

een andere opgave

programma

Voor een woningcorporatie is het grootste probleem bij de realisatie van kwaliteitsaanpassingen de tegenwerking vanuit de bewoners door het gebrek aan betrekking van bewoners bij de plannen.¹ Op een of andere manier slagen ze er niet in om voor bewoners aantrekkelijke aanbiedingen te doen, of dat nu gelegen is in de weg er naartoe of het aanbod op zich. Met andere woorden, je komt er niet door te denken dat je weet wat goed is voor de bewoner. Je zult op een of andere manier moeten voelen wat de bewoner bezighoudt of beweegt. Met technische uiteenzettingen of uitgebreide procedures alleen weet je de bewoner niet te bereiken.

tekst martin liebregts

¹ Conceptrapportage Doelgroepenonderzoek Corporaties, renda, Busker, H. & Vogel J., USP Marketing Consultancy, 27 oktober 2011.



De tijden dat het paternalisme wist wat goed was voor het volk zijn voorgoed voorbij. Er is meer nodig om het gewenste resultaat te bereiken. Hiervoor zijn twee invalshoeken van belang:

- Meer oog hebben voor de woonervaring, met de bijbehorende verhalen van de bewoners. Een nieuw aanbod moet op een of andere manier hierin een plaats krijgen.
- Ruimte zoeken om de oplossing zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen van de individuele bewoner (kwaliteit en tijd). En dan gaat het niet om de bepaling van de kleur van de voordeur, want dat is bijna symboolpolitiek.

Dus in essentie moet de opgave opnieuw geformuleerd worden. Het gaat dan niet om de problemen die verband houden met tegenwerking van huurders of met het betrekken van bewoners, maar om oog te krijgen voor de vraag en behoefte van bewoners binnen verruimde technische mogelijkheden. Dan is differentiatie of diversiteit niet een kwestie van een kleurtje.

PATERNALISTISCHE HOUDING

Het is moeilijk om de houding los te laten dat je het bij voorbaat weet, omdat je er zogenoemd voor gestudeerd hebt. Maar het gaat niet om deskundigheid; het gaat om de behoefte van een bewoner en zijn geschiedenis van het wonen. De paternalistische houding die in het verleden sturend was bij sloop/nieuwbouw, speelt nu een rol bij aard, omvang en moment van kwaliteitsaanpassing van bestaande woningen. Of bij de onderhoudsplanning, het strategisch voorraadbeleid of – de droom van een bestuurder – zeggen of er iets moet gebeuren. Maar zo zit de wereld anno 2011 en 2012 niet meer in elkaar.

Eenzelfde houding is te zien bij de ideevorming over energiebesparende maatregelen. Vanuit een beleid dat gebaseerd is op vele notities en nog meer vergaderen, wordt er besloten tot energiebesparende maatregelen. Met bijbehorende huurverhoging, want het is goed voor het milieu en (misschien) op termijn voor de woonlasten. Als al de vergadereers individueel gevraagd wordt wat zij met hun eigen koop-huis gedaan hebben, dan krijg je vaak een beschamend beeld; dat is niets of nauwelijks iets als het om energiebesparing gaat.

Dit programma is geenszins een pleidooi om niets te doen, maar wel een betoog om te beginnen met goed en zorgvuldig te luisteren naar bewoners. Het gaat niet in eerste instantie om slimme procedures en uitgekende rekenmethoden, maar om een houding van luisteren naar de behoeften en problemen van bewoners ten aanzien van comfort, woonlasten en gebruik.

VERHALEN IN BEELD

Op de koffie gaan bij bewoners is zo'n voorbeeld, waarbij vanuit een corporatie gericht naar de verhalen van de individuele bewoner geluisterd wordt. Maar dit is slechts één van de vele vormen om de belevingen en behoeften van bewoners boven tafel te krijgen. En het gevaar van een model is dat het snel verwordt tot een trucje in plaats van een

	1900	1950	2000
huishoudensgrootte	4,5	4,3	4,1
plattegrond			
wonen/zitten			
koken			
slapen			
baden			
toilet			
buitenruimte			
vrije tijd			
mobiliteit			

uitdrukking van een houding. Het is de kunst om de kennis, ervaring en wensen van bewoners helder te krijgen en weer te geven in herkenbare verhalen.

De bewoner heeft de bestaande woning in de loop der tijd weten te gebruiken, en heeft de mogelijkheden om het comfort van het wonen te verbeteren als het ware op zijn eigen wijze benut door zelf aangebrachte voorzieningen. Bewoners kennen als het ware de eigenheid van de woning. Bij kwaliteitsaanpassing is het van belang dit gebruikersverhaal te kennen en bij de aanpassing hier rekening mee te houden. Het moet niet zo zijn dat je eerst als bewoner een cursus moet volgen voordat je het vernieuwde huis kunt gebruiken en de installatie, bij wijze van spreken, kunt bedienen.

De aanpassing van het comfort van de woning begint bij het nauwkeurig vastleggen van de bestaande situatie en het gebruik ervan. Als voorbeeld is te benoemen de bestaande ventilatievoorzieningen in de woningen, zoals die dagelijks worden gebruikt. Hierbij moet duidelijk worden wat bij dit gebruik minder optimaal is. Pas tegen de achtergrond van het bestaande gebruik is het zinnig over de aangepaste kwaliteit te communiceren. Ditzelfde geldt voor bestaande verwarmingsmogelijkheden en het bijbehorende energiegebruik als basis voor de te nemen maatregelen.

Wat betreft energiebesparing en de bijbehorende verbetering van het (thermisch) comfort, begint het nooit uitgebreid bij de situatie van de bewoners. Het gaat vaak over algemeenheden, percentages, toekomstscenario's en het milieu, maar niet zo dat het voor de individuele bewoner als iets herkenbaars voelt. Dus omdat de corporatie een toekomst schetst, zal deze de huidige situatie nauwkeurig in beeld moeten brengen. Dat vereist nauwkeurig kijken en registreren.

Grootste problemen bij het renoveren van woningen waarbij ... aan de orde is						
	Energie-prestatie verbeterd	Duurzame maatregelen	Technische levensduur verlengd	Wooncomfort verbeterd	Veiligheid	Leefbaarheid in de wijk verbeterd
Financiering	16%	47%	6%	19%	9%	22%
Tegenwerking vanuit huurders	17%	29%	11%	21%	20%	
Betrekken van huurders	12%	7%	9%	32%	16%	21%
Technische beperkingen	17%	11%	19%	11%		
Overlast voor de bewoners	14%	6%	14%	11%	7%	
Afstemming / samenwerking tussen partijen			7%			18%
Onvoldoende kennis binnen corporatie	8%	11%				
Onvoldoende kennis bij uitvoerende partijen		11%				14%
Realistisch tijdsplan en uitvoering			2%		7%	
Anders	7%	18%	14%	11%	7%	12%
Geen	10%		2%	2%	7%	
Weet niet/geen mening	7%		25%	7%	32%	49%

Aanpak voor deze problemen						
	Energie-prestatie verbeterd	Duurzame maatregelen	Technische levensduur verlengd	Wooncomfort verbeterd	Veiligheid	Leefbaarheid in de wijk verbeterd
Informereren van huurders	38%	7%	24%	42%	30%	60%
Huurders vroegtijdig betrekken	6%	15%	32%	43%	21%	
Externe partijen vroegtijdig betrekken	10%	12%	3%			
Proces volledig bij marktpartijen neerleggen	8%	12%	3%			
Externe adviseurs inschakelen	10%	15%				8%
Prestatieafspraken maken	2%	3%	12%			8%
Bouwteam / vroegtijdig met partijen om tafel	2%				11%	
Gemeente vroegtijdig betrekken					3%	16%
Anders	41%	51%	66%	43%	49%	32%
Weet niet/geen mening	4%			3%		

KEUZEMOGELIJKHEDEN

Het wordt tijd dat we in de sociale huursector gaan beseffen dat wonen een sterk individueel karakter heeft binnen globale, gemeenschappelijke kaders. Een van die gemeenschappelijke kaders is de beeldkwaliteit van de straat, het complex of de buurt. Vervolgens moet er meer ruimte zijn om de passende individuele keuzen te maken. Maar de voorgestelde keuzen moeten wel betaalbaar zijn.

Om een vergelijking met de auto te maken: als de keuzemogelijkheid alleen uit exclusieve, handgemaakte auto's bestaat, dan geldt de keuze en zeggenschap maar voor een betrekkelijk klein groepje. Zeggenschap staat dus niet op zichzelf, maar is onlosmakelijk verbonden met een betaalbaar aanbod. Of zoals dat in de jaren zeventig werd gesteld: 'Betaalbare huren is onze leus, wij willen een huis naar onze keus'. In die zin is er in essentie niets nieuws onder de zon. Hoe gebruiksvriendelijk iets ook is en hoe groot de keuzemogelijkheid ook zal zijn, als het niet betaalbaar is, is het niet bereikbaar. Daarmee is 'social design' onlosmakelijk verbonden met de verbetering van de kosten-kwaliteitsverhouding van het aanbod. Dan pas kunnen nieuwe verhalen van bewoners betekenis krijgen.

SERIE VAN ÉÉN

We moeten op zoek naar verhalen van bewoners. Gepoogd is hier te laten zien dat dit alleen mogelijk is als de beschouwing over kwaliteit van het wonen begint bij het beeld dat de bewoners hebben. En daar is niets nostalgisch aan. Integendeel, het begint bij het respect voor de wooncultuur die in de afgelopen decennia is vormgegeven. Met andere woorden, je moet er als deskundige naar kijken alsof je thuis een aanpassing zou overwegen. Zo eenvoudig is het. Dus zeggen-

schap wordt pas echt zinvol als er maatschappelijk een aanbod is om hier een passende invulling aan te geven. Zo niet, dan wordt het teruggebracht tot de keuze uit een zwarte Ford of een zwarte Ford. Het begint derhalve niet met verkopen, maar met luisteren naar de vraagkant van de bewoner(s). En zo ontstaat in het hoofd van de aanbieder geleidelijk een concreet beeld van de gedachte van de serie van één.

Kun je voetballen als je de spelregels en alle tactische boekjes over het spelletje gelezen hebt? Het antwoord dat iedere voetballer zal geven, is driedubbel nee. Hetzelfde geldt voor het betrekken van bewoners bij de kwaliteitsaanpassingen van hun woning. Het leren luisteren, het koppelen van de wensen aan de mogelijkheden, en het verhaal van de specifieke aspecten van het wonen in de betreffende woningen en buurt begrijpen, vereisen tijd en ruimte. En dat alles moet gekoppeld worden aan het vernieuwd aanbod, gebaseerd op de serie van één.

