05

Tijdbesparing samenwerking bewoners

05.A Standaard communicatieplan

Inleiding

De bewoner is de eindgebruiker en klant. Bij de renovatieprojecten is het gebruikelijk dat tegenover de woningverbetering en de daarmee gepaard gaande energiebesparing een huurverhoging wordt gevraagd. Voor een succesvol project is medewerking van de bewoners en 70% draagvlak benodigd.

Aan het eind van fase IV word deze goedkeuring gevraagd aan de bewoners. Blijkt op dat moment dat er niet voldoende draagvlak is voor het plan dan gaat het project niet door en is de inspanning (tijd en geld) van fase 0 t/m IV tevergeefs geweest. Daarom is individuele begeleiding en overleg met bewoners van groot belang. Het doel is immers om een hoge klanttevredenheid te behalen.

Voorbereiding

De aanpak van Rutges Vernieuwt is erop gericht om vroeg, in de initiatieffase, persoonlijk op bezoek te gaan bij iedere bewoner om de belangrijke aandachtspunten per adres in kaart te brengen. Tijdens het persoonlijke bezoek wordt gevraagd aan de bewoners om deel te nemen aan een woonwensen-onderzoek.

Communicatieplan

Om de manier waarop de bewoners begeleid worden voor alle betrokkenen bij de woningcorporatie en Rutges Vernieuwt helder en eenduidig te maken, wordt een gedegen communicatieplan opgesteld. Hierin staat vermeld wanneer welke communicatie acties worden ondernomen en door wie. Ook de inzet van communicatiemiddelen, de klachtenprocedure, de overlegstructuren en beleidszaken zoals ongeriefsvergoedingen worden in het communicatieplan uiteengezet. Op bladzijde 31 vindt u een schematische weergave van de bewonersbegeleiding van een project.

Woonconsulente

Voor de begeleiding van bewoners wordt de inzet van een eigen woonconsulente opgenomen in het plan en de kostenraming. Zij is bij het project betrokken vóór, tijdens en na de realisatie van de werkzaamheden. Voor bewoners is zij een vertrouwd aanspreekpunt waar zij terecht kunnen voor vragen, zorgen en gewoon even als prettig contact tijdens de werkzaamheden. Tijdens het traject gaat de woonconsulente minimaal drie keer op persoonlijk bezoek bij ieder bewoner:

1. In de initiatief fase voor het woonwensenonderzoek en de inventarisatie van andere bijzonderheden die spelen
2. voor de aanvang van de werkzaamheden om alle afspraken nog eens door te nemen en duidelijk vast te leggen
3. na realisatie om bewoners handige tips te geven over de gerenoveerde woning en de mogelijk nog aanwezige laatste puntjes op te lossen.

Afbeelding 1: planteambijeenkomst met bewoners, 55 woningen Surinamelaan

Maatwerk

Bij grote of veelzijdige projecten kan er maatwerk geboden worden voor iedere bewoner. Middels een digitale renovatie webshop kunnen bewoners zelf keuzes maken. Sommige keuzes vallen binnen de projectkaders, andere kunnen huuropties zijn en er kunnen ook koopopties aangeboden worden voor degenen die graag meer luxe wensen. Een eventuele ongeriefsvergoeding kan 'gebruikt' worden in de webshop. De gemaakte keuzes kunnen worden bekeken in een 3D impressie in de webshop en koopopties kunnen direct worden afgerekend. De goedkeuring voor huuropties wordt tevens in de webshop afgehandeld.

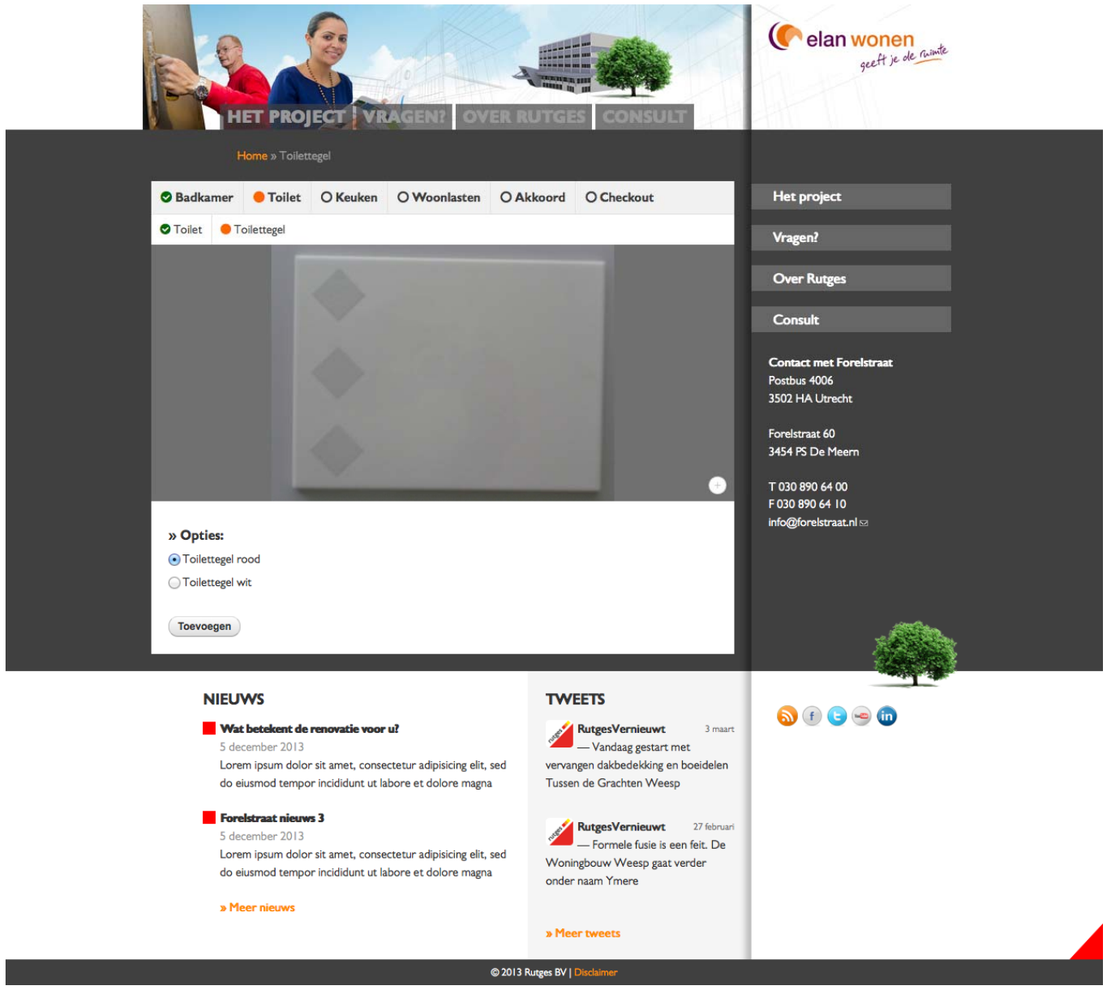
De webshop maakt deel uit van de projectwebsite die Rutges Vernieuwt kan inzetten voor de bewoners. Op deze website kunnen bewoners inloggen op 'mijn woning' en volgen welke bestellingen en afspraken zijn gemaakt voor hun individuele woning. Op de website kunnen de bewoners tevens online een afspraak maken met de woonconsulent, veel gestelde vragen bekijken, de planning volgen, nieuwsberichten bekijken en contactgegevens en handige informatie opzoeken.

Conclusie

Bij de inleiding hebben we genoemd dat voor een succesvol project medewerking en 70% draagvlak van de bewoners nodig is. De grootste tijdbesparing die er te halen valt is om te zorgen dat het project doorgaat!

In het bewonerstraject is de webshop een tool die de kwaliteit naar een hoger niveau tilt. De woonconsulente kan haar tijd effectiever indelen. Het levert haar direct veel tijdwinst op.

In de toekomst is het de bedoeling dat er meer zaken gekoppeld worden aan deze webshop, denk hierbij aan inkoop bouwmaterialen en geautomatiseerde facturatie aan de bewoners.



Afbeelding 2: impressie nieuwe webshop in ontwikkeling

rutges
vernieuwt onderhoud & renovatie

Afbeelding 3: schematische weergave van de bewonersbegeleiding