

Kjenning

Ontwikkelt organisaties en professionals in wonen & vastgoed

“Wees eerlijk naar de bewoners toe”

Hoe begeleid je als corporatie zo goed mogelijk een renovatieproject? Niet alleen qua planning en juridische kaders, maar zeker ook richting bewoners die te maken krijgen met overlast. Philippa Wadsworth, trainer bij de leergang ‘Sociale projectbegeleiding’: “Er wordt vaak te laat of niet gecommuniceerd.”



WAT MOET IK ME VOORSTELLEN BIJ RENOVATIEPROJECTEN?

“Dat kan gaan van groot onderhoud, eenvoudige verduurzaming tot grootschalige renovatie. Denk aan isoleren, van het gas afhalen, renoveren, et cetera. Dat zijn grote projecten die veel tijd in beslag nemen. Stel, een corporatie renoveert een pand met tweehonderd wooneenheden. Dan is het bijna onmogelijk om alle bewoners in een wisselwoning te plaatsen. Dus blijven bewoners vaak tijdens zo’n grootschalig project in hun huis wonen.”

TERWIJL ER OM JE HEEN GETIMMERD EN GEBOORD WORDT?

“Ja, precies. Daarom is het zo belangrijk dat je als corporatie in gesprek blijft met de be-

woners en ze meeneemt in het proces. En dat is precies waar de leergang ‘Sociale projectbegeleiding’ over gaat. Allerlei aspecten rondom een groot renovatieproject komen aan bod. De juridische kant, de rechten en de plichten van de huurder en verhuurder, de organisatie van bewonersbegeleiding, maar ook de soorten projecten en de knelpunten en struikelblokken.”

DAT IS DE THEORIE. NU DE PRAKTIJK GRAAG

“Elk project heeft te maken met een logische planning. Aan de hand daarvan neem ik de deelnemers mee en komen alle aspecten van de communicatie richting bewoners aan bod. Zoals uitleggen wat er precies gaat gebeuren en wanneer. Uitspreken dat je snapt dat het nogal wat is, de overlast die ontstaat. Hoe lang de overlast duurt en wat je als corporatie doet om die overlast te beperken.”

IS DAT VOLDOENDE?

“Sommige corporaties werken met ‘rustwoningen’, daar kan een bewoner even op adem komen als het hem te veel wordt. Belangrijk is ook om de voordelen voor de bewoners te benoemen: het scheelt geld qua stoken, meer woongenot en een fijner leefklimaat, ook voor de volgende generaties, et cetera. Soms moet je wel tien keer hetzelfde uitleggen omdat iemand verward is of dementeert. Je moet dan wel rustig kunnen blijven. Omdat ik zelf nog grote renovatieprojecten begeleid sta ik met mijn voeten in de klei, en kan ik putten uit de dagelijkse praktijk. Tijdens de leergang leren deelne-

mers ook van elkaar. Er is veel interactie. Er is ook geen blauwdruk van hoe je zaken moet aanpakken, het blijft mensenwerk.”

WAT IS HET ÁLLERBELANGRIJKST IN DE COMMUNICATIE?

“Eerlijkheid. Wees eerlijk naar de bewoners toe. Vaak wordt er te laat of niet gecommuniceerd. Dat zorgt voor veel onbegrip, frustratie en soms boosheid bij de bewoners. Dat kun je niet voorkomen met goede communicatie, maar wel beperken.” ■

‘SOCIALE PROJECTBEGELEIDING’

Om het woningbezit actueel en passend te houden en woongenot te blijven bieden, moeten corporaties hun woningen goed onderhouden. Soms is het onderhoud daarbij zo groot, dat we spreken van een renovatie- en herstructureringsproject.

In de leergang ‘Sociale projectbegeleiding’ wordt u meegenomen in de meest gangbare en actuele werkvormen in projectbegeleiding en frist u uw kennis van het huurrecht rondom renovatie- en herstructureringsprojecten op. U gaat tijdens de leergang aan de slag met een eigen project. Zo kunt u het geleerde direct in de praktijk brengen en de vragen stellen die in die praktijk naar boven komen. Daarnaast is veel aandacht voor het organiseren van de bewonersbegeleiding bij sloop en renovatieprojecten. Bijvoorbeeld hoe u ervoor zorgt dat externen de juiste informatie krijgen en de juiste terugkoppeling geven.

Meer informatie over de leergang vindt u op www.kjenning.nl/161