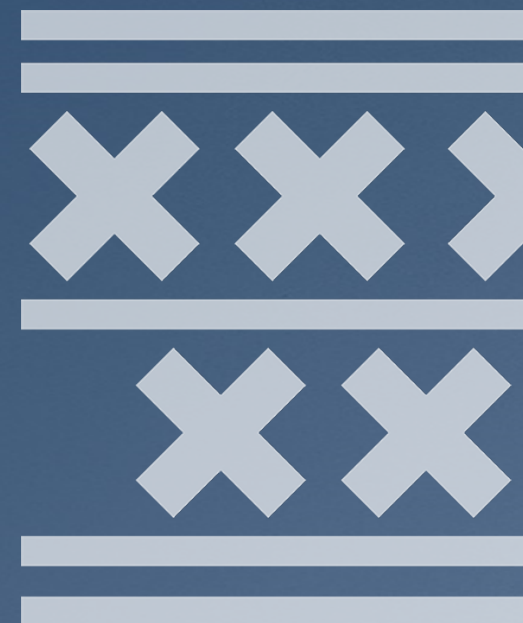
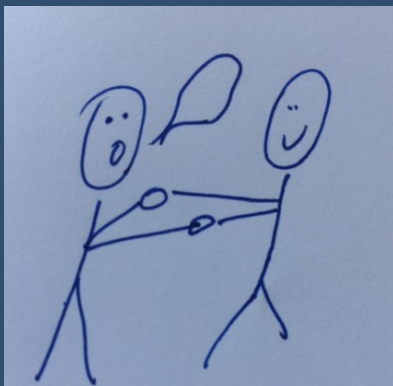


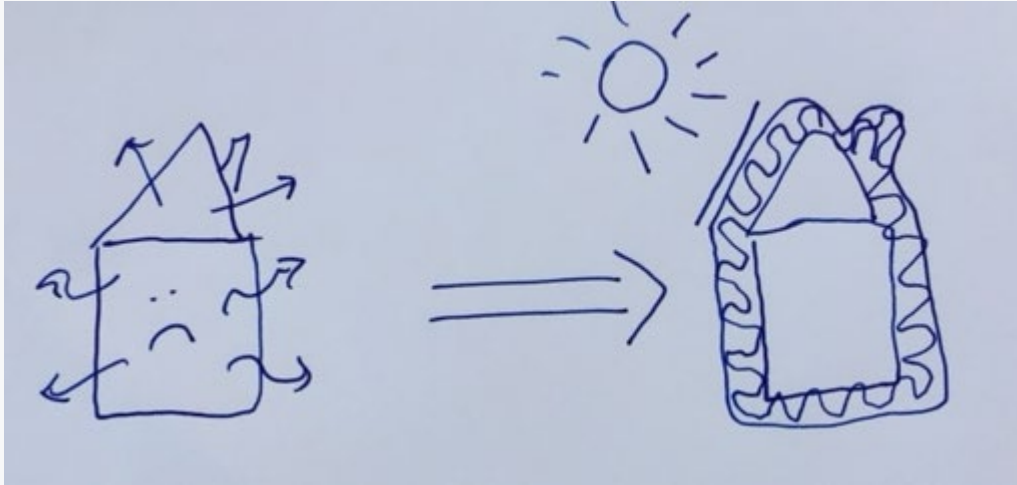
# BEWONERS CENTRAAL STELLEN

**Bewoners als meebeslisser behandelen**  
*Zorgvuldig & Vroeg in het proces*



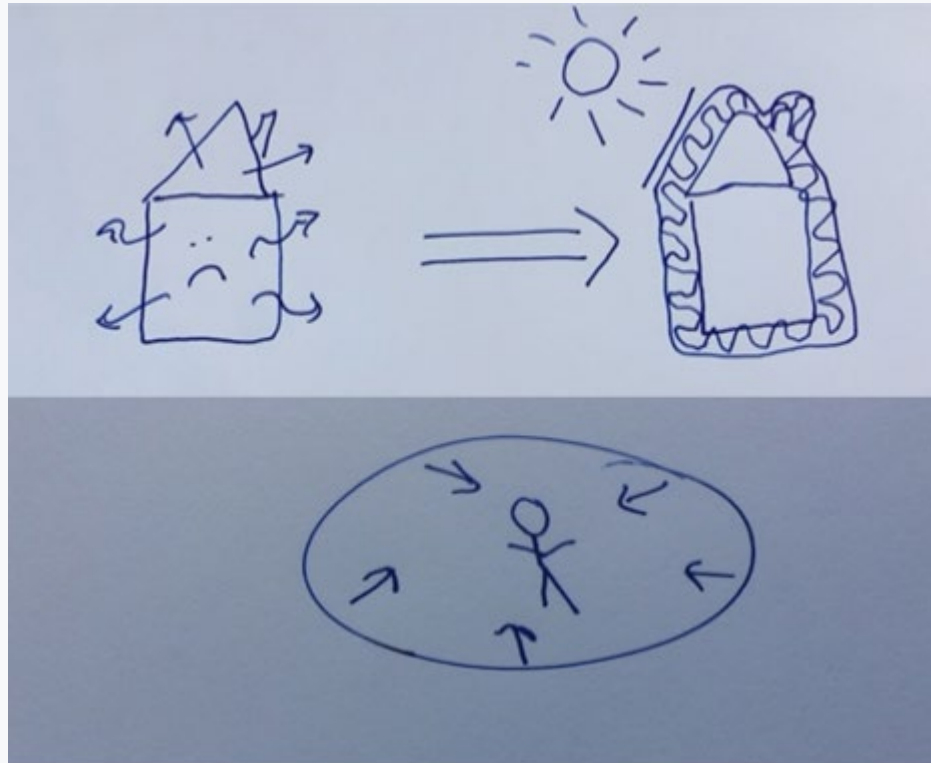
LEADERSHIP,  
ENTREPRENEURSHIP,  
STEWARDSHIP

# Het Doel

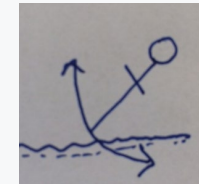
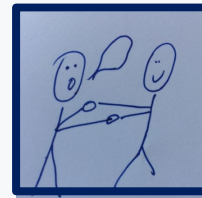


Een renovatie met hoge energieambitie realiseren

# Dat Vereist Bewoners Centraal Stellen



Bij een renovatie met hoge energieambities moet het technische concept zijn afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoners. Die centraal stellen kan op verschillende manieren.





Aanbieder:

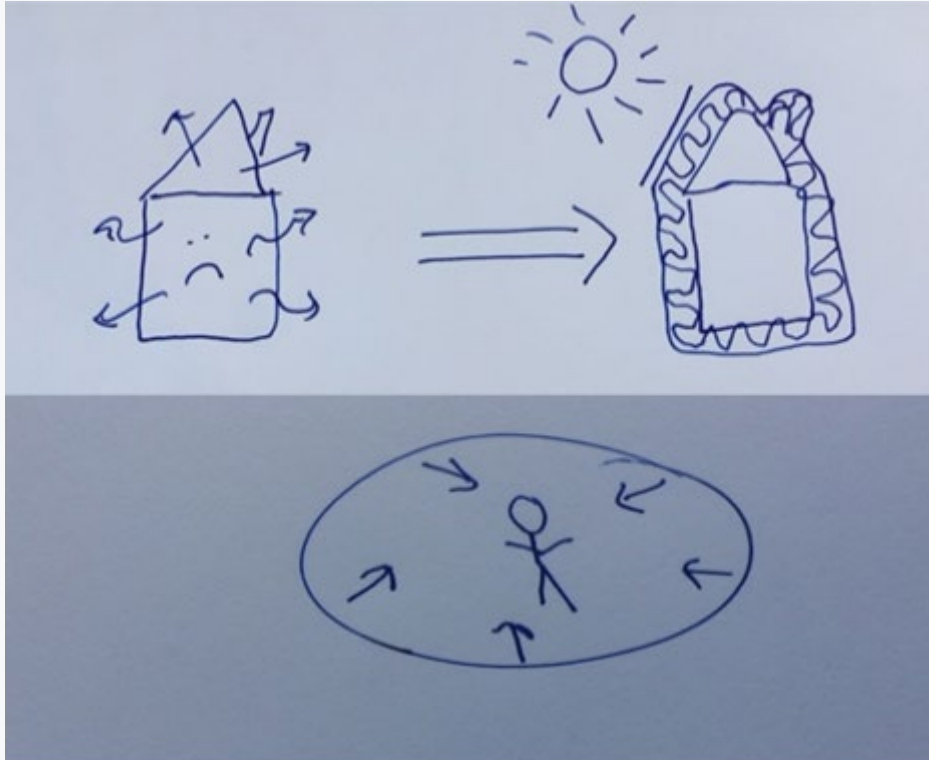
*‘We missen mensen met verstand van hoe je omgaat met weerstand en hoe je mensen om kunt zetten’*

*“De term Nul-op-de-Meter was te vroeg gelanceerd.”*

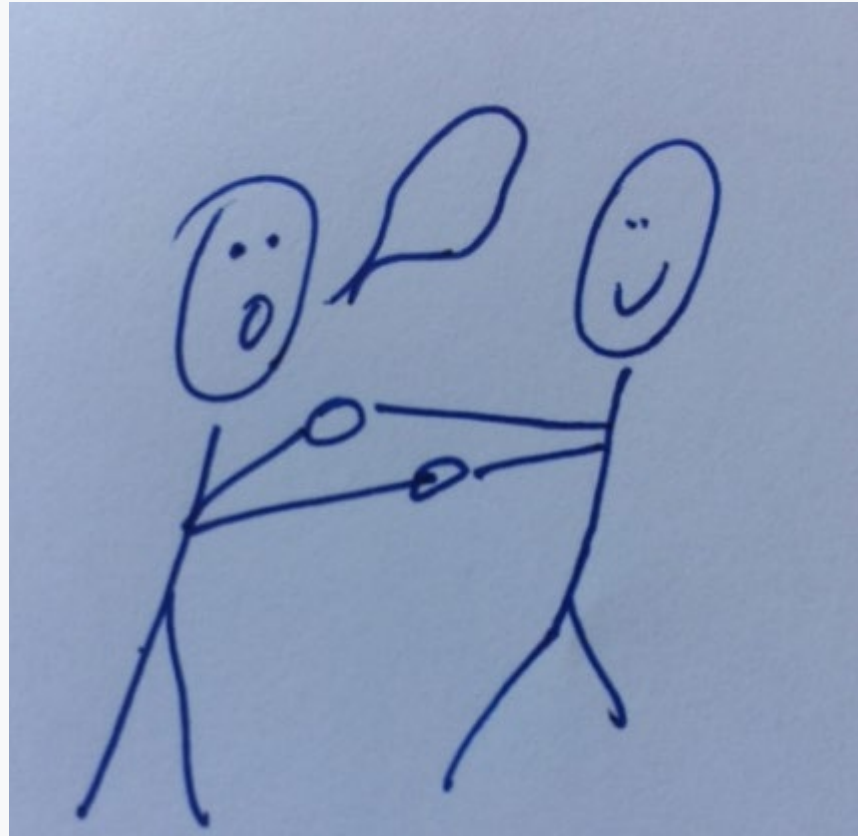
Corporatie:

*“Als je iets zou moeten bouwen voor je Tante Toos; Wat zou je dan doen? Wat vind je belangrijk en wat zou je haar vragen?”*

# Waar Komen de Problemen Vandaan?

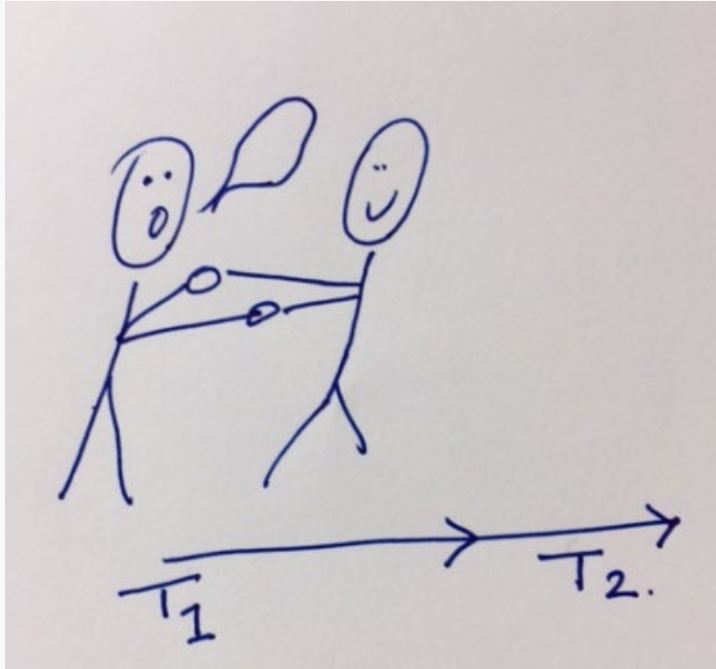


- Belangrijke beslissingen worden geregeld genomen voordat de bewoner betrokken is
- Aanbieder en corporatie vinden het vaak moeilijk om zich in de belevingswereld van bewoners te verplaatsen



## Bewoners vroeg betrekken als meebeslisser

# Een oplossing: Bewoners vroeg in het proces betrekken



Mensen staan open voor andermans belang als eigen belang ook gehoord wordt.

Als eigen belang niet gehoord wordt, dan gaan mensen op een eigen manier 'macht' organiseren om de regie terug te nemen.

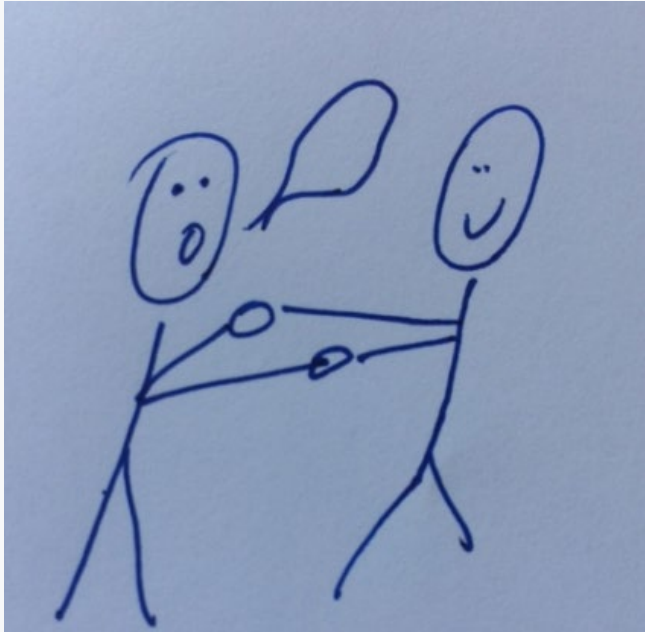


## Weetje

*Naast competentie en verbondenheid is autonomie volgens Ryan en Deci (2000) één van de drie aangeboren psychologische menselijke behoeften. In hun zelfbeschikkingstheorie stellen zij dat veranderingen van autonomie (zowel vermindering als vermeerdering) de grootste impact heeft op de motivatie van mensen.*



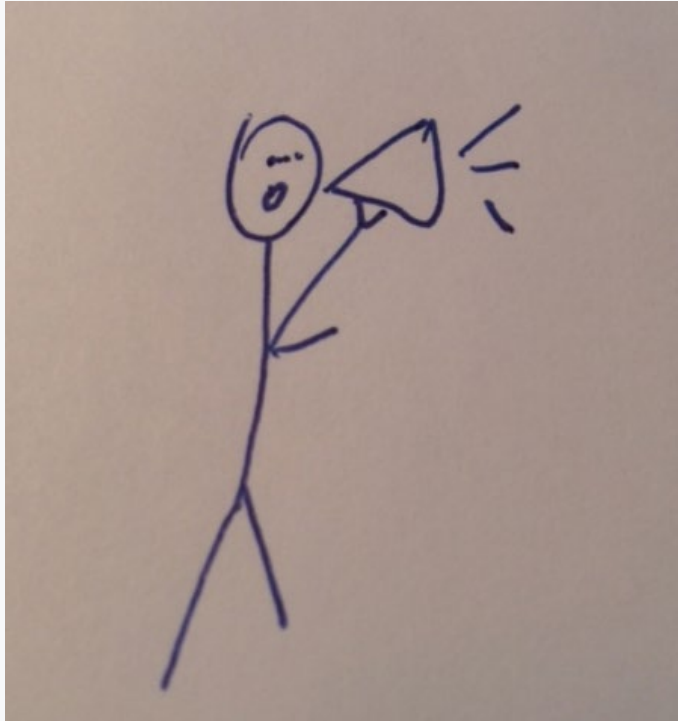
# Een oplossing: Zorgvuldig met bewoners omgaan



Niet beginnen met 'zenden'. Eerst ontvangen.

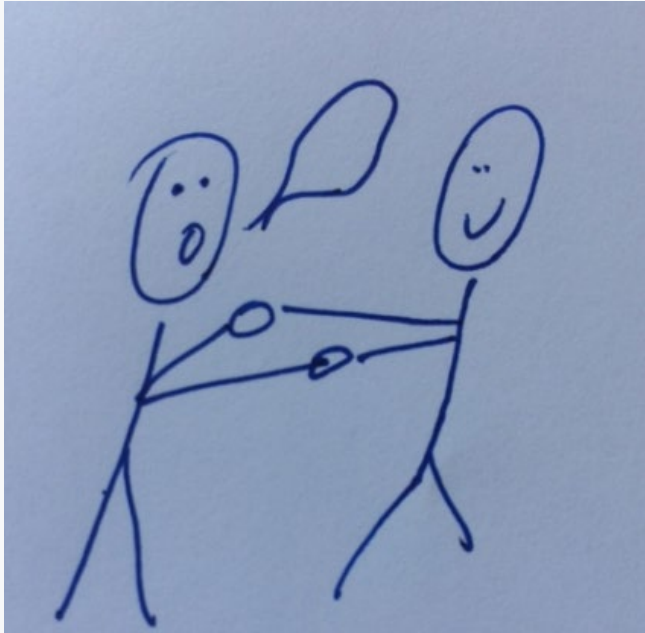
En: een enquête alleen is niet genoeg.

# Hoe Wordt er Gewoonlijk mee Omgegaan?



Zonder bewoners een besluit nemen en het besluit vervolgens 'zenden'.

# Hoe Ga Je er Effectiever mee om?



- Vroeg in het proces beginnen met betrekken bewoner; voordat beslissingen zijn genomen.
- Goed luisteren (aandacht besteden aan oud zeer)
- Wensenlijst maken samen met bewoners
- Face-to-face (direct contact) meetings waar alle bewoners voor worden uitgenodigd
- Het voor de bewoners 'leuk maken' van bijeenkomsten

## Weetje

*De vloek van kennis* vindt plaats als een individu met veel kennis over een onderwerp deze kennis wil delen met een niet-expert. Het probleem is dat zodra we kennis hebben vergaard, we ons vaak moeilijk kunnen voorstellen deze kennis niet te hebben: Professionals vinden het hierdoor moeilijk om vanuit het perspectief van minder geïnformeerde mensen te redeneren en zich te verplaatsen in de kennis die een ander over een onderwerp heeft. Hierdoor is de uitleg van een expert vaak niet duidelijk voor een niet-expert.

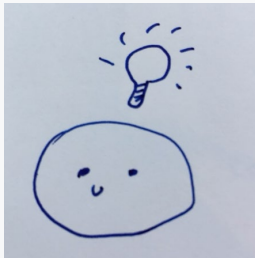
# Dus Waarom is meebeslissen nodig?

Omdat renovaties met hoge energie-ambities complex zijn en aanbieders vaak veel meer rekening moeten houden met de wensen en behoeften van bewoners dan gebruikelijk (want anders bereiken ze nooit de gewenste opschaling van hun technologische concept). Ze moeten de bewoner centraal stellen.

En omdat bewoners zich gehoord willen voelen en serieus genomen willen worden, is meebeslissen noodzakelijk.,

# Dus: hoe kun je de bewoner centraal stellen?

## De bewoner als meebeslisser behandelen *Zorgvuldig en Vroeg in het proces*



Heb je ervaringen met het centraal stellen van bewoners?

Laat het ons weten: Stuur een email naar [a.vanhal@nyenrode.nl](mailto:a.vanhal@nyenrode.nl) en [M.Coen@nyenrode.nl](mailto:M.Coen@nyenrode.nl)

Meer informatie is te vinden op [www.homemates.nl](http://www.homemates.nl)

Daar kan ook het onderzoeksrapport en deze powerpoint (met uitgesproken tekst, quiz , opdracht en aanvullende bronnen) worden gedownload.

# Quiz

Welk antwoord is onjuist?

Zorgvuldig omgaan met bewoners houdt in:

- a. Goed luisteren
- b. Ze vanaf het begin betrekken
- c. Enquêtes en informatieavonden organiseren
- d. 'Leuk maken' van bijeenkomsten

Autonomie:

- a. Is één van de drie aangeboren menselijke behoeften
- b. Maakt dat mensen open staan voor andere belangen
- c. Is hetzelfde als verbondenheid
- d. Heeft grote impact op de motivatie van mensen

Antwoord c en antwoord c

# Opdracht

Neem een situatie in herinnering waarbij je in je werk bewoners probeerde te overtuigen van een besluit dat al genomen was.

Wat was daarvan destijds het gevolg?

Als er was gewerkt volgens de hier beschreven werkwijze zou dat verschil hebben gemaakt?

Waarom?

Wat zou dan anders zijn verlopen dan in werkelijkheid gebeurde?

Tip: Bespreek dit met collega's die je ervaring deelden. Dit vergroot misschien de kans op het eerder betrekken van bewoners in vervolgprojecten.



# Meer weten?

Autonomie

<https://www.psychologiemagazine.nl/artikel/voed-je-psychologische-basisbehoeften/>

Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, vol. 55, No. 1, pp.68-78