

JE MOET WETEN VOOR WIE JE HET DOET

9 december, 2011 | door Martin Liebrechts

een serie over social design – 4

De kwaliteitsaanpassing van woning en woonomgeving is geen beperkte technische aangelegenheid. Natuurlijk speelt techniek een rol, maar het is meer een middel dan een doel. Dus het gaat er niet om wat je als projectleider, bouwer, adviseur, architect of ambtenaar van vindt, maar vooral om wat de wensen zijn van de mensen waarvoor je iets bedenkt – de bewoners. En als dit duidelijk is, kun je met je werk beginnen. Deze gedacht kwam bij me op toen ik het verhaal van Huub Oosterhuis las over zijn vertaling van de psalmen. In een interview met hem, gaf hij aan dat bij de vertaling het heeft geholpen dat hij wist voor wie het bedoeld was. En dit geldt ook voor aanpassing in onze woonomgeving en woningen. En dan gaat het niet om 'zij vragen en wij draaien', maar veeleer om de zoektocht naar de vraag van de bewoner, zonder enige vorm van paternalisme, maar als betrokken deskundige.



1900 (SAREK; Foto Pierre van de Meulenhoef)

Paternalisme of vakmanschap

Als het over de eigenaar–bewoner gaat, zal niemand zeggen wat hij/ zij moet doen met de kwaliteit van de woning. Slechts in situaties waar veiligheid en gezondheid in het geding zijn, zullen instanties initiatieven nemen. Hoe anders is dit gesteld met de sociale huursector in Nederland. Een leger van professionals menen te moeten beweren wat goed voor deze bewoners is. Of het nu om comfort, energie, veiligheid of beeld gaat. Eeuwen van bevoogding komen bij de professionals los als ze hier aan de slag gaan, terwijl ze in hun eigen woonsituatie een dergelijke interventie niet zouden toelaten. Hoe is het toch mogelijk dat we ons als professionals anders gedragen als klant, bewoner of burger? Het aloude paternalisme maakt zich van ons meester. Uiteindelijk hebben we geleerd wat goed, veilig, mooi of toekomstgericht is. Als dat gebeurt, wordt vak uitoefening gevaarlijk en heeft het niets meer te maken met vakmanschap.

De ontdekking van de bewoner

Nog nooit heb ik een producent eindeloos horen klagen over het feit dat de klanten het niet willen. Bij de kwaliteitsaanpassing van de woningvoorraad is een dergelijke uitspraak schering en inslag. Op het moment dat ik dit opschrijf, besef ik de absurditeit van deze gedachte. Soms doen deskundigen of beslissers net of ze van een andere planeet komen.

Het voortdurend hanteren van klantgerichtheid is dan ook een inhaalslag. Het moet er bijna ingeprent worden dat het uiteindelijk om de bewoner/gebruiker gaat. En vooral die mensen, die hier het meest

van overtuigd moeten worden, zouden in hun eigen woonsituatie dit bevoogdend gedrag nooit accepteren. Het is alsof een dokter eerst patiënt moet zijn geweest om gewoon te doen.

Techniek is een middel

Duizenden enquêtes, gesprekken en huisbezoeken zijn geen garanties voor het besef dat je weet voor wie je het doet. En dit geldt voor alle dingen die we doen als adviseur en architect. Uiteindelijk staat de deskundige niet boven de context, maar probeert in een context een passende oplossing te geven of te bedenken. En de technische kennis is daarbij een middel om de gewenste oplossing te realiseren.