

1 Best practices voor communicatie bij renovatie en verduurzamen

Start met een goed voorbereid voortraject

Begin met een bewonersavond en keukentafelgesprekken om het woningverbeteringsvoorstel te bespreken. Gebruik een digitaal woningdossier als *volgjewoning* om bewoners op de hoogte te houden van afspraken en planning.

Waarom dit werkt: Het biedt duidelijke informatie, persoonlijk contact en transparantie, waardoor bewoners zich serieus genomen voelen en het draagvlak groeit.



Tip: Laat de eerste aankondiging altijd vanuit de corporatie komen, niet vanuit de aannemer.

2 Betrek bewoners vroeg en persoonlijk

VÓÓR HET
ONDERHOUD

Ga al in een vroeg stadium in gesprek met bewoners, via bewonerscommissies, klankbordgroepen of individuele gesprekken. Peil woonwensen tijdig (liefst twee jaar voor uitvoering) en gebruik die input om plannen en begrotingen te verbeteren. Zo kun je beter inspelen op specifieke behoeften.

Waarom dit werkt: Vroegtijdige betrokkenheid vergroot de inspraak en het vertrouwen, en voorkomt verrassingen in latere fases.



Tip: Combineer persoonlijke gesprekken met terugkoppeling via bewonersgroepen, zodat bewoners zich gehoord blijven voelen.

3 Gebruik brochures en boekjes in B1-taal

VÓÓR HET
ONDERHOUD

Ontwikkel gedetailleerde brochures met uitleg over werkzaamheden, verwachtingen en mogelijke overlast. Schrijf in B1-taal, ondersteun de informatie visueel en laat ruimte voor bewoners om vragen op te schrijven. Zo wordt het boekje hun persoonlijke informatiebron tijdens bijeenkomsten of huisbezoeken.

Waarom dit werkt: Bewoners lezen de informatie voorafgaand aan bijeenkomsten en komen beter voorbereid naar een bijeenkomst. Het helpt hen de inhoud te begrijpen en vragen te formuleren. Zo'n boekje verkort de nazorg en vergroot het vertrouwen in het project.

4 Maak complexe informatie visueel en begrijpelijk

VÓÓR HET
ONDERHOUD

Gebruik animaties en andere visuele middelen om bewoners te laten zien wat er verandert en hoe installaties werken. Zet daarnaast modelwoningen in, zodat bewoners kunnen zien en ervaren welke veranderingen plaatsvinden in hun eigen woning. Dit maakt het project tastbaar en helpt bewoners zich beter in te leven in de nieuwe situatie.

Waarom dit werkt: Visuele uitleg is toegankelijker dan schriftelijke informatie, vooral bij technische onderwerpen of voor bewoners die de Nederlandse taal minder goed beheersen.

5 Stem communicatie goed af met uitvoerende partijen

TIJDENS HET
ONDERHOUD

Maak duidelijke afspraken over wie wat communiceert en bewaak de kwaliteit van de boodschap richting bewoners. De aannemer kan in de lead zijn als het aankomt op wat en wanneer er wordt gecommuniceerd. Maar houd als corporatie altijd de regie over de toon, inhoud en timing van de communicatie.

Waarom dit werkt: Het voorkomt verwarring en zorgt ervoor dat bewoners consistente, betrouwbare en eenduidige informatie ontvangen, ongeacht van wie de boodschap komt.



Tip: Leg in een communicatieprotocol vast wie het contact met bewoners onderhoudt, en stem dit af met alle partijen.

6 Combineer meerdere communicatiemiddelen

TIJDENS HET
ONDERHOUD

Gebruik e-mail waar mogelijk, maar zet ook post in als belangrijk communicatiemiddel. Laat brieven persoonlijk rondbrengen door medewerkers in bedrijfskleding. Zo wordt de corporatie zichtbaar en aanspreekbaar voor bewoners. Of gebruik bijvoorbeeld een gepersonaliseerde flyer of kaart zonder envelop. Dat vergroot de kans dat je boodschap wordt gelezen.

Waarom dit werkt: Niet alle bewoners openen e-mails of post. Door kanalen te combineren en medewerkers in te zetten, wordt je boodschap beter opgemerkt en voelen bewoners zich meer betrokken.



Tip: Gebruik gekleurde aankondigingskaartjes. Kort, visueel en herkenbaar, zodat bewoners meteen weten: "O ja, dit gaat over de werkzaamheden."

7 Zorg voor begeleiding na oplevering

NAZORG

Help bewoners hun vernieuwde woning goed te gebruiken. Bied persoonlijke uitleg, telefonische check-ins en visuele ondersteuning bij nieuwe installaties zoals warmtepompen of ventilatie. Na oplevering kan een sterk veranderde of verduurzaamde woning overweldigend zijn: systemen werken anders en er zijn nieuwe apparaten. Goede begeleiding is daarom essentieel.

Waarom dit werkt: Persoonlijke uitleg en nazorg zorgen dat bewoners zich snel thuis voelen, voorkomen verwarring en klachten, vergroten comfort en vertrouwen.



Tip: Plan een belronde en geef extra uitleg bij mutaties of intrekken bewoners.