

Interview met de projectontwikkelaar van een woningbouwcorporatie

Ephraïm werkt als projectontwikkelaar bij de corporatie Rochdale. Zijn werk bestaat uit het ontwikkelen van nieuwe woningen en soms de renovatie van bestaande. In zijn werk heeft hij met veel partijen te maken, niet in de laatste plaats met bestaande of toekomstige bewoners. In dit gesprek zijn we ingegaan op wat samenwerking voor hem betekent, wat hij daarin tegenkomt en wat zijn manier is om goed samen te werken en een project goed te laten verlopen en ook af te krijgen. [\[link naar gespreksverslag Ephraïm.pdf\]](#)

- Belangrijk om je altijd te realiseren: We werken met mensen en wensen, en zijn niet alleen stenen aan het stapelen (voorbeeld van de bouw van multifunctioneel verenigingsgebouw De Kandelaar en de Chinese bewoners die graag een feng shui inrichting wilden. Daarbij past geen standaard plattegrond. Ingreep: Ephraïm heeft een tolk vanwege taalbarrière ingehuurd. Daardoor konden wensen goed worden uitgewisseld.
- Rochdale heeft een aparte afdeling Participatie. Die staat de ontwikkelaars bij. Die laat bewoners van Rochdale bijstaan door Stichting Woon!. Zodat het informatieniveau over de regels gelijk is.
- Bij hoogoplopende emoties voelen mensen zich vaak niet gehoord. Geef er ruimte aan. Vraag door om erachter te komen wat er achter de emotie zit. Je kunt de reden niet raden. Dat kan een reële of irreële angst zijn, maar dat maakt niets uit. Voor diegene is het even waar. Dus luister en vraag door. Blijf rustig. Tel tot 10. "Ik ben er niet om te vechten maar om mensen te helpen". Probeer de emotie er uit te halen. Toon belangstelling in iemands situatie. Zorg ervoor dat iemand zich gehoord voelt. Dat betekent niet dat je iemand altijd kan helpen of aan een verzoek kan voldoen. Hiermee omgaan is een persoonlijke eigenschap en vaardigheid. Iets wat je ook kunt oefenen.
- Geef ruimte aan emoties. Maar wees bewust van wat je wel en niet kunt toezeggen. Niet alles is mogelijk. Leg dat uit
- Je zin doordrijven, een besluit doordrukken werkt misschien 1 of 2 keer, maar daarna niet meer. Mensen komen in opstand. Dus doordrukken heeft geen zin.
- Blijf praten en communiceren.
- Laat elkaar altijd uitpraten. Geef rustig aan dat je je verhaal af wilt maken, zodat je beter wordt begrepen, het hele verhaal kunt vertellen.
- Je hoeft het niet met elkaar eens te worden. Accepteer dat en kijk wat dan de volgende stap is in het proces.
- Live bijeenkomsten zijn altijd beter. Je kijkt elkaar in de ogen. "Via een scherm kan ik niet zien of iemand blij is met het antwoord".
- Wanneer ben ik tevreden: een open houding van mij en m'n partners, tegenpartijen, in een proces.
- Dilemma: hoe open ben je, welke informatie deel je in welke fase?
Om een proces verder te helpen kan het beter zijn eerst een aantal zaken uit te zoeken voordat je de openbaarheid zoekt en input vraagt. Daarmee wordt die informatie nuttiger.
- Tegelijkertijd: deel je plannen zo vroeg mogelijk en maak ze samen, met gezamenlijke input, zodra je kunt en denk ook na over de consequenties voor de bredere omgeving. (voorbeeld van geplande aanlanding brug vlakbij bouwkwavel waardoor er 7 woningen minder kunnen worden gebouwd) (te vroeg een kant en klaar plan neerleggen, zorgt voor weerstand, voor veel aanpassingen, kost tijd en draagvlak)
- Zoek de gezamenlijke belangen – bijvoorbeeld het belang van een woningcorporatie en de gemeente komen vaak overeen.
- Continue in verbinding staan, blijven praten betekent niet dat dat altijd de oplossing is om uit lastige situaties te komen. Af en toe loopt het vast, dan duurt blijven praten te lang. Dan heb je een breekijzer nodig.
Bijvoorbeeld door piketpalen te slaan: aan te kondigen dat er een aantal vaste beslismomenten zijn in de planning.
Betekent een andere stijl van projectmanagement! Iemand gaat dan knopen doorhakken.

- Maar de voorkeur heeft in verbinding blijven en masseren om tot een oplossing te komen.
- Input is goed, maakt een plan vaak beter. Maar het is onmogelijk om aan alle wensen voldoen.
- Maak zoveel mogelijk heldere afspraken aan het begin van een samenwerking.
- Roep hulptroepen in als een proces vastloopt. Inzet van een neutrale partij, een moderator, kan helpen om een proces vlot te trekken.
- Wees betrokken: "Als ik niet zelf in een van onze nieuwe huurwoningen zou willen wonen, waarom zou ik jou vragen daar te gaan wonen?"