

1

CommunicatieKompas

wat gaan we doen en waar hebben we mee te maken

OPDRACHT		TOELICHTING
1	Opdrachtformulering (bijv. alle woningen in het project Zevenbergen naar Energielabel B brengen)	
2	Doorslaggevende (strategische) reden voor het project <input type="checkbox"/> CO2-reductie <input type="checkbox"/> verlaging woonlasten <input type="checkbox"/> verlenging exploitatieduur <input type="checkbox"/> gepland onderhoud <input type="checkbox"/> anders, namelijk:	
WONINGKENMERKEN		TOELICHTING
3	Betrokken adressen	
4	Aantal en type woningen	aantal galerijflats
		aantal portieketagewoningen
		aantal rijtjeswoningen
		aantal overig
		totaal aantal
5	Hoogbouw/laagbouw	aandeel hoogbouw <input type="text"/> %
		aandeel laagbouw <input type="text"/> %
6	Bouwjaar	
7	Laatst uitgevoerde renovatie/grootschalig onderhoud	
HARDE RANDVOORWAARDEN		TOELICHTING
8	Huurverhoging	ja/nee/wellicht
9	Budget	maximaal € <input type="text"/> per woning
10	Planning	start uitvoering vóór: <input type="text"/> reden: <input type="text"/>
11	Sociaal plan	<input type="checkbox"/> niet van toepassing <input type="checkbox"/> van toepassing. Relevante bepalingen: <input type="text"/>

PROJECT			TOELICHTING		
12	Voorgenomen maatregelen (indien al bekend)	<input type="checkbox"/> dak <input type="checkbox"/> wanden <input type="checkbox"/> vloeren <input type="checkbox"/> installaties <input type="checkbox"/> keuken <input type="checkbox"/> badkamer			
13	Voorgenomen planning per fase		Van	Tot	
		Initiatief en programmabepaling			
		Ontwerpfase:			
		Uitvoeringsfase:			
		Nazorg			
14	Beoogde effecten		Huidige situatie	Na afloop	
		Koopwoningen	<input type="checkbox"/> %	<input type="checkbox"/> %	
		Huurwoningen	<input type="checkbox"/> %	<input type="checkbox"/> %	
		Vrije sector huur	<input type="checkbox"/> %	<input type="checkbox"/> %	
		Sociale sector huur	<input type="checkbox"/> %	<input type="checkbox"/> %	
		Scheefwoning	<input type="checkbox"/> %	<input type="checkbox"/> %	
		Huidige bewoners in de wijk	100 %	<input type="checkbox"/> %	
BEWONERSPARTICIPATIE			TOELICHTING		
15	Algemene afspraken over bewonersparticipatie of -communicatie				
16	Relevante documenten	Denk aan huurdersreglement of wijkconvenant			
17	Participatiedoelstelling project	(bijv. 'betrek de huurders maximaal bij het project' of 'betrek eigenaar-bewoners bij het project' of 'zorg voor 70% instemming bij aanvang van de ontwerpfase')			
18	Budget voor bewoners communicatie	<input type="checkbox"/> nog niet bepaald <input type="checkbox"/> € <input type="text"/> per woning			

2

Bewonersanalyse Wie zijn onze bewoners?



SOCIO-DEMOGRAFISCH						TOELICHTING
1	Samenstelling huishoudens	Aleenstaand %	Samenwonend met kinderen t/m 12 jaar %	Samenwonend met kinderen ouder dan 12 jaar %	Samenwonend zonder kinderen %	
2	Leeftijd hoofdhuurders	Tot 25 jaar %	25 tot 45 jaar %	45 tot 65 jaar %	65 jaar of ouder %	
3	Jaarinkomen	Laag (tot € 27.575) %	Modaal (€ 27.575-€ 33.000) %	Bovenmodaal (> € 33.000) %		
4	Etniciteit	Nederlands %	Marokkaans/ Noord-Afrikaans %	Turks %	Surinaams/ Antilliaans %	
		Chinees %	Indisch/Moluks %	Andere relevante etnische groep(en) %		
5	Taalvaardigheid	Mogelijk taalproblemen %	Geen taalproblemen %			
LEEFSTIJL EN INTERESSES						TOELICHTING
6	Bezigheden	Overdag thuis %	Overdag niet thuis %			
7	Milieubewustzijn: (voor de stadium-aanduidingen: zie §3.4)	Niet bewust en/of niet gemotiveerd (‘nul-situatie’) %	Bewust van probleem maar onzeker over wat te doen (‘weten’) %	Bereid om energiezuiniger woongedrag te vertonen (‘willen’) %	Doet al veel aan energiebesparing en duurzaamheid (‘doen’) %	

SOCIALE STRUCTUUR						TOELICHTING
8	Woonduur	Korter dan 1 jaar %	1 tot 5 jaar %	5 tot 20 jaar %	Langer dan 20 jaar %	
9	Betrokkenheid bij de buurt	Voelt zich betrokken bij de buurt %	Ambivalent: soms wel, soms niet betrokken %	Voelt zich niet betrokken bij de buurt %		
10	Betrokkenheid bij elkaar	Kent de eigen buren niet %	Groet de buren, maar heeft verder geen contact %	Doet in geval van nood een beroep op de buren. %	Komt regelmatig bij de buren over de vloer %	
ORGANISATIEGRAAD						TOELICHTING
11	Is er een wijkcomité/ bewonerscommissie?	Ja	Nee			
12	Is er een huurders vereniging?	Ja	Nee			
13	Hebben deze organisaties formeel invloed op het beleid van de corporatie?	Ja	Nee			
14	Hebben deze organisaties informeel invloed op het beleid van de corporatie?	Ja	Nee			
15	In hoeverre hebben huurders vertrouwen in hun formele vertegenwoordigers?	Veel	Enigszins	Weinig		
16	Zijn er andere relevante verenigingen in de buurt/wijk?	Ja, namelijk:	Nee			

3 Communicatiekanalen en -middelen hoe bereiken we onze bewoners?

Met de bovenste checklist kunt u bepalen van welke bestaande communicatiemiddelen gebruik kunt maken.

In de tweede checklist ziet u per strategie aangegeven welke communicatiemiddelen u kunt inzetten of uw communicatieadviseur kan in de rechterkolom invullen welke communicatiemiddelen u voor welke bewoners(sub)groepen wilt inzetten.

BESTAANDE COMMUNICATIEKANALEN EN -STRUCTUREN						TOELICHTING
1	Welke ontmoetingsplekken zijn er in de wijk?	1.	2.	3.	Geen	
2	Zijn er (periodieke) activiteiten waar veel buurtbewoners komen?	Ja, namelijk: 1.	2.	3.	Nee	
3	Is er een wijk- of buurtkrant?	Ja	Mailadres redactie:	Contactpersoon tel./mail:	Nee	
4	Heeft de wijk/buurt een eigen website?	Ja		Webmaster: tel./mail:	Nee	
5	Is er een buurt- of wijkinformatiecentrum?	Ja		Contactpersoon: tel./mail:	Nee	
6	Heeft de corporatie een website?	Ja		Webmaster: tel./mail:	Nee	
7	Heeft de corporatie een huurdersorgaan (magazine, nieuwsbrief, krant; gedrukt of digitaal)?	Ja	Mailadres redactie:	Contactpersoon tel./mail:	Nee	
8	Andere communicatiekanalen	1.	2.	3.	4.	

COMMUNICATIEMIDDELEN PER STRATEGIE (ZIE OOK HOOFDSTUK 6, 7 EN 8)				TOELICHTING		
Luisteren	Overleggen	Overtuigen	Presenteren	Communicatiemiddel	Te bereiken doelgroep	
■	■	■		Persoonlijk gesprek/huisbezoek		
■	■			Straat- of portiekgesprek		
■	■	■	■	Bewonersavond/inloopmarkt		
		■	■	Excursie naar voorbeeldwoning		
■		■		Spreekuur in de wijk/wijkbeheerders		
■	■	■	■	Overleg huurdersvertegenwoordiging		
■	■			Klankbordgroep		
		■	■	Tentoonstelling in de wijk		
	■			Workshop		
			■	Brief		
		■	■	Wijk- of buurtkrant		
		■	■	Projectnieuwsbrief/folder/flyer (huis-aan-huis verspreid)		
		■	■	Bewonersblad van corporatie		
		■	■	Projectwebsite		
			■	Website van corporatie		
■			■	Social media (Twitter, Facebook, etc)		
■	■			Enquête		

4 Kernboodschappen wat gaan we vertellen en wanneer?

WAT VERTELT U UW BEWONERS?

Met deze checklist kunt u per fase bepalen welke boodschap u gaat communiceren. Daarbij gaat het niet alleen om de inhoud. In bewonerscommunicatie zijn óók de *relatie* (tussen bewoners en verhuurder, en andere partijen) en het *proces* van belang. Beantwoord per fase de onderstaande vragen. Geef waar gevraagd een toelichting. De antwoorden in de rechterkolom vormen de basis voor uw boodschap aan de bewoners in deze fase.

	RELATIE		UW KERNBODSCHAP	WANNEER
1	Kennen de bewoners u en weten zij welke organisatie u vertegenwoordigt?	Ja	Nee,	
2	Weten de bewoners wat uw taak is?	Ja	Nee,	
3	Weten de bewoners wie hun directe aanspreekpunt is?	Ja	Nee,	
4	Weten de bewoners hoe zij hun directe aanspreekpunt kunnen bereiken?	Ja	Nee,	
	PROCES			
5	Weten de bewoners tot hoever zij in deze fase invloed hebben (in termen van de participatieladder)?	Ja	Nee,	
6	Weten de bewoners wie uiteindelijk besluiten neemt?	Ja	Nee,	
7	Weten de bewoners wat het doel is van de huidige fase?	Ja	Nee,	
8	Weten de bewoners wat er in deze fase van hen wordt verwacht?	Ja	Nee,	
9	Kennen de bewoners de planning van deze fase?	Ja	Nee,	
	INHOUD			
	<i>Algemeen</i>			
10	Is in uw contacten met de buurt dit project het meest urgente gespreksonderwerp voor de bewoners?	Ja	Nee,	
	Fase programmabepaling en ontwerp			
11	Weten de bewoners wat het probleem is waarvoor dit project een oplossing biedt?	Ja	Nee,	
12	Erkennen de bewoners dit als een probleem?	Ja	Nee,	
13	Weten de bewoners wat het project inhoudt?	Ja	Nee,	

14	Vinden de bewoners dat dit project bijdraagt aan het oplossen van het probleem?	Ja	Nee,	
15	Zijn alle (mogelijke) maatregelen voor de bewoners duidelijk?	Ja	Nee,	
16	Weten de bewoners wat voor hen de voordelen zijn van deze maatregelen? (zoals energiebesparing, meer comfort)	Ja	Nee,	
17	Weten de bewoners wat voor hen de consequenties zijn van deze maatregelen? (zoals bouwoverlast, tijdelijke woning, huurverhoging)	Ja	Nee,	
18	Vinden de bewoners de consequenties acceptabel?	Ja	Nee,	
19	Staan de bewoners achter de maatregelen?	Ja	Nee,	
20	Verwacht u dat de bewoners gaan meewerken aan de uitvoering?	Ja	Nee,	
	<i>Fase uitvoering</i>			
21	Weten de bewoners wanneer de werkzaamheden in hun woning beginnen en hoe lang deze duren?	Ja	Nee,	
22	Weten de bewoners welke voorbereidingen ze moeten treffen?	Ja	Nee,	
23	Weten de bewoners op welke wijzen u ze hierbij kunt ondersteunen?	Ja	Nee,	
	<i>Fase gebruik en beheer</i>			
24	Weten de bewoners hoe ze opleveringsgebreken kunnen doorgeven?	Ja	Nee,	
25	Weten de bewoners wanneer de opleveringsgebreken worden hersteld?	Ja	Nee,	
26	Weten de bewoners hoe ze de nieuwe apparatuur energie zuinig moeten gebruiken?	Ja	Nee,	
27	Weten de bewoners wat het resultaat van het project is?	Ja	Nee,	