

## KENNISBANK 2013

**IEDERE HUURDER ZIJN EIGEN CORPORATIE EN WOONKWALITEIT**

*Auteur: Martin Liebrechts, 11 maart 2013*

De vraag die de afgelopen jaren op de agenda staat, is: Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de bewoner/huurder centraal komt te staan? Uiteindelijk zijn alle organisaties en professionals erop gericht om goede, betaalbare en beschikbare woningen aan te bieden, waar het plezierig verblijven is. De sociale huursector is in het leven geroepen om er voor te zorgen dat wonen voor eenieder bereikbaar wordt, zolang men er zelf niet in kan voorzien. Nu, meer dan honderd jaar na de invoering van de Woningwet, staat de invulling van deze taak voor de zoveelste maal op de agenda. De rol van de woningcorporatie is een voortdurend terugkerend thema. Nu verschijnt de regisserende rol op het toneel en wordt er gesproken over de regiecorporatie.

Aanhoudend verschijnt er iets nieuws van boven om de maatschappelijke rol vorm te geven en om nieuwe woorden te bedenken, waarbij de dienstverlening efficiënt en effectief voor de te huisvesten doelgroep omschreven wordt (1). Uiteindelijk draait het om de bewoner en zijn/haar woongenot. Niet meer en niet minder. Laten we daarom stoppen met het bedenken van bovenaf en de sturing van onderop gaan organiseren.

**Van vereniging naar 'bewuste' bewoner**

Bijna alle corporaties zijn ooit begonnen als bouwverenigingen. Zij bouwden als het ware woningen voor hun leden, die er zelfstandig of alleen niet toe in staat waren. De verenigingen zijn verdwenen, de bemoeienissen van de overheid is op afstand gekomen en de omvang van de corporaties is sterk toegenomen door opeenvolgende fusies in de tijd (vooral sinds 1990). Het gevolg is dat de afstand tussen huurder en verhuurder is vergroot, er grote complexe organisaties zijn ontstaan en er op allerlei ingewikkelde wijzen gezocht moet worden naar wat de klant/bewoner nu verlangt op korte en langere termijn.

Het idee is om deze ontwikkeling radicaal te stoppen en alle sociale huurwoningen of 'slim' verkochte woningen weer volledig in eigendom van de overheid te brengen. De bewoner krijgt vervolgens de zeggenschap om uit de bijna 400 corporaties zijn beheerder te kiezen.

Op dat moment worden de corporaties gedwongen op zoek te gaan naar de eisen en wensen van de bewoner. Natuurlijk moet dit ingebed worden binnen algehele regels. Als de huurder zijn eigen corporatie kiest, is er geen discussie meer of iets efficiënt of effectief is, dan zijn er geen ingewikkelde prioriteitsstellingen meer nodig en krijgt de bewoner die diensten die hij/zij wenst.

### **Woningdossier als kennisdrager**

In de gezondheidszorg willen we van bovenaf het patiëntendossier opleggen. Het moet toch een koud kunstje zijn om voor de woningsector een woningdossier op te stellen, waarin alle gegevens over de kwaliteit en het beheer van woningen wordt opgenomen en waar de huurder en de (geselecteerde) beheerder over kunnen beschikken. Al tiental jaren wordt er door deskundigen op het terrein van woningbeheer en woningverbetering hiervoor gepleit. Als we de piramide omdraaien en de bewoner de keuze heeft over wie het professionele beheer gaat doen, dan is het woningdossier een belangrijk instrument in het vastleggen en vasthouden van de kennis over de woning.

En als we deze kennis dan ook op woningniveau beschikbaar hebben, wordt het eenvoudig om een aanbod te ontwikkelen en die kwaliteitsaanpassing te leveren, die door de bewoner gewenst wordt en past bij de eigenschappen. Dan komt de 'Serie van één' automatisch binnen handbereik. Kwaliteitsaanpassingen wordt dan een combinatie van standaardisatie en maatwerk, die gekenmerkt wordt door een goede kosten-kwaliteitverhouding voor zowel het beheer als de woning (2)(3).

### **Bronnen/verwijzingen**

- (1) *'De toekomst ligt besloten in het verleden', Martin Liebrechts en Arie Verheij, Kennisbank Bestaandewoningbouw.nl, 29 januari 2010*  
*'Renoveren is meer dan bouwen', Martin Liebrechts en Yuri van Bergen, Hollands-Ontwerp, 27 september 2012*
- (2) *'Op zoek naar de serie van één', Martin Liebrechts, Kennisbank Bestaandewoningbouw.nl, 27 januari 2011*
- (3) *De vijf punten van 'Gebruik+' omschrijven de uitgangspunten voor de ontwikkeling van het aanbod in het kader van de 'Serie van één':*
1. *Duurzaam houdt in dat iets mooi, stevig en functioneel is op korte en lange termijn. Het gebruik en het beheer in de tijd zijn daar onlosmakelijk mee verbonden*
  2. *Tijdens elke fase van het proces, van idee tot oplevering, zal gewerkt worden aan communicatie met alle bewoners, bijvoorbeeld van panels tot begeleiding en voorlichting in de opeenvolgende fasen*
  3. *Niet alleen een gewillig oor biedt de bewoner ruimte, maar ook passend maatwerk via betaalbare opties. Het product- en procesaanbod moet via allerlei vormen van standaardisatie hier ruimte voor bieden*
  4. *Bij de huidige aanpassingen moet er aandacht zijn voor mogelijke aanpassingen in de tijd. Een woning is nooit af, de tijden en de eisen veranderen en ook de positie van de bewoner kan wijzigen*
  5. *Een goed en innovatief aanbod is geen resultaat van eenmalige samenwerking*
- Zie ook: 'Projectoverstijgend renovatie-aanbod heeft een vraag nodig', Martin Liebrechts en Yuri van Bergen, Kennisbank Bestaandewoningbouw.nl, 23 november 2011*

<http://www.bestaandewoningbouw.nl/de-toekomst-ligt-besloten-in-het-verleden/>

<http://hollandsontwerp.wordpress.com/2012/09/27/renoveren-is-meer-dan-bouwen/>

<http://www.bestaandewoningbouw.nl/op-zoek-naar-de-serie-van-een/>

<http://www.bestaandewoningbouw.nl/projectoverstijgend-renovatie-aanbod-heeft-een-vraag-nodig/>