften. Het gebruik van persona's biedt een aantal voordelen.
- De eerste keer kost het bepalen van de doelgroepen en het ontwikkelen van persona's misschien wat meer tijd. Naarmate je meer projecten hebt afgerond, kun je gebruikmaken van eerdere indelingen.
- Om tot de indeling in doelgroepen en persona's te komen, doorloop je een aantal stappen. Die worden hierna toegelicht. Aan het einde van stap 2 doe je een evaluatie voordat je verder gaat naar de volgende stap.

Introductie: voordelen van persona's (2/2)

- Persona's worden centraal gesteld tijdens het gehele project.
- Voordelen van persona's:
 - Krachtige communicatietool: het is een heldere taal die door alle disciplines – van techniek tot en met marketing en management – wordt verstaan
 - Krachtige designtool: legt de focus op de behoeften van de (toekomstige) gebruikers. Voorkomt risico's als 'elastische gebruiker' (met steeds veranderende behoeften en wensen) en 'self-centered design' (als 'ontwerper' denken te weten wat de gebruiker wil)
 - Aandacht voor 'zachte factoren' (zoals cultuur): spelen veelal een belangrijke rol bij de keuze voor een oplossing
- Let op: persona's zijn fictieve personen, maar ze zijn wel gebaseerd op onderzoek met echte personen (bijv. bewoners). Het werkt dus niet als je persona's zelf verzint!



In de praktijk: stappen van bewonersgroepen onderscheiden

Stap 2, *Onderscheid groepen bewoners*, bestaat uit de volgende deelstappen:

2.1 Bepaal de bewonersdoelgroepen.

2.2 *Optioneel:* Stel persona's op gebaseerd op de verschillende doelgroepen.

2.3 Evalueer deze stap.



2.1 Bepaal de bewonersdoelgroepen (1/2)

Mensen zijn verschillend, en dat geldt ook voor bewoners. Idealiter gebruik je voor elke bewoner een aanpak op maat. Omdat dit – gezien de kosten en tijd – onmogelijk is, werken we met bewonersdoelgroepen die in ieder geval voor een deel op elkaar lijken. Je kunt doelgroepen maken aan de hand van verschillende bewonerskenmerken. Door gebruik te maken van de informatie die je hebt opgehaald tijdens stap 1 Breng de bewoners en context in kaart, kun je bewoners indelen.

Bepaal of je verschillen ziet tussen bewoners met betrekking tot hun waarden en eigenschappen (“traits”). Deze zijn redelijk vaststaand:

- Waarden: waarden geven aan wat iemand belangrijk vindt in het leven.
- Persoonskenmerken: zoals cognitieve vaardigheden, de manier van met de wereld omgaan (bijvoorbeeld teruggetrokken of assertief), het stressniveau en het lichamelijk welzijn, de manier van samenleven met anderen in de buurt, de mate van betrokkenheid (bijvoorbeeld weerstand bieden of meedenken) en de relatie met de woningcorporatie.

Vul op het werkblad de verschillende bewonersdoelgroepen met hun kenmerken in.



2.1 Bepaal de bewonersdoelgroepen (2/2)

Daarnaast kunnen bewoners zich in een bepaalde – tijdelijke – toestand bevinden (“state”). Dat omschrijven we met de metafoor dat de accu van bewoners leeg of vol(ler) kan zijn.

Accu leeg

- Slechtere versie van jezelf.
- Bewoners hebben weinig energie.
- Bewoners zijn vooral aan het overleven; eerste levensbehoeften (bijvoorbeeld een woning hebben, eten, financiële situatie) hebben prioriteit.

Accu vol(ler)

- Betere versie van jezelf.
- Bewoners hebben (meer) energie.
- Bewoners zijn zelfredzaam en hebben (meer) ruimte om mee te denken en te doen.

Alle groepen bewoners kunnen een lege of een volle(re) accu hebben. Bij sommige groepen zal de accu wel vaker leeg zijn. Wees je hiervan bewust. Waarschijnlijk is de participatie door bewoners met een lege accu minder intensief en zal er meer aandacht moeten worden besteed aan communicatie met deze bewoners en het verbeteren van de leefsituatie.



Voorbeeld – Bewonersdoelgroepen Woonwaard

Bij een van de complexen heeft Woonwaard een inventarisatie gemaakt van de bewoners. Het complex kent een diversiteit aan bewoners. Aan de hand van een **aantal kenmerken, zoals leeftijd, de tijd dat bewoners in het complex wonen en verschillende bewonersbehoeften en uitdagingen in de communicatie** zijn groepen onderscheiden.

Dat heeft geleid tot een indeling van verschillende bewonersgroepen, met bijvoorbeeld “bewoners van het eerste uur” en “werkende jongvolwassenen”. Zie het voorbeeld: [Werkblad – Bewonersdoelgroepen \(voorbeeld\)](#).

Op basis van deze indeling heeft Woonwaard voor iedere bewonersgroep een korte beschrijving over een ‘typische’ bewoner gemaakt, inclusief de behoeften van de bewoners en uitdagingen in de communicatie vanuit de woningcorporatie.

Werkblad – Bewonersdoelgroepen (voorbeeld)



Waarden		Persoonskenmerken
Bewoners- doelgroep: Bewoners van het eerste uur	Vul ☒ in indien van toepassing/gewenste verbetering ☒ Autonomie ☒ Lichamelijk welbevinden ☒ Competentie ☐ Geld en luxe ☒ Stimulatie/plezier ☒ Veiligheid ☒ Verbondenheid ☐ Zelfwaardering ☒ Betekenis ☒ Invloed/populariteit	De bewoners van het eerste uur ervaren over het algemeen stress. Deels door het veranderende waarden en normen patroon in de woonomgeving. De woondoelen waarmee men ooit naar deze woning was verhuisd (bijvoorbeeld: fijne omgeving tussen gelijkgestemden met een gezonde hoeveelheid sociaal contact) worden al lang niet meer vervuld. Het lichamelijk welzijn loopt ook gaandeweg met het ouder worden terug. De normvervaging doet pijn. Men mist de beleefdheid en het sociaal contact. Het contact met de woningbouw coöperatie is over de jaren bekoeld. “Ze doen er toch niks aan”. Men heeft het een beetje opgegeven.
Bewoners- doelgroep: Werkende jongvolwassenen	Vul ☒ in indien van toepassing ☐ Autonomie ☐ Lichamelijk welbevinden ☐ Competentie ☐ Geld en luxe ☐ Stimulatie/plezier ☐ Veiligheid ☐ Verbondenheid ☐ Zelfwaardering ☐ Betekenis ☐ Invloed/populariteit	De werkende jongvolwassenen hebben over het algemeen weinig binding met andere in de woonomgeving. Voor hun is dit een tussenwoning, een opstap naar iets beters of een eigen woning. Hoe zij de wereld ervaren gerelateerd aan hun woonomgeving en woning is neutraal, ze zijn op ‘doorreis’ en in die zin niet actief bezig met de woonomgeving of situatie te veranderen. Zij zoeken voor een invulling van hun waarden elders. De woonsituatie en woning zijn hierop niet erg van invloed omdat de situatie tijdelijk is. Note: Zou je bepaalde waarden van deze groep toch kunnen adresseren met de woning/woonsituatie?
Bewoners- doelgroep: 	Vul ☒ in indien van toepassing ☐ Autonomie ☐ Lichamelijk welbevinden ☐ Competentie ☐ Geld en luxe ☐ Stimulatie/plezier ☐ Veiligheid ☐ Verbondenheid ☐ Zelfwaardering ☐ Betekenis ☐ Invloed/populariteit	
Bewoners- doelgroep: 	Vul ☒ in indien van toepassing ☐ Autonomie ☐ Lichamelijk welbevinden ☐ Competentie ☐ Geld en luxe ☐ Stimulatie/plezier ☐ Veiligheid ☐ Verbondenheid ☐ Zelfwaardering ☐ Betekenis ☐ Invloed/populariteit	

Werkblad – Bewonersdoelgroepen



Waarden		Persoonskenmerken
Bewoners- doelgroep: 	Vul ☒ in indien van toepassing ☐ Autonomie ☐ Lichamelijk welbevinden ☐ Competentie ☐ Geld en luxe ☐ Stimulatie/plezier ☐ Veiligheid ☐ Verbondenheid ☐ Zelfwaardering ☐ Betekenis ☐ Invloed/populariteit	
Bewoners- doelgroep: 	Vul ☒ in indien van toepassing ☐ Autonomie ☐ Lichamelijk welbevinden ☐ Competentie ☐ Geld en luxe ☐ Stimulatie/plezier ☐ Veiligheid ☐ Verbondenheid ☐ Zelfwaardering ☐ Betekenis ☐ Invloed/populariteit	
Bewoners- doelgroep: 	Vul ☒ in indien van toepassing ☐ Autonomie ☐ Lichamelijk welbevinden ☐ Competentie ☐ Geld en luxe ☐ Stimulatie/plezier ☐ Veiligheid ☐ Verbondenheid ☐ Zelfwaardering ☐ Betekenis ☐ Invloed/populariteit	
Bewoners- doelgroep: 	Vul ☒ in indien van toepassing ☐ Autonomie ☐ Lichamelijk welbevinden ☐ Competentie ☐ Geld en luxe ☐ Stimulatie/plezier ☐ Veiligheid ☐ Verbondenheid ☐ Zelfwaardering ☐ Betekenis ☐ Invloed/populariteit	



2.2 Stel persona's op

- Stel voor de bewonersgroepen persona's op.
- Geef van elke persona een korte omschrijving, met o.a.:
 - Een naam, een gezicht (foto of afbeelding), leeftijd, geslacht en eventueel andere kenmerken die de persoonlijke achtergrond beschrijven.
 - Behoeften, communicatiestijl, uitdagingen en aandachtspunten.
 - Een dag uit het leven van de persona.
- Let op: gebruik geen foto's van echte bewoners en gebruik serieuze namen en géén stereotype namen zoals "Koos werkloos".



Voorbeeld – Persona's

- In het project Bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw zijn vijf persona's ontwikkeld.
- 'Enthousiastelingen' kunnen vleugels krijgen als ze gevraagd worden om hulp. De 'stille dwarsligger' wil zich eigenlijk vooral gehoord voelen. Zij kunnen dus proactief benaderd worden. Voor de 'schreeuwer' geldt dit ook, bijvoorbeeld voorafgaand aan een informatieavond.
- 'Overstijgers' nemen makkelijk verschillende perspectieven in (ook die van de woningcorporatie) en kunnen dus geschikt zijn voor de bewonerscommissie of als ambassadeur van een project.
- Om de wensen van iedereen te weten, is het handig een overzicht bij te houden van welke bewoners (en hun wensen) al in beeld zijn door contactmomenten zoals aanwezigheid op een (online) informatieavond. De 'onzichtbare' huurder kan dan op een ander moment worden benaderd, door bij deze bewoner aan te bellen of via iemand die deze bewoner kent.

"Ik denk graag mee!"

De enthousiasteling

De stille dwarsligger

"Ik vertrouw ze niet hoor"

De schreeuwer

"Je moet je laten horen zodat er rekening met je gehouden wordt"

"Ik hoop maar gewoon dat het goed komt"

De onzichtbare

"Het gaat ons allemaal aan"

De overstijger



Voorbeeld – Persona

Persoonlijke achtergrond

- Erik, man, 25 jaar, alleenstaand
- Huurder woningcorporatie
- Woont in Rivierenbuurt
- Werkzoekend
- Weinig contact in de buurt

Behoeften

- Heeft vertrouwen nodig
- Wil duidelijkheid via een persoonlijke benadering
- Moet financieel overleven, dus wil geen extra kosten
- Heeft hulp nodig om de juiste beslissing te nemen



Communicatiestijl

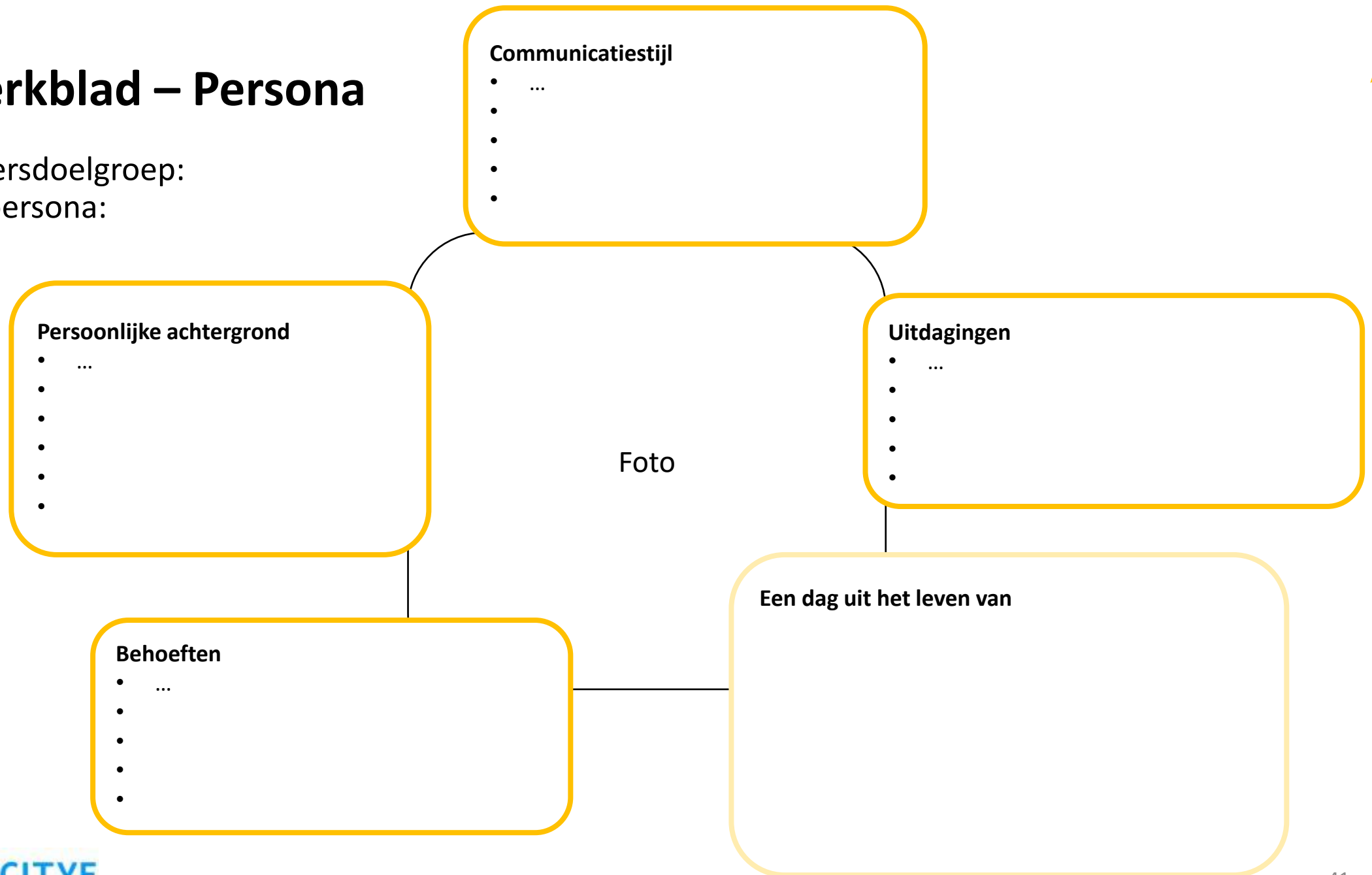
- Moeilijk te bereiken
- Persoonlijke benadering, omdat bijeenkomsten niet worden bezocht
- Moet over de informatie 'struikelen'
- Communicatie moet er leuk, visueel aantrekkelijk en simpel uitzien

Uitdagingen

- Voelt zich buitengesloten en is teleurgesteld in de maatschappij
- Kost tijd om begrijpelijk te maken.
- Aansluiten bij interesses en behoeften
- Keuzestress voorkomen door eenvoudige keuzes aan te bieden

Werkblad – Persona

Bewonersdoelgroep:
Naam persona:





2.3 Evalueer deze stap

Aan het eind van iedere stap is het tijd voor een evaluatiemoment. Hierbij kijk je waar je staat en of je door kunt naar de volgende stap.

Doe een evaluatie aan de hand van de volgende vragen:

- We weten welke verschillende doelgroepen bewoners er zijn. Ja / Nee
- We weten welke waarden belangrijk zijn voor verschillende bewonersdoelgroepen. Ja / Nee
- We weten wat de kenmerken van de verschillende bewonersdoelgroepen zijn. Ja / Nee
- Optioneel: we hebben persona's opgesteld. Ja / Nee

Heb je alle vragen met 'Ja' beantwoord? Ga dan door naar [stap 3 Stel de participatiestrategie op.](#)

3

Stel de participatie- strategie op

In welke mate en op welke manier kunnen
bewoners participeren?



Introductie

- De bewonersdoelgroep is in kaart gebracht. Met deze eerste stap ben je in wezen ook de participatie gestart. Je hebt je verdiept in de doelgroep(en) en bent contact met bewoners aangegaan. Een eerste consultatie is er op deze manier geweest zonder nu misschien al heel expliciet te zijn over het aankomende project.
- Nu ga je de participatiestrategie echt bepalen. De participatiestrategie is een belangrijk onderdeel van het projectplan. De eerste keer kost het opstellen van de participatiestrategie misschien wat meer tijd, maar naarmate meer soortgelijke projecten zijn afgerond, kun je gebruikmaken van die ervaringen en van eerdere versies en die aanpassen op het huidige verduurzamingsproject.
- Om tot een participatiestrategie te komen, doorloop je een aantal stappen. Die worden hierna toegelicht. Aan het einde van stap 3 doe je een evaluatie voordat je verder gaat naar de volgende stap.

Participatieniveau

- De participatiestrategie bestaat uit een aantal onderdelen. Een van deze onderdelen is het **participatieniveau**: op basis van de inzichten uit stap 1 Breng de bewoners en context in kaart en stap 2 Onderscheid groepen bewoners, maak je een inschatting op welke manier bewoners willen en kunnen participeren in het project.
- In de praktijk blijkt vaak dat een deel van de bewoners actief wil meedenken en meebeslissen (Tabel 1, trede 4 coproduceren / samenwerken). Andere bewoners vinden het prima om tussentijds op de hoogte gehouden te worden en bij belangrijke momenten een reactie te geven (Tabel 1, trede 2 inspreken en 3 consulteren).
- Maak dit mogelijk voor bewoners. Stem de participatieniveaus af op de verschillende bewoners. Daarmee kom je ze allemaal zo veel mogelijk tegemoet in hun behoeften en verklein je de kans op weerstand.

	Trede	Toelichting
7	Eigendom	De bewoners zijn eigenaar van de assets en hebben volledige zeggenschap
6	Zelfbestuur	De bewoners besluiten over alle activiteiten en maakt eigen planvorming, binnen vooraf vastgelegde kaders
5	Delegeren	Woningcorporaties dragen delen van de besluitvorming over aan de bewoners
4	Coproduceren / samenwerken	Gezamenlijke planvorming tussen woningcorporatie en bewoners (zoals in projectgroep)
3	Consulteren	Een formele dialoog tussen woningcorporatie en bewoners (zoals workshops, klankbordgroep)
2	Inspreken	Bewoners kunnen formeel inbreng geven binnen gestelde kaders (zoals enquête, inspraakreacties)
1	Informereren	De bewoners worden geïnformeerd over de activiteiten en het project, maar er is geen formele reactiemogelijkheid
0	Geen participatie	Er is geen contact tussen de woningcorporatie en betrokkenen

Tabel 1. Gebaseerd op: Participatieladder nieuwe stijl (Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving)



In de praktijk: stappen van de participatiestrategie opstellen

Stap 3, *Stel de participatiestrategie op*, bestaat uit de volgende deelstappen:

- 3.1 Bepaal het participatieniveau, het 'wat', 'wanneer' en 'wie'.
- 3.2 Werk de participatiestrategie uit.
- 3.3 Evalueer deze stap.



3.1 Bepaal het participatieniveau, het 'wat', 'wanneer' en 'wie' (1/3)

De participatieladder is een handig middel om het participatieniveau te bepalen.

De participatieladder geeft geen oordeel over de positie op de participatieladder. Dus niet: hoe hoger op de ladder, hoe beter.

Het is afhankelijk van de bewonersgroep of persona en de situatie, projectfase of fase in een proces welke trede het best past. Dit betekent dat je per situatie of (project)fase de behoeftes van bewoners en andere betrokken partijen serieus neemt en dus de vorm van participatie per situatie of (project)fase steeds bewust kiest.

Bedenk ook of – als er bewoners geïnteresseerd zijn om plaats te nemen in een bewonerscommissie – er de mogelijkheid is om die op te richten en onder welke randvoorwaarden.



3.1 Bepaal het participatieniveau, het 'wat', 'wanneer' en 'wie' (2/3)

Ieder project bestaat uit verschillende projectfases. Een vaak gehanteerde fases-indeling is:

- **Initiatie:** in deze fase organiseer je het project. Het doel en de resultaten worden bepaald, de stappen in het proces worden vastgesteld en er wordt een planning en begroting gemaakt. Daarnaast wordt de projectorganisatie en de besluitvorming vastgesteld. Het resultaat is een projectplan.
- **Definitie:** in deze fase formuleer je de eisen en wensen waaraan de oplossing of het resultaat moet voldoen. Het resultaat is een programma van eisen.
- **Ontwerp:** in deze fase wordt de oplossing of het resultaat dat voldoet aan het programma van eisen ontworpen. Tussentijds kan er in deze fase een concept ontwerp opgeleverd worden. Het resultaat van deze fase is een definitief ontwerp.
- **Vorbereiding:** in deze fase voer je alle werkzaamheden uit die nodig zijn voor de daadwerkelijke realisatie van de oplossing of het resultaat. Dit kan bijvoorbeeld het aanvragen van een vergunning zijn of het doorlopen van een aanbestedingsprocedure. Het resultaat van deze fase is dat alles is geregeld om over te gaan naar de volgende fase, het realiseren van de oplossing of het resultaat.
- **Uitvoering:** in deze fase ga je het resultaat van het project realiseren volgens het plan zoals in voorgaande fasen opgesteld.
- **Nazorg:** in deze fase worden problemen na de uitvoering opgelost, het beheer of de exploitatie van de oplossing voorbereid en ingericht en het resultaat wordt overgedragen aan degene die de oplossing of het resultaat gaat gebruiken.



3.1 Bepaal het participatieniveau, het 'wat', 'wanneer' en 'wie' (3/3)

Bepaal (of bespreek eventueel met bewoners) voor de verschillende projectfases het volgende:

- **Participatieniveau (de trede van de participatieladder).** De volgende vragen kunnen daarbij helpen (Participatieraamwerk, OFL: Empowerment):
 - Kunnen: heeft iemand toegang tot middelen zoals geld, tijd, kennis en (sociale) netwerken, dat hen in staat stelt om te participeren?
 - Willen: heeft iemand de bereidheid om deze middelen ook in te zetten?
- Het **'wat'**: waarover worden bewoners geïnformeerd of kunnen ze meedenken of meebeslissen?
- Het **'wie'**: welke bewoners kunnen meedenken?

Uitgaan van 'degene die zich aanmeldt' leidt mogelijk niet tot een diverse en representatieve groep bewoners. Kijk goed naar de samenstelling van de doelgroep wat betreft geslacht, leeftijd of levensfase, opleiding, inkomen, culturele achtergrond en woongeschiedenis (geboren en getogen of recent komen wonen). Stel in lijn hiermee een profielschets op om aan de hand hiervan divers en representatief te werven. Denk ook aan de inzet van methoden die er speciaal op gericht zijn de 'unusual suspects' te werven: G1000 of de '1+1'-methode (vraag een 'usual suspect' iemand aan te dragen die zich normaal gesproken niet zo snel aanmeldt).



Tips vanuit de praktijk van Van Alckmaer

Inspiratiesessies en werkgroepen: proactief betrekken van bewoners

- Betrek bewoners die mee willen en kunnen denken proactief bij de eerste fasen van het project via inspiratiesessies en werkgroepen op specifieke thema's. Daarmee bied je bewoners de mogelijkheid om mee te denken.
- Betrek bewoners proactief bij het schrijven van een (concept)plan voor de verduurzaming en veranderingen van het gebouw, de straat of de buurt en neem daarin de wensen van die bewoners op.

Bewonerscommissie of klankbord: macht en invloed van bewoners

- Laat bewoners meedenken in een bewonerscommissie of klankbordgroep die democratisch is gekozen (gedurende het project). Neem deze formele groep bewoners en wat ze in te brengen hebben serieus. Ondersteun de bewoners bijvoorbeeld met financiële middelen wanneer dit nodig is, zoals bij het laten uitvoeren van onderzoek. Zorg er ook voor dat de bewonerscommissie of klankbordgroep enige uitvoerende invloed krijgt in het besluitvormingsproces, door ze bij bepaalde keuzes te laten meebeslissen.
- Geef bewoners de mogelijkheid om een second opinion onderzoek voor hun woning, gebouw of straat te laten uitvoeren wanneer ze dit wensen, en betaal deze (deels) voor de bewoners indien mogelijk.
- Raadpleeg de bewonerscommissie of klankbordgroep voor advies op tussenstappen, zoals een conceptplan.



Voorbeeld – Participatieniveau en inbreng voor doelgroepen en projectfases

	Initiatie		Definitie	
<i>Doelgroep/Persona's</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>
Bewonersgroep 1	Consulteren	Inbreng van kennis en ervaringen op verschillende thema's (d.m.v. Werkgroepen)	Consulteren	Eisen en wensen vanuit thema (werkgroep)
Bewonersgroep 2	Coproduceren, samenwerken	Bewonerscommissie borgt inbreng kennis/ervaringen werkgroepen (i.s.m. werkgroepen)	Consulteren/coproduceren, samenwerken	Eisen en wensen vanuit bewonerscommissie (o.b.v. werkgroepen)
Bewonersgroep 3	Coproduceren, samenwerken	Bewonerscommissie borgt inbreng kennis/ervaringen werkgroepen (i.s.m. werkgroepen)	Consulteren/coproduceren, samenwerken	Eisen en wensen vanuit bewonerscommissie (o.b.v. werkgroepen)
Bewonersgroep 4	Consulteren	Inbreng van kennis en ervaringen op verschillende thema's (d.m.v. Werkgroepen)	Consulteren	Eisen en wensen vanuit thema (werkgroep)



Voorbeeld – Participatieniveau en inbreng voor doelgroepen en projectfases

	Ontwerp		Vorbereiding	
<i>Doelgroep/Persona's</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>
Bewonersgroep 1	Consulteren	Feedback op voorgestelde ontwerpen en aanpak	Coproduceren / samenwerken	Groenvoorziening verhuizen voor de sloop (i.s.m. werkgroep groen) Grofvuil dag (i.s.m. werkgroep)
Bewonersgroep 2	Consulteren	Feedback voorgestelde ontwerpen en aanpak	Coproduceren / samenwerken	Bewonerscommissie organiseert en coördineert groen 'opslag' (i.s.m. werkgroep groen) Bewonerscommissie organiseert en coördineert grofvuil dag (i.s.m. werkgroep)
Bewonersgroep 3	Consulteren	Feedback op voorgestelde ontwerpen en aanpak	Coproduceren / samenwerken	Bewonerscommissie organiseert en coördineert groen 'opslag' (i.s.m. werkgroep groen) Bewonerscommissie organiseert en coördineert grofvuil dag (i.s.m. werkgroep)
Bewonersgroep 4	Consulteren	Feedback op voorgestelde ontwerpen en aanpak	Coproduceren / samenwerken	Groenvoorziening verhuizen voor de sloop (i.s.m. werkgroep groen) Grofvuil dag (i.s.m. werkgroep)



Voorbeeld – Participatieniveau en inbreng voor doelgroepen en projectfases

	Uitvoering		Nazorg	
<i>Doelgroep/Persona's</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>
Bewonersgroep 1	Consulteren	Geïnformeerd blijven over de voortgang en feedback geven op de planning of uitvoering, of vragen stellen wanneer nodig	Consulteren	Het resultaat in gebruik nemen en ervaringen met het resultaat doorgeven en eventuele problemen bespreken en samen oplossen
Bewonersgroep 2	Consulteren	Geïnformeerd blijven over de voortgang en feedback geven op de planning of uitvoering, of vragen stellen wanneer nodig	Consulteren	Het resultaat in gebruik nemen en ervaringen met het resultaat doorgeven en eventuele problemen bespreken en samen oplossen
Bewonersgroep 3	Consulteren	Geïnformeerd blijven over de voortgang en feedback geven op de planning of uitvoering, of vragen stellen wanneer nodig	Consulteren	Het resultaat in gebruik nemen en ervaringen met het resultaat doorgeven en eventuele problemen bespreken en samen oplossen
Bewonersgroep 4	Consulteren	Geïnformeerd blijven over de voortgang en feedback geven op de planning of uitvoering, of vragen stellen wanneer nodig	Consulteren	Het resultaat in gebruik nemen en ervaringen met het resultaat doorgeven en eventuele problemen bespreken en samen oplossen

Werkblad – Participatieniveau en inbreng voor doelgroepen en projectfases



	Initiatie		Definitie	
<i>Doelgroep/Persona</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>

Werkblad – Participatieniveau en inbreng voor doelgroepen en projectfases



	Ontwerp		Voorbereiding	
<i>Doelgroep/Persona</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>

Werkblad – Participatieniveau en inbreng voor doelgroepen en projectfases



	Uitvoering		Nazorg	
<i>Doelgroep/Persona</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>	<i>Participatieniveau</i>	<i>Inbreng (wat)</i>



3.2 Werk de participatiestrategie uit (1/5)

De participatiestrategie richt zich op alle fases van het project.

Op de volgende slides staan een aantal knoppen van de participatiestrategie waar je aan kunt draaien.



Bepaal aan welke knoppen jij kunt draaien en werk ze uit op het werkblad.

Initiatie- en definitie fase van het project

Bewoners enthousiasmeren over de verduurzamingsplannen: om een project te laten slagen, is het van belang dat de (meeste) bewoners ook blij zijn met de plannen die de woningcorporatie heeft. Of misschien is het project juist voortgekomen uit ideeën van bewoners. Ongeacht waar de plannen vandaan komen, is enthousiasme bij bewoners iets waar je gezamenlijk met hen aan kunt werken.

Ontwerp- en voorbereidingsfase van het project

Wegnemen van zorgen over overlast en gedoe: wanneer bewoners eenmaal enthousiast zijn over de verduurzamingsplannen, kan het toch gebeuren dat de medewerking daar stopt. Mogelijk zien bewoners de meerwaarde van de plannen wel in, maar schieten ze (een beetje) in de weerstand omdat ze bang zijn voor de overlast en het gedoe dat de werkzaamheden of veranderingen met zich meebrengen. Neem deze zorgen over *overlast* en *gedoe* serieus. Rationeel gezien lijken het misschien onbenullige zaken, die gemakkelijk zijn op te lossen. Toch zijn *emoties* bij bewoners regelmatig sterk aanwezig. Wanneer je daar niets mee doet, kan dat uitgroeien tot grotere weerstand of zelfs actief verzet.

Uitvoerings- en nazorg fase van het project

Denk na over welke acties en maatregelen je tijdens en na de uitvoering van werkzaamheden voor renovatie of verduurzaming kunt treffen om bewoners zo veel mogelijk te ontzien van bijvoorbeeld overlast tijdens de uitvoering of bij het in gebruik nemen na oplevering.



3.2 Werk de participatiestrategie uit (2/5)

Vorbereiding: knoppen om aan te draaien



- **Projectaankondiging:** denk goed na over de manier waarop je het project aankondigt. Dit kan de vraag oproepen bij bewoners: “Heb ik nog een keuze?”. Wees transparant over hoeveel inbreng bewoners hebben en waarover. Zie ook [3.1 Bepaal het participatieniveau, het ‘wat’ en ‘wanneer’](#).
- **Koppelkansen:** bekijk hier welke koppelkansen in [stap 1 “Breng de bewoners en context in kaart”](#) zijn geïdentificeerd. Zijn er nog andere thema’s – die voor de bewoners meer prioriteit hebben – waarop de verduurzamingsplannen en maatregelen voordelen bieden? Voorbeelden zijn veilig wonen, langer thuis wonen, verbeterd wooncomfort, beter contact met burenen, minder geluidsoverlast of ‘af zijn’ van een stressdossier (zoals van het gas af gaan).
- **Wek vertrouwen richting uitvoerder(s):** geef aan dat de co-makers zorgvuldig gekozen zijn. Dat ze veel ervaring hebben met de concrete maatregelen die genomen gaan worden of met vergelijkbare verbouwingen (bijvoorbeeld in bewoonde toestand).
- **Wek vertrouwen richting maatregelen:** geef aan dat bij de keuze voor de in te zetten technieken of te plaatsen apparatuur goed gelet is op hoge kwaliteit en goede garantieregelingen. Geef aan hoe lang de garantie is op bijvoorbeeld keukenapparatuur of een geplaatste warmtepomp.



3.2 Werk de participatiestrategie uit (3/5)

Vorbereiding: knoppen om aan te draaien



- **Motivatie-boost:** bekijk of er zaken zijn die bewoners juist weer extra blij maken, ofwel waarmee het draagvlak een 'boost' krijgt? Een voorbeeld is het bieden van net wat meer keuzes tussen verschillende typen keukens.
- **Sociale bewijskracht:** een manier om bewoners enthousiast te maken is door ze te laten inzien hoeveel anderen al geïnteresseerd zijn (in de psychologie ook wel sociale bewijskracht genoemd). Laat bewoners met elkaar in gesprek gaan en vertellen wat de voordelen van de plannen zijn, zoals bijvoorbeeld een verbeterd wooncomfort of een groenere en schonere leefomgeving.
- **'Gedoe'-test:** probeer zo goed mogelijk te achterhalen waar zorgen over gaan. Ga met bewoners in gesprek en vraag er expliciet naar. Vervolgens kun je vooraf een 'gedoe'-test doen. Geef bewoners alvast een voorproefje op wat ze kunnen verwachten. Welke geluiden gaan ze horen en wanneer, bijvoorbeeld als er moet worden geboord? Hoeveel stof kunnen bewoners verwachten? Dat kan 'live', maar ook via een filmpje of via ervaringen van andere bewoners die het al hebben meegemaakt.



3.2 Werk de participatiestrategie uit (4/5)

Vorbereiding: knoppen om aan te draaien



- **Modelwoning:** een modelwoning is een manier om bewoners enthousiast te maken voor bepaalde veranderingen in en rondom de woningen. Het biedt ook direct een goede mogelijkheid om antwoorden op vragen te geven. Door geplande veranderingen (inclusief werkzaamheden die daaraan vooraf gaan) te laten zien, vormen bewoners een beter beeld van wat hen te wachten staat. Het wordt daardoor een stuk concreter.
- **Maatwerk i.v.m. door bewoners zelf aangebrachte voorzieningen:** deze voorzieningen moeten soms i.v.m. het project (tijdelijk) worden weggehaald. Bewoners op leeftijd of met een slechte gezondheid kunnen hierdoor bang worden. Zij kunnen deze voorzieningen zelf niet weghalen en herstellen of dit leidt tot bijkomende kosten. Zoek naar oplossingen hiervoor. Voorkom dat je bij aanvang van het project telkens 'nee verkoopt' aan bewoners en het later toch (financieel) mogelijk blijkt.



3.2 Werk de participatiestrategie uit (5/5)



Uitvoering: knoppen om aan te draaien

- **‘Peak-end-rule’:** hoe mensen terugkijken op een proces wordt sterk bepaald door de laatste ervaring. Zorg er daarom voor dat ook de laatste ervaring goed is.
- **Wisselwoning:** door bewoners tijdelijk in een wisselwoning te laten wonen, ervaren ze bijvoorbeeld minder overlast van werkzaamheden.
- **Ervaren van nieuw gedrag:** het moeten veranderen van stevig verankerd gewoontegedrag (zoals van koken op gas naar elektrisch koken) kan weerstand oproepen. Laat mensen ervaren hoe de nieuwe oplossing voor hen uitpakt (bijvoorbeeld middels een workshop koken op inductie).
- **Bied ruimte voor maatwerk:** dat kan betekenen dat er soms wordt onderhandeld. Bijvoorbeeld wanneer bewoners een uitbouw niet meer willen vanwege het teveel aan onderhoud. Die wordt dan gratis weggehaald. Bewoners kunnen soms een tegemoetkoming krijgen vanuit een vergoedingenbeleid. Belangrijk daarbij is om te bepalen wat redelijk en billijk is in de specifieke situatie.



Voorbeeld – Bewonersgroepen en participatiestrategie

	Initiatie- en definitiefase			Ontwerp- en voorbereidingsfase					Uitvoerings- en nazorg fase				
Doelgroepen	Projectaan- kondiging	Koppel- kansen	Motivatie- boost	Sociale bewijskracht	Gedoetest	Model- woning	Maat- werk	Ervaren van nieuw gedrag	Peak-end rule	Wissel- woning	Ervaren van nieuw gedrag	Maatwerk	
Bewoners- groep 1	x		x		x	x	x	x			x		
Bewoners- groep 2	x	x		x	x	x							
Bewoners- groep 3	x	x			x	x	x	x	x				
Bewoners- groep 4	x		x		x	x			x	x	x		



Werkblad – Bewonersgroepen en participatiestrategie

	Initiatie- en definitiefase			Ontwerp- en voorbereidingsfase					Uitvoerings- en nazorg fase				
<i>Doelgroepen</i>	<i>Projectaan- kondiging</i>	<i>Koppel- kansen</i>	<i>Motivatie- boost</i>	<i>Sociale bewijskracht</i>	<i>Gedoetest</i>	<i>Model- woning</i>	<i>Maat- werk</i>	<i>Ervaren van nieuw gedrag</i>	<i>Peak-end rule</i>	<i>Wissel- woning</i>	<i>Ervaren van nieuw gedrag</i>	<i>Maatwerk</i>	<i>....</i>



3.3 Evalueer deze stap

Aan het eind van iedere stap is het tijd voor een evaluatiemoment. Hierbij kijk je waar je staat en of je door kunt naar de volgende stap.

Doe een evaluatie aan de hand van de volgende vragen:

- We weten wat het gewenste participatieniveau is voor de fases in het project. Ja / Nee
- We weten waarbij we welke bewoners(groepen) gaan betrekken in iedere fase. Ja / Nee

Heb je alle vragen met 'Ja' beantwoord? Ga dan door naar stap 4 Stel de communicatiestrategie op.

4

Stel de communicatie- strategie op



Hoe gaan woningcorporatie en bewoners met elkaar communiceren?

Introductie

- De bewonersdoelgroepen en de participatiestrategie zijn in kaart gebracht.
- Nu ga je de communicatiestrategie opstellen. De communicatiestrategie gaat hand in hand met de participatiestrategie en is een gedetailleerde invulling van de participatiestrategie.
- Houd bij het opstellen van de communicatiestrategie rekening met welke communicatie er al met bewoners is geweest, welke inzichten dat heeft opgeleverd en welke aandachtspunten er daardoor bekend zijn. Leren van die ervaringen draagt bij aan het succes van de communicatie in het huidige verduurzamingsproject.
- Om tot een communicatiestrategie te komen, doorloop je een aantal stappen. Die worden hierna één voor één toegelicht. Net zoals in de voorgaande stappen, evalueer je ook stap 4 voordat je verder gaat naar de volgende stap.



In de praktijk: stappen van de communicatiestrategie opstellen

Stap 4, *Stel de communicatiestrategie op*, bestaat uit de volgende deelstappen:

- 4.1 Stel de basis communicatiestrategie op.
- 4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op.
- 4.3 Evalueer deze stap.



4.1 Stel de basis communicatiestrategie op

Een aantal elementen zijn voor iedere bewoner hetzelfde. Dit is de basisaanpak. Deze basisaanpak zal voor verschillende (verduurzamings)projecten grotendeels hetzelfde zijn. En kun je dus misschien wel zo van de plank pakken vanuit een eerder project.

Bepaal onder meer hoe je de volgende onderdelen van de communicatiestrategie vormgeeft:

- Rollen en verantwoordelijkheid: wie is waarvoor te benaderen gedurende het project?
- Vragen beantwoorden: hoe beantwoord je vragen van bewoners?
- Inbreng van bewoners: hoe zorg je dat je zorgvuldig omgaat met inbreng van bewoners?

De volgende communicatiemiddelen zijn meestal onderdeel van de basisaanpak:

- Informatiebrieven en pakketten
- Projectwebsite (of aparte pagina op website van de woningcorporatie)
- Informatiebijeenkomst(en)
- Regelmatige updates, bijvoorbeeld in de vorm van nieuwsbrieven



4.1 Basis communicatiestrategie – Rollen en verantwoordelijkheid

Bepaal wie welke rol en verantwoordelijkheid op zich neemt namens de woningcorporatie en aannemer/installateur en neem dit in de communicatiestrategie op.

- Het is belangrijk dat er duidelijke regie is: om helder en eenduidig te communiceren is het belangrijk dat er een goede procesleider is voor de bewonerscommunicatie. Vooraf moeten rollen en verantwoordelijkheden zijn afgesproken. Gedurende het hele project moet duidelijk zijn wie waarvoor te benaderen is. Dit zorgt voor duidelijkheid bij bewoners; zo weten zij wie over de plannen communiceert en bij wie ze vervolgens terecht kunnen met bijvoorbeeld vragen of ideeën.
- Soms fungeert een begeleider of behartiger van een bewoner als aanspreekpunt voor een bewoner. Zorg dat dit in beeld wordt gebracht en genoteerd staat, zodat de communicatie bij de juiste persoon terechtkomt.



4.1 Basis communicatiestrategie – Vragen beantwoorden

Bepaal op welke manier je vragen van bewoners beantwoordt en neem dit in de communicatiestrategie op.

- Soms stellen bewoners vragen waar je niet meteen antwoord op kan geven. Als bewoners dat soort vragen hebben, is het belangrijk om hier op een later moment bij ze op terug te komen. Maak duidelijk dat je in dat geval bepaalde antwoorden nog niet hebt. Laat ze weten wat je met hun vragen doet, wanneer je verwacht wel een antwoord te kunnen geven en hoe je terugkomt op de vragen die bewoners hebben gesteld (geef aan dat jij weer contact met ze opneemt en op welke manier je dat doet). Het bieden van perspectief – wanneer kun je antwoord verwachten – stelt bewoners vaak al wat meer gerust.
- Werk hierbij zoveel mogelijk met visuele communicatie (zie ook [stap 4.2](#)). Je kunt wat je wilt vertellen dan met veel minder tekst kwijt. Maak daarbij gebruik van het ‘nu & straks’ contrast: hoe de situatie nu is en hoe die straks gaat zijn, is daarbij in het geval van verbouwingen een hele krachtige en aansprekende manier van communiceren.
- Vraag bewoners elkaars vragen te beantwoorden. Dit voorkomt eveneens gedachten als ‘wij’ (de bewoners) en ‘zij’ (de woning coöperatie). Vanuit bijvoorbeeld eigen praktische ervaringen kan iemand goed vertellen hoe een maatregel of verbouwing die hij of zij mee maakt of heeft gemaakt ervaren wordt of is.



4.1 Basis communicatiestrategie – Inbreng van bewoners

Bepaal op welke manier je welke bewoners laat weten wat je met hun inbreng hebt gedaan en neem dit in de communicatiestrategie op.

- Op verschillende momenten in een project zul je ideeën, suggesties, reacties en zelfs actieve bijdragen van bewoners vragen zoals geformuleerd in de participatiestrategie.
- Bewoners vinden het doorgaans fijn als zij horen dat er iets is gedaan met de inbreng die ze eerder hebben gegeven of de moeite die ze hebben gedaan. Laat zien wat er met hun inbreng en bijdragen is gedaan. Indien je ervoor hebt gekozen om de ideeën, suggesties en reacties niet te verwerken, leg dan helder uit waarom deze niet konden worden meegenomen.



4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op

Bepaal hoe je de onderdelen van de communicatiestrategie per bewonersdoelgroep vormgeeft:

- Tijdstip van communiceren: wanneer zijn bewoners het beste te bereiken?
- Middel: op welke manieren ga je met bewoners communiceren?
- Maatwerk communicatie: welke bewoners hebben behoefte aan een specifieke benadering?
- Emoties: welke emoties kunnen spelen bij bewoners gedurende het proces en hoe kun je daar het beste mee omgaan?

Deze onderdelen worden op de volgende slides toegelicht.



4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op – Tijdstip

Bepaal op welk tijdstip je met welke bewoners gaat communiceren over de plannen en neem dit in de communicatiestrategie op.

- Verschillende bewoners zullen op verschillende momenten het beste bereikbaar zijn. Wanneer bewoners op bepaalde momenten niet thuis zijn, bijvoorbeeld omdat zij werken, zijn ze mogelijk 's avonds beter te bereiken. Of juist overdag als ze 's avonds aan het werk zijn. Wanneer bewoners niet meer werken of bijvoorbeeld begeleiding krijgen van thuiszorg, zijn ze mogelijk het beste 's ochtends of 's middags te bereiken. Stem met bewoners af op welk moment zij het beste te bereiken zijn en maak afspraken over contactmomenten.



4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op – Middel (1/3)

Bepaal met welk middel je met welke bewoners gaat communiceren over de plannen en neem dit in de communicatiestrategie op

- Een middel dat goed past bij de doelgroepen, draagt bij aan een beter begrip van de informatie en plannen. Zorg ervoor dat de communicatiemiddelen goed zijn afgestemd op de doelgroepen.
- Om te bepalen welk middel geschikt is kun je gebruik maken van de Matrix van communicatiemiddelen: bepaal het gewenste niveau aan participatie en hoe belangrijk de boodschap is. Bekijk vervolgens wat geschikte middelen zijn.
- Geef bewoners een **projectmap** om alle informatie overzichtelijk in te bewaren.
- Zorg ook voor **visuele communicatie** in begrijpelijke taal (op B1-niveau), bijvoorbeeld in de vorm van korte video's of posters. Dit draagt bij aan begrip van met name bewoners die bijvoorbeeld moeite hebben met de Nederlandse taal.
- Door beperkingen zoals de coronamaatregelen is fysiek elkaar ontmoeten lastiger en zal er meer uitgeweken moeten worden naar online ontmoetingen.



4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op – Middel (2/3)

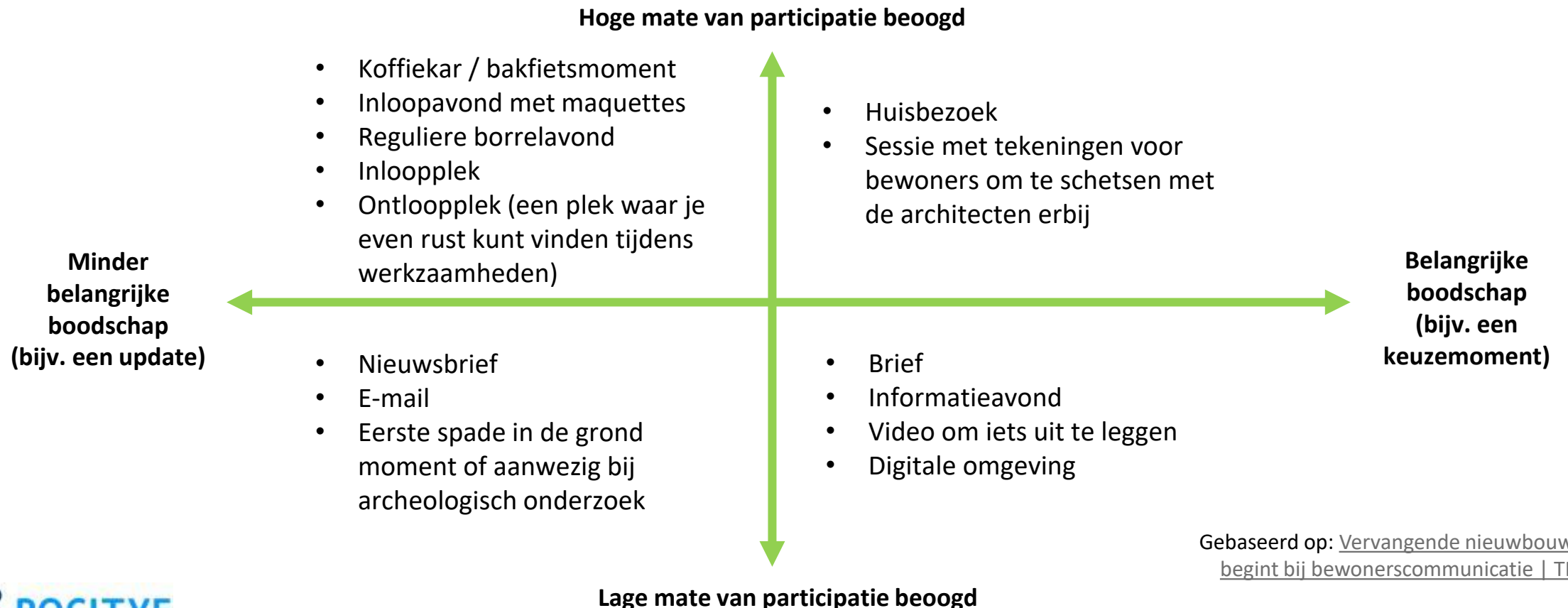
Voorbeelden van middelen zijn:

- Een **digitale (gepersonaliseerde) omgeving**, zoals een portal of app, is een manier om snel met bewoners te communiceren. Hierin staat bijvoorbeeld een up-to-date persoonlijke planning, zodat bewoners altijd op de hoogte zijn van plannen en werkzaamheden. Ook kunnen bewoners in zo'n omgeving op afbeeldingen klikken van te nemen maatregelen en te plaatsen apparatuur en verdere informatie verkrijgen (bijvoorbeeld pdf's of instructievideo's).
- **Persoonlijke huisbezoeken** zijn een goede manier om (nader) inzicht te krijgen in wat er leeft bij hen.
- Een **inloopplek, bijvoorbeeld in een kantoor in de wijk**, is een manier om bewoners laagdrempelig informatie te laten ophalen.
- Een **“ontlooppark”** in de buurt, bijvoorbeeld een keet omgebouwd tot 'huiskamer' laat bewoners even aan de overlast ontsnappen.
- De **inzet van ambassadeurs** is een goede manier om enkele reeds enthousiaste bewoners andere bewoners te laten benaderen om hen ook te enthousiasmeren.



4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op – Middel: matrix van middelen (3/3)

Onderstaande matrix helpt bij het bepalen van geschikte middelen, door deze te relateren aan het belang van de boodschap en welke mate van participatie beoogd is. Uiteraard is deze lijst middelen niet uitputtend.



Gebaseerd op: [Vervangende nieuwbouw: het begint bij bewonerscommunicatie](#) | TNO

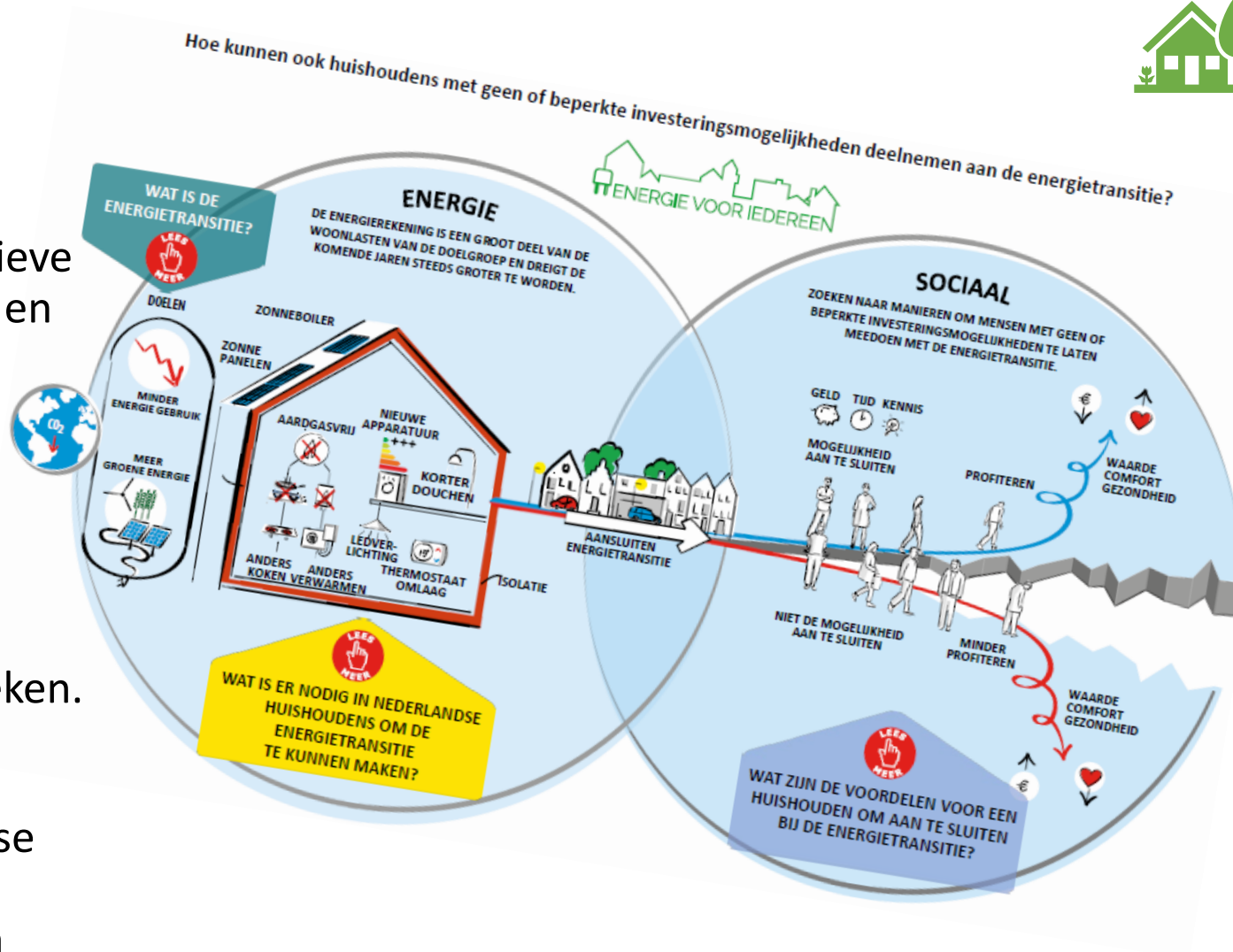
Voorbeeld: communicatiemiddel – EVI Praatplaat sociaal & energie



De Praatplaat is bedoeld om communicatieve en sociale belemmeringen weg te nemen en aan te sluiten op de leefwereld van bewoners.

Door te visualiseren wat de uitdagingen en vraagstukken zijn, maak je complexe materie begrijpelijker voor de bewoners. De Praatplaat ondersteunt visueel met de afbeeldingen de gesprekken bij huisbezoeken.

De Praatplaat is ontwikkeld in de Brabantse provinciale pilot 'Energie voor Iedereen' (EVI-pilot), samen met de vier gemeenten Bernheze, Breda, Den Bosch en Tilburg.



Bron: EVI - Energie voor Iedereen
- Energiewerkplaats Brabant



4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op – Maatwerk communicatie (1/2)

Bepaal op welke manier je voor welke bewoners maatwerk communicatie vormgeeft en neem dit in de communicatiestrategie op.

Bij sommige bewoners is een benadering op de juiste manier erg belangrijk. Zij kunnen sterk reageren op communicatie uitingen die niet goed bij hen passen. Hoe persoonlijker en passender de communicatie is voor bewoners, hoe meer ze zich aangesproken en betrokken voelen. Pas daarom in de communicatie waar mogelijk maatwerk toe.

Hieronder volgen een aantal voorbeelden.

- Sommige bewoners hebben moeite om grapjes te begrijpen. Grapjes kunnen bij hen tot verwarring of irritatie leiden.
 - ↳ Vermijd grapjes in de persoonlijke communicatie met deze bewoners.
- Sommige bewoners hebben behoefte aan “controle”.
 - ↳ Bied deze bewoners gedetailleerde informatie.
- Oudere bewoners vinden beleefdheid vaak belangrijk.
 - ↳ Gebruik ‘u’ en ‘uw’ om te zorgen dat de boodschap beter landt bij deze bewoners en neem vooral de tijd voor deze bewoners.



4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op – Maatwerk communicatie (2/2)

Vervolg voorbeelden

- Sommige bewoners hebben moeite met het begrip van (veel) tekst.
 - ↳ Zorg voor eenvoudig taalgebruik (B1-niveau) en (aanvullend) visueel materiaal. Meer informatie vind je bijvoorbeeld op: [Direct Duidelijk: heldere overheidscommunicatie | Direct Duidelijk](#).
- Bewoners met dementie hebben vaak moeite met onzekerheid en onvoorspelbaarheid, of zijn mogelijk een voorgaand gesprek weer vergeten.
 - ↳ Houd contact met de zorgverlener of familie/naasten. Kondig zaken aan en houd de betrokkenen op de hoogte. Herhaal wat er in voorgaande gesprekken is besproken.
- In sommige culturen is het onbeleefd om 'nee' te zeggen. Daardoor zeggen bewoners soms in een persoonlijk gesprek uit beleefdheid bepaalde activiteiten toe, terwijl ze niet van plan zijn deze activiteiten te doen. Later kunnen ze dan 'ontwijkend gedrag' vertonen. Hou hier in gesprekken rekening mee en zorg dat je open vragen stelt zodat men niet enkel met 'ja' of 'nee' kan antwoorden maar zelf ook een toelichting geeft.



4.2 Stel de deelstrategie per bewonersdoelgroep op – Emoties

Zorg dat er protocollen zijn voor de omgang met emoties. Soms kunnen emoties van bewoners de overhand nemen tijdens een gesprek. Het is dan belangrijk om te weten hoe je hierop moet reageren. In deze protocollen kan onder meer het volgende worden opgenomen:

- **Boosheid:** Laat bewoners wanneer zij boos zijn, eerst hun boosheid ventileren. Kom later, wanneer de emotie wat is weggezaakt, weer bij ze terug.
- **Agressie:** Agressie is een andere emotie dan boosheid. Benoem bij agressie dat je je er niet prettig bij voelt. Soms proberen bewoners je te manipuleren door anderen erbij betrekken. Ze zeggen bijvoorbeeld dat ze namens meerdere bewoners spreken (“Wij zijn van mening...”) of geven aan een andere bewoner erbij te halen. Geef expliciet aan dat bewoners moeten stoppen met het ongewenste gedrag. Als de agressie niet stopt of je wordt bedreigd, beëindig dan het gesprek onmiddellijk en ga weg.
- **Psychische problemen:** Breng vooraf in kaart of er een zorgtraject loopt bij de betreffende bewoners. Het is echter niet altijd mogelijk om vooraf te bepalen in welke toestand bewoners zich bevinden. Tijdens het contact met bewoners kan bijvoorbeeld blijken dat ze verward zijn of een psychose ervaren. Ook het gedrag van verslaafde bewoners is lastig te voorspellen. Probeer dan niet in gesprek te gaan en kaart het aan bij de zorginstantie van de betreffende bewoner.



De ervaringen van Van Alckmaer in Bloemwijk

Woningcorporatie Van Alckmaer wil van het historisch unieke Alkmaarse Bloemwijk een toekomstbestendige, leefbare, groene en gezellige wijk voor iedereen maken. Tijdens een intensief traject hebben Van Alckmaer, de wijkbewoners, de gemeente en diverse maatschappelijke organisaties samengewerkt. Participatie en actieve betrokkenheid vanuit de buurt waren daarbij belangrijke factoren. Het resultaat van dat proces is een plan voor de wijkvernieuwing, met daarin ambities voor de herstructurering van Bloemwijk samengebracht in zeven belangrijke thema's (o.a. voor iedereen, duurzaam en met behoud van cultuurhistorische elementen).

De procesaanpak in Bloemwijk kent duidelijke, transparante en eerlijke communicatie via korte lijnen. Van Alckmaer is aanwezig sinds de start van het traject, wat deze vorm van communicatie mogelijk maakt. De bewoners kregen op verschillende manieren macht en invloed, bijvoorbeeld door mee te denken in een klankbordgroep. Van Alckmaer nam hen serieus, gaf hen de financiële middelen wanneer dit nodig was en enige uitvoerende invloed in het besluitvormingsproces. Bewoners kregen de mogelijkheid voor een "second opinion" onderzoek met betrekking tot de sloop, die werd betaald door Van Alckmaer, en werden proactief betrokken in het ontwerpproces voor de nieuwe wijk via inspiratiesessies en werkgroepen.



Tips vanuit de praktijk van Van Alckmaer (1/2)

Houd bewoners (persoonlijk) op de hoogte

- Communiceer duidelijk, transparant en eerlijk via korte lijnen. Pas daarbij de 6-weken-regel toe: communiceer consequent en minimaal elke 6 weken. Meld het ook als er niets te melden is, bijvoorbeeld wanneer bewoners een nieuwe vloer hebben besteld en ze lang(er) daarop moeten wachten zonder iets erover te horen.
- Onderhoud regelmatig persoonlijk contact met bewoners, bijvoorbeeld door middel van huisbezoeken. Bewoners voelen zich gehoord en serieus genomen en de woningcorporatie verkrijgt waardevolle inzichten om het hele proces het beste in detail uit te werken.
- Communiceer altijd over een gewijzigde planning. Een kleine wijziging in de planning kan een grote impact hebben op bewoners. Bijvoorbeeld wanneer is gezegd dat een lift op dinsdag wordt gerepareerd en een mindervalide bewoner ondersteuning heeft geregeld voor die dag. Als de lift vervolgens pas op een later moment in de week wordt gerepareerd, is de ondersteuning niet op het juiste moment aanwezig. Zorg dat je dit tijdig en met aandacht voor bewoners voor wie het veel impact heeft laat weten.

Bekijk of er een geschiedenis is

- Houd rekening met eventuele misstappen van de woningcorporatie of samenwerkingspartners in eerdere projecten. Deze geschiedenis kan de huidige communicatie beïnvloeden.



Tips vanuit de praktijk van Van Alckmaer (2/2)

Wees aanwezig en zichtbaar

- Wees aanwezig en zichtbaar in het gebouw, de straat of de wijk vanaf de start van het traject.
- Richt één informatiepunt in waar bewoners vragen kunnen stellen gedurende alle fasen van het traject. Vragen van bewoners veranderen naarmate een traject vordert: plannen worden concreter en daardoor vragen van bewoners ook.

Benut verschillende communicatiekanalen

- Informeer bewoners via verschillende communicatiekanalen (projectwebsite, nieuwsbrief, toegankelijk informatiepunt) gedurende het hele proces over de plannen en voortgang.

Leer bewoners (nog) beter kennen

- Bied een luisterend oor en verkrijg meer empathie en begrip voor de situatie van bewoners. Neem zorgen, weerstand en tegengestelde standpunten van bewoners serieus.
- Leer bewoners beter kennen door persoonlijke verhalen en foto's te publiceren op een projectwebsite.



Basis communicatiestrategie

Beschrijf de volgende zaken in een communicatiestrategie per projectfase:

Rollen en verantwoordelijkheid: wie is het aanspreekpunt gedurende het proces?

Vragen beantwoorden: hoe beantwoord je vragen van bewoners?

Inbreng van bewoners: hoe zorg je dat je zorgvuldig omgaat met inbreng van bewoners?



Voorbeeld Woonwaard – deelstrategie per bewonersgroep

Beschrijf per projectfase welke deelstrategie en middelen ingezet kunnen/zullen worden in de communicatiestrategie voor iedere bewonersgroep.

Doelgroepen	Tijdstip	Middel	Maatwerk	Emoties
Bewonersgroep 1	's Middags	Schriftelijk (projectmap), visueel, bij bewoner thuis	Duidelijke planning, extra uitleg	
Bewonersgroep 2	's Avonds	Digitale omgeving, schriftelijk (projectmap)	Duidelijke planning	
Bewonersgroep 3	's Middags	Schriftelijk (projectmap), digitale omgeving, inloopplek	Formele communicatie (gebruik van "u"-vorm)	
Bewonersgroep 4	's Middags	Schriftelijk (projectmap), visueel, bij bewoner thuis		



Werkblad – Deelstrategie per bewonersgroep

Beschrijf per projectfase welke deelstrategie en middelen ingezet kunnen/zullen worden in de communicatiestrategie voor iedere bewonersgroep.

Doelgroepen	Tijdstip	Middel	Maatwerk	Emoties



4.3 Evalueer deze stap

Aan het eind van iedere stap is het tijd voor een evaluatiemoment. Hierbij kijk je waar je staat en of je door kunt naar de volgende stap.

Doe een evaluatie aan de hand van de volgende vragen:

- We hebben de basisaanpak opgesteld.
 - We weten wie het aanspreekpunt is. Ja / Nee
 - We weten hoe we vragen beantwoorden van bewoners. Ja / Nee
 - We hebben bepaald hoe we omgaan met de inbreng van bewoners. Ja / Nee
- We hebben de deelstrategie opgesteld:
 - We weten wanneer (tijdstip) we met welke bewoners moeten communiceren. Ja / Nee
 - We weten hoe (middel) we met welke bewoners moeten communiceren. Ja / Nee
 - We weten bij welke bewoners we maatwerk communicatie moeten bieden. Ja / Nee
 - We weten hoe we met welke emoties van welke bewoners kunnen omgaan. Ja / Nee

Heb je alle vragen met 'Ja' beantwoord? Ga dan door naar de uitvoering en stap 5 Monitor en evalueer.

5

Monitor en evalueer



Hoe onderzoek en evalueer je de voortgang?



Introductie

- Het is belangrijk om gedurende het project de voortgang te monitoren. En na afloop van het project is het van belang om te evalueren of (nieuwe) huurders nog vragen hebben en tevreden zijn met alle veranderingen.
- Je doorloopt twee stappen. Deze worden hierna toegelicht.



In de praktijk: stappen in monitoring en evaluatie

Stap 5, *Monitor en valueer*, bestaat uit de volgende deelstappen:

5.1 Monitor tijdens het project.

5.2 Evalueer na afronding van de werkzaamheden.



5.1 Monitor tijdens het project

1. **Noteer wie aan participatieactiviteiten deelneemt:** zo krijg je ook zicht op bewoners die zelden of helemaal niet deelnemen. Deze bewoners kun je vervolgens gericht benaderen.
2. **Hou in de gaten of de verschillende bewonersgroepen betrokken zijn zoals voorzien:** Evalueer regelmatig met bewonersgroepen hoe de participatie (participatieniveau - wat, wanneer en wie) in de praktijk verloopt en ervaren wordt en stel dit in overleg met bewoners bij.
3. **Organiseer een informatieavond vlak voor de start van de werkzaamheden:** tijdens deze avond geef je uitleg aan huurders en beantwoord je vragen van huurders. Loop samen met huurders nog een laatste keer door het gehele proces en geef aan wat er concreet gaat gebeuren. Vertel huurders ook alvast hoe ze nieuwe apparatuur, zoals de inductiekookplaat of warmtepomp, het beste kunnen gebruiken en onderhouden.
4. **Zorg voor een vaste contactpersoon voor bewoners tijdens de werkzaamheden:** dit kan een contactpersoon zijn van de woningcorporatie of van het bouw-, installatie- of onderhoudsbedrijf. Woningcorporatie en het bouw-, installatie- of onderhoudsbedrijf moeten snel met elkaar kunnen schakelen.
5. **Monitor de voortgang van de werkzaamheden en hoe huurders dit ervaren:** zo kun je snel signalen, zoals vragen, zorgen en klachten opvangen en actie ondernemen wanneer dat nodig blijkt. Doe dit bijvoorbeeld via persoonlijke gesprekken of een brievenbus.



5.2 Evalueer na afronding van de werkzaamheden

1. **Zorg ervoor dat de contactpersoon bij het bouw-, installatie- of onderhoudsbedrijf beschikbaar blijft voor vragen over het gebruik en onderhoud van nieuwe apparatuur:** vragen van huurders kunnen snel worden beantwoord en eventuele klachten worden verholpen.
2. **Organiseer een half jaar na afronding van de werkzaamheden en oplevering nog een keer een informatieavond:** Deze avond is gericht op vragen en ervaringen van huurders. De huurders wonen in de verduurzaamde woningen. Ze weten hoe ze nieuwe apparatuur, zoals de inductiekookplaat of warmtepomp, het beste kunnen gebruiken en onderhouden. Op dit moment hebben huurders ervaring met de aanpassingen aan de woning en nieuwe apparatuur waardoor de informatie beter te begrijpen is.
3. **Monitor het periodiek onderhoud:** Periodiek onderhoud vindt plaats door een deskundige partij. Dit is vaak de partij die de prestatiegarantie geeft (het bouwbedrijf of een derde partij). Dit is vaak een voorwaarde voor het garanderen en behouden van de prestatie.
4. **Zorg bij de verhuur van een woning voor informatieoverdracht naar de nieuwe huurder(s) en regel toestemming** om bijvoorbeeld de apparatuur in hun woning te mogen uitlezen ten behoeve van de prestatiegarantie.

Bijlagen



Referenties

Contact

Colofon

Referenties

- Klip, T. & van Boxtel, J. (2020). Warmte-initiatieven, lessen van de voorhoede. HIER Opgewekt & SIE.
- De Koning, N., Smit, C., van der Weerd, C., & Mulder, G. (2019). Bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw: Inspiratieboek. Den Haag/Groningen: TNO, Openbaar Belang, Area, Woonstede.
- Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving (2019). Jaarrapport Participatie in Aardgasvrije Wijken.
- TNO, Segon, gemeente Assen & Renolution (2020). Collectieve Aanpak: Versnelling Aardgasvrije VvE's. Zet je VvE op Groen.
- Sheldon, K. M., Elliot, A. J., Kim, Y., & Kasser, T. (2001). What is satisfying about satisfying events? Testing 10 candidate psychological needs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80(2), 325-339.
- Van Alckmaer (2020). Masterplan Bloemwijk.

Contact

*Bij vragen over POCITYF en de
doorontwikkeling van het werkboek*



TNO
Joke Kort
joke.kort@tno.nl
www.tno.nl

*Bij vragen over en hulp bij de
ervaringen in de praktijk brengen*



5plus1
Niels Götz
niels@5plus1.nl
www.5plus1.nl

Bij vragen over de ervaringen uit de praktijk



Woonwaard
Eelke Pinkhaar
epinkhaar@woonwaard.nl
www.woonwaard.nl



Woonwaard
Yvette Pronk
ypronk@woonwaard.nl
www.woonwaard.nl

Van Alckmaer
Demi Kist
d.kist@vanalckmaer.nl
www.vanalckmaer.nl

Colofon

Titel: Samen met bewoners verduurzamen - Werkboek participatie en communicatie voor woningcorporaties

Datum: 22.02.2022

Versie: 1.0

Auteurs: Joke Kort, Melanie Klösters, Nicole de Koning (TNO)

Bijdragen van: Niels Götz (5plus1), Antoinette Getrouw, Inge Friege, Yvette Pronk, Nadja Degenhart, Eelke Pinkhaar, Muriel Hopman (Woonwaard), Demi Kist, Inge Zwaan, Lise van Zuilen (Van Alckmaer), Loes van Genderen (Studio Aangenaam)

Aantal pagina's: 97

Projectnaam: A POSitive Energy CITY Transformation Framework (POCITYF)

Opdrachtgever: Het POCITYF project ontvangt financiering van het Horizon 2020 onderzoeks- en innovatieprogramma van de Europese Unie onder grant agreement N° 864400.

Disclaimer

This document reflects only the authors' views.

Responsibility for the information and views expressed therein lies entirely with the authors.

The Innovation and Networks Executive Agency (INEA) and the European Commission are not responsible for any use that may be made of the information it contains.