

VAN WONINGCORPORATIE NAAR BOUWBEDRIJF: EEN GOUDEN MATCH

In een vorig leven werkte Colette als verkoopmanager bij woningcorporatie Ymere. Ze was daar verantwoordelijk voor de verkoop van nieuwbouwwoningen en bestaand bezit. Haar communicatieve vaardigheden en organisatietalent kwamen in die functie nog verder tot bloei. Tot ze de tweede reorganisatieronde niet overleefde en ineens thuis kwam te zitten. Een harde klap, want Colette kan dus niet niks doen. Daar wordt ze ongelukkig van. Ze sprak met verschillende, inmiddels ex-collega's en directieleden van Ymere, om met haar mee te denken over haar vervolgstap. En misschien wel tot haar eigen verbazing was iedereen het er wel over eens dat Colette goed tot haar recht zou komen bij een bouwbedrijf. Totaal iets anders? Of toch niet?

Zeven jaar geleden startte Colette bij Hemubo, het bleek een gouden match. Ze begon haar loopbaan als communicatieadviseur binnen het team Bewonerszaken, waar twee communicatieadviseurs en 25 bewonerscoördinatoren werkzaam zijn

Afdeling Bewonerszaken wordt afdeling Bewonersparticipatie & Communicatie

(lees vooral het artikel 'Afdeling Bewonerszaken uitgelicht', red.). Ze staat, zoals ze zelf zegt, graag met haar poten in de klei en is nauw betrokken bij de voorbereiding van grote projecten. En dat draagt natuurlijk een sociaal deel in zich, waaronder het volledig ontzorgen van de woningcorporatie op het vlak van bewonerscommunicatie, maar meedenken over techniek is minstens zo belangrijk. Nu ze in september 2022 afdelingshoofd is geworden van de afdeling Bewonerszaken – of eigenlijk moeten we inmiddels zeggen van de afdeling Bewonersparticipatie & Communicatie – is het tijd voor een uitgebreid interview.

Hoe is jouw functie veranderd nu je hoofd van de afdeling bent?

Het voornaamste is dat ik het bewonersteam verder wil professionaliseren, laten zien dat we de beste zijn, lol

hebben in ons werk en dat we energie krijgen van de dingen die wij doen. Want professionaliseren kan alleen maar als iedereen meewerkt en er plezier in heeft.

Hemubo groeit ontzettend hard. Wat voor invloed heeft dat op de afdeling Bewonerszaken?

De afdeling Bewonerszaken is met mijn komst ook van naam veranderd. Het is goed om duidelijker aan bewoners en onze klanten te laten zien wat we doen. Daarom heten we nu afdeling Bewonersparticipatie & Communicatie.

Maar even terug naar het groeien van Hemubo: ja, het team groeit letterlijk mee. Er worden meer mensen aangenomen. Ook kijk ik of we slimmer kunnen werken. Wat we kunnen standaardiseren en hoe we de lessen die wij in de projectteams of afzonderlijk dagelijks leren kunnen doorgeven aan onze collega's. Daar hoort ook een digitaliseringsslag bij, waar we volop mee bezig zijn. En we zijn vorig jaar gestart met zogenaamde 'Hemubo colleges' voor het bewonersteam, alle bewonerscoördinatoren en adviseurs, de gehele afdeling dus. Het eerste college-onderwerp was draagvlak halen. Een ontzettend belangrijk onderdeel van ons werk. De voorbereiding daarvan is een heel proces en je kunt het maar één keer goed doen. Dus dat stond als eerste op de rol. Het overdragen van kennis vind ik heel belangrijk.

Daarnaast wordt de behoefte groter om beter in kaart te brengen hoe we werken op de verschillende projecten. We willen meer standaardiseren. Hemubo

"Feedback van bewoners krijgen is een cadeautje, daar doen we graag wat mee!"



MEER INFO?

Meer lezen over de afdeling Bewonersparticipatie & Communicatie en hun werkzaamheden? Scan de QR-code!

heeft verschillende werkmaatschappijen. Een aantal daarvan heeft eigen bewonerscoördinatoren. We hebben wel dezelfde doelen: draagvlak halen bij de bewoners en het project voor de bewoners zo soepel mogelijk laten verlopen, onder andere door uitstekende communicatie en door er te zijn voor bewoners. Tussen de verschillende werkmaatschappijen willen we leren van elkaar. En natuurlijk willen we onze opdrachtgevers, de woningcorporaties, volledig ontzorgen.

We hebben afgelopen jaar ook mooie stappen gezet als het gaat om de bewonerstevredenheid. Die meten wij natuurlijk al een tijdje, maar met de komst van een antropoloog bij Hemubo (Sianne de Vries, red.) zetten we nu extra stappen. We willen de data met elkaar kunnen vergelijken en daarvan leren om te kunnen verbeteren. Feedback van bewoners krijgen is natuurlijk een cadeautje. Daar doen wij graag wat mee. En door dit tijdens de projecten te meten en te analyseren kunnen we nog beter de processen in onze projecten verbeteren. En dat geldt zeker niet alleen voor het bewonersteam. Daar hebben veel meer collega's profijt van, zoals de werkvoorbereiders, uitvoerders en projectleiders.

Je werkt bij een bouwbedrijf. Is techniek, het bouwen, dan niet het meest belangrijk?

Leuk dat je dat vraagt, maar dat is niet zo. Toen ik dik een jaar bij Hemubo werkte, zei Davy (Wagenmakers, directeur, red.) dat het sociale en het technische aspect binnen ons werkveld gelijkwaardig aan elkaar zijn. Hij bedoelde daarmee dat als je een project ontwikkelt, het niet alleen gaat over techniek. Dat is precies hoe ik het ook zie. Ook het sociale gedeelte – het enthousiasmeren en goed informeren van bewoners, goede projecten maken waar bewoners blij van worden, het halen van draagvlak, het meedenken met en helpen van woningcorporaties – is minstens zo belangrijk. Ik heb bij Hemubo alle ruimte gekregen om dit helemaal verder te ontwikkelen. Ik weet nog goed dat ik voor het eerst op een project kwam. Eén van de uitvoerders had een kort briefje geschreven voor de bewoners, wat er stond te gebeuren. Ik heb die drie zinnen toen toch maar even aangepast in een half A4'tje met wat meer uitleg. Inmiddels is dit helemaal anders geworden. Bewoners informeren doen we met aandacht, niet even snel tussendoor.

Onze informatiebrochures lijken soms op hele magazines. En niet vol met tekst, mensen lezen

steeds minder. Dus we maken veel meer gebruik van beelden. Onszelf verder ontwikkelen op het gebied van communicatie en hoe we nog beter onze doelgroep kunnen benaderen en informeren vind ik heel belangrijk.

Je was altijd bezig met de voorbereidingen voor projecten, maar je hebt nu een andere rol. Hoe bevalt dat?

Ik voel me als een vis in het water. Ik ben nu onderdeel van een professionaliseringsslag van de afdeling die ik zo belangrijk vind. Ik spreek met iedereen die onderdeel is van een projectteam. Ik leer ontzettend veel van al mijn collega's met hun verschillende kwaliteiten. Vergeet trouwens niet dat het voorbereiden van verschillende projecten om draagvlak te halen bij bewoners en alles wat daarbij komt kijken gewoon door gaat. Dat blijft gelukkig ook mijn werk, zij het wel minder.

“Als je de tijd neemt om zaken goed uit te leggen, krijg je daar vertrouwen voor terug”

Het klinkt alsof je er een baan bij hebt gekregen, of kun je gewoon geen afstand nemen?

Ja, ik ben lekker bezig, maar dat past ook bij mij. Het is enerzijds die professionaliseringsslag die ik ontzettend interessant vind en anderzijds de coachende rol die ik mag vervullen als hoofd van de afdeling. En dan kruipt het bloed waar het niet gaan kan, ik vind het voorbereiden van grote projecten, alles doen om het de bewoners zo comfortabel te maken en ze dus goed te informeren ook nog steeds leuk. Misschien moet ik wat meer delegeren – maar dat komt goed.

Kun je jouw coachende rol wat beter uitleggen?

Voor de volledigheid is het inhoudelijk verbeteren van de verschillende processen ontzettend belangrijk. Daar zetten we vol op in. En het stuk coachen, dat hoort bij mijn functie als leidinggevende. Althans, dat vind ik. Nu ik als hoofd iets verder van mijn eerdere directe collega's afsta – het blijven natuurlijk dierbare collega's – zie ik meer en kan ik vragen stellen die hen verder helpen. Hoe kan ik iemand helpen groeien en bloeien, daar gaat het toch om? Kan ik iemand uit zijn comfortzone halen, kan ik een bijdrage leveren aan het veranderen van iemands mindset? Dat is zo belangrijk. Maar nogmaals, dat doe ik min of meer automatisch.

Ik heb nu ook veel meer contact met de projectleiders. Dat is belangrijk, omdat zij eindverantwoordelijk zijn voor de projecten. Ik werk nauw samen met Michel (Visser, hoofd productie, red.). Hij had eerst mijn rol, nu is hij mijn leermeester. We nemen samen nieuw personeel aan en kijken naar de planning en inzet van bewonerscoördinatoren. En ik overleg veel met hem. Ik mag nog leren en groeien in deze functie.

Is er in deze complexe tijd veel veranderd in het vak van bewonerscoördinator?

Zeker. Dat is ook de tijd waarin we leven. We gaan van

crisis naar crisis. Daar hebben ook de bewoners waar wij werken mee te maken. Als wij dan langskomen met een mooi project, dan is dat soms overweldigend, dat begrijpen wij ook. Weet je, als je de tijd neemt voor mensen om zaken goed uit te leggen, dan krijg je daar meestal vertrouwen voor terug. We doen geen loze beloftes. Daar wordt toch niemand gelukkig van? Als bewoners precies weten wat de werkzaamheden zijn, hoe de planning eruit ziet, dan kan het uitvoerende team ook haar werk doen. Wij zijn als bewonersteam geen tovermiddel. Samen met het uitvoeringsteam zorgen we ervoor dat we goed werk leveren en dat bewoners ook echt tevreden zijn over ons en onze manier van werken. Daar elke dag beter in worden: dát maakt ons vak uitdagend.

Hoe gaan opdrachtgevers merken dat jij nu hoofd van de afdeling bent?

Opdrachtgevers kennen Hemubo als eigenwijs met veel kennis en energie. Zo zie ik mezelf ook. Hebben ze tips voor onze afdeling? Kom maar door. Ik hoor dat graag. Maar ik ben zelf ook wel zo eigenwijs om het gewoon te vragen. Misschien is dat wel een goeie voor 2023, dat ik mijn oor te luister leg bij de afdelingen van onze opdrachtgevers die in projecten te maken hebben met bewonersparticipatie en communicatie.

Ik ben een betrokken persoon, ik heb ontzettend veel energie, ik wil alles goed doen en houd ervan te leren en mijn kennis te vergroten en te delen. Dat ga je allemaal terugzien. Wij hebben een ontzettend waanzinnig goed team staan. En het wordt alleen maar beter. Daar sta ik voor.

Tekst: Frauke van Hulten

