

KENNISBANK 2012

DE SERIE VAN ÉÉN

De klant/bewoner centraal

Auteurs: Yuri van Bergen, 29 augustus 2012

Lange tijd heeft de kwaliteitsaanpassing van de bestaande woningvoorraad veel geleken op een Oost-Europese planeconomie. Een complex was 'x' jaar oud en volgens de boekhoudkundige planning moest er iets gebeuren. Dus kwam er een grootonderhouds- of renovatieproject. Los van de (individuele) beheergeschiedenis van de technische noodzaak en van de individuele behoeften van de bewoners, stond er ineens een productieteam bij je op de stoep. En het was nu of nooit!

Stel je komt morgen thuis en je zegt tegen je partner: 'Ik heb met drie mensen in de straat een afspraak gemaakt en met een aannemer om volgend voorjaar de kozijnen te vervangen en de douche-uitrusting te vernieuwen. Dat scheelt toch mooi 10 procent.' Terwijl jouw partner volgend voorjaar heel andere plannen heeft (bijvoorbeeld een reis door Europa). Wat denk je dat er dan gebeurt? Duidelijk, dit wordt nooit zo uitgevoerd.

En ingeval van de sociale huurdersector hebben zij allerlei eenzijdige technische argumenten waarom het alleen zo kan. Maar als we morgen met elkaar afspreken dat de eenheid de afzonderlijke woning wordt, zal de praktijk zich hier snel naar gaan voegen, want dat wordt dan de opgave waarop kwaliteitsaanpassing plaats gaat vinden. Een praktijk die bij eigenaar-bewoners altijd al de benadering vormde. En als jezelf eigenaar-bewoner bent, weet je dat met het ritme van een nieuwe eigenaar na twintig à dertig jaar de woning volledig op de schop gaat, zoals we dat in gewoon Nederlands noemen. Alleen het probleem hierbij is vaak dat je als particulier nog steeds zelf moet proberen je kwaliteitsaanpassing kloppend te krijgen. Hier overheerst nog vaak de beun en doe-het-zelfmarkt. Het verbaast niemand dat de verbouwing van een keuken drie maanden duurt. Stel je voor. Je brengt de auto weg voor reparatie en het gaat een maand duren voor de monteur alle spullen verzameld heeft om de reparatie uit te voeren. Je zou de tv ermee halen. Nu terug naar 'De serie van één'. Het gaat hierbij om dat de klant bepaalt wat de aard, de omvang en het moment van kwaliteitsaanpassing wordt, tegen een goede kosten-kwaliteitsverhouding.