

Gouden regels voor communicatie

Als VvE-bestuurder communiceert u met heel verschillende bewoners: van betrokken vrijwilliger tot criticus, van digitaal vaardig tot minder digitaal vaardig. Deze gouden regels helpen u daarbij. Want wát u communiceert is belangrijk, maar de manier waaróp u dit doet is minstens zo belangrijk. Gebruik deze regels in de communicatie over uw VvE, project of besluit.

1 **Communiceer begrijpelijk en wees consistent**

Gebruik heldere taal en wees eerlijk. Zeg wat u doet en doe wat u zegt. Zo blijft u geloofwaardig als bestuur.

4 **Zet de bewoner centraal**

Leef u in de leefwereld van de bewoner in. Geef antwoord op wat er bij hen speelt, zo sluit uw boodschap aan op wat zij nodig hebben.

7 **Kies voor een positieve toon**

Spreek over 'u mag' in plaats van 'u moet', over 'investeren in' in plaats van 'kosten voor'. Woordkeuze bepaalt hoe uw boodschap landt.

10 **Maak vrijwilligers zichtbaar**

Bestuursleden en actieve bewoners maken de VvE. Laat zien wie zich inzet, daar mag de VvE trots op zijn.

2 **Wees goed bereikbaar**

Bewoners moeten weten waar en op welke manier ze het bestuur kunnen benaderen. Onbereikbaarheid voedt onrust en roddel.

5 **Omarm tegengeluid**

Vraag actief om feedback, ook kritische. Dat maakt uw communicatie beter en voorkomt dat weerstand escaleert.

8 **Informeer betrokkenen vooraf**

Vooraf belangrijk bij gevoelige en ingrijpende besluiten, zoals verduurzaming of groot onderhoud. Vertel wat u van de leden verwacht.

11 **Respecteer ieders privétijs**

Communiceer op redelijke tijden. We gunnen iedereen ongestoorde vrije tijd, ook naast een druk bestuursleven.

3 **Luister eerst, dan pas zenden**

Vraag bewoners wat hen bezighoudt en wat zij verwachten. Dat is waardevolle input voor uw communicatie.

6 **Vertel het eerlijke verhaal**

Deel ook wat minder goed gaat en leg dilemma's uit. Dat ís het échte verhaal, en dat bouwt vertrouwen op.

9 **Zet actieve bewoners in**

Betrek betrokken eigenaren actief bij een onderwerp. Hun inbreng is waardevol en helpt uw boodschap verder te brengen.

12 **Gebruik de kracht van herhaling**

Herhaal de kern van uw boodschap via meerdere kanalen. Zo wordt de essentie beter begrepen én onthouden.