

5

best practices voor heldere communicatie naar huurders



1

Maak communicatie visueel en toegankelijk

- Gebruik illustraties of pictogrammen – ook voor mensen die goed Nederlands spreken.
- Visuele info blijft beter hangen. Denk aan infographics, strips of korte video's.
- Maak een bewonersboekje met losse kaartjes aan een ring, afgestemd op de woning.



Waarom dit werkt: Het maakt informatie concreet, laagdrempelig en blijft beter hangen.

2

Test wat werkt!

- Eén corporatie testte twee briefjes bij foutgeparkeerde fietsen: eentje begon met "Let op!" en eentje met "Oeps...". De huismeester keek welke beter werd opgevolgd.
- Vraag collega's in de wijk wat wel/niet werkt in de praktijk.
- Laat huurders meedenken: begrijpen ze de boodschap? Is die duidelijk?

3

Stem je stijl af op je doelgroep

- Niet iedereen scant QR-codes: sommige huurders zijn bang voor nepwebsites. Zet er dus altijd ook een volledige link bij.
- Schrijf op B1-taalniveau.
- Geef informatie in stapjes. Zeker bij ingrijpende momenten, zoals een verhuizing. Combineer schriftelijke communicatie met persoonlijk contact.



Waarom dit werkt: In stressvolle situaties nemen mensen minder op. Herhaling en persoonlijk contact helpen daarbij.

4

Brieven zijn niet altijd de beste vorm

- Brieven kunnen afstandelijk overkomen – zeker als ze lang of formeel zijn.
- Voor positieve of uitnodigende communicatie werkt een kaart beter: dat voelt vriendelijker.
- Gebruik bij groot onderhoud gekleurde aankondigingskaartjes. Kort, visueel en herkenbaar – zodat bewoners meteen weten: "O ja, dit gaat over de werkzaamheden."

5

Kleine corporatie? Slim hergebruiken werkt ook!

- Geen groot team of budget? Gebruik bestaande uitlegvideo's op YouTube.
- **Steffie.nl** en **Tante-tip.nl** bieden begrijpelijke uitleg over veel onderwerpen.
- Met tools als **CapCut** of **InShot** maak je makkelijk zelf korte video's.

