



Nieuwe Technologie Maakt Bewonersbeleving Inzichtelijk

Forum Research
Weet wat mensen beweegt

Nieuwe technologie maakt bewonersbeleving inzichtelijk

Woningcorporaties hebben veel op hun bordje. Boven op de dagelijkse operationele taken, is er een uitdagende duurzaamheidsagenda, de nieuwbouw moet versneld worden en de leefbaarheid staat steeds vaker onder druk.

Hoe maak je in die context keuzes? De budgetten zijn immers niet oneindig en je team loopt tegen grenzen aan.

De sleutel ligt in de informatievoorziening. Het beschikken over volledige en betrouwbare informatie als fundament voor een effectieve besluitvorming, een stevig draagvlak binnen de organisatie en ter voorkoming van eindeloze discussies.



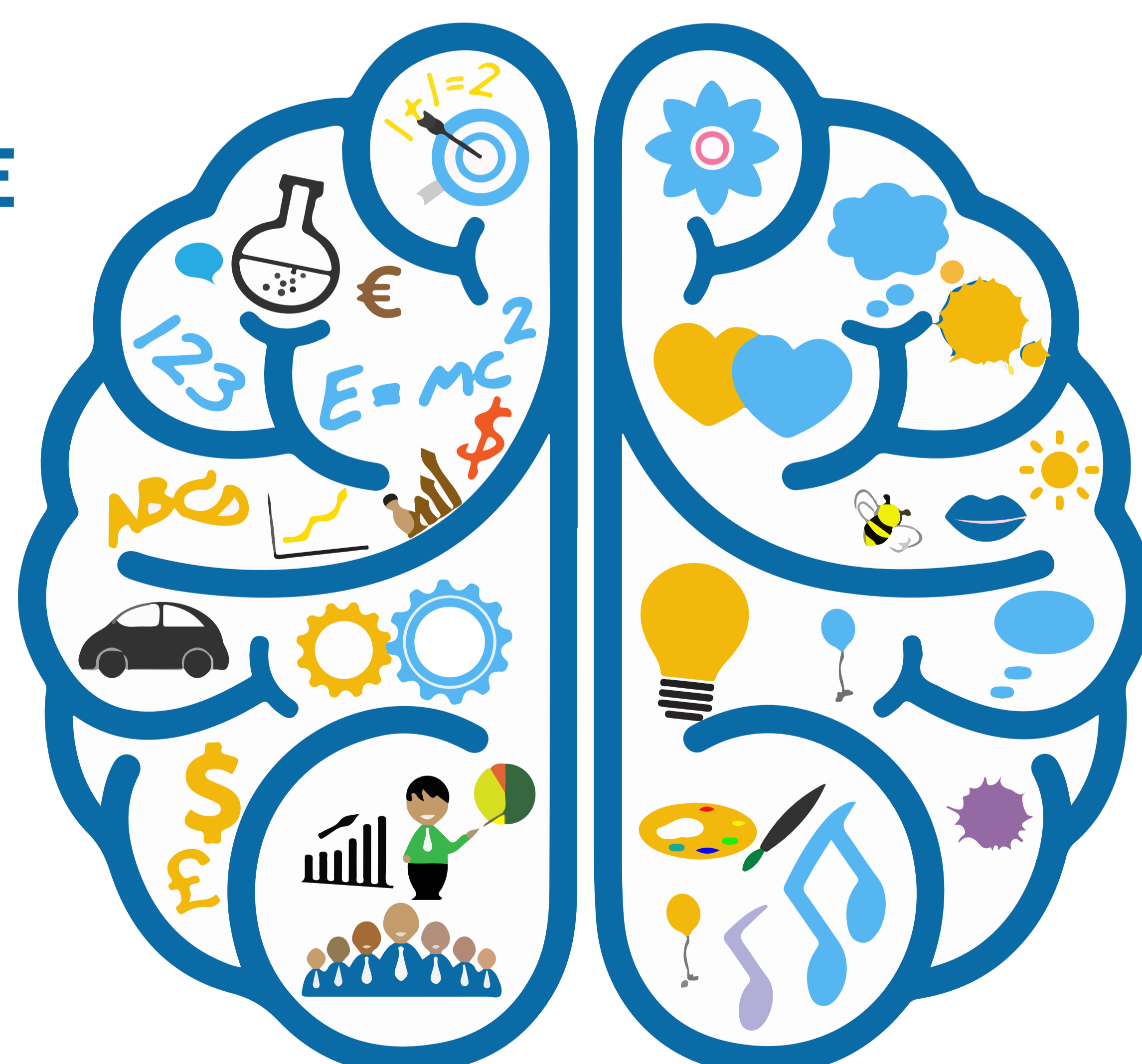
Over welke informatie hebben we het?

Als we kijken naar de huidige informatievoorziening binnen woningcorporaties dan kunnen we onderscheid maken tussen harde en zachte informatie. De harde informatie betreft meestal getallen. Aantallen vastgoed, waarden, rendementen. De zachte informatie betreft gevoelens, beleving, zaken als gevoel van veiligheid en welzijn. Maar ook de cultuur binnen de organisatie of de mate waarin medewerkers zijn aangehaakt bij de ambitie van die organisatie.

HARDE INFORMATIE

Assets en Vastgoed

- Aantal woningen
- Woningwaarde
- Rendement
- Bouwjaar
- Locatie
- Kasstromen
- Processen



ZACHTE INFORMATIE

Bewoners en Buurten

- Woonbeleving
- Sociaal welbevinden
- Behoeften
- Gevoel van veiligheid

Medewerkers

- Werkbeleving
- Ambitie
- Engagement



Hoe is het gesteld met de informatievoorziening?

De harde informatie over vastgoed en financiële kentallen is meestal goed op orde. In de zachte informatie over behoeften en beleving van bewoners en medewerkers zitten vaak onevenwichtigheden.

Dat de harde informatie veelal op orde is, is een zegen! Continuïteit in de kasstroom is voor woningcorporaties van levensbelang. En de assets vormen de ruggengraat voor beleid. Als deze zaken niet op orde zijn, is het onmogelijk om de grote uitdagingen van vandaag het hoofd te bieden.

En de zachte informatie? Een gewetensvraag: hoe scherp is dat in beeld? Als je evenwichtige, uitlegbare beslissingen wilt nemen waarin meerdere belangen samenkomen, beschik je dan over voldoende informatie over de betrokken bewoners? Hoe belangrijk is het dat je objectieve informatie hebt vanuit de zachte kant om een zorgvuldig en verdedigbaar besluit te nemen?



Het belang van zachte informatie

Er zijn meerdere redenen te noemen waarom de zachte informatie niet zou mogen ontbreken:

1 Niet vergeten mag worden voor wie we het uiteindelijk doen: de bewoners! Zonder het perspectief van de bewoners kun je als corporatie geen goede besluitvorming waarborgen.

2 Onderzoeken tonen aan dat met name in oude wijken in grote steden het momenteel niet best gaat met bewoners van woningcorporaties. Er is een sterke teruggang waarneembaar in de gezondheid van bewoners, waardoor hun levensverwachting gemiddeld zeven jaar lager is dan die van niet-corporatiebewoners. Schokkende cijfers! Een gerichte aanpak op basis van bewonersinformatie is hierbij gewenst.

3 En ook voor wat betreft medewerkers zijn de zachte waarden van belang: Medewerkers die geëngageerd zijn en aangehaakt bij de maatschappelijke ambitie van een woningcorporatie, zijn aantoonbaar enthousiaster, productiever en creatiever. Bovendien werkt hun enthousiasme aanstekelijk binnen de organisatie. Dat maakt het nuttig om te weten waar nog werk aan de winkel is binnen de organisatie.



De harde en zachte kant van het corporatie vak gaan overigens hand in hand. Het zijn immers de huurders die de bron vormen van de kasstroom en dus het rendement. Ook is de aantrekkelijkheid en leefbaarheid van een wijk medebepalend voor de waarde van het vastgoed.

Dit hoeft niet te betekenen dat de belangen vanuit vastgoed of asset management altijd parallel lopen met de bewonersbelangen. Als woningen gesloopt moeten worden vanwege technische veroudering en bewoners voelen zich niet betrokken bij het nieuwbouwplan, ontstaat negatieve discussie en publiciteit.

In deze gevallen is een goed afwegingskader, waarin zowel de harde cijfers als de zachte belevingswaarden worden meegewogen, van belang voor de besluitvorming, verantwoording en het voorkomen van discussie en ongewenste publiciteit.

Zachte informatie verzamelen, hoe doe je dat?

Het is niet zo dat er binnen woningcorporaties geen zachte informatie aanwezig is. Er lopen medewerkers in de wijk, er zijn vastgoedbeheerders, de afdeling bewonerscontact doet dagelijks haar naam eer aan, er is huurdersvertegenwoordiging, enzovoort.

De uitdaging is dat een groot deel van de bewoners nooit contact heeft met (een medewerker van) de woningcorporatie. Bij een grote corporatie hebben we dit aandeel zogenaamd 'stille bewoners' vastgesteld en kwamen we tot 80%! Het blijken veelal dezelfde mensen te zijn die wel contact opnemen of de wijkbeheerder aanspreken. De zachte informatie is niet altijd even objectief. Anders gezegd: het is van belang dat je bewonerinformatie zo volledig mogelijk is, dat je zeker stelt dat het een representatieve vertegenwoordiging van alle bewoners betreft en dat de informatie betrouwbaar is. Juist die aspecten creëren draagvlak en zorgen voor vertrouwen.



De taal van de bewoners: beleving versus cijfers en Euro's.

Organisaties praten in feiten, cijfers, aantallen en Euro's. Een aspect dat een rol speelt bij het verzamelen van zachte informatie is dat de taal van bewoners vaak afwijkt van de taal van de beslissers in de organisatie. Mensen praten over belevingen, zaken die ze zien of meemaken. Het zijn herinneringen, vaak omgeven met een hoop emotie. Als je wil weten wat er speelt, is het van belang dat je openstaat voor die taal van de mensen, voor wat zij ervaren, voor hoe zij zich uiten.

Een traditionele vragenlijst met cijfervragen of stellingen is hiervoor niet het meest geschikte middel. Mensen denken van nature niet in cijfers en de stellingen zijn vaak opgesteld in organisatietaal. Daarbij zijn deze vragenlijsten vaak erg lang omdat alle onderdelen van bewonersbeleving apart worden uitgevraagd.

Het onzichtbare inzichtelijk maken met nieuwe technologie

Wij halen al die bewonersverhalen op, waarbij we ons hebben toegelegd op het ontwikkelen van technologie waarmee we die verhalen kunnen ontrafelen. Van elk verhaal bepalen we waar het over gaat. Is het de woning of de woonomgeving? En over welk aspect van die woning of omgeving gaat het precies? En praat men er in positieve of negatieve zin over?

Op deze manier vertalen we persoonlijke verhalen in onderwerpen en scores. Ofwel: we vertalen de taal van de mensen naar organisatietaal, naar informatie waarmee die organisatie aan de slag kan. Met duizenden verhalen tegelijk. Gesorteerd per wijk, buurt of zelfs wooncomplex, zodat je alles naast elkaar kunt zetten en eenvoudig kunt zien waar het fijn wonen is of waar de nood hoog is. Allemaal vanuit het perspectief van de bewoner en met een vragenlijst met slechts 7 vragen. Simpel, snel en doelmatig.

Het instrument heet de WoonWelzijn scan. De technologie noemen we kunstmatige intelligentie of AI. Ook passen we kennis vanuit de gedragspsychologie toe in onze methode. Maar belangrijker dan dat is dat we van zachte informatie van en over mensen, harde informatie hebben gemaakt. Dit geeft een afwegingskader om beslissingen te nemen waarin het belang van de bewoners zo goed mogelijk wordt meegenomen.





Forum Research

Weet wat mensen beweegt

Meer weten over de WoonWelzijn scan?

<https://forumresearch.nl/woonbelevingsonderzoek>

Mail of bel Yvette van der Weele



yvette@forumresearch.nl



06 48 71 18 31