



Welkom

bij de reis van de huurder



vereniging van
woningcorporaties



Aedes corporatiedag

April 2026



Gabrielle Luhrman

Adviseur KWH
06 51 09 01 75

Maaïke Berkel

Adviseur KWH
06 53 34 40 85

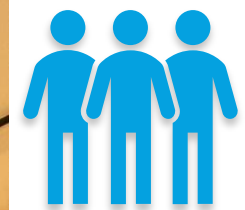
vereniging van
woningcorporaties



**Al meer dan 30 jaar
specialist in
huurdersonderzoek**



**Netwerk van ruim 140
corporaties en exclusieve
toegang tot kennisdeling**



**Bevlogen medewerkers
met hart voor de sector**



Kennispartner van Aedes



Deze sessie

- Waar start de reis van de huurder bij onderhouds/verduurzamingsprojecten
- Concreet; communicatie bij onderhouds/verduurzamingsprojecten
 - Wie is je huurder?
 - Veranderende doelgroep
 - Wat is het belang van goede communicatie
 - Welke kanalen worden goed gewaardeerd
- Welke tip geef jij je buurman/buurvrouw



**Het startpunt voor de reis
van de huurder**

Wanneer begint de reis van de huurder bij onderhouds/verduurzamingsprojecten



Corporatie Het Zonnetje

- 8500 weh
- Sterk stedelijk gebied
- Duurzaamheid staat hoog op de agenda
- Kernwaarden: duurzaam, betrouwbaar, betrokken, eerlijk en menselijk

Verduurzamen 56 grondgebonden woningen, in bewoonde staat

- Dakisolatie
- Vloerisolatie
- Spouwmuur isolatie
- HR++ glas
- Mechanische ventilatie
- Hybride warmtepomp
- Zonnepanelen





Wanneer begint de reis van de huurder bij dit project

A – Bij de 1^e communicatie richting de huurder



B – Bij de (1^e) opname / afspraak



C – Bij de start van de werkzaamheden

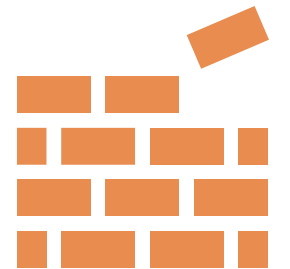
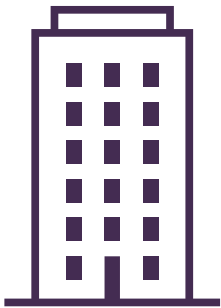
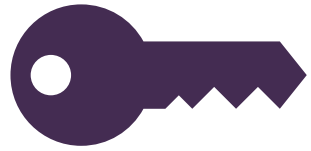


D – Op een ander moment





Het startpunt van de reis van de huurder



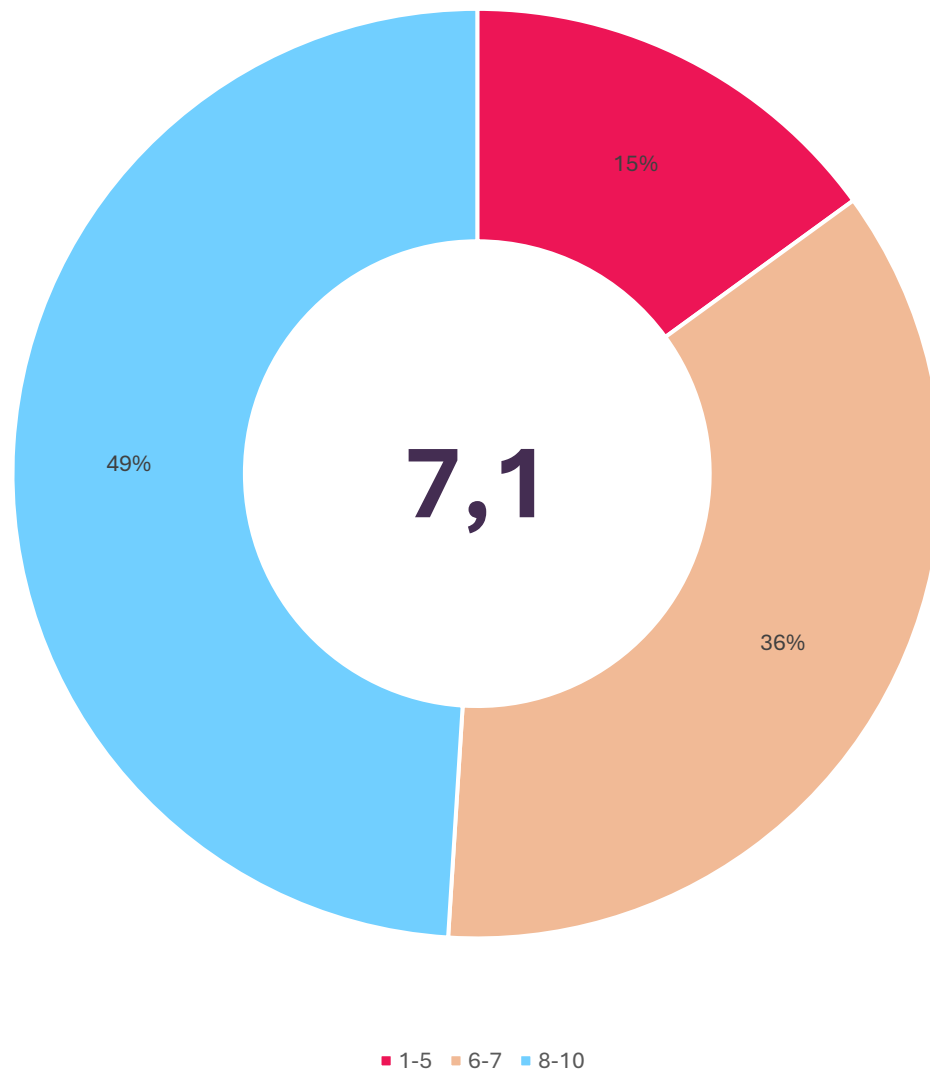
ervaringen



**Welk beeld hebben huurders van de
corporatie**



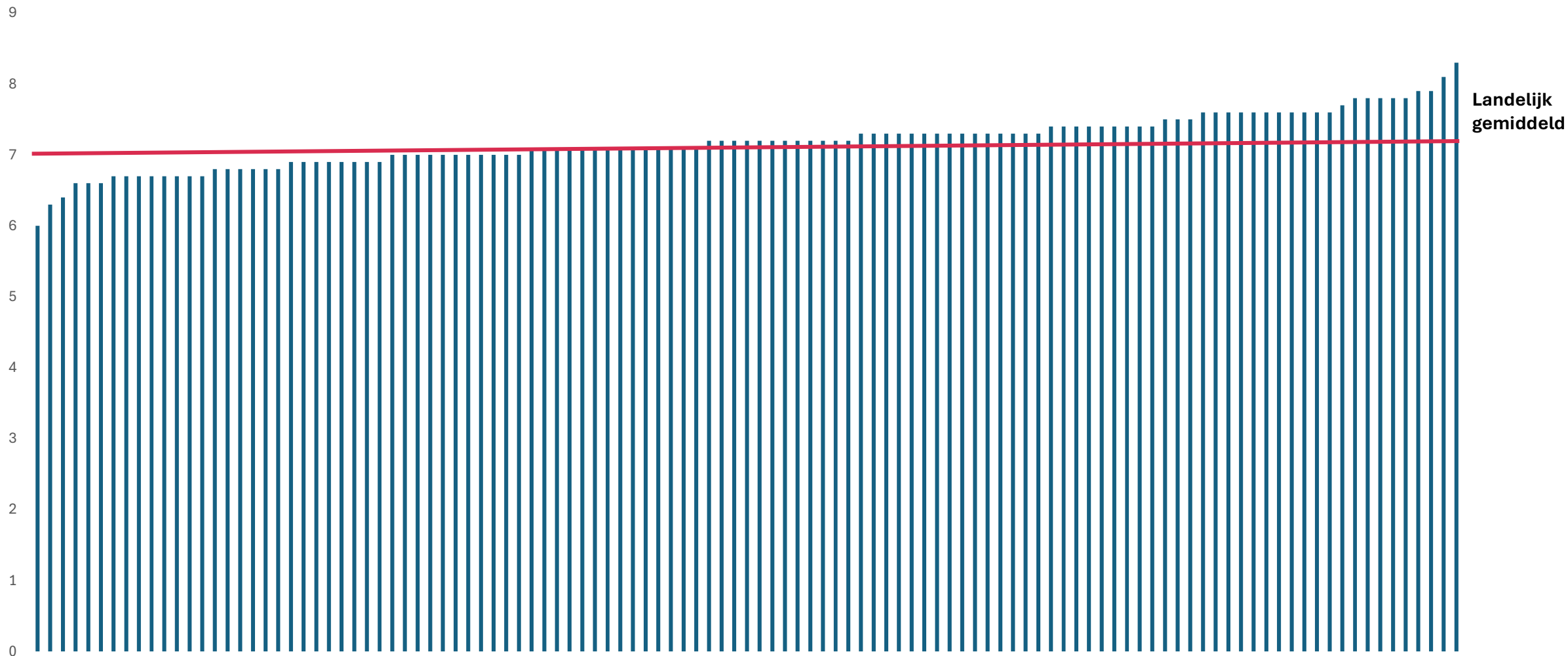
Beeld van de huurders over de corporatie; landelijk gemiddeld 2025





Hoogste 8,3 en laagste 6,0 waardering

beeld van de corporatie

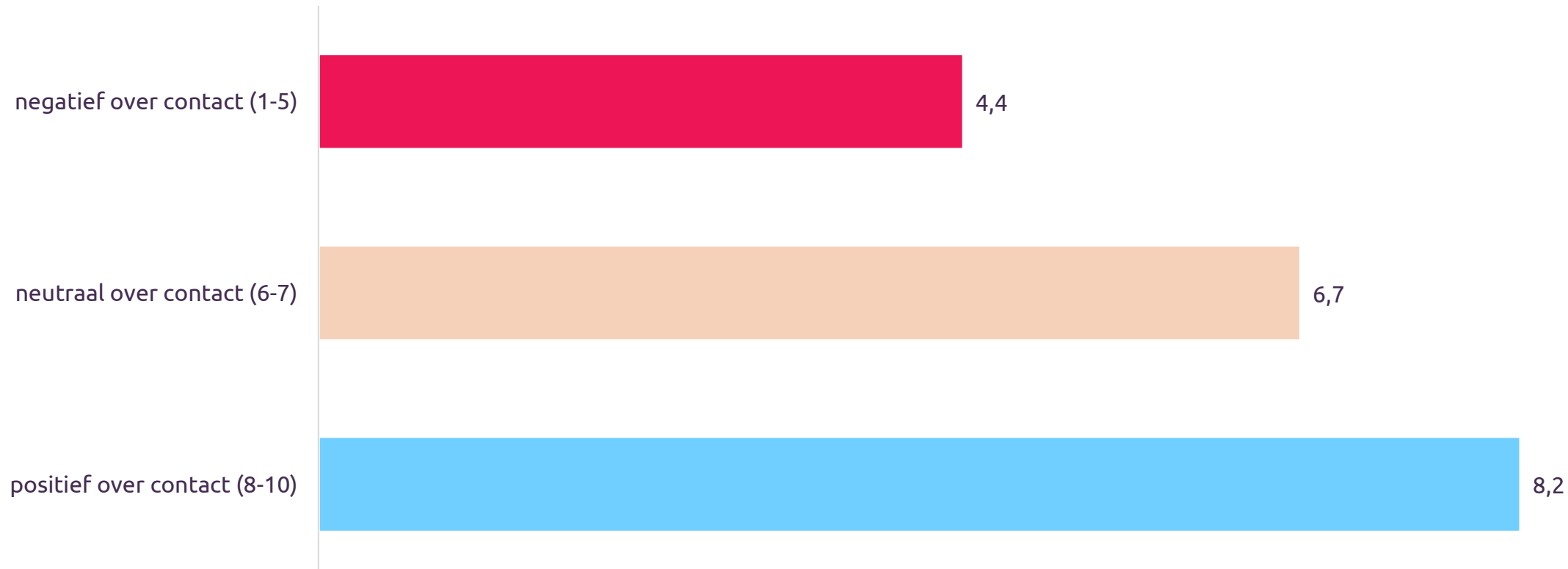




**Hoeveel effect hebben contactmomenten
op het beeld van de corporatie**



Het effect van contactmomenten op het beeld dat de huurder heeft van de corporatie





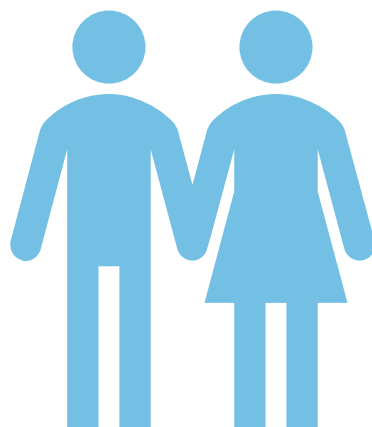
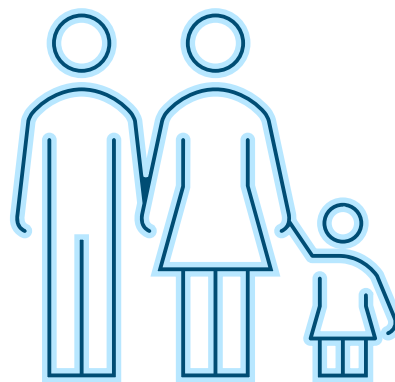
**Als we het concreter maken:
communicatie bij
onderhouds/verduurzamings
projecten**



Wie is je huurder?



Tot welke groep hoor jij?





Klantgroepen naar levensfase

Jongeren

- Tussen de 20 tot 29 jaar, alleenstaand of samenwonend
- Voelt zich gehoord door duidelijk overzicht en perspectief

Doorstromer zonder kinderen

- Leeftijd tussen 30 en 55 jaar oud, gescheiden, alleenstaand of samenwonend (geen kinderen)
- Voelt zich gehoord door snelle/concrete oplossingen waarin zijn/haar mening telt

Doorstromer met kinderen

- Leeftijd tussen 30 en 55 jaar oud samenwonend of alleenstaand met kinderen
- Voelt zich gehoord door oplossingen die zo weinig mogelijk vragen van het gezin

Jonge senior

- Leeftijd tussen 56 en 75 jaar oud, kinderen zijn uit huis
- Voelt zich gehoord door ruimte voor zijn/haar verhaal, eerlijke en keurige afhandeling

Oude senior

- Leeftijd vanaf 76 jaar alleenstaand of samenwonend
- Voelt zich gehoord door luisterend oor en oplossingen voor ogenschijnlijk kleine dingen



Oefening; Welke informatie wil je zeker krijgen?

- Ga naar een levensfase waar je zelf niet in zit
- Per flip 5 of 6 personen
- Verplaats je in deze huurder (denk aan iemand die je kent die in deze fase zit)
- Maak een top 3 van:
 - Welke informatie wil ik zeker krijgen als deze werkzaamheden in/aan mijn woning worden gedaan (top 3)
 - Waar maak ik mij zorgen over (top 3)

Schrijf dit op de flip





Informatiebehoeften volgens de deelnemers per levensfase

Jongeren 20 – 29 jaar

- Financieel: Krijg is huurderhoging? Krijg ik compensatie?
- Wat levert het mij op? Hoger energielabel, lagere energiekosten
- Informatie over de planning
- Wat wordt er van mij verwacht
- Hoe en met wie kan ik contact opnemen

Doorstromer zonder kinderen 30 – 55 jaar

- Moet ik thuis zijn
- Kan ik nog thuiswerken ivm geluidsoverlast
- Planning; hoe lang gaat het duren
- Wie het aanspreekpunt is
- Financiële vraagstukken (krijg ik huurverhoging)
- Welke overlast kan ik verwachten



Informatiebehoeften volgens de deelnemers per levensfase

Doorstromer met kinderen 30 – 55 jaar

- Alles over de planning
- Is er maatwerk voor persoonlijke situaties
- Wie is mijn contactpersoon

Jonge senior 56 – 75 jaar

- Veel detailinformatie; hoe lang duurt het, hoeveel geluidsoverlast heb ik, wat betekent dit voor mij, wat moet ik zelf doen, wie komt er van welk bedrijf, wanneer
- Wat voor hulp krijg ik, ik kan niet alles zelf (bijv leeghalen van de zolder)
- Wat is de invloed op mijn huur, energiekosten. En krijg ik een vergoeding
- Moet ik weg of moet ik juist thuis blijven
- Zijn er uitbreidingsopties
- Wat levert het mij op

Oudere senior 76 jaar of ouder

- Planning tot in detail; tijdspad, planning, afspraken, hoe lang duurt het
- Wat gaan jullie doen
- Mag ik in mijn woning blijven
- Krijg ik huurverhoging, blijft mijn huur gelijk



Zorgen volgens de deelnemers per levensfase

Jongeren 20-29 jaar

- Ik bel liever niet, kan ik persoonlijk contact hebben
- Onzekerheid: Hoe lang duurt het? Moet ik mijn woning uit? Is het combineren met mijn werk?
- Kan het buiten werktijd
- Moet ik thuis blijven
- Kan ik thuis werken, of regelen jullie een plek waar ik thuis kan werken
- Zijn mijn spullen veilig

Doorstromer zonder kinderen 30 – 55 jaar

- Is er (ook na kantoortijd) een contactpersoon
- Viezigheid, troep, rommel
- Betrouwbaarheid van de werklui
- Moet ik vrij nemen
- Kan ik thuis blijven werken
- Wat betekent dit financieel
- Waar kan ik terecht met vragen



Zorgen volgens de deelnemers per levensfase

Doorstromer met kinderen 30 – 55 jaar

- Dat afspraken niet worden nagekomen
- Impact op het gezin, met name de kinderen (bijv haalt mijn kind zijn examen, het levert stress op)
- Veiligheid voor mijn kinderen (doen ze het traphekje wel dicht, blijven er spijkers liggen)

Jonge senior 56 – 75 jaar

- Over de overlast; parkeren, geluid, werkmannen/vrouwen over de vloer
- Over spullen die kapot gaan
- Hoe wordt het weer netjes, wat moet ik daarin zelf doen
- (bij uitplaatsing; kan ik weer terug naar mijn huis)
- Dat de planning niet wordt gehaald
- Wie helpt mij met mijn spullen verplaatsen, terug zetten. Welke hulp kan ik van de corporatie verwachten?
- Wat gaan jullie bij de burens doen
- Om mijn huisdieren

Oudere senior 76 jaar of ouder

- Krijg ik hulp als het nodig is
- Hoe netjes wordt er gewerkt, hoe netjes is het personeel
- Over de overlast, ik ben de hele dag thuis
- Kan ik thuis blijven
- Kan ik mijn dagelijkse/normale dingen blijven doen
- Welke vaklui komen en wanneer en voor wat



Belang van duidelijke communicatie



Zoveel invloed heeft duidelijke communicatie vooraf op de waardering van een onderhouds/verduurzamingsproject

Informatie gehad




Duidelijkheid informatie



Beoordeling project

8,3

6,6

 8 of hoger

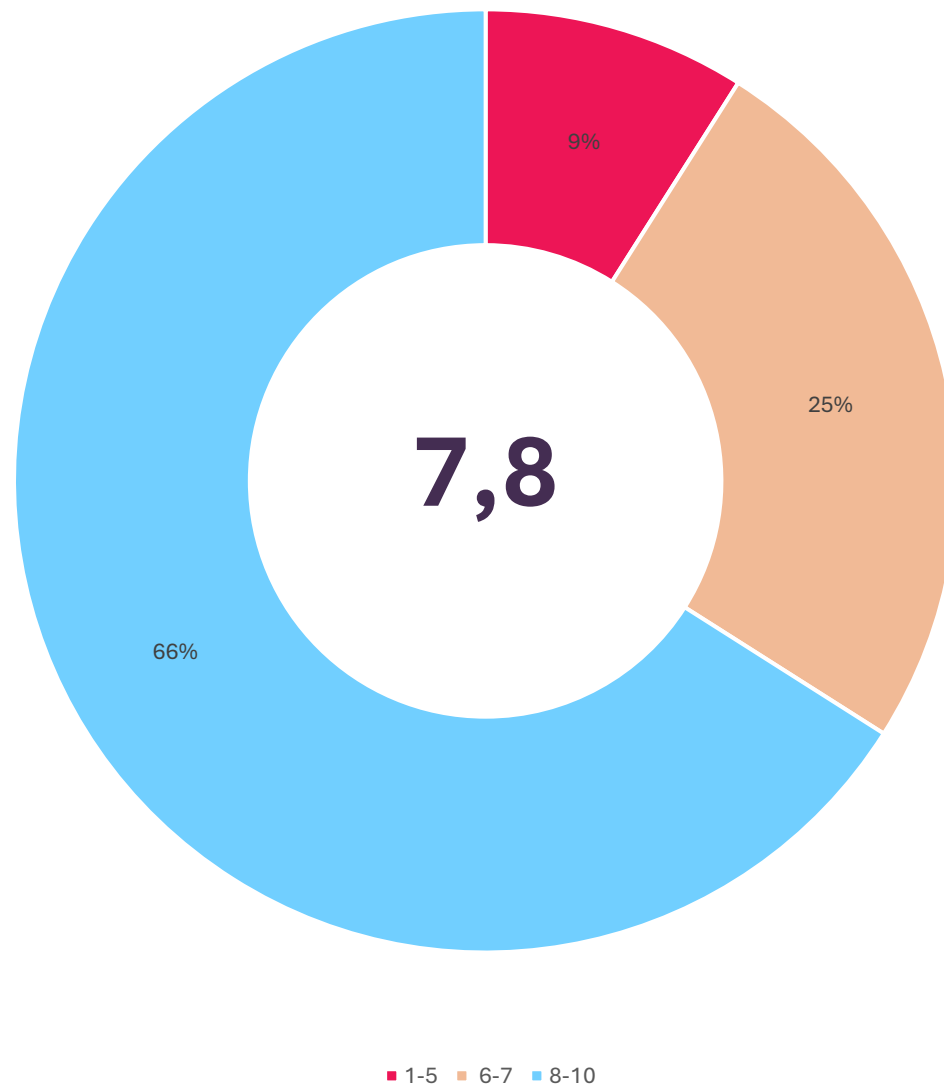
 7 of lager



Hoe duidelijk vinden de huurders de communicatie vooraf



Duidelijkheid van de communicatie vooraf bij projecten

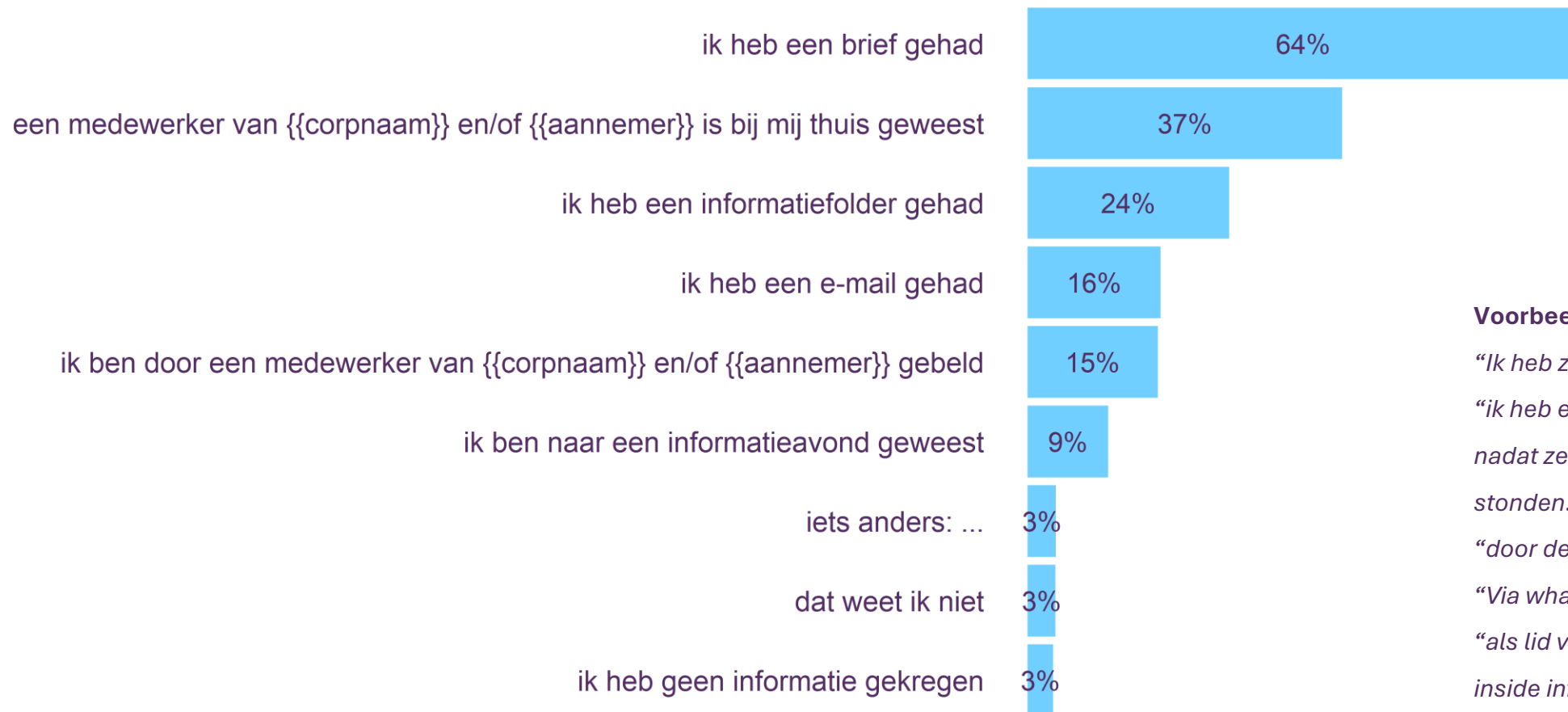




Verschillende communicatiekanalen



Hoe heeft de huurder de informatie vooraf ontvangen



Voorbeelden van 'iets anders':

“Ik heb zelf gebeld”

“ik heb er zelf achteraan moeten bellen, nadat ze opeens bij ons voor de deur stonden.”

“door de burenen”

“Via whatsapp”

“als lid van de klankbordgroep had ik al inside informatie.”



Hoe worden de verschillende kanalen gewaardeerd





**Wat zeggen de huurders over de
communicatie vooraf**



Waarom niet tevreden over communicatie vooraf

Informatie is te globaal

- Wist niet wat ik zelf moest doen
- Wist niet hoe/waar de verwarming in de slaapkamer geplaatst zou worden
- Er werd niet gezegd dat de ramen een andere maat hadden en dat de gordijnen niet meer zouden passen
- De wc die we mochten gebruiken bleek een chemisch toilet
- Er is niets gezegd over geluidsoverlast
- Wist niet hoe lang is zonder wc en kraan zou zitten
- Wist niet dat wat ik wilde houden, ik zelf moest verwijderen. Nu is alles gesloopt en weggegooid (goede kranen, douchekop)

Planning/schema klopt niet

- De tijdsplanning klopte niet
- Data waarop ze zouden starten klopte niet
- Er stond wel in wat er ging gebeuren maar niet wanneer

Niet tijdig geïnformeerd

- Pas op het laatste moment werd duidelijk wanneer ze bij ons zouden starten
- Er werd een briefje op mijn deur geplakt of ik morgen thuis kon zijn ivm start werkzaamheden. Dat is voor iemand die werkt niet te doen

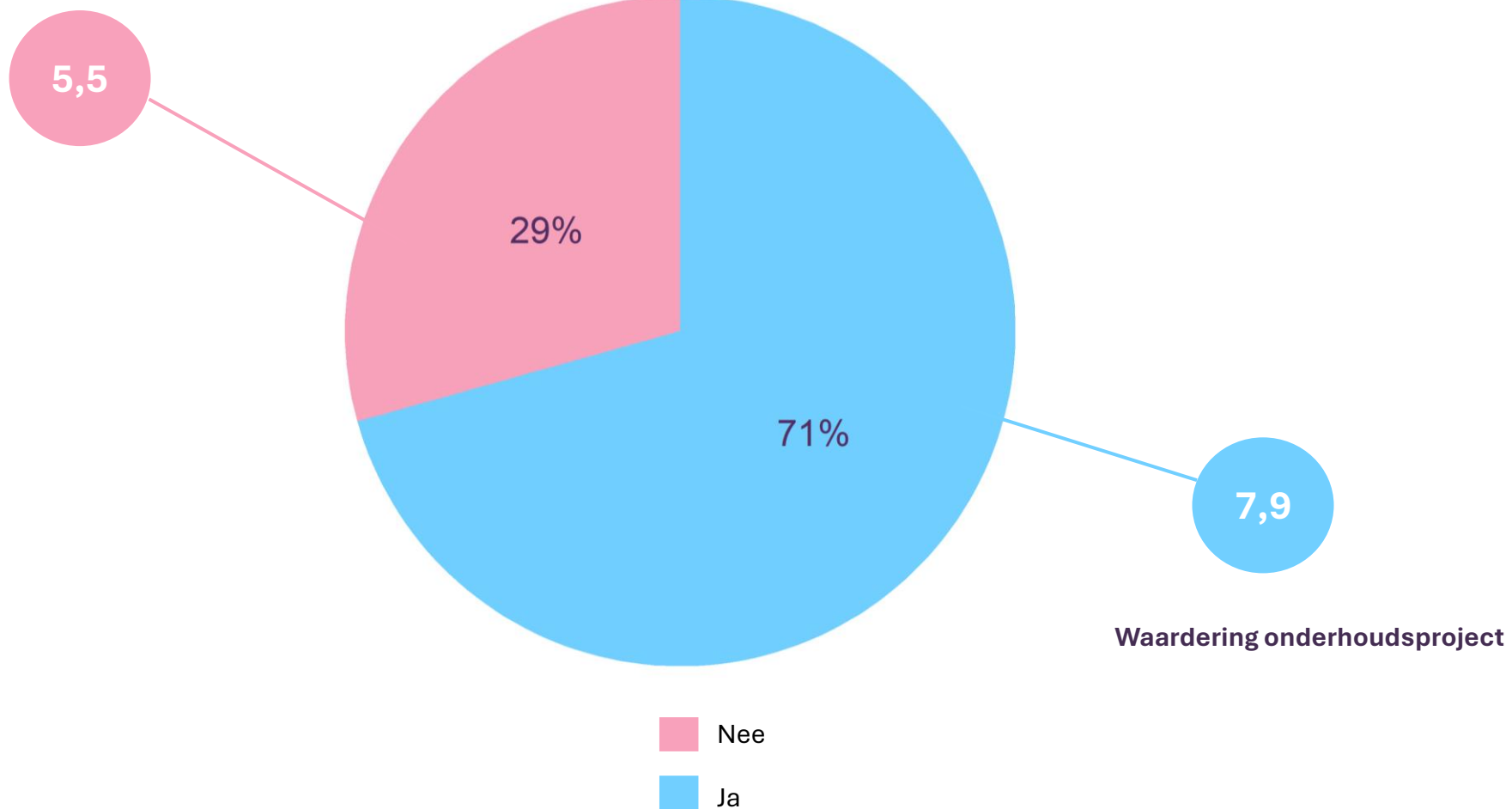


Communicatie tijdens de werkzaamheden



Bijna 1 op de 3 huurders niet tevreden over de communicatie tijdens de werkzaamheden

Waardering onderhoudsproject





**Wat zeggen de huurders over de
communicatie tijdens de werkzaamheden**



Welke informatie ontbrak tijdens de werkzaamheden

Informatie over veranderende planning

- Wijziging in dagen en tijden worden niet doorgegeven
- Continu afgeweken van het oorspronkelijke plan zonder toelichting
- Afspraken over tijdstippen worden niet nagekomen
- Steeds een andere planning en daar hoorden we niets over

En ook

- Er stond ineens iemand voor de deur

Duidelijke informatie over wie, wat, wanneer

- Niet duidelijk hoe lang ze bezig zouden zijn
- Niet duidelijk wat de volgorde van werkzaamheden is
- Niet duidelijk tot hoe laat ze doorwerken
- Geen duidelijkheid wie kwam en hoe lang ze blijven

Mogelijkheid om vragen te stellen

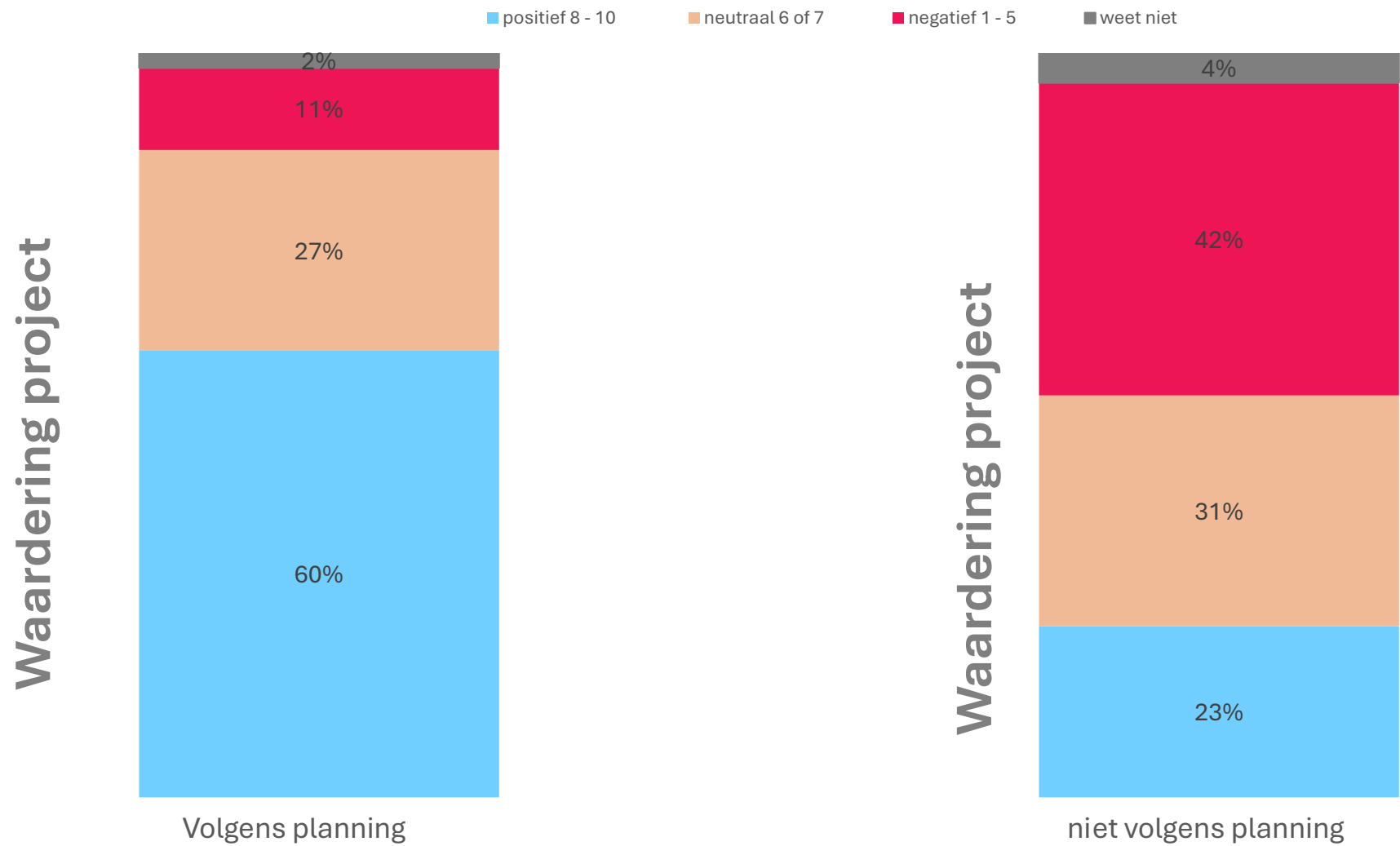
- Geen vast aanspreekpunt
- Medewerkers konden vragen niet beantwoorden
- Je moest zelf uitzoeken bij wie je terecht kan om vragen te stellen



Werkzaamheden volgens planning verlopen



Effect van werkzaamheden die wel (of niet) volgens planning verlopen





**Welke tip heb jij voor je
buurman/buurvrouw**



Tips voor je buurman/buurvrouw

- Laat eens een paar huurders vooraf de communicatie lezen
- Bel huurders op en vraag of de informatie duidelijk is
- Blijf gedurende het project in contact met huurders
- Gebruik kaartjes voor huurders die vragen hebben die ze voor het raam kunnen zetten
- Hesjes met “u mag mij vragen stellen”
- Persoonlijk afgeven van het renovatievoorstel. Huurder weet gelijk wie de contactpersoon is. En je kunt meteen vragen stellen
- Breng de behoeftes van de doelgroep in kaart
- Doe onderzoek naar de tevredenheid over de corporatie binnen de specifieke doelgroep.
- Zorg dat je weet hoe de huurders naar jou als corporatie kijken. Hebben ze veel of juist weinig vertrouwen.



Tips voor je buurman/buurvrouw

- **Verplaats je in de huurder en luister naar de huurder**
- **Vier een feestje na afloop**
- **Houd ook rekening met anderstaligen**
- **Laat de woonconsulent tussendoor de bouw op gaan en in gesprek gaan met de aannemers. Zo krijg je veel informatie over wat er speelt. Goed voor leefbaarheid en goed voor de band met de huurders.**
- **Weet wie je huurder is, ken je klant en ken je pand**
- **Verplaats je in de huurder! Daar waar de huurder last van heeft, is vaak hetzelfde als je zelf in die situatie zit**
- **Organiseer je**
- **Ga langs bij huurders**
- **Ken je huurders ruim voordat je het project start.**
- **Zet criticasters in je huurdersvertegenwoordiging**



Tips voor je buurman/buurvrouw

- In de wijk aanwezig zijn, een aanspreekpunt hebben
- Stem de vragen tijdens en na de werkzaamheden af op de doelgroep
- Raamkaartje met smileys voor bewoners   
- Communicatie blijven afstemmen op de doelgroep (leeftijd)
- Blijf eerlijk en transparant
- Neem de tijd om je doelgroep en stakeholders echt te onderzoeken; eigenschappen, behoeften en motieven
- Blijf in contact
- Ga zelf vaker op de stoel van de huurder zitten
- Behandel de huurder zoals jezelf behandeld wilt worden



Tips voor je buurman/buurvrouw

- **Zeg wat je doet. Doe wat je zegt**
- **Houd de communicatie simpel, zonder jargon**
- **Stel eisen aan collega's en partners**
- **Wees zo transparant mogelijk**
- **Maak en zet een modelwoning in**
- **Blijf ook tussentijds communiceren, dus niet alleen voor en na het project**
- **Zet social media kanaal in (whatsapp) als zendkanaal om informatie laagdrempelig te delen in de wijk**

Blijf op de hoogte! Volg ons op



Inzichten en analyses uit onze onderzoeken



Inspirerende artikelen en praktijkvoorbeelden



Aankondigingen van bijeenkomsten en events



Trends en updates uit de sector en KWH

Een fijn thuis
voor huurders
doen we samen.
Doe je mee?



www.kwh.nl
kwh@kwh.nl
010 - 221 03 60

