

Auteur: Martin Liebrechts

VAN BEWONERSINSPRAAK NAAR KLANTTEVREDENHEID

De kwaliteitsaanpassing van de bestaande woningvoorraad vindt in de praktijk plaats in nauw overleg met de huidige bewoners. Er zijn zelfs geluiden in corporatieland dat elke aanpassing in principe gebaseerd moet zijn op een vraag van een individuele huurder.

De eerste renovaties dateren van begin jaren zeventig van de vorige eeuw. Het is ook de tijd van de bewonersemancipatie. Er ontstaan allerlei organisaties die huurders en individuele eigenaar-bewoners ondersteunen. Nu, veertig jaar later, zijn zo'n 2 miljoen huishoudens georganiseerd in een landelijke belangenorganisatie (Woonbond of Vereniging Eigen Huis), ofwel circa 30 procent (1).

Zeker ingeval van huurders lag in het begin de nadruk op gemeenschappelijke betrokkenheid en dit werd ingevuld door inspraak en allerlei overlegvormen op buurt- of complexniveau. Nog steeds is dit in deze sector het platform om de belangen van bewoners ruimte te geven. Geleidelijk zijn er tendensen ten aanzien van de kwaliteitsaanpassing op woningniveau, die neigen naar de individuele benadering. In eerste instantie gaat het om de binnenboel (keuken, douche, toilet e.d.), maar ook de buitenzijde van de woning komt bij stukjes en beetjes in aanmerking voor deze benadering.

Op het moment dat de keuze in eerste instantie komt te liggen bij de individuele huurder, als het gaat om de kwaliteitsaanpassing, zal ook de benadering van de bewoners wijzigen. Niet de buurt maar de woning en de bewoner staan dan centraal. Dan gaat het niet meer om inspraak, maar om de wensen van de klant en klanttevredenheid. Er wordt iets geboden wat pas bij de vraag van de bewoner.

De emancipatie van de woonconsument - huurder of eigenaar-bewoner - heeft als groep een grote sprong voorwaarts gerealiseerd. Nu komt de tijd dat er ook steeds meer ruimte komt voor de individuele keuzen van de eigenaar bij koop (particulier opdrachtgeverschap) en van de huurder bij de kwaliteitsaanpassing.

Om dit in de praktijk van alledag ook handen en voeten te geven, zullen de bestaande processen ook hierop afgestemd moeten worden. Niet de techniek moet dan overheersen in de communicatie met de bewoner, maar de vraag in de markt en het bijbehorende passend aanbod. Er is dan een lange weg afgelegd van bewonersinspraak naar klanttevredenheid.

Een aspect van de kwaliteit en het wonen is de woonomgeving. Juist dit speelt bij de waardering van het wonen een cruciale rol. Ook hier zullen verschuivingen plaatsvinden. Zo ontstaan er in de praktijk VvE's (Vereniging van Eigenaren), die het beheer en de zeggenschap over de directe omgeving hebben (bijvoorbeeld groen, parkeervoorzieningen) (2). Het beheer vindt dan mede plaats op basis van een beeldkwaliteitsplan. De toekomst zal ons leren wat de meest geëigende vorm zal zijn in de verschillende situaties. Maar dat er iets gaat veranderen, moge duidelijk zijn.



Figuur 'De opkomst van nieuwe begrippen'

Bronnen

- (1) De Woonbond telt 1.300.000 leden en Vereniging Eigen Huis 700.000 (2008). De Woonbond is opgericht in 1990 door het LOS (1973), de NVH (1973) en de LOBH. Vereniging Eigen Huis (VEH) is in 1994 opgericht
- (2) Bijvoorbeeld de Witte Wijk in Heerlen. Dit woningcomplex is gerenoveerd en circa 50 procent van de woningen is verkocht. Het beheer van het groen is in handen van een VvE, die tevens toeziet op de handhaving van het beeldkwaliteitsplan
- (3) De cijfers van de figuur 'De opkomst van nieuwe begrippen' zijn ontleend aan Google. De gegevens zijn in verhouding weergegeven.