

WEERSTAND, HOE VOORKOM JE DAT?

Hoe de afdeling bewonerszaken het verschil maakt, voordat weerstand ontstaat.

De afdeling Bewonerszaken bestaat uit ruim 25 collega's: bewonerscoördinatoren, sociaal projectleiders en communicatieadviseurs. Zij zetten zich dagelijks in voor bewoners. Bewonerszaken is verantwoordelijk voor alle communicatie met bewoners en de woningcorporatie en verbindt de belangen van bewoners met die van de projectteams. Als bewonerscoördinator krijg je regelmatig te maken met weerstand van bewoners. Daarom heeft Colette Vodegel Matzen, hoofd Bewonerszaken locatie Almere, een speciale workshop georganiseerd in samenwerking met de Universiteit van Leiden. Hannah en Bob begeleiden ons op de locatie Delft van Hemubo en maken ons wegwijs in wat weerstand is, en vooral hoe we dit kunnen voorkomen.

We beginnen met het indelen van de groep van 17 deelnemers in drie kleinere groepen. Elke groep werkt aan een casus uit de praktijk, waarbij we theorie koppelen aan concrete oplossingen. Voorbeelden van casussen zijn:

- Eén bewoner die de rest van het complex actief aan het overtuigen en mobiliseren is om draagvlak voor grootonderhoud tegen te houden.
- Een bewoner die de deur weigert te openen, terwijl het gaat om wettelijk verplichte verduurzaming van de woning.
- Een buurt die collectief weerstand biedt tegen een renovatieproject, niet omdat zij het project afkeuren, maar omdat er nog frustratie is door eerdere negatieve ervaringen.

Belangrijk om te weten: deze weerstand kan gericht zijn op ons als aannemer, opdrachtgever, gemeente of een ervaring uit het verleden. Iedere vorm van weerstand is leerzaam. Het maakt niet uit waar die weerstand vandaan komt, het gaat erom hoe die verlaagd kan worden door ons.

Wat is weerstand?

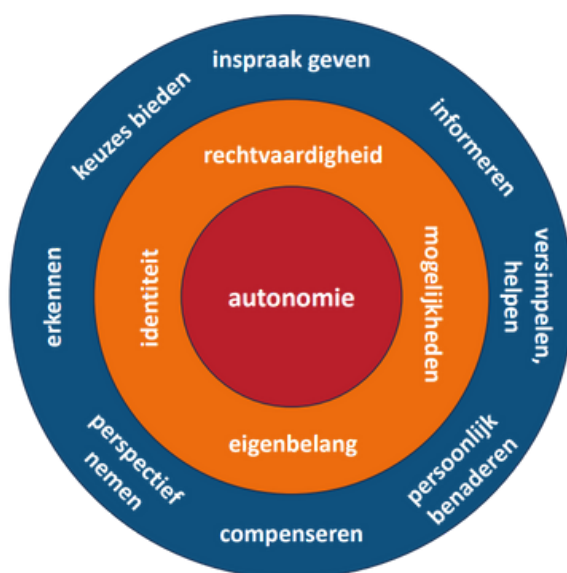
Weerstand ontstaat altijd tussen twee partijen. In dit geval tussen de bewoner en Hemubo. Het gaat bij de bewoner vaak om een gevoel van bedreiging van de eigen autonomie. Wanneer iemands autonomie wordt bedreigd, kan men hier op twee manieren op reageren: direct of indirect.

- Direct: bijvoorbeeld door regels te negeren of bezwaar te maken.
- Indirect: boos worden, dreigen, ontkennen of tegenargumenten aandragen.

Een voorbeeld uit de casussen: een bewoner ontkent dat duurzaamheidsmaatregelen nuttig zijn en ziet ze als een manier voor de aannemer om geld te verdienen. Dit kan een complex gevoel van weerstand oproepen, omdat bewoners vaak eerder luisteren naar hun medebewoners dan naar iemand van buiten, zoals de aannemer. Mensen willen erbij horen en volgen vaak het gedrag van de groep.

Daarnaast voelen bewoners zich soms niet gehoord door de woningcorporatie, maar zien ze de bewonerscoördinator als een verlengstuk daarvan. Dat vraagt om een slimme en empathische aanpak.

Oplossingen: het wiel van weerstand



Tijdens de workshop werken we met het wiel van weerstand, een model dat helpt om bewoners en ons te verbinden, en weerstand voorkomen. De belangrijkste strategieën zijn:

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1 Keuzes bieden, maar niet onnodig veel | 5 Persoonlijk benaderen |
| 2 Inspraak geven | 6 Compenseren |
| 3 Informeren | 7 Perspectief nemen |
| 4 Versimpelen en helpen | 8 Erkennen |

Het bewonersteam van Hemubo is het erover eens dat informeren en erkenning geven de meest effectieve manieren zijn om weerstand te voorkomen. We willen laten zien dat we er zijn voor de bewoners. Hemubo vindt het belangrijk om samen met de woningcorporatie goodwill en vertrouwen bij bewoners op te bouwen.

Wat hebben we geleerd?

- Bij oud zeer richting de woningcorporatie is het belangrijk om dit vroegtijdig in de planvorming te weten en samen met de woningcorporatie te bespreken hoe we dit kunnen oplossen. Zo begrijpen we wat er bij bewoners speelt en bouwen we vanaf de start aan wederzijds begrip en draagvlak.
- Mensen vertrouwen andere mensen sneller dan organisaties. We willen naast de bewoner staan, met een oprechte hulp- en oplossingsgerichte houding.