

HOLLANDS-ONTWERP 2012

Renoveren is meer dan bouwen

Woonserviceconcept als dienstverlening

Auteurs: Martin Liebrechts en Yuri van Bergen, 27 september 2012

Bij groot onderhouds- en renovatieplannen staat het bestek vol met technische gegevens. Er wordt weinig aandacht besteed aan het welbevinden van de bewoner. De handelingen beperken zich tot het minimaliseren van overlast, het gebruik van stoftschotten en het beschermen van vloeren. En dan heb je het wel gehad. Terwijl de renovatie bedacht wordt om het woongenot van de bewoner te verbeteren. Over de hele dienstverlening aan de bewoner wordt slechts weinig geregeld tussen opdrachtgever en aanbieder. En juist de specifieke dienstverlening moet de onderscheidende kwaliteit kunnen vormen. Een portie frites wordt anders opgediend bij een cafetaria dan in een restaurant, hoewel de smaak en hoeveelheid identiek kunnen zijn.



De bovengenoemde gedachte kwam op, toen het archief weer eens geraadpleegd werd en het 'woonservice concept' weer boven tafel kwam (1). Rond 1990 was er bij de renovatie nog veel aandacht voor de gebruiker/ bewoner. Er was toen überhaupt veel aandacht voor deze vorm van kwaliteitsaanpassing. Na ruim 15 jaar ervaring begon het in die tijd een vak en een dienst te worden. En vervolgens verdween het ineens bijna volledig van het podium en zijn we nu opnieuw het vak en de dienst aan het uitvinden. Vandaar dat er opnieuw aandacht wordt gevraagd voor het 'woonserviceconcept', waarin juist de dienstverlening aan de individuele bewoner wordt geregeld. Het gaat dus bij deze dienst niet om de technische keuzemogelijkheden of opties, want dat is nu onderhand wel vanzelfsprekend, maar over de wijze hoe het wonen op een bouwplaats ruimte krijgt. Misschien is het een uitdaging voor alle partijen de WOONSERVICE tijdens de renovatie opnieuw een plaats te geven.

1. De *huiskamer* voor de buurt: een woonkamer ingericht voor ontmoetingen
2. *Tijdelijke verblijven*: overdag in een short-stay-verblijf (eigen kamer) (bijvoorbeeld studerende kinderen of...)
3. *'Dagelijks spreekuur'* (08.00 - 09.00 uur) en helpdesk (telefoon)
4. *'Voucher'* van bijvoorbeeld twee uur ter ondersteuning van de bewoners
5. Opleveren/warme opname 'op afspraak' (ook in de avonden)
6. *Heldere, zichtbare communicatie* over waar, wat, wanneer moet gebeuren (sticker op deuren, meterkastlijst e.d.)
7. Het *uitvoerend personeel herkenbaar* (armband, T-shirt o.i.d.: weten wie er bij hoort), één of twee met een 'aanvoersband' (de 'uitvoerders')
8. De *container* voor tijdelijke opslag
9. *Digitale informatievoorziening* (website), eventueel per woning*.

*Dit punt is in latere fase aangevuld

Bron

(1) BouwhulpGroep