

Flexibel, empathisch
en creatief

BEWONERS- COMMUNICATIE, EEN VAK APART

Stel je eens voor. Je woont in een fijne huurwoning in een prettige wijk in een stad of dorp waar je je hele leven al woont. En dan besluit de woningcorporatie waar je van huurt om je woning te renoveren, of zelfs te slopen en nieuw te bouwen. Enerzijds fijn, want je krijgt er veel comfort voor terug. Anderzijds spannend, want wat moet je allemaal regelen en wat kun je verwachten? Er komt veel op een bewoner af op zo'n moment, de vragen stapelen zich op. Gelukkig zijn daar de bewonersconsulentes van Bouwgroep Dijkstra Draisma.

Het start met goede communicatie. Het is belangrijk om de verwachtingen over en weer te bespreken, om zo een realistisch beeld te geven. Bewonersconsulente Hanneke Bosch: "Dit doen we het liefst door bij bewoners langs te gaan. Keukentafelgesprekken zijn zo waardevol. Door vragen te stellen kom je er achter wat er leeft en hoe we iemand het beste kunnen begeleiden."

Een stapje extra

Flexibel en doorpakken, gewoon doen. Dat typeert de medewerkers van de bewonerscommunicatie. Naast de werkzaamheden als huisbezoeken, telefoontjes en e-mails beantwoorden, zetten zij graag een stap extra. Hanneke: "Wanneer een lift wordt vervangen in een bejaardentehuis, dan reserveren we een uurtje op vrijdagmiddag om boodschappen naar de vierde verdieping te tillen. Als er behoefte is om met burens te sparren over gezamenlijke keuzes, organiseren we inloopavonden en atelierssessies. In coronatijd was extra creativiteit nodig. Waar er normaal een modelwoning beschikbaar is voor bewoners om te kijken, hebben we toen een plattegrond op ware grootte geprint. Door deze in een grote sporthal neer te leggen konden bewoners er letterlijk doorheen lopen. Op die manier was afstand houden geen probleem. Ook geven we kookworkshops om te wennen aan elektrisch koken of geven we energieadvies om bewoners te helpen om de energielasten te verlagen. We kijken steeds naar wat er nodig is en zoeken daar een passende oplossing voor."



"Communicatie
gaat niet via één
route, maar is
maatwerk"

HANNEKE BOSCH, BEWONERSCONSULENTE

Techniek en sociale innovatie gaan hand in hand

Gebouwen realiseren, onderhouden of verduurzamen doet Dijkstra Draisma niet voor zichzelf. Het belangrijkste doel is om de bewoners een comfortabel, duurzaam en veilig thuis te geven. Een essentieel onderdeel binnen het bouwproces is daarom het meenemen van de bewoners in de keuzes en de tijdslijnen. Innovatie in techniek is onmisbaar, maar het sociale proces is minstens zo belangrijk, eigenlijk nog veel belangrijker. Hanneke: "Zonder tevreden bewoners is een project niet geslaagd. Daarom zullen wij altijd een stap extra zetten en ons uiterste best doen om alles voor de bewoners in goede banen te leiden." ■



FOTO VAN LINKS NAAR RECHTS: JOLANDA WIJNSMA, IRIS RODENBURG, EELKJE MOLLEMA, GEERTJE STOKER, HANNEKE BOSCH

Overzichtelijke communicatiesystemen

Om alles inzichtelijk te houden, nieuwsbrieven te versturen en contact te houden met bewoners voor zowel koop- als huurwoningen werkt Dijkstra Draisma met digitale communicatiesystemen. Overzichtelijke platformen waar huurders en kopers elk moment kunnen inloggen, informatie kunnen doorlezen of vragen kunnen stellen. De ervaringen zijn heel positief, zowel vanuit de bewonersconsulentes van BGDD als de bewoners. Hanneke: "Mocht iemand minder makkelijk met een computer overweg kunnen, dan komt er een andere oplossing. Communicatie gaat niet via één route, maar is maatwerk."

