



Bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw

Eindverslag

Auteurs: Guus Mulder en Nicole de Koning (TNO)

Datum: april 2019

Rapportnummer: TNO 2019 R10163

Dit is een resultaat in het kader van:
Topsector Energie – Maatschappelijk Verantwoord Innoveren
TESE116313 Bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Beschrijving project.....	4
3. Beschrijving resultaten.....	6
4. Kennisoverdracht en publiciteit.....	10
5. Opvolging en doorontwikkeling.....	12

1. Inleiding

Om de energietransitie tot een succes te maken, moet er ook steeds meer gebeuren aan woningen. Niet alleen door huiseigenaren, maar ook door woningcorporaties. Het renoveren en vervangen van woningen heeft een grote impact op bewoners. In de praktijk zien we dat bewoners vaak erg opzien tegen de veranderingen.

Voor woningcorporaties is het belangrijk om bewoners mee te nemen in de plannen voor het renoveren of vervangen van hun woningen. Alleen dan zullen zij instemmen met deze plannen en kan het proces soepel verlopen.

Het is dan ook van belang dat woningcorporaties op een prettige en duidelijke manier met bewoners communiceren over hun plannen met de woningen. Ook is het belangrijk om te luisteren naar de wensen en ideeën van bewoners.

In het project “Bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw” heeft TNO samen met Area, Openbaar Belang en Woonstede een communicatieaanpak ontwikkeld om instemming te verkrijgen van bewoners voor vervanging van hun woning.

Gedurende de looptijd van dit project is er in verschillende media aandacht besteed aan de problemen die spelen in de communicatie tussen bewoners en woningcorporaties. De belangrijkste voorbeelden hiervan zijn:

- De Zembla uitzending over bewonerscommunicatie bij Portaal, waarin zeer ontevreden huurders zijn benaderd door de pers om hun ervaringen te delen (juni 2018).
<https://zembla.bnnvara.nl/nieuws/woningbouwvereniging-portaal-intimideert-kritische-bewoner-en-zijn-gezin>
- De uitzending rijdende rechter over huurders, waarin zeer ontevreden huurders vragen de rijdende rechter te kijken naar hun rechten bij renovatie door hun woningcorporatie.

Dit biedt extra urgentie voor de onderzoeksvraag van dit project.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat een beschrijving van het project. Hoofdstuk 3 beschrijft de resultaten. In hoofdstuk 4 worden de kennisoverdracht en publicaties beschreven. Hoofdstuk 5 beschrijft de opvolging en doorontwikkeling.

2. Beschrijving project

In dit project heeft TNO samen met drie woningcorporaties een aanpak ontwikkeld om instemming te verkrijgen van bewoners voor vervanging van hun woning. De aanpak zet de waarden en beleving van bewoners centraal. Er is gebruik gemaakt van de huidige ervaringen van woningcorporaties en andere betrokkenen (zoals gemeenten en bouwbedrijven). TNO heeft de ervaring uit de praktijk aangevuld met wetenschappelijke inzichten. De aanpak die daarmee is ontstaan is in pilot projecten van de consortiumpartners in de praktijk getest.

Het project kende meerdere ingebouwde momenten voor evaluatie en reflectie. De leerervaringen uit de pilots zijn verwerkt en leidden tot een verscherping van de aanpak en nieuwe inzichten. De aanpak is gedurende en na afloop van het project uitgedragen door de consortiumpartners. Naast collega-woningcorporaties zijn gemeenten, bouwbedrijven en betrokkenen bij de TKI Urban Energy belangrijke doelgroepen.

Het project bestaat uit 4 werkpakketten:

WP1 Analyse: best practices en waarden

In dit werkpakket worden door middel van desk research, het inventariseren van best practices, en interviews met verschillende stakeholders inzichten gecreëerd in succesvolle en minder succesvolle aanpakken, relevante waarden en wrijving in waarden die spelen bij verschillende stakeholders in relatie tot de probleemstelling.

Deelresultaat is een:

- Overzicht van best practices ten aanzien van bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw en de lessons learned.
- Overzicht van de waarden van verschillende stakeholders (algemeen) en bewoners en omwonenden (op individueel, sociaal en institutioneel niveau) en een analyse van de wrijvingen die er in waarden bestaan. Tijdens de uitvoering van het project is besloten geen indeling van waarden op verschillende niveaus te hanteren.
- Overzicht van mogelijke interventies en aanpakken om deze wrijving in waarden te verkleinen of op te heffen.

Deze overzichten maken onderdeel uit van het Inspiratieboek Bewonerscommunicatie.

WP2 Kortcyclisch ontwikkelen van de aanpak en aanscherping op basis van praktijkresultaten

Op basis van de inzichten en resultaten (onder meer waarden van stakeholders, overzicht van best practices en succesvolle interventies vanuit de literatuur) uit WP1 wordt een aanpak ontwikkeld. Deze aanpak sluit aan op de waarden van bewoners. Hiertoe vinden de volgende activiteiten plaats:

- Ontwikkeling van een concept aanpak;
- Uitwerking van de aanpak in een workshop met alle consortiumpartners;
- Finetuning van de aanpak op basis van de resultaten uit de gezamenlijke werksessie.

Deelresultaat: aanpak die woningcorporaties helpt om de benodigde instemming van bewoners te krijgen (aangescherpt op basis van kort-cyclische resultaten uit de praktijk) en een evaluatie framework dat in praktijk gebruikt zal worden voor toetsing van de aanpak.

WP3 Aanpak toetsen in de praktijk

De in WP2 ontwikkelde aanpak zal in dit werkpakket getoetst worden in de praktijk. Dit zal gebeuren binnen de vervangingsprojecten van de deelnemende woningcorporaties. Door projecten in verschillende stadia van ontwikkeling te kiezen kan de gehele aanpak binnen de looptijd van het project worden getoetst op basis van het in WP2 geformuleerde evaluatie framework in de vorm van Communities of Practice.

Deelresultaat: Aanbevelingen ten aanzien van herontwerp van de aanpak in WP2 op basis van de resultaten van een CoP.

WP4 Disseminatie

In dit werkpakket wordt een communicatieplan opgesteld met een specificatie van de doelgroepen, de boodschap richting deze doelgroepen en de kanalen om deze doelgroepen te bereiken.

Op basis van dit communicatieplan worden de resultaten vervolgens gedissemineerd.

3. Beschrijving resultaten

Input voor de communicatie aanpak

Desk research

Als input voor de communicatie aanpak is in WP1 het volgende in kaart gebracht:

- Overzicht van best practices ten aanzien van bewonerscommunicatie: we hebben een aantal onderzoeken bekeken. Onder meer het rapport De Derde Succesfactor ontrafeld (Van Lidth de Jeude, 2017) bleek waardevolle algemene geleerde lessen te bevatten die in de aanpak verwerkt konden worden. Daarnaast hebben we gezocht naar meer specifieke handvatten voor het gebruik van specifieke communicatiemiddelen. Zo bleek de publicatie van BIN NL “Gedragstechnieken voor brieven en e-mails” waardevolle input te bevatten voor het opstellen van brieven en e-mails.
- Overzicht van de waardenindelingen: we hebben een aantal waardenindelingen bekeken. Met name de waardenindeling van Sheldon (2001) leek interessant. Deze is tot stand gekomen na een analyse van andere waardenindelingen.
- Overzicht van mogelijke interventies en aanpakken om deze wrijving in waarden te verkleinen of op te heffen: de klantreis bleek een handig middel om de wrijving in waarden te verkleinen of op te heffen. De klantreis zet het perspectief van de bewoner – en de waarden van de bewoners – centraal. Zie ook de toelichting bij “wrijving tussen waarden van stakeholders”.

Interviews met bewoners

Als input voor deze communicatie aanpak zijn er semigestructureerde interviews gehouden met acht bewoners. De bewoners zijn huurders van één van de woningcorporaties Openbaar Belang, Area en Woonstede. Deze bewoners bevonden zich in verschillende fases van de bewonersreis. Sommige hadden al een sloop/nieuwbouw traject meegemaakt. Andere bewoners bevonden zich nog in een sloop/nieuwbouw traject.

In de interviews werd ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Waarden van bewoners: wat vinden bewoners belangrijk in het leven.
- De ervaringen van de bewoner met een nieuwbouw/renovatieproject: in het interview wordt er met de bewoner teruggekeken naar de verschillende fasen van het nieuwbouw/renovatieproces. Er wordt voor elke fase in kaart gebracht hoe de bewoner deze fase en de communicatie tijdens deze fase heeft ervaren. Wat ging goed? Welke zaken kunnen beter? Wat zijn wensen van de bewoner?
- Wat zijn bepalende punten geweest om al dan niet voor vervanging te kiezen?

De interviews duren maximaal 1,5 uur en vonden plaats bij de bewoners thuis.

De resultaten van deze interviews zijn vastgelegd in de interne projectrapportage Resultaten interviews met bewoners.

Toelichting op waarden

Waardenindeling vanuit wetenschappelijke literatuur

Bij de door bewoners genoemde waarden is er gekeken welke waarden gerelateerd zijn aan communicatie. Vervolgens zijn de genoemde waarden vertaald naar een aantal waarden zoals deze

naar voren komen uit de wetenschappelijke literatuur. Voorbeeld: “er voor elkaar zijn als het nodig is (maar niet de deur plat lopen)” is vertaald naar “verbondenheid” en “zekerheid over je huis en waar je gaat wonen” is vertaald naar “zekerheid”.

Waardenindeling op verschillende niveaus

In het projectplan is uitgegaan van een waardenindeling op drie niveaus (individueel, sociaal en institutioneel). Gedurende het project hebben we besloten deze indeling los te laten omdat deze indeling geen toegevoegde waarde bood. De waarden die uit de desk research en interviews naar voren kwamen kunnen wel gekoppeld worden aan deze verschillende niveaus:

- individueel niveau: het draait het om de individuele bewoner. Voorbeeld van waarde: autonomie.
- sociaal niveau: het draait het om de community van bewoners. De waarde “verbondenheid” sluit hierbij aan.
- institutioneel niveau: het draait het om het vertrouwen van bewoners in de instituties. De waarde “veiligheid” sluit hierbij aan.

Wrijving tussen waarden van stakeholders

Tijdens het schrijven van het projectvoorstel hadden we de verwachting dat er sprake zou zijn van wrijving tussen de waarden van bewoners en van woningcorporaties. Uit de werksessies met de woningcorporaties kwam naar voren dat zij de waarden van de bewoners herkenden en centraal trachten te stellen hun communicatie. Er was dus geen sprake van wrijving tussen de waarden van bewoners en de waarden van de woningcorporaties. Wel bleken woningcorporaties handvatten te zoeken hoe zij in hun communicatie daadwerkelijk de bewoner en zijn/haar waarden centraal konden stellen. De bewonersreis bleek hiertoe een handig middel. De bewonersreis helpt om voortdurend het perspectief van de bewoner (in plaats van het perspectief van de organisatie) als uitgangspunt te nemen.

Link tussen de waarden en de mogelijke interventies

In het Inspiratieboek worden in stap 3 de waarden van bewoners bepaald. In de communicatie wordt bij deze waarden aangesloten. Dit gebeurt zowel bij het bepalen van de boodschap (stap 4) als bij het bepalen van het communicatiemiddel (stap 5 en stap 6). In stap 4 wordt dit toegelicht aan de hand van een voorbeeld. In de eerste stappen van de bewonersreis kunnen bewoners zich onveilig en onzeker voelen. Bij het uitnodigen van bewoners voor een inloopbijeenkomst dient hier rekening mee te worden gehouden, onder meer door kort en helder te communiceren en bescheiden doch zeker te communiceren.

Bij de praktijkvoorbeelden (stap 6) is bij elk voorbeeld een waarde aangegeven waarbij wordt aangesloten.

Ontwikkeling van het Inspiratieboek in de praktijk

De drie deelnemende woningcorporaties hebben elk een of meer use cases ingebracht:

- Woonstede: Piet Heinstraat (Ede)
- Openbaar Belang: Complex 8 en Complex 57 (Zwolle)
- Area: Hoevense Veld (Uden)

De werksessies vonden plaats op locatie bij één van de deelnemende woningcorporaties. Tijdens deze sessies is het projectteam op locatie deze use cases gaan bekijken.

Tussen de werksessies door zetten de woningcorporaties de tussenresultaten in, in de praktijk. In de werksessies hebben de woningcorporaties deze met elkaar gedeeld. Een aantal voorbeelden zijn:

Openbaar Belang:

- heeft een mooie uitnodigingskaart gemaakt om bewoners uit te nodigen voor een inloopavond (in plaats van een brief).
- gebruikt de checklist uit het Inspiratieboek als houvast om te toetsen of alle stappen aandacht hebben gekregen.

Area:

- heeft bij het opstellen van het plan van aanpak voor Hoevense Veld gebruik gemaakt van de stappen uit de aanpak.
- maakte al gebruik van een aantal gedragsprincipes en kreeg door het Inspiratieboek meer handvatten.
- is geïnspireerd door de Informatieborden die Woonstede gebruikt. Woonstede gebruikte deze borden op een inloopbijeenkomst en gaf hierop aan wat Woonstede al wist (welke keuzes al gemaakt waren) en wat nog niet.
- Vond het waardevol om van Wooninvest te horen op welke manier zij huisbezoeken vormgeven.

Woonstede

- Heeft gewerkt aan het de hele organisatie dezelfde boodschap laten weten en ademen.
- Heeft bewust in haar communicatie uitingen in gespeeld op de kernwaarde veiligheid.
- Is geïnspireerd door het communicatiemiddel hamburgers bakken waar Openbaar Belang goede ervaringen mee heeft.

Ervaringen die tijdens de werksessies zijn uitgewisseld zijn in het Inspiratieboek vastgelegd. Wat de drie corporaties betreft blijft het niet bij deze versie van het Inspiratieboek. In een Community of Practice kunnen meer corporaties praktijkkennis met elkaar delen en steeds meer leren over communicatie met bewoners in de praktijk.

Inspiratieboek bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw

Om de energietransitie tot een succes te maken, moet er ook steeds meer gebeuren aan woningen. Niet alleen door huiseigenaren, maar ook door woningcorporaties. Het renoveren en vervangen van woningen heeft een grote impact op bewoners. In de praktijk zien we dat bewoners vaak erg opzien tegen de veranderingen.

Voor woningcorporaties is het belangrijk om bewoners mee te nemen in de plannen voor het vervangen van hun woningen. Alleen dan zullen zij instemmen met deze plannen en kan het proces soepel verlopen.

Het is dan ook van belang dat woningcorporaties op een prettige en duidelijke manier met bewoners communiceren over hun plannen met de woningen. Ook is het belangrijk om te luisteren naar de wensen en ideeën van bewoners.

Het Inspiratieboek "Bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw" biedt houvast in de communicatie, met een handig stappenplan, voorbeelden, praktische tips, tools en verwijzingen naar nuttige websites.

Tijdens de ontwikkeling van dit Inspiratieboek heeft de communicatie bij vervangende nieuwbouw centraal gestaan. Daarnaast biedt het Inspiratieboek ook handvatten voor communicatie met bewoners in het algemeen, bijvoorbeeld tijdens renovatieprojecten.

Door het project toegevoegde kennis

De resultaten van de desk research en de interviews vormden de bouwblokken voor de ontwikkeling van de communicatie aanpak. Deze aanpak is in de praktijk – aan de hand van use cases van drie woningcorporaties - aangescherpt en uitgewerkt tot een praktische aanpak voor vervangende nieuwbouw projecten.

4. Kennisoverdracht en publiciteit

In de bijeenkomsten van 29 oktober 2018 en 17 januari 2019 is met de partners nagedacht over het communicatieplan voor de disseminatie van de resultaten.

Hierbij is een overzicht gemaakt van de verschillende doelgroepen voor wie de resultaten relevant zijn. Per doelgroep is bepaald op welke manier deze het beste kan worden bereikt en welke relevante netwerken en contacten we tot onze beschikking hebben om dit te realiseren.

Hierbij zijn de volgende doelgroepen benoemd:

- Interne organisatie projectpartners
- Collega woningcorporaties
- Gemeenten
- Huurder organisaties
- Bouwbedrijven

Voor deze doelgroepen zijn verschillende vormen van communicatie benoemd:

Kanaal	Doelgroep	Gewenste vorm
Aedes	Woningcorporaties	Inbreng in directeurenoverleg, als onderdeel cursus
Klimaattafel Gebouwde Omgeving	Woningcorporaties, gemeenten	
Binnenlands Bestuur	Gemeenten	Artikel
Onderhoud.nl	Bouwbedrijven	
TNO.nl	Stakeholders bij energietransitie	TNO Insights artikel en een TNO nieuwsbericht
Energiea	Stakeholders bij energietransitie	Artikel
BuildinG		
Woonbond	Huurdersraden en huurders	Artikel in nieuwsbrief
Platform31	Woningcorporaties	Artikel in nieuwsbrief
Bouwend NL	Bouwbedrijven	Artikel in nieuwsbrief
Praktijknetwerk Betaalbaar ³ Renoveren (PB3R)	Woningcorporaties	Bespreken in dit gremium
ENSOC	Stakeholders bij energietransitie	Artikel
Kjenning	Woningcorporaties	Onderdeel van training Kjenning
Openbaar belang	Medewerkers van de projectpartners	Afdelingsoverleg
Woonstede	Medewerkers van de projectpartners	Management besluit ervan maken
Area	Medewerkers van de projectpartners	Verspreiden van geplastificeerd uittreksel

Kanaal	Doelgroep	Gewenste vorm
TNO	Directies van projectpartners	Teknmoment Inspiratieboek

Externe communicatie

Vanuit het project is door de verschillende project partners contact op genomen met de verschillende ‘kanalen’. Dit is gedeeltelijk in gesprekken gebeurd tussen (bestuurders van) de als partners bij dit project betrokken woningcorporaties met Aedes, Klimaattafel Gebouwde Omgeving, Onderhoud NL en PB3R. In andere gevallen zijn de resultaten door TNO aangekondigd per mail (Ensoc, Energiea, Binnenlands bestuur, Woonbond, Platform 31, Bouwend Nederland) en later per mail gedeeld.

Het communicatiekanaal via BuildinG dat in het projectvoorstel was geïdentificeerd bleek zich in een andere richting te hebben ontwikkelt dan vooraf was gedacht. Wij hebben deze nog wel meegenomen in de afweging en de mogelijke inzet van dit kanaal is nog verkend met een betrokken TNO collega, maar is niet ingezet. Wel zijn de resultaten met BuildinG gedeeld.

Dit heeft geleid tot de volgende (bij ons bekende) publicaties:

- Artikel op tno.nl van 12 maart 2019: <https://www.tno.nl/nl/over-tno/nieuws/2019/3/vervangende-nieuwbouw-het-begint-bij-bewoners/>
- Ensoc Magazine van 19 maart 2019: <https://www.ensoc.nl/nieuwsarchief/branchenieuws/tno-betrek-bewoners-bij-energieneutrale-bouw/>
- Nieuwsbrief van Platform31 van 21 maart 2019: <https://mailchi.mp/platform31/platform31-nieuwsbrief-21-maart-330189?e=0d145d593d>
- Update Wonen en wijken van 19 april 2019 (met de partnercorporaties als doelgroep): https://mailchi.mp/platform31/update_wonen_en_wijken_april-2019?e=0d145d593d
- Update Aardgasvrije wijken”, een coproductie van het Programma Aardgasvrije Wijken en het Expertise Centrum Warmte, in samenwerking met gemeenten en maatschappelijke organisaties. (nr. 3, 2019)
- Nieuwsbericht op de Smart Energy Cities website: <http://www.smartenergycities.nl/> (28 april)
- Artikel TNO Insights van 13 mei 2019: <https://www.tno.nl/nl/tno-insights/artikelen/vervangende-nieuwbouw-het-begint-bij-bewoners/>
- Artikel op Appartement en eigenaar van 17 mei 2019: <https://www.appartementeneigenaar.nl/juridisch/een-houvast-voor-goede-communicatie-tegeover-bewoners>.
- Nieuwsbrief Raadsleden PvdA van 2 juni 2019: http://www.lokaalbestuur.nl/lokaal_bestuur/artikel/t/met_vallen_en_opstaan_van_het_gas_af/bron/nieuwsbrief

Daarnaast wordt het resultaat genoemd in de voorlopige versie van de MMIP3 beschrijving van 2020 en is het bericht op LinkedIn <https://www.linkedin.com/feed/update/activity:6511893738640539648/> (vanaf het TNO account en de accounts van individuele personen) meer dan 2.000 keer bekeken.

Vanuit het consortium zijn de volgende presentaties gegeven:

- Caroline van der Weerd heeft een presentatie gegeven over het project aan de Arubaanse woningcorporaties CANEY, op 15 november 2018.
- Guus Mulder heeft een presentatie gegeven over de projectresultaten op een kennissessie voor beleidsambtenaren, georganiseerd door de TU Delft op 11 maart 2019.

Tot slot zijn er afspraken gemaakt met Kjenning over het integreren van de resultaten van dit project in de relevante trainingen en cursussen die zij aanbieden aan woningcorporatie medewerkers en -bestuurders. Openbaar Belang heeft ook aangegeven beschikbaar te zijn om hier een bijdrage aan te leveren. Kjenning was om deze reden ook aanwezig bij de presentatie van de resultaten aan de corporatiebestuurders. De uitvoering hiervan zal in de tweede helft van 2019 plaatsvinden.

Interne communicatie

Gedurende het traject hebben de deelnemers vanuit de consortiumpartners ook gewerkt aan het verkrijgen van intern draagvlak voor het Inspiratieboek. Dit heeft erin geresulteerd dat de directeur-bestuurders van de drie woningcorporaties en een programmamanager van TNO het Inspiratieboek in ontvangst hebben genomen tijdens een feestelijke bijeenkomst. Daarnaast zijn de resultaten door de deelnemers vanuit de consortiumpartners in de relevante team-overleggen en is bij Area een interne training georganiseerd met 20 deelnemers om de resultaten te delen. De resultaten zijn hierbij enthousiast ontvangen.

Tussentijdse disseminatie

Vanwege de korte doorlooptijd door het wijzigingen van de projectpartners zijn de resultaten tussentijds niet publiek gemaakt. Wel zijn de resultaten ingebracht in de Communities of Practise waar ook externe partijen voor zijn uitgenodigd, die zo kennis hebben kunnen nemen van de tussenresultaten.

Publicaties

De volgende publicaties zijn opgeleverd:

- Creating successful transitions in energy, by respecting stakeholder values and building trust and cohesion, Energy-Open 2017, University of Twente, Enschede, the Netherlands, mei 2017. https://energy-open.nl/local/abstracts/024_kort.pdf
- Bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw: Resultaten interviews met bewoners, januari 2019 (Interne deelrapportage ten behoeve van projectpartners)
- Bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw: Inspiratieboek, januari 2019.

5. Opvolging en doorontwikkeling

De projectpartners zijn zeer tevreden met de projectresultaten. Ze willen graag met elkaar kennis blijven delen en blijven leren op het vlak van bewonerscommunicatie.

Vanuit het Bouw en techniek Innovatie Centrum heeft TNO als penvoerder een voorstel ingediend voor de MMIP3 & 4. In dit integrale voorstel voor het realiseren van de energietransitie in de gebouwde omgeving wordt vervolg gegeven aan de resultaten van het project bewonerscommunicatie. In de onderdelen 'gedragen energietransitie' en 'het maken van een afweging tussen verschillende opties' staat de wijze waarop de bewoner wordt betrokken in dit proces centraal. Bij dit onderzoek wordt samengewerkt met een brede groep van stakeholders (woningcorporaties, vastgoedbezitters, gemeenten, adviseurs, bouwbedrijven, etc.). Ook Area is bij

dit onderzoek betrokken. In dit project worden de inzichten uit het project bewonerscommunicatie bij vervangende nieuwbouw gebruikt.