



Bronnen: Linders, N.d. / Elan Wonen, 2014 / Eigen foto, 2014

KETENTEVREDENHEID DOOR KLANTSAMENWERKING

*BEWONERSBETROKKENHEID BIJ
RENOVATIEPROJECTEN*

MEREL PAALMAN

14-04-2015

INHOUD

- Aanleiding
- Probleemstelling
- Doelstelling
- Centrale vraagstelling
- Theorie
- Praktijk
 - Mitros
 - Woonbron
 - Elan Wonen
- Conclusies
- Aanbevelingen



AANLEIDING

“Woningcorporaties moeten steeds beter presteren voor steeds minder geld”

- Beleid → Woningcorporaties moeten zich meer richten op hun kerntaak
- Woningwet → Bewoner krijgt een sterkere positie
- Renovatie in plaats van sloop nieuwbouw
- Samenwerken met de bewoners kan een oplossing zijn

PROBLEEMSTELLING

- Weinig bekend over het betrekken van bewoners bij een renovatieopgave
- Er wordt te veel voor de bewoner gewerkt en nog te weinig met de bewoner
- Woningcorporaties geven aan dat de bewoner als klant voorop staat, maar de positie van de bewoner is nog onduidelijk
- Onbekend of de positie van de bewoner in het renovatieproces gerelateerd is aan bewonerstevredenheid

DOELSTELLING

- Inzicht in de relatie tussen bewonersbetrokkenheid en bewonerstevredenheid
- In kaart brengen hoe bewoners op dit moment in het bouwproces worden betrokken bij een renovatieopgave van een woningcorporatie
- Onderzoeken in hoeverre de positie van de bewoner in het renovatieproces van invloed is op de tevredenheid van deze bewoner

CENTRALE VRAAGSTELLING

“Op welke manier wordt de bewoner betrokken bij het renovatieproces en in hoeverre heeft dit invloed op de bewonerstevredenheid?”

ONDERZOEKSVRAGEN

“Op welke manier wordt de bewoner betrokken bij het renovatieproces en in hoeverre heeft dit invloed op de bewonerstevredenheid?”

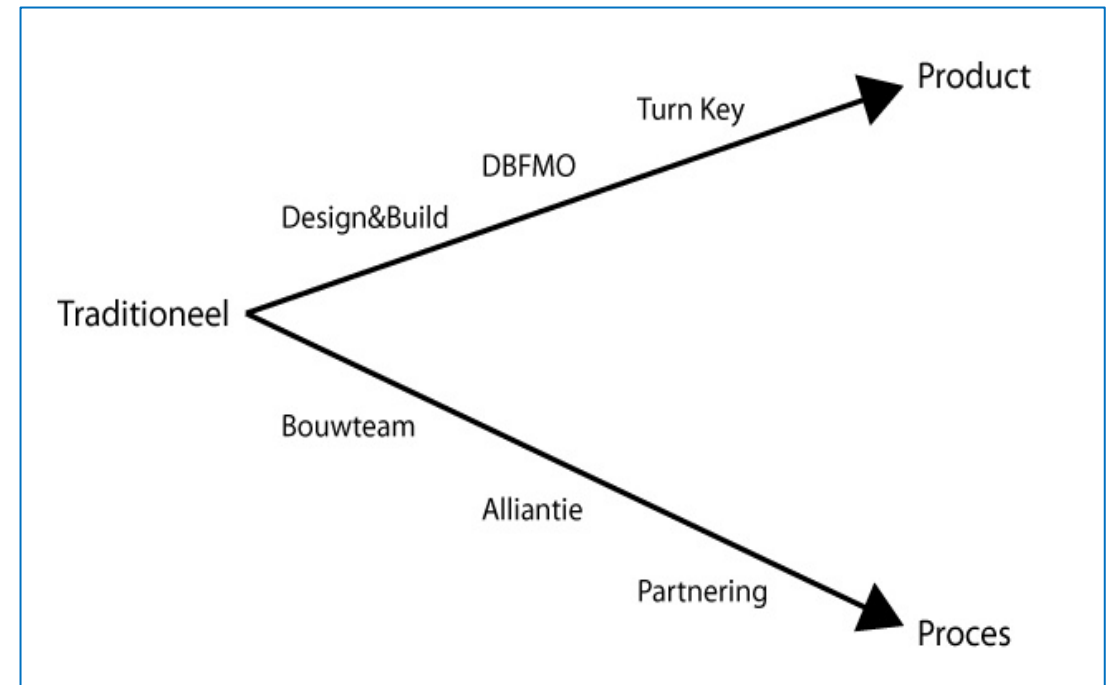
1. Wat is ketensamenwerking en welke voordelen heeft deze organisatievorm voor het bouwproces?
2. Op welke manier kan de bewoner betrokken worden bij het bouwproces gedurende een renovatieopgave?
3. Wat zorgt ervoor dat bewoners tevreden zijn over een renovatieopgave?
4. Op welke manier is de bewoner momenteel betrokken en welke rol speelt de bewoner in het bouwproces gedurende een renovatieopgave?
5. Welke aspecten van betrokkenheid leiden in de praktijk tot een hogere bewonerstevredenheid?

THEORIE

1. Wat is ketensamenwerking en welke voordelen heeft deze organisatievorm voor het bouwproces?

KETENSAMENWERKING

- Organisatievormen binnen bouwproces
 - Productgericht
 - Procesgericht
 - Samenwerking van belang



KETENSAMENWERKING

- Ketensamenwerking is gericht op het de samenwerking van verschillende partijen binnen de keten gedurende meerdere projecten met als doel om de samenwerking tussen partijen en het daarbij horende eindproduct te optimaliseren
- Voordelen
 - Besparing kosten
 - Besparing tijd
 - Verhoging kwaliteit
 - Onderling vertrouwen tussen partijen
- Goede samenwerking tussen partijen van belang

THEORIE

2. Op welke manier kan de bewoner betrokken worden bij het bouwproces gedurende een renovatieopgave?

BEWONERSBETROKKENHEID

- **Mate van betrokkenheid**
 - Participatieladder
- **Moment van betrokkenheid**
 - Bouwprocesfasen
 - Eerder in het proces meer ruimte voor verandering
- **Bewoners**
 - Consumenten
 - Producenten

8. *Burgercontrole*

7. *Meebeslissen*

6. *Coproductie*

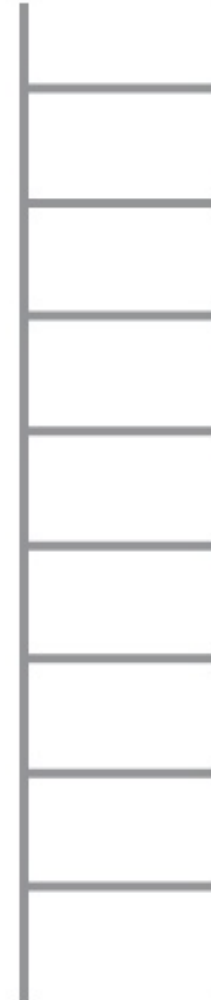
5. *Adviseren*

4. *Raadplegen*

3. *Informereren*

2. *Therapie*

1. *Manipulatie*



THEORIE

3. Wat zorgt ervoor dat bewoners tevreden zijn over een renovatieopgave?

BEWONERSTEVREDENHEID

- Een bewoner is tevreden over een renovatieopgave wanneer het renovatieproces en de resultaten hiervan voldoen aan zijn of haar verwachtingen
- Factoren van invloed
 - Kwaliteit
 - Gebruiksgemak
 - Informatie
 - Geld

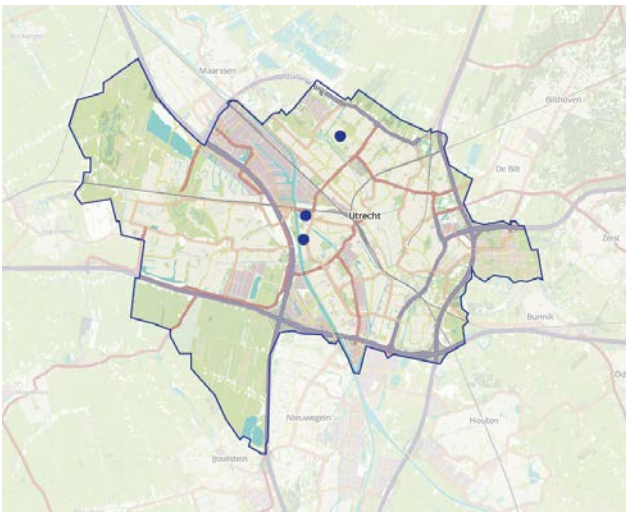
PRAKTIJK

4. Op welke manier is de bewoner momenteel betrokken en welke rol speelt de bewoner in het bouwproces gedurende een renovatieopgave?
5. Welke aspecten van betrokkenheid leiden in de praktijk tot een hogere bewonerstevredenheid?

PRAKTIJK

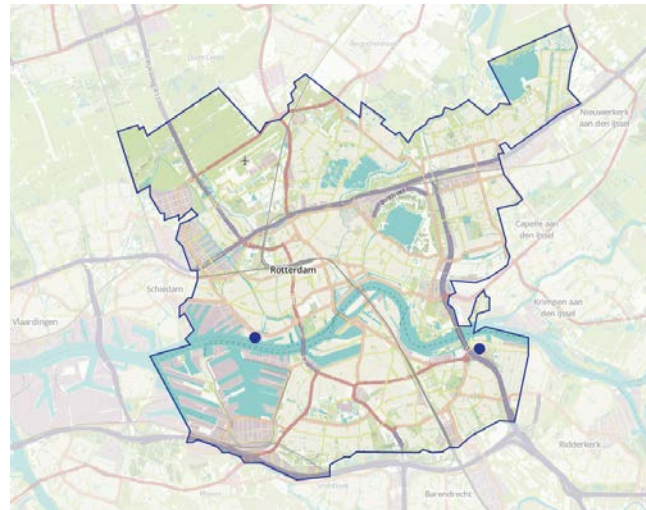
- Mitros
 - Overvecht 3,5 hoog
 - Halve Maan I
 - Spinozaplantsoen

- Utrecht



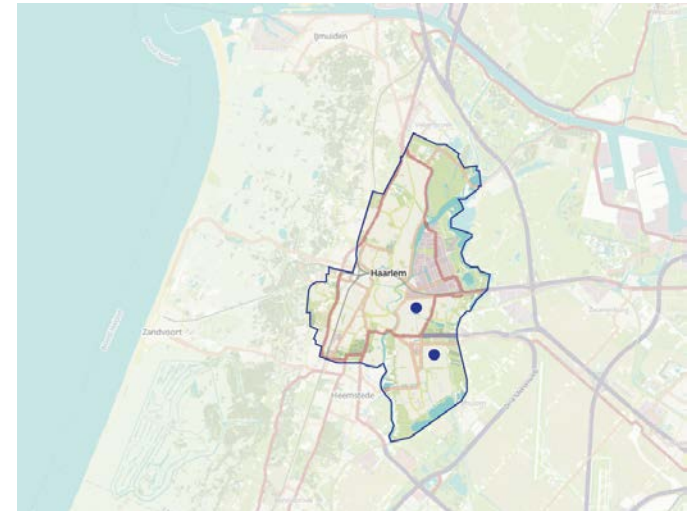
- Woonbron
 - Sagenbuurt fase 2
 - Schiemond

- Rotterdam



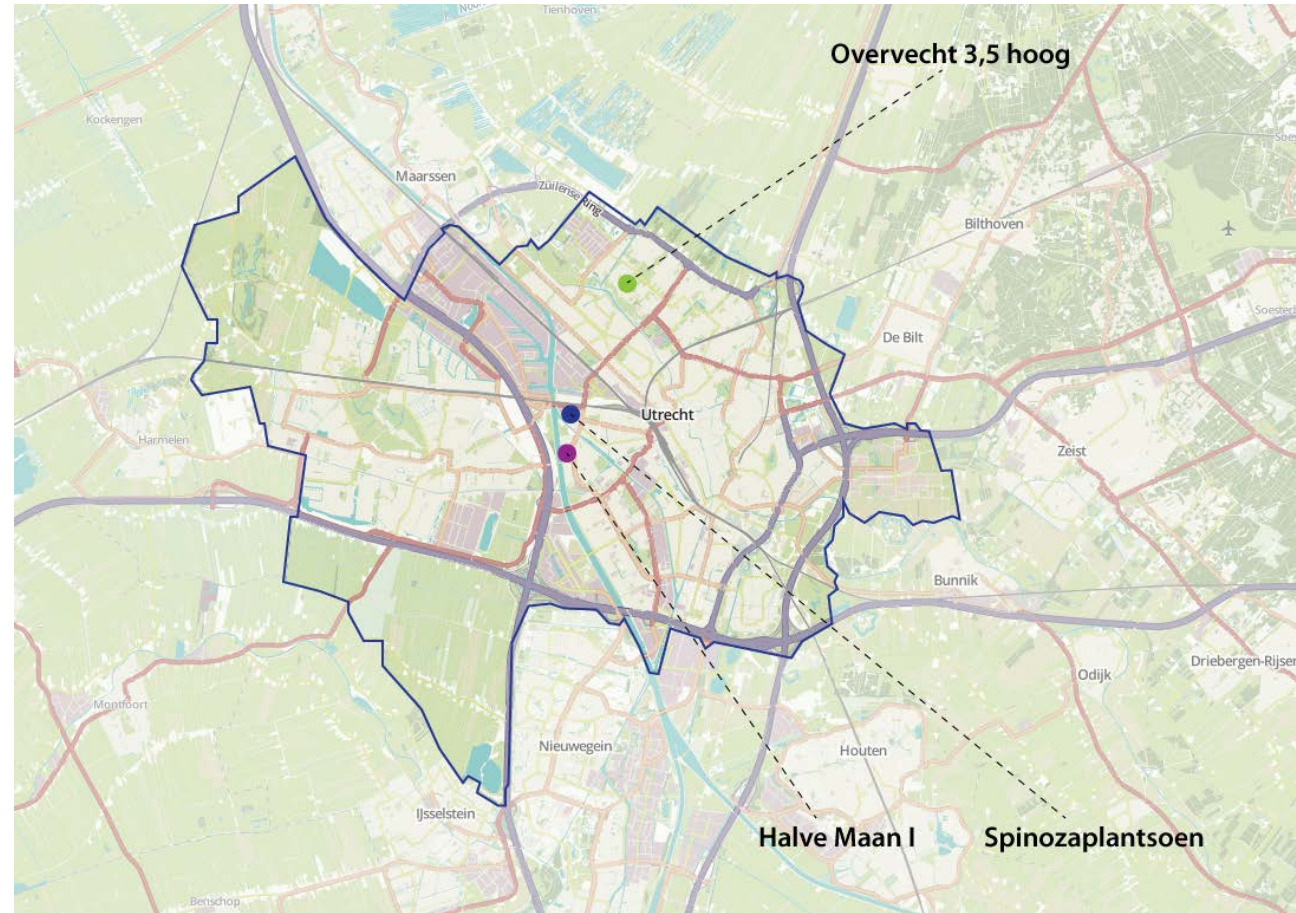
- Elan Wonen
 - Amsterdamse buurt
 - Boerhaavewijk

- Haarlem



MITROS

- Ruim 28.000 woningen
- Actief in Utrecht en Nieuwegein
- Projecten
 - Overvecht 3,5 hoog
 - Halve Maan I
 - Spinozaplantsoen





Bron: Linders, N.d.

OVERVECHT 3,5 HOOG

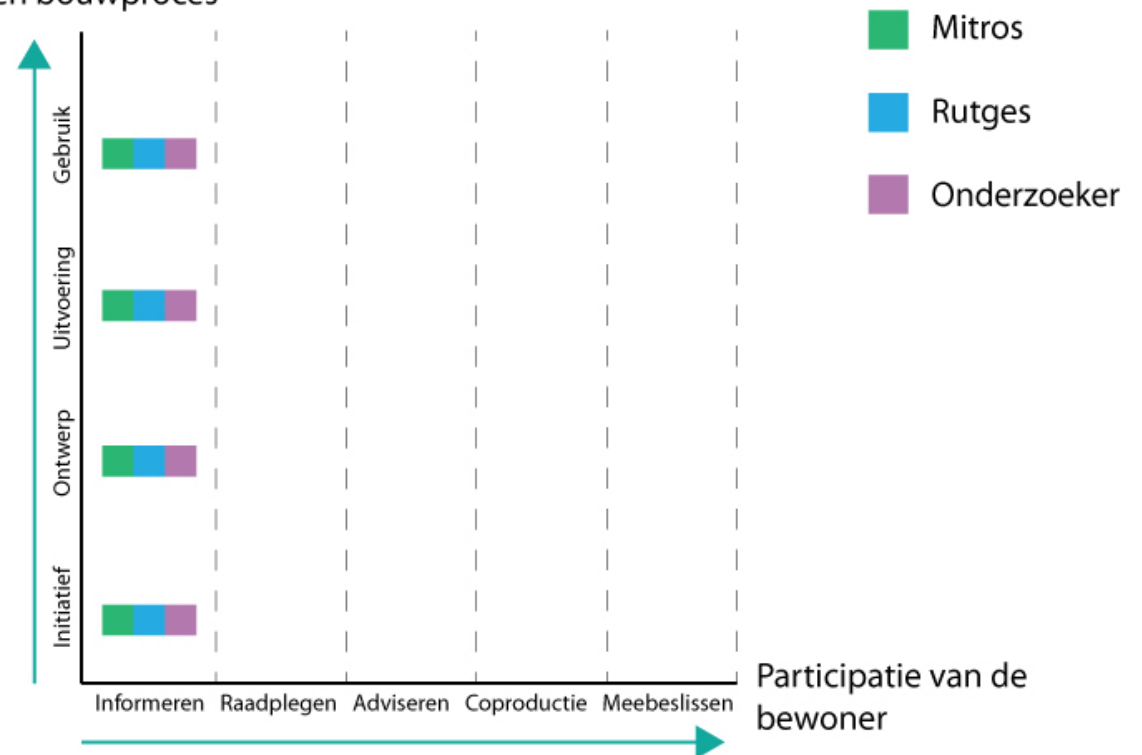
Renovatie 640 woningen
April 2014 afgerond

OVERVECHT 3,5 HOOG

- Geen bewonerscommissie
- Contact bewoners vanaf nul opgezet
- Intensieve communicatie

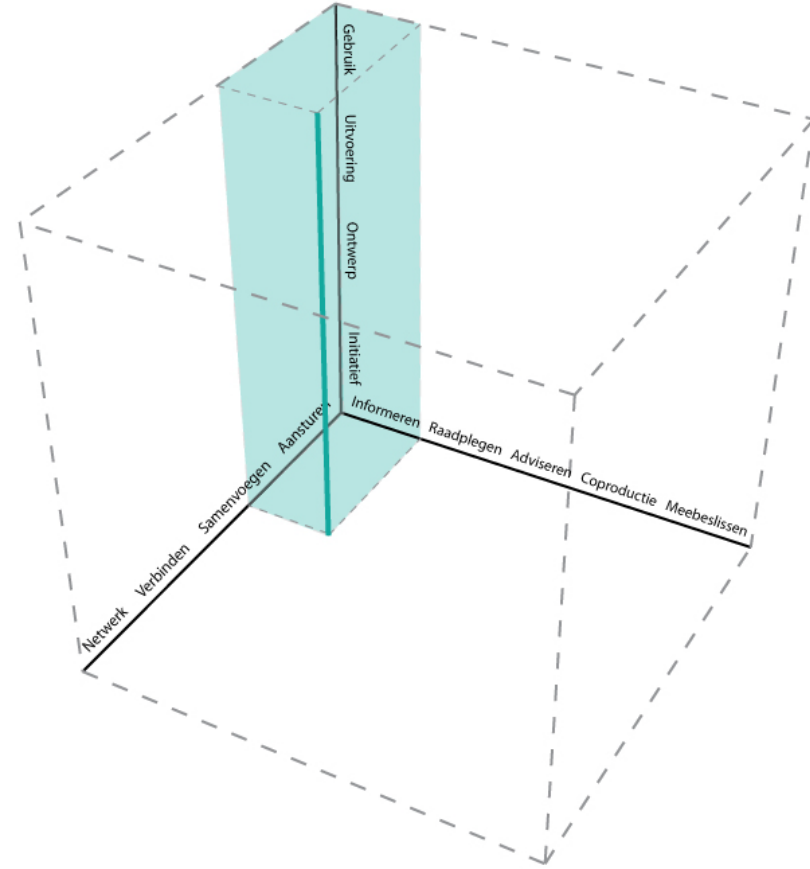
Aannemer Rutges: *“Je hebt altijd te maken met de bewoner, en hoe beter je hem van tevoren informeert, hoe makkelijker het loopt.”*

Fasen bouwproces



OVERVECHT 3,5 HOOG

- Renovatie uitgevoerd in bouwteam
 - Samenwerking Mitros en Rutges
- Weinig tot geen samenwerking met bewoners
- Bewoners tevreden over renovatie





Bron: Mitros, 2014

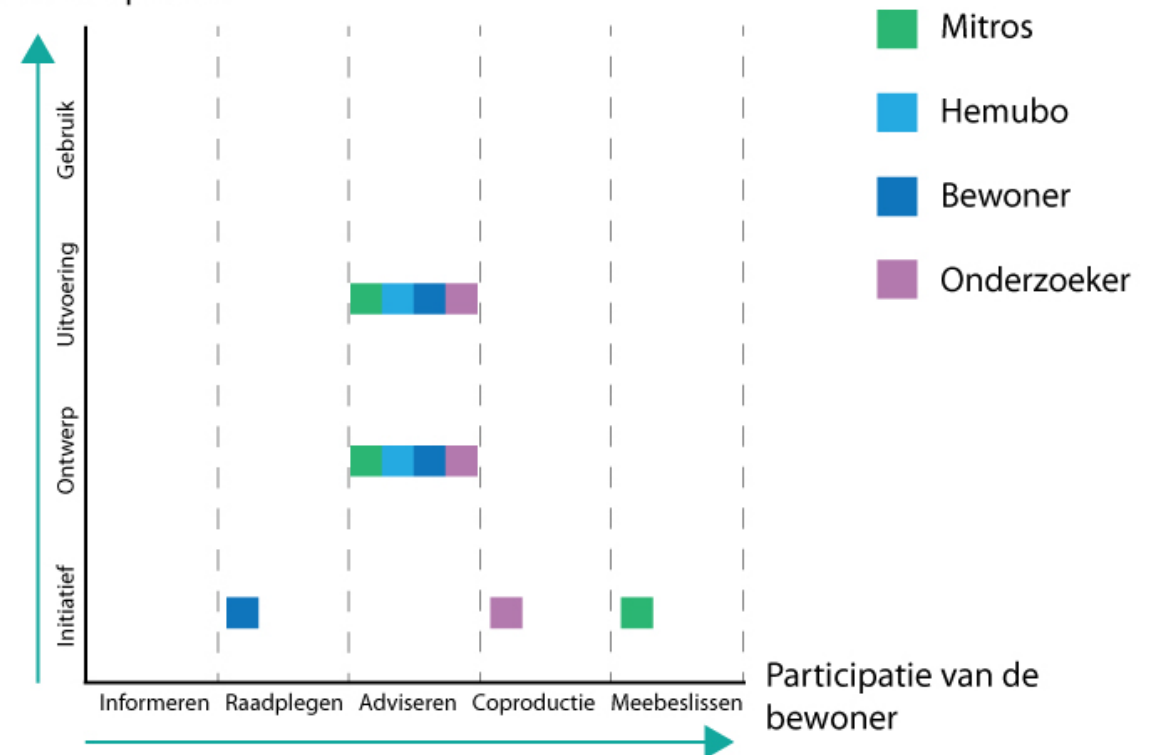
HALVE MAAN I

Renovatie 134 woningen
In uitvoering

HALVE MAAN I

- Initiatief komt deels vanuit bewoners
 - Klachten over vocht, tocht en kou in de woning
- Klankbordgroep mag meedenken over renovatie
- Mening respondenten over betrokkenheid verschilt in initiatieffase

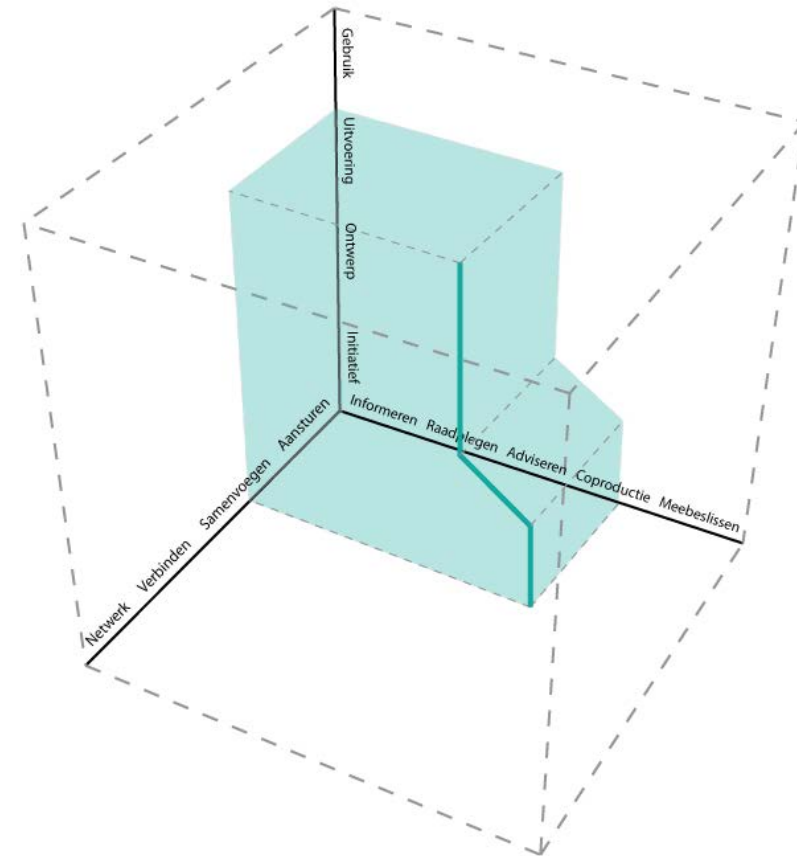
Fasen bouwproces



HALVE MAAN I

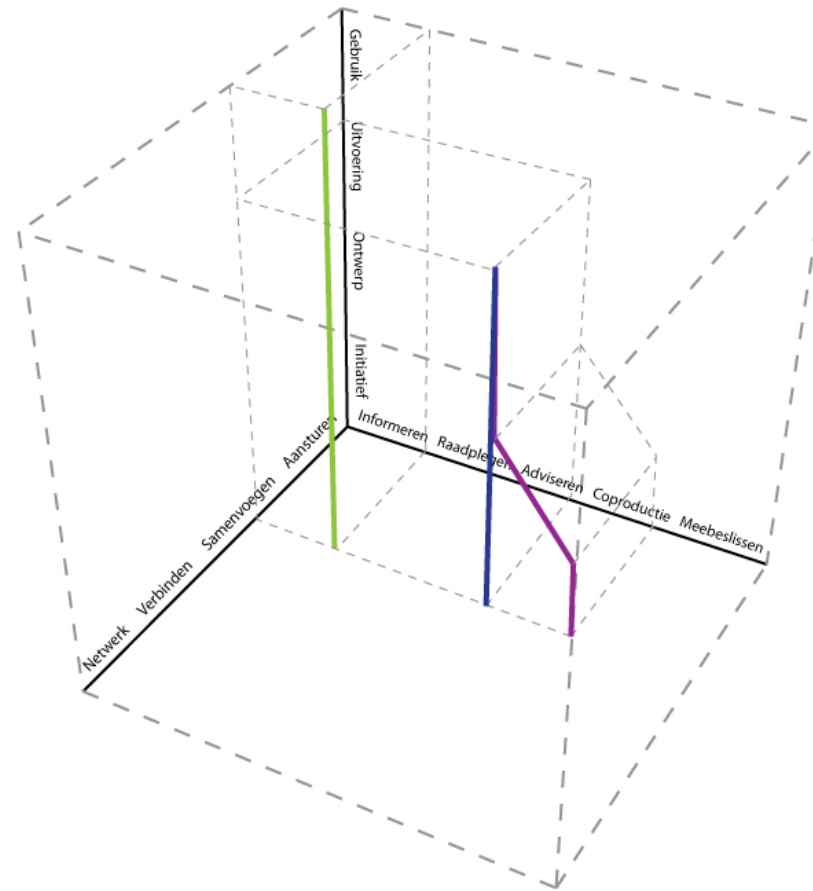
- Renovatie uitgevoerd in bouwteam
- Bewoners en aannemer invloed gehad op renovatieplannen
- Tevredenheid over betrokkenheid
- Sceptisch over renovatie zelf

Bewoners: “Eerst zien dan geloven”



MITROS

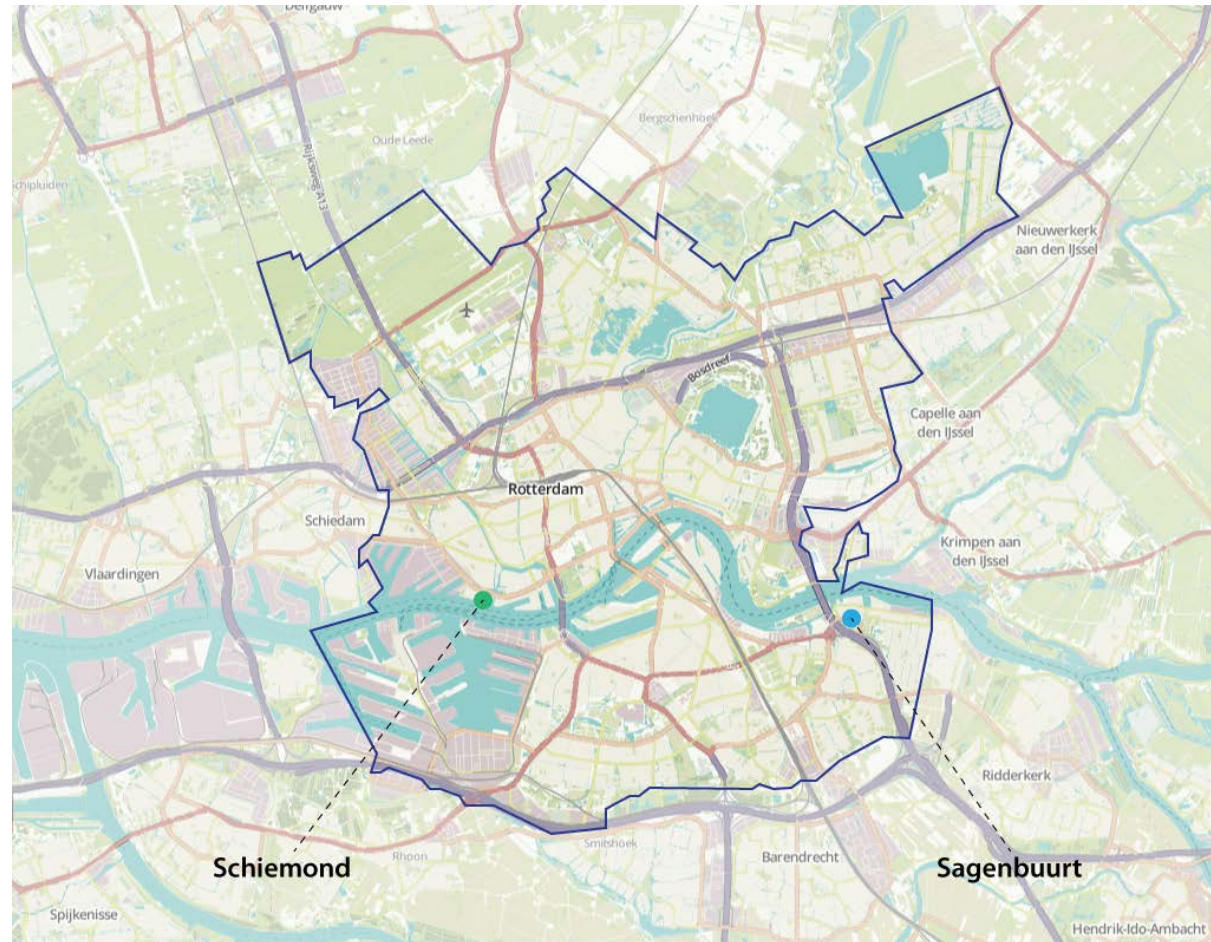
- Positie van de bewoners
 - Bouwteam
 - Verschillende mate van betrokkenheid
- Tevredenheid
 - Heldere communicatie belangrijkst



- Overvecht 3,5 hoog
- Halve Maan I
- Spinozaplantsoen

WOONBRON

- Ruim 45.000 woningen
- Actief in Delft, Dordrecht, Rotterdam en Spijkenisse
- Projecten
 - Sagenbuurt fase 2
 - Schiemond





Bron: Van Omme & De Groot, 2013

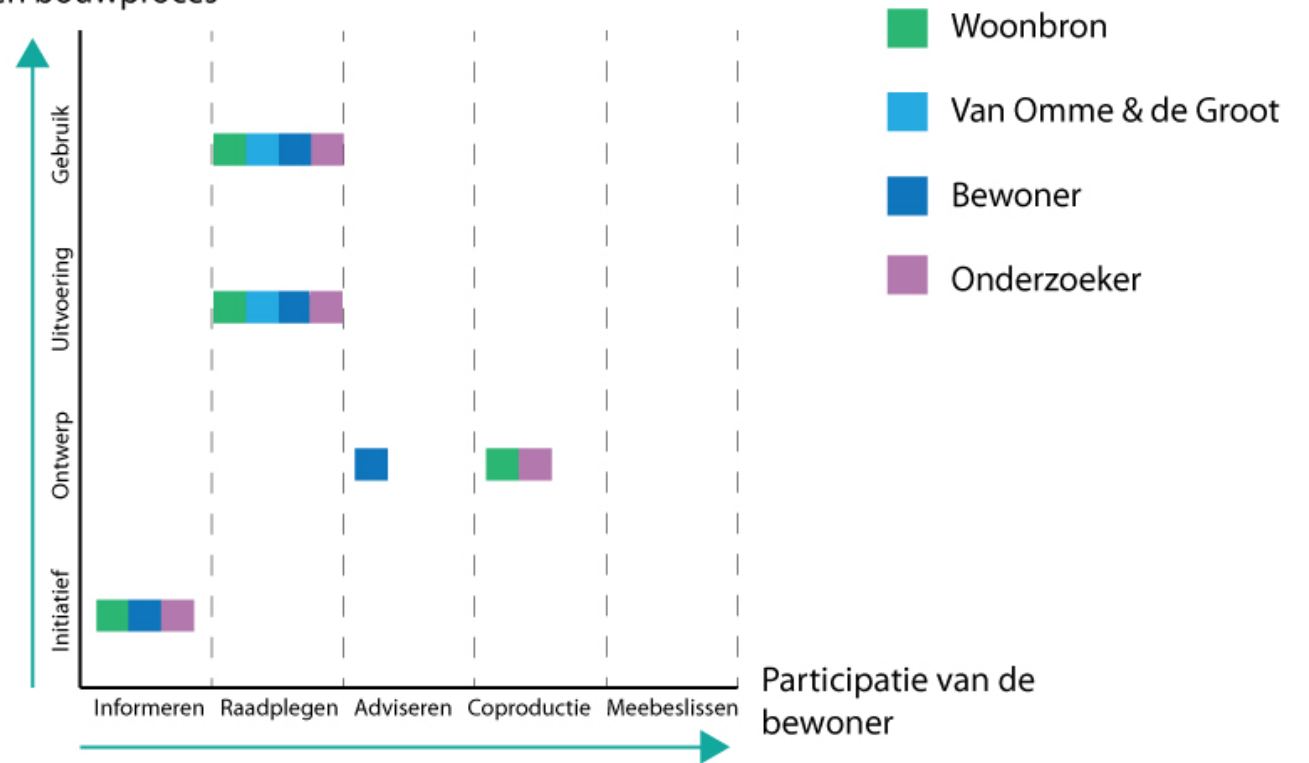
SCHIEMOND

Renovatie 645 woningen
Mei 2014 afgerond

SCHIEMOND

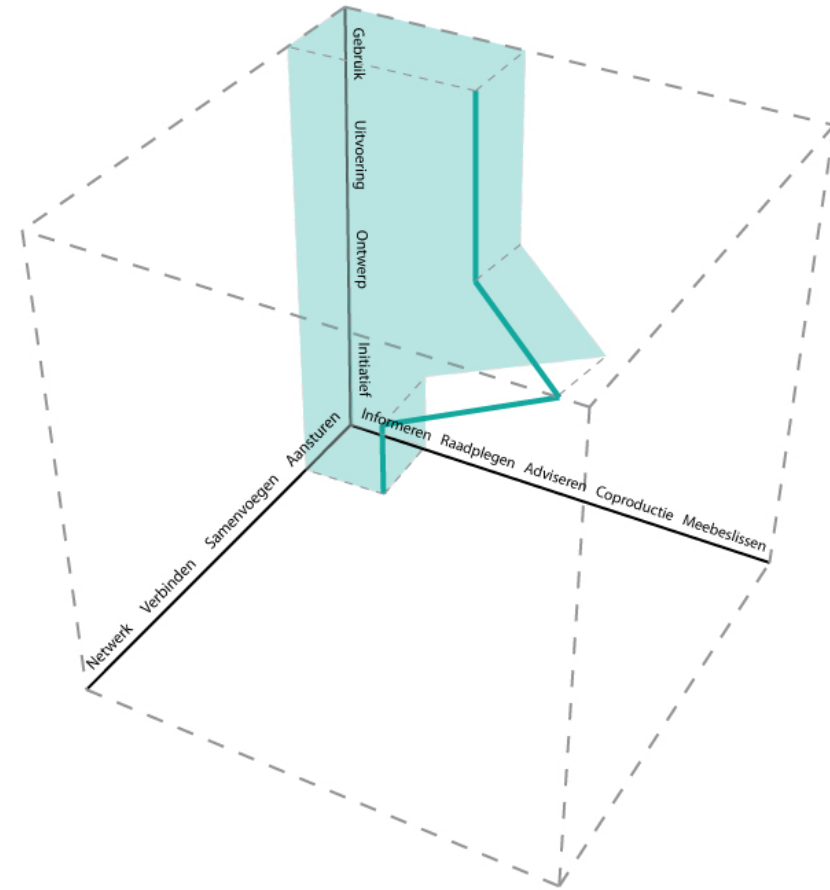
- Initiatief komt vanuit Woonbron
 - Veiligheid
- Bewoners(commisssie) mag meedenken over renovatie
- Mening respondenten over betrokkenheid verschilt in ontwerpfase

Fasen bouwproces



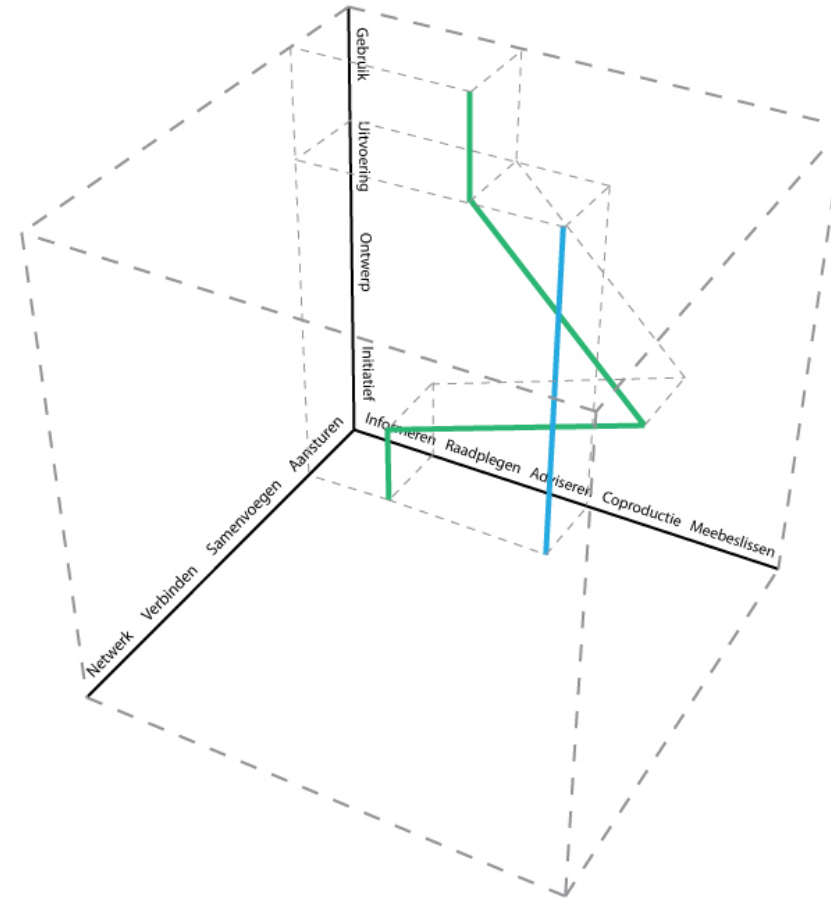
SCHIEMOND

- Organisatievorm traditioneel
- Bewoners invloed gehad op de renovatieplannen
- Tevredenheid
 - Informatievoorziening goed
 - Proces heeft lang geduurd
 - Gebreken na afloop



WOONBRON

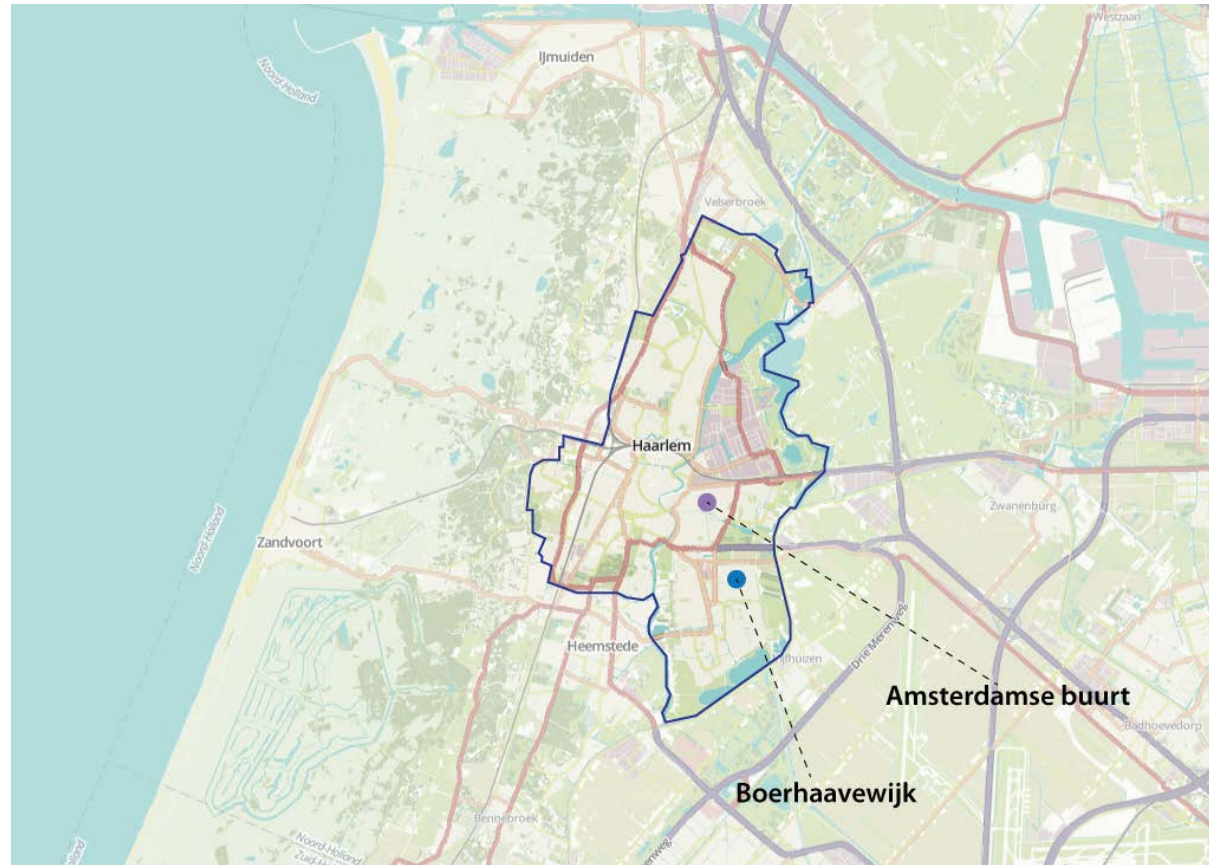
- Positie van de bewoners
 - Bouwproces traditioneel
 - Bewoners wel betrokken
- Tevredenheid
 - Resultaat ja
 - Proces nee



- Schiemond
- Sagenbuurt

ELAN WONEN

- Ruim 7.000 woningen
- Actief in Haarlem en Heemstede
- Projecten
 - Amsterdamse buurt
 - Boerhaavewijk





Bron: Elan Wonen, 2014

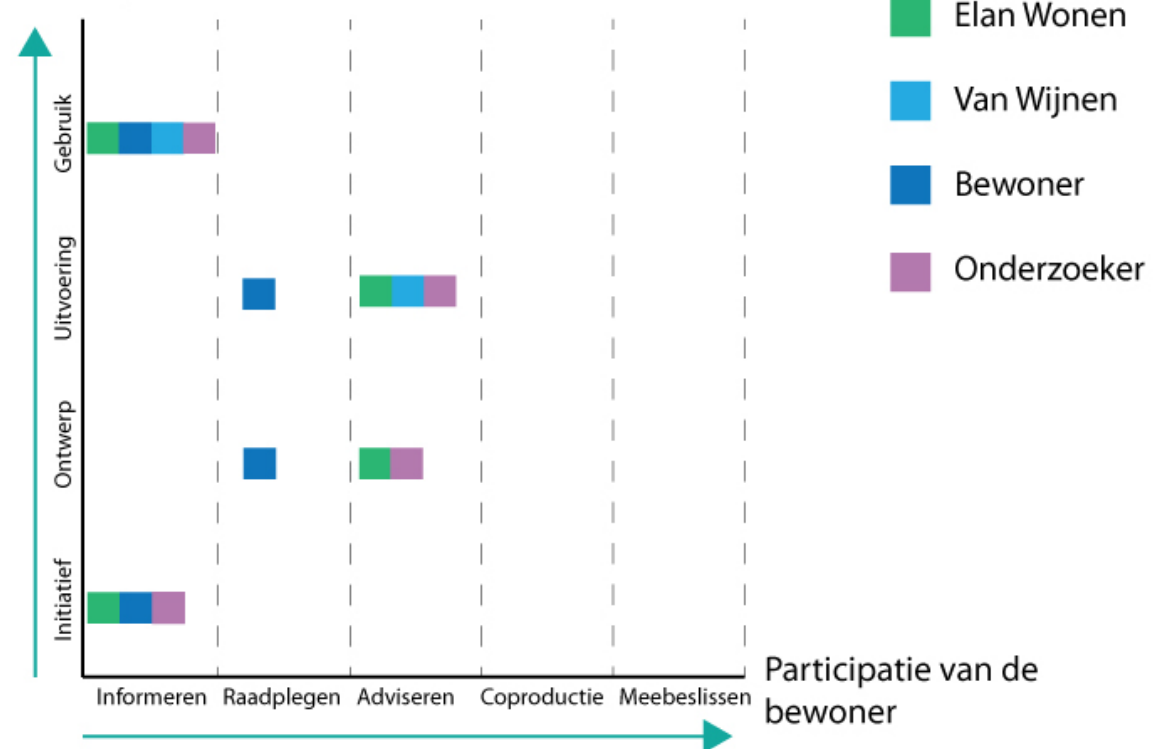
AMSTERDAMSE BUURT

Renovatie 108 woningen
Najaar 2014 afgerond

AMSTERDAMSE BUURT

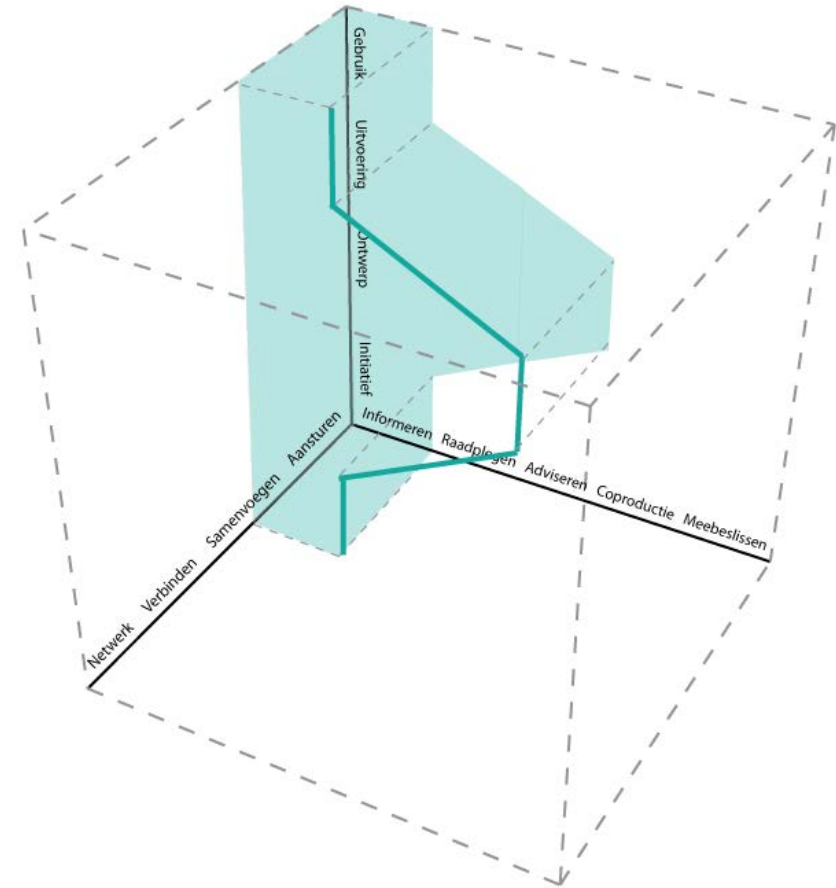
- Initiatief komt vanuit Elan Wonen
 - Energiesprong
- Projectcommissie mag meedenken over renovatieplannen
- Mening respondenten over betrokkenheid verschilt in ontwerp en uitvoeringsfase
 - Verschil in interpretatie

Fasen bouwproces



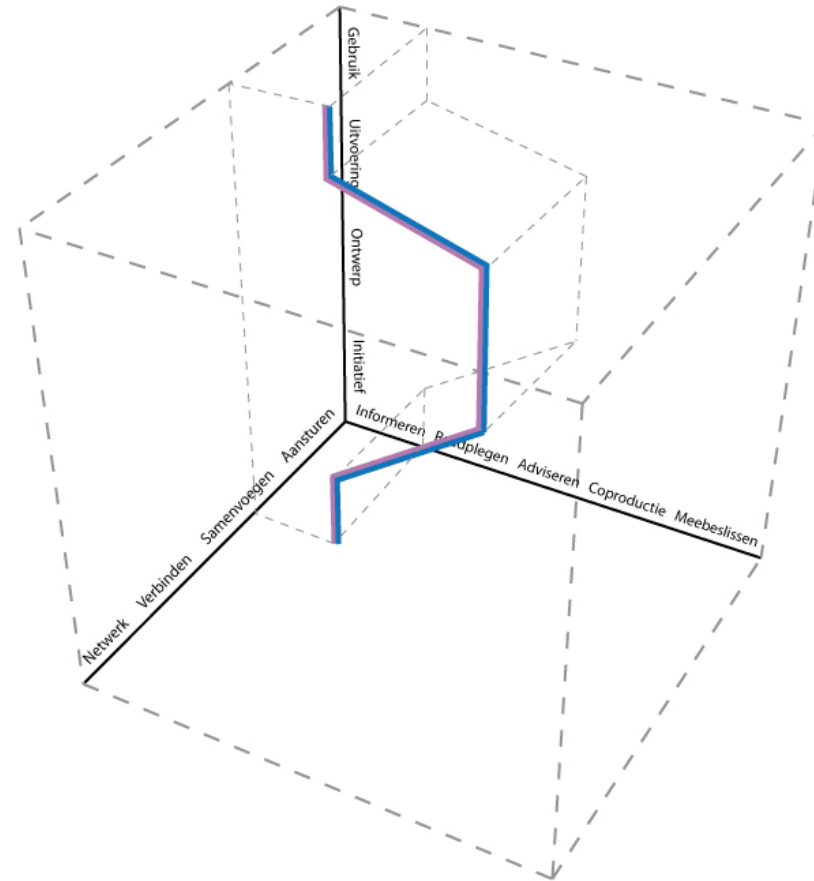
AMSTERDAMSE BUURT

- Renovatie uitgevoerd in bouwteam
- Bewoners en aannemer invloed gehad op de renovatieplannen
- Tevredenheid
 - Manier van betrokkenheid



ELAN WONEN

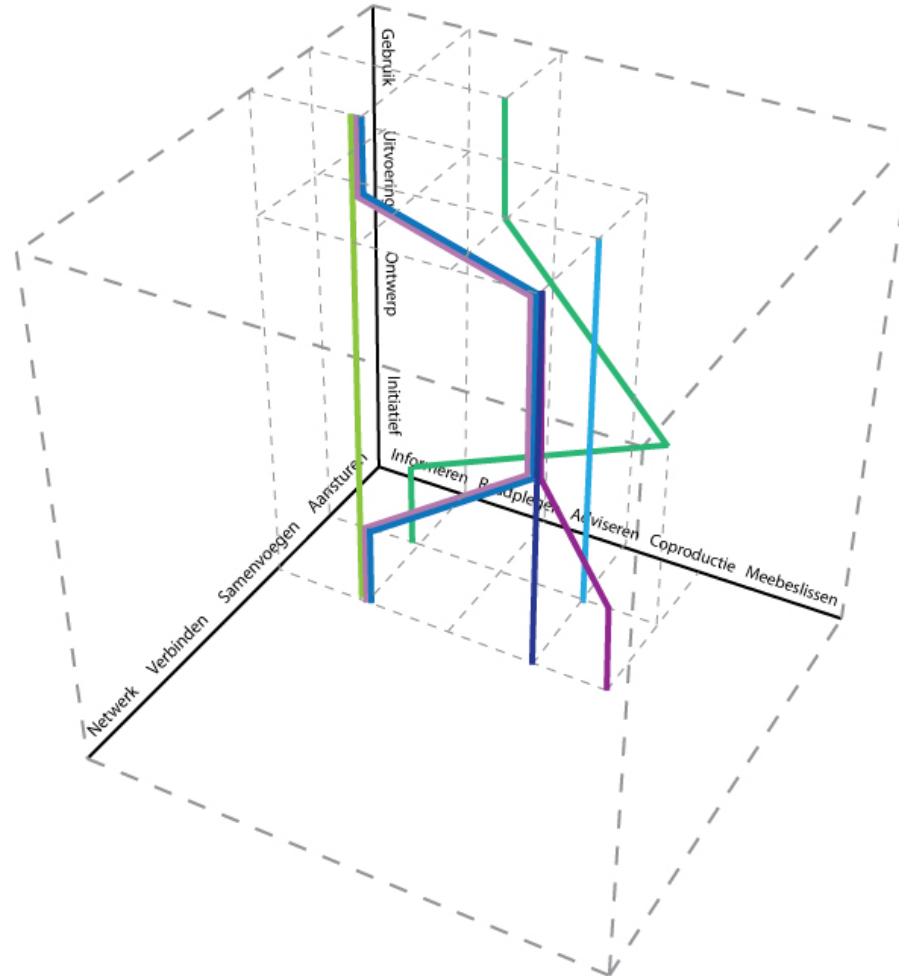
- Positie van bewoners
 - Bouwteam
 - Bewoners betrokken
- Tevredenheid
 - Positief



- Amsterdamse buurt
- Boerhaavewijk

RESULTATEN PRAKTIJK

- 6 projecten adviesfunctie in ontwerpfase
- Beslissingen bij woningcorporaties
- (Keten)samenwerking?



- Overvecht 3,5 hoog
- Halve Maan I
- Spinozaplantsoen
- Schiemond
- Sagenbuurt
- Boerhaavewijk
- Amsterdamse buurt

RESULTATEN PRAKTIJK

■ Tevredenheid kwaliteit

	Overvecht 3,5 hoog	Halve Maan I	Spinoza- plantsoen	Sagenbuurt	Schiemond	Amsterdamse buurt	Boerhaavewijk	
Kwaliteit	Product	Duurzaamheid	Duurzaamheid	Duurzaamheid	Duurzaamheid	Positieve impuls aan wijk	Duurzaamheid	Duurzaamheid
						Na afronding gebreken	Kwaliteit woningen verbeterd	Woon- en leefbaarheid verbeterd
		Klankbordgroep	Bewoners- commissie	Bewoners- commissie	Bewoners (commissie)	Project- commissie	Project- commissie	
	Proces	Duidelijke informatie voorziening	Duidelijke informatie voorziening	Duidelijke informatie voorziening	Langdurig proces	Langdurig proces	Moeilijkheden uitvoering	Duidelijke informatie voorziening

RESULTATEN PRAKTIJK

- Tevredenheid gebruiksgemak

	Overvecht 3,5 hoog	Halve Maan I	Spinoza- plantsoen	Sagenbuurt	Schiemond	Amsterdamse buurt	Boerhaavewijk	
Gebruiksgemak	Tijdens	Renovatie in bewoonde staat	Logeerwoning	Logeerwoning	Renovatie in bewoonde staat	Renovatie in bewoonde staat	Logeerwoning	Renovatie in bewoonde staat
	Na	Wooncomfort verbeterd.	Wooncomfort en veiligheid verbeterd	Wooncomfort verbeterd	Wooncomfort verbeterd	Veiligheid toegenomen	Wooncomfort toegenomen	Wooncomfort en veiligheid verbeterd

RESULTATEN PRAKTIJK

■ Tevredenheid informatie

	Overvecht 3,5 hoog	Halve Maan I	Spinozaplantsoen	Sagenbuurt	Schiemond	Amsterdamse buurt	Boerhaavewijk
Informatie	Communicatie bewoners	Klankbordgroep overleg Mitros	Bewoners-commissie overleg Mitros	Bewoners-commissie overleg Woonbron	Bewoners-commissie overleg Woonbron	Projectcommissie overleg Elan Wonen	Projectcommissie overleg Elan Wonen
	Informatie-voorziening d.m.v. brieven etc.	Informatie-voorziening d.m.v. brieven etc.	Informatie-voorziening d.m.v. brieven etc.	Informatie-voorziening d.m.v. brieven etc.	Informatie-voorziening d.m.v. brieven etc.	Informatie-voorziening d.m.v. brieven etc.	Informatie-voorziening d.m.v. brieven etc.

RESULTATEN PRAKTIJK

- Tevredenheid geld

	Overvecht 3,5 hoog	Halve Maan I	Spinoza- plantsoen	Sagenbuurt	Schiemond	Amsterdamse buurt	Boerhaavewijk
Geld	Huurverhoging	Huurverhoging	Huurverhoging	Huurverhoging	Geen huurverhoging	Huurverhoging	Huurverhoging

CONCLUSIES

“Op welke manier wordt de bewoner betrokken bij het renovatieproces en in hoeverre heeft dit invloed op de bewonerstevredenheid?”

- Bewoners meeste invloed gedurende beginfases renovatieproces
 - Adviesfunctie in ontwerpfase
- Betrokkenheid bij renovatieprojecten varieert, maar dit lijkt niet direct een relatie te hebben met tevredenheid
- Communicatie vanuit de woningcorporatie belangrijk → Bewoners willen duidelijkheid
- Pas op het moment dat de communicatie tussen alle partijen helder verloopt, kan er gekeken worden naar de bewonersbetrokkenheid en de manier waarop dit van invloed kan zijn op de bewonerstevredenheid

CONCLUSIES

- Opvallende aspecten
 - Bewonerstevredenheid hoger bij de kleinere woningcorporatie
 - “Oud zeer” staat tevredenheid in de weg
 - Bij projecten waar de organisatievorm meer gericht is op samenwerking tussen partijen, hebben bewoners niet automatisch meer invloed gehad
 - Partijen werken samen tijdens het renovatieproces maar noemen dit geen ketensamenwerking

AANBEVELINGEN

Toepassing praktijk

- Betrek bewoners aan het begin van het renovatieproces
- Probeer het gebruiksgemak van bewoners tijdens de renovatie zoveel mogelijk te bevorderen
- Informeer bewoners op een duidelijke manier over de renovatie
- Zorg ervoor dat het beleid rondom bewonersparticipatie van tevoren overlegd wordt met bewoners
- Zorg ervoor dat eventuele huurverhoging voldoende onderbouwd is

AANBEVELINGEN

Vervolgonderzoek

- Verdiepend onderzoek naar bewonerstevredenheid bij renovatieprojecten
 - Vergroten van de steekproef
 - Meetbaar maken van de aspecten van invloed op bewonerstevredenheid
- Onderzoek naar de manieren waarop bewoners betrokken willen worden