

WIJ WILLEN BEWONERS EEN STEM IN ONZE PROJECTEN GEVEN

*Bewonerstevredenheids-
onderzoek maakt onze
projecten beter*

In 2022 is de werkgroep Bewoners-
tevredenheid opgestart, bestaande uit
Sianne de Vries, antropoloog, Colette
Vodegel Matzen, hoofd bewoners-
participatie en -communicatie, Kim
de Graaf en Raysa Isabella, beide
bewonerscoördinator. De werkgroep
heeft zich sterk gemaakt om een
bewonerstevredenheidsonderzoek
te realiseren dat antwoorden geeft
op vragen omtrent communicatie
en uitvoering. Daarnaast heeft
de werkgroep vormgegeven aan
woonwensonderzoek, dat eerder
nog niet bestond. Hoe werken deze
onderzoeken in de praktijk? Sianne
vertelt hier graag meer over.

*Waarom was het belangrijk bewonerstevredenheids-
onderzoek anders vorm te geven?*

“Omdat wij vragen aan bewoners willen stellen
waardoor we daadwerkelijk verbeteringen door
kunnen voeren op de verschillende projecten.

Bewonerstevredenheidsonderzoek heeft misschien de
naam voornamelijk te gaan over hoe de communicatie
tussen de opdrachtgever, de bouwer en de bewoners
beter kan, maar dat is maar een deel van het verhaal.
Voor de uitvoering is het van belang om te weten
hoe bewoners de werkzaamheden ervaren. Deze
onderzoeken maken het mogelijk om ons werk te
verbeteren in verschillende opzichten zoals de planning,
overlastbeperking en het maken van afspraken.
Deze nieuwe manier van vragen stellen aan bewoners
hebben we sinds het begin van 2023 al in 17 projecten
voor Hemubo Bouw, W-techniek, Mulder Schilders en
Service & Mutatie en Hillen & Roosen geïmplementeerd.”

Wat willen jullie weten met betrekking tot communicatie?

“Het belangrijkste is dat we willen weten of bewoners
voorafgaand en tijdens het project goed zijn
meegenomen. Doen wij wat we zeggen? Komen we
afspraken na? Worden ze voldoende en frequent
genoeg geïnformeerd? En hebben wij de verwachtingen
voldoende gemanaged?”



Bewonersenquête voor het project Rivierenhuis

Wat willen jullie weten als het gaat om de uitvoering?

“Dan vragen we specifiek naar hoe tevreden ze zijn over de kwaliteit van de werkzaamheden. We vragen ook naar hun mening over de houding en vakkundigheid van onze vakmannen en of er eventueel schade is geweest en hoe die is afgehandeld.

De houding van vakmannen is voor ons belangrijk omdat wij ons terdege realiseren dat wij bij de bewoners op bezoek zijn. Het glazen tafeltje van oma staat in de woonkamer en de eerste kindertekening van een zoon of dochter hangt aan de koelkast. Met deze dingen moet je rekening houden als je ergens aan het werk gaat. Dus geen gereedschap op meubels en niet zomaar losse papieren weggooien.”

Wat is nog meer nieuw in dit bewonerstevredenheids-onderzoek?

“Wat nieuw is, is dat we projectteams realtime inzicht kunnen geven in bewonerstevredenheid door middel van een digitaal dashboard. Door snel inzicht te geven in de resultaten kunnen wij ook eerder opmerkingen van bewoners meenemen in onze uitvoering, waardoor zij zich dan weer meer gehoord voelen.

Daarnaast kunnen we nu projecten als het ware in stukjes knippen, waardoor we bijvoorbeeld project A kunt vergelijken met project B. Zo maken wij onderscheid tussen verschillende fases. Wij verwachten namelijk dat een eerder opgeleverde fase iets minder goed scoort dan een later opgeleverde fase. Dat komt dus door ons lerend vermogen: wij nemen de bevindingen van de bewoners uit eerdere fases mee en gebruiken die meteen om onze werkzaamheden te verbeteren.”

“Tot slot werken we nu met drie soorten kaartjes, waar we er eerder maar één hadden: de tevredenheidsenquête aan het einde van onze werkzaamheden. Nu stellen we de bewoners vragen over de werkzaamheden tijdens én na het (groot) onderhoud. Op deze manier kunnen we tijdens het werk inspelen op bewonerservaring. En mocht er een logeewoning nodig zijn voor bewoners, dan hebben we daar ook een apart kaartje – het derde kaartje – voor.”

Kun je dat van de logeewoningen uitleggen?

“Niet al het onderhoud gebeurt in bewoonde staat. Het komt ook voor dat bewoners tijdens het (groot) onderhoud naar een logeewoning gaan. Dan willen we weten of de verhuizing goed is gegaan, of de logeewoning in goede staat is, of de sleuteloverdracht soepel is verlopen en of de woning aan de eisen voldoet, bijvoorbeeld dat ie schoon is. Dat is belangrijk, want wij weten dat de ervaring van het tijdelijk verblijf in een logeewoning van invloed is op onze eindcijfers die gaan over de werkzaamheden aan de woning waar zij terugkeren.”

Eindcijfer?

“Eigenlijk noem ik het eindcijfer het ervaringscijfer. Dat dekt de lading beter. Achter onze rapportcijfers zit veel meer dan alleen ons werk. De methode, de communicatie, de werkzaamheden, maar ook de persoonlijke situatie en de relatie van bewoners hebben invloed op de beoordeling die zij ons geven. Op de laatste twee pijlers – de persoonlijke situatie en de relatie – hebben wij natuurlijk geen invloed. Maar we kunnen er wel op inspelen: dat noem ik een kans om onze projecten socialer te maken.”

Hoe is de respons van bewoners?

“Die is vrij hoog, ook als je het vergelijkt met grote bewoners-onderzoeksbureaus. Daar zijn we uiteraard blij mee. We hebben nog wel erover nagedacht om het helemaal digitaal te maken, maar bewoners vinden een fysiek kaartje waar de vragen op staan toch makkelijker in gebruik.

Onder bepaalde groepen – denk aan de pijler persoonlijke situatie – krijgen we nauwelijks respons. Zij die bijvoorbeeld de Nederlandse taal niet machtig zijn of kampen met sociale of psychische problematiek. We leggen ons daar niet bij neer. Daarom zijn wij nu aan het uitzoeken of we andere manieren kunnen vinden om deze groepen ook aan te spreken. Daar kom ik graag in een volgend interview op terug. “



Sianne geeft uitleg aan een bewoner in een modelwoning

Werkt het nou ook echt?

“Ja! Wij zorgen ervoor dat de respons, uitgewerkt op papier in simpele modellen en met veel gebruik van kleurtjes, besproken wordt met de uitvoerder, de projectleider, de werkvoorbereider en de opdrachtgever. De reactie is vaak dat het toch echt anders is als het op papier staat. “

Kun je wat concrete voorbeelden geven van tevredenheidsonderzoeken en woonwensonderzoeken?

“Eenvoorbeeld is het bewonerstevredenheidsonderzoek dat we voor Eigen Haard in de Abrikozenstraat in Amsterdam Noord hebben uitgevoerd. Daar hebben bewoners aangegeven dat hun klachten snel zijn opgepakt. Daardoor is de bewonerstevredenheid gedurende het gehele project steeds beter geworden. Dat was al de verwachting, maar het is natuurlijk mooi als die dan ook uitkomt.

Een ander voorbeeld is bewonerstevredenheidsonderzoek bij een nieuwbouwproject uitgevoerd door Hillen & Roosen voor woningcorporatie de Sleutels in Leiden. De input van de bewoners aldaar was dat ze graag sneller antwoord wilden op vragen en/of klachten. Ook hadden ze graag een beter beeld wanneer klachten worden opgepakt en/of worden opgelost. Dit is relatief makkelijk en direct te implementeren voor Hillen & Roosen en daarom relevant. Ook heeft



Vragen beantwoorden van bewoners tijdens een informatiemarkt

woningcorporatie de Sleutels op dit project een helder verbeterpunt kunnen meenemen naar toekomstige projecten, namelijk om bewoners beter uit te leggen wat ‘behangklaar’ betekent.

Op weer een ander project van Hemubo, in opdracht van Woonzorg, hadden meerdere bewoners aangegeven dat de ventilatie niet goed werkte en bovendien te veel lawaai maakte. Die feedback is meegenomen naar de volgende fase in datzelfde project. Dat zie je dan ook terug in de respons bij die groep bewoners. Geen klachten. Bij de bewoners die de klachten hadden aangegeven maken we het uiteraard ook in orde.

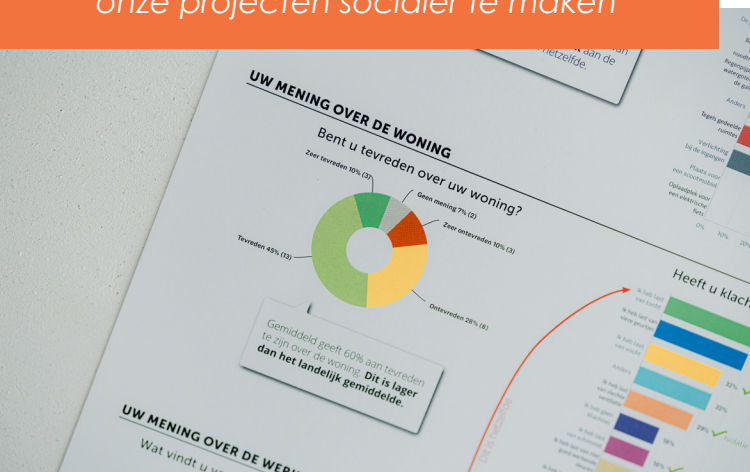
Ook woonwensonderzoeken zijn zeer waardevol, voor zowel bewoners als voor ons, de uitvoerende partij. Een voorbeeld was het onderzoek bij de bewoners van de Kapiteinflats in Zwijndrecht, uitgevoerd voor woningcorporatie Trivire. Daar kwamen meerdere wensen van bewoners naar voren, zoals vochttochtproblematiek, een onveilig gevoel in en rond de flats, de wens voor horren voor de ramen, meer privacy op de balkons en minder ruimte tussen de spijlen op de balkons (wegens valgevaar). Trivire heeft al deze wensen meegenomen in de plannen. Dat is een prachtige uitkomst. Naar verwachting behaalt het project straks dan ook weer een mooie score op het tevredenheidsonderzoek.

In Amsterdam Noord hebben we ook een woonwensonderzoek uitgevoerd voor Stadgenoot. Alleen al het enthousiasme van de bewoners was ongekend groot, 92% van alle bewoners deed eraan mee. In dit geval gaat het om een omvangrijke renovatie waar de bewoners naar een wisselwoning moeten. Zij geven in het woonwensonderzoek dan bijvoorbeeld aan dat er kinderen in de buurt op school zitten, dus dat ze niet naar een ander stadsdeel willen. Of ze geven aan dat ze hulp nodig hebben bij de verhuizing of dat er huisdieren aanwezig zijn. Er wordt rekening gehouden met die wensen en daarom is het zo belangrijk dat we ze in kaart brengen. Bovendien geeft dit bewoners meteen aan het begin van een project vertrouwen.”

Tekst: Frauke van Hulten

Beelden: Dion van Doornik, Ruben de Wilde

“Rekening houden met persoonlijke situaties: dat noem ik een kans om onze projecten socialer te maken”



boven en onder: onderzoeksresultaten van woonwensonderzoek voor de Kapiteinflats