

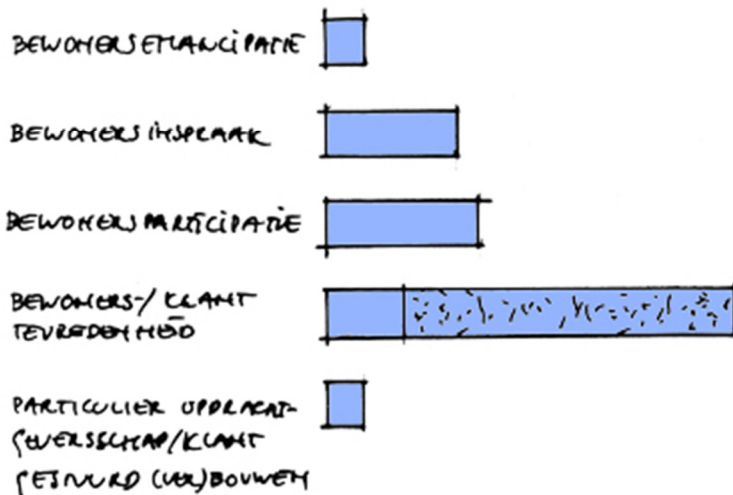
# Denken vanuit de gebruiker begint met luisteren

14 december, 2010 | door Martin Liebregts

## Van informeren naar aandacht

Sinds de jaren zeventig zijn we als adviseur en architect betrokken bij de kwaliteitsaanpassing van woningen, buurten en wijken. In de jaren zeventig van de vorige eeuw stonden de begrippen 'inspraak' en 'emancipatie' hoog op de agenda, terwijl er nu veel meer gesproken wordt over klanttevredenheid in relatie tot een vraaggestuurd aanbod. Elke keer word ik zelf verrast door de essentie waarom het gaat, luisteren naar de verhalen van de gebruiker, respectievelijk bewoner. In al die bijna veertig jaar is dit het hoofditem geweest. Maar soms vergeet je en dan raak je tijdelijk verstrikt in je vakmatige deskundigheid en denk je een moment dat je weet wat goed is voor een ander.

BETROKKENHEID BEWONERS ALS BEGRIJP IN DE TĪD



BLĪD : SCORE BĪD 500/LE OP WOORD, 12/2010  
© BOUWKUUR/ROOFTW

Daarom blijft het stimulerend de verhalen van de bewoners voortdurend te horen. De afgelopen week woonde ik weer een bewonersavond bij als toehoorder. Het boeide me hoe de medewerkers van de corporatie het luisteren naar de bewoners en het ontzorgen als leidmotief hanteerden. In die zin zijn we in de praktijk preciezer en persoonlijker geworden bij het communiceren over de geplande kwaliteitsaanpassing. Niet alleen informeren of zenden maar ook toehoren spelen dan een rol. Er ontstaat dan wederzijdse aandacht. Helaas is dit echter een uitzondering en nog geen alledaagse praktijk.

Deze bijeenkomst was voor mij ook een aanleiding om terug en vooruit te kijken over de wijze waarop er is en wordt gecommuniceerd vanuit de overtuiging dat niet de techniek maar de eenvoud de richtsnoer moet zijn.

## **Het begint met luisteren**

In de afgelopen jaren hebben dus verschillende begrippen uitdrukking gegeven aan de wijze waarop bewoners, respectievelijk huurders betrokken moeten worden bij de aanpassing van hun eigen woning. Het oude begrip bewonersemancipatie is bijna verdwenen van het toneel en het begrip klanttevredenheid domineert nu het gesprek hierover. Op zich vrij logisch als je terug kijkt in de tijd. Begin jaren zeventig van de vorige eeuw lagen de maatschappelijke verhoudingen in Nederland duidelijk anders. Ook in de sociale woningbouw, die nog gebaseerd was op de 'zuilenmaatschappij', domineerde het regentendom dat wist wat goed was voor hun volk of mensen. De tijden zijn structureel veranderd en een ieder beseft dat het om mensen en wonen gaat, waarbij alle individuele situaties een rol spelen. Dit wil niet zeggen 'u vraagt, wij draaien' maar wel dat er serieus geluisterd wordt en gepoogd wordt vanuit ieders verantwoordelijkheid hierop een passend antwoord te geven. Nieuwe begrippen als 'vraaggestuurd aanbod' en 'particulier opdrachtgeverschap' pogen hierop een antwoord te geven.

## **Aandacht is de basis**

Bij de kwaliteitsaanpassing van een woning moet het startpunt zijn hoe de huidige kwaliteit door de bewoners beoordeeld wordt. Lag in het verleden nog te veel de nadruk op klachten, evenzo belangrijk is wat er in de huidige situatie gewaardeerd wordt. Om dit in beeld te brengen staan er verschillende middelen ter beschikking, zoals enquêtes, huiskamergesprekken, klankborden, interviews. In alle gevallen gaat het om begrip te krijgen van de bestaande situatie en de waardering ervan door de bewoners/gebruikers. Niet meer en niet minder. Deze aandacht vormt de basis voor elk te ontwikkelen aanbod.

## **Niet de technische beheersing vormt het antwoord**

Of het nu om het (technisch) aanbod of de communicatie gaat, het antwoord wordt vaak gezocht in de methoden of de techniek. Als we dat meer of beter doen, dan moet het lukken. Zeker in de discussie over energiebesparing wordt als leidraad genomen, dat er nog te veel onwetendheid of onbegrip is bij de bewoner/huurder. Hierbij wordt voorbij gegaan aan de grote individuele verschillen in de woonsituaties. Vanuit technisch oogpunt wordt er dan gepoogd het antwoord te geven. En dat lukt nooit. Het startpunt moet zijn de individuele situatie. En vervolgens moet gepoogd worden hierop een aanbod te formuleren, waarbij ruimte is voor deze verschillen. In die zin gaat het bij communicatie niet alleen om nog beter 'zenden', maar om de verbinding tussen twee of meerdere partijen te leggen. En vooral techneuten vergeten dat nog wel eens.

## **Ontzorgen i.p.v. afkopen**

Bij de ingrijpende kwaliteitsaanpassing in de sociale huursector heeft de afgelopen jaren soms de hoogte van de verhuis- en inrichtingskosten de boventoon gevoerd. Een deel van deze vergoeding was en is vaak ook een tegemoetkoming voor de geleden 'pijn'. Je ziet de laatste jaren steeds meer de beweging, dat niet gepoogd wordt de 'pijn' af te kopen maar op te lossen. Dat houdt in dat de uitvoering op het wonen wordt aangepast en dat er structurele, gebudgetteerde hulp geboden wordt om de meest voorkomende problemen op

te lossen. Te denken valt aan hulp bij uithuizen, tijdelijke opslag, het creëren van ontmoetings- / tijdelijke verblijfsruimte. De aandacht is hierbij gericht op het ontzorgen.

### **De eenvoud van de paperclip**

Elke tijd vraagt om zijn eigen antwoord. Maar wat door alle tijden blijft bestaan, is dat gezocht moet worden naar de eenvoud van het antwoord. Dat begint erbij dat het probleem in zijn ware proporties beschouwd moet worden. De basis wordt gevormd voor aandacht voor de problemen en vragen van de bewoner/gebruiker. En dat betekent in alle gevallen dat de techniek hierbij een hulpmiddel is. Niet de ICT lost het woonlastenprobleem op. Niet ingewikkelde vergoedingen leiden automatisch tot tevredenheid. Uiteindelijk gaat het om persoonlijke aandacht en de techniek kan daarbij een hulpmiddel zijn. In die zin is de titel illustratief 'Denken vanuit de gebruiker begint met luisteren' en de rest is bijzaak.