

Bewoners aan het woord

17 januari 2013 Door [sandraarts](#)

Door Dagmar Ebbeling

Voordat we een renovatieplan maken houden we bij voorkeur een enquête onder bewoners. Dit omdat zij de woondeskundigen zijn van de betreffende woningen. Zij kunnen als geen ander aangeven waar de pijnpunten in het gebruik liggen. Dit levert waardevolle informatie op waarmee we de plannen sterker kunnen maken en waarmee we een beter draagvlak voor de te nemen ingrepen kunnen bereiken.



Vaak heeft de corporatie al veel informatie vanuit de onderhoudshistorie en vanuit het klachtenonderhoud. Ook komen tijdens bouwtechnische opnamen al veel punten aan het licht. Echter door het houden van een enquête, mits deze wordt uitgevoerd binnen een bepaald systeem, kunnen resultaten worden vergeleken. De afgelopen 30 jaar hebben we inmiddels zoveel enquêtes op vergelijkbare wijze gehouden dat we op basis van woningtype, bouwjaar en bewonersgroep al een redelijke inschatting van de algemene beoordelingen kunnen maken. De toegevoegde waarde zijn de verborgen kwaliteiten van de woning die boven komen. Er wordt niet alleen naar de negatieve onderdelen van de woning gevraagd, maar ook naar de positieve zaken. Mensen geven aan waarom ze graag in de woning en in de omgeving wonen.

Met de uitkomsten van de enquête kan gekeken worden of de werkzaamheden zoveel mogelijk - maar binnen de grenzen van het budget en de mate van ingreep- kunnen aansluiten bij de bewonerswensen. Door in een vroeg stadium deze wensen te kennen kan bij het maken van de eerste plannen hier al naar gekeken worden. Daardoor kunnen bewoners al tijdens een eerste bewonersavond geïnformeerd worden over de mogelijkheden en onmogelijkheden binnen het plan. Ook kunnen de opmerkingen van bewoners juist leiden tot nieuwe inzichten of andere oplossingen. Zo hebben we bij een project de badkamer ten koste van de tweede slaapkamer iets vergroot. Een

ingreep die ogenschijnlijk weinig effect heeft in de badkamer en meer nadelig was voor de slaapkamer, maar waar de bewoners juist erg blij mee waren. Met het tegemoetkomen van wensen en het meedenken met de problemen vanuit het gebruik kan het juiste draagvlak worden gecreëerd.

Om nu te toetsen of de ingrepen het gewenste effect hebben gehad zijn we gestart met het enquêteren van bewoners na de ingreep. Deze enquête NA renovatie is qua opbouw te vergelijken met de enquête VOOR renovatie. Er kan geanalyseerd worden wat het resultaat is geweest van de ingreep.

Het is goed om terug te lezen dat wanneer ideeën van bewoners worden betrokken in het plan, dit ook positief uitpakt in het algemeen. Opvallende resultaten krijgen we terug over de genomen isolatiemaatregelen. Een woning kan technisch wel zijn opgewaardeerd van een label F/G naar een label A/B, maar dat houdt niet in dat dit zo ervaren wordt door de bewoners. Door bijvoorbeeld het ontbreken van vloerisolatie of het toepassen van de verkeerde isolatiemethode kan een begane grond koud blijven aanvoelen terwijl het label wel voldoet. Bewoners zorgen voor een juiste beoordeling van de factor comfort. Tevens kunnen zij relevante informatie geven over het doorgelopen proces. Hieruit kunnen de uitvoerende partijen waardevolle lessen leren over de insteek van een proces en het begeleiden van bewoners tijdens een renovatie of een groot-onderhoud.



Het is belangrijk om deze resultaten te blijven verzamelen en de bewoner in te zetten als woondeskundige vooraf én achteraf, waardoor de getroffen maatregelen in een juist licht beoordeeld kunnen worden. Hierbij moet wel rekening gehouden worden met het feit dat de bewoners de woning beoordelen op korte termijn en op hun eigen individuele situatie. Dit terwijl de ingreep meestal collectief is en voor een langere termijn dan dat deze bewoner in de woning woont.

Het is interessant om te zien welke effecten de ingreep heeft gehad, zowel bij goed als bij slecht verlopen processen. Uiteindelijk blijft het eindresultaat ook bij de bewoners het langste hangen.