

Hoe verwerf ik de opdracht tot herstructurering van buurten bij corporaties?

Inleiding

Sinds afgelopen jaar zie je dat woningcorporaties massaal grote opdrachten voor herstructurering van wijken als compleet pakketje bij de aannemer neerleggen. Om goed te kunnen anticiperen op de nieuwe vraag van woningcorporaties en u te onderscheiden van uw collega aannemers zult u een integraal voorstel moeten neerleggen met een visie op de plattegronden in relatie tot de doelgroepen, de energieprestatie van de woningen en de noodzakelijke bouwkundige en installatietechnische ingrepen om de woning weer op peil te brengen. Dit is de basis, en die moet goed zijn. Daarnaast is het van groot belang dat u de woningcorporatie het gevoel geeft dat het gehele proces van begin tot eind bij u in goede handen is. Dit betekent dat alleen een degelijk bouwplan niet voldoende is. U zult ook de communicatie en participatie van bewoners goed moeten organiseren en de corporatie moeten overtuigen van het feit dat u dat als geen ander kan! Lees ook: [“Waarom 'foute' bewonersparticipatie door aannemers leidt tot hoge faalkosten bij renovatie”](#).

Inhoudsopgave:

1. *Begin met luisteren*
2. *Inzicht in huidige en toekomstige woonwensen*
3. *Kijk verder dan alleen de kozijnvervang*
4. *Verwachtingen managen*
5. *De juiste toon aanslaan naar bewoners*
6. *Zorg voor flexibel proces*
7. *Een duik in de 'blue ocean'*

Begin met luisteren

Het draait bij herstructurering om vertrouwen. Vertrouwen van bewoners en vertrouwen van de opdrachtgever. Het is belangrijk eerst te achterhalen wat er leeft bij de corporatie en de bewoners. Wat is er in het verleden gebeurd in de wijk? Zijn er al plannen gemaakt die het niet gehaald hebben of die niet de juiste kwaliteit hadden? Hebben we te maken met een goed georganiseerde groep bewoners of is er weinig contact onderling? Hebben de problemen te maken met bouwtechnische zaken of is er ook van alles aan de hand met de leefbaarheid in de wijk? Kortom weet wat er speelt en gespeeld heeft. Zo begrijp je waar het echte probleem zit en kun je direct het juiste voorstel doen en de bewoners en corporatie op de juiste manier benaderen!

Inzicht in huidige en toekomstige woonwensen

Corporaties denken na over hun vastgoed in afschrijvingstermijnen van 20-25 jaar bij renovatie en 40 jaar bij nieuwbouw. Maar de Nederlander verhuist gemiddeld eens in de 7 jaar. Voor corporaties is het dus erg belangrijk rekening te houden met de woonwensen van de huidige bewoners, maar vooral ook de wensen van de toekomstige bewoners. Dit om de verhuurbaarheid en de gewildheid van de complexen voor de toekomst te garanderen. Het is dus belangrijk om als

aannemer een duidelijk beeld te hebben bij de woonwensen van de doelgroepen in het gebied en de ontwikkeling van deze doelgroepen.

Kijk verder dan alleen de kozijnvervanging

Doordat u goed geluisterd hebt naar wat er speelt en gespeeld heeft in de buurt of de wijk en u inzicht hebt gekregen in de wensen van de huidige doelgroepen, maar ook een doorkijkje geeft naar de wensen van toekomstige doelgroepen, kunt u het juiste programma uitwerken voor de buurt of wijk. Hierdoor kunt u een integraal aanbod neerleggen dat niet alleen ingaat op bouwtechnische aspecten (waarvan iedereen al wist dat u daar goed in bent), maar ook op leefbaarheid, duurzaamheid en slimme plattegronden die beter aansluiten bij huidige en toekomstige woonwensen. U moet zich hierbij realiseren dat ook de woningcorporatie niet altijd een perfect beeld heeft van wat er speelt in de wijk en wat de mogelijkheden zijn in de woning. Met een integraal voorstel laat u de woningcorporatie zien dat u verstand van zaken heeft en onderscheidt u zich van uw concurrenten.

Verwachtingen managen

Het is erg belangrijk om direct de mogelijkheden en onmogelijkheden in beeld te brengen. Wat zijn de kosten van de door u voorgestelde ingrepen en wat zijn de financiële mogelijkheden van de corporatie en/of de gemeente? Wil de gemeente meewerken aan het verbeteren van de woonomgeving als uit gesprekken met bewoners blijkt dat er iets gedaan moet worden aan de woonomgeving? Wil de gemeente meedenken en investeren? Door eerst samen met de corporatie en desgewenst gemeente de financiële kaders van het project te verkennen, kunt u haalbare voorstellen doen richting bewoners. U schept direct de juiste verwachting bij bewoners en voorkomt daardoor dat u beloftes doet die u niet waar kan maken. Bewoners willen niet zozeer horen dat al hun wensen worden ingewilligd, maar willen vooral serieus genomen worden en weten waar ze aan toe zijn! Door met heldere, haalbare voorstellen te komen wekt u vertrouwen bij bewoners en opdrachtgever voor het vervolg van het proces.

De juiste toon aanslaan naar bewoners

U bent nu op het punt aangekomen dat u weet wat er speelt in de buurt en bij de corporatie. U heeft op basis van wensen van toekomstige doelgroepen en binnen de financiële kaders van de corporatie haalbare voorstellen uitgewerkt. U weet dus ook of uw voorstellen wel of niet in overeenstemming zijn met de wensen van de huidige bewoners. Als uw voorstellen op veel punten aansluiten bij de wensen van de bewoners, dan kunt u volstaan met een eenvoudige communicatiestrategie. Als uw voorstellen haaks staan op de wensen van bewoners, zult u op een heel andere manier de buurt tegemoet moeten treden. Het gaat erom de bewoners mee te nemen in de afwegingen die de corporatie (moet) maken en eerlijk en duidelijk hierover te zijn.

Zorg voor een flexibel proces

Eén ding weet u zeker bij herstructurering: het verloopt altijd anders dan u van tevoren had bedacht. U grijpt in in de woon- en leefomgeving van mensen en gaandeweg het proces kunnen (groepjes) bewoners zich ineens gaan verzetten of juist meegaand worden. Of uw corporatie komt gaandeweg tot het inzicht dat het toch beter is de plannen bij te stellen omdat er in gesprek met de gemeente of met bewoners blijkt dat de situatie heel anders is dan van tevoren was ingeschat. Een flexibel proces is daarom van groot belang. U moet te allen tijde kunnen inspelen

op veranderende situaties, zodat u met bijvoorbeeld een gerichte bijeenkomst met een groep bewoners net weer even kan bijsturen en u verder kan met het proces.

Een duik in de 'blue ocean'

Als het u als aannemer lukt om naast een goed bouwresultaat het proces met bewoners goed vorm te geven, loopt u voorop in de markt. U creëert uw eigen werk doordat het u wel lukt om binnen korte tijd de 70% van de benodigde goedkeuring te behalen van de huurders, omdat u plannen maakt die niet alleen iets doen aan het energielabel maar ook aan de kwaliteit van wonen in en rondom de woning. Daarmee wordt u enorm interessant voor woningcorporaties die druk genoeg zijn met de dagelijkse bezigheden en op zoek zijn naar partijen die begrijpen wat hun drijft: namelijk goede woningen en een veilige woonomgeving bieden aan mensen met een smalle portemonnee.

Bewonersexpertise in huis halen

Om in die blauwe oceaan te duiken, moet je dus kennis en ervaring hebben van bewonerscommunicatie en -participatie. Wanneer u al veel opdrachten in die sfeer hebt, kan het interessant zijn om deze kennis zelf in huis te hebben. Personeel opleiden, of zelfs een bedrijf overnemen dat gespecialiseerd is in herstructureringsprocessen met bewoners, kunnen dan goede opties zijn. Maar staat u nog aan het begin van dit proces, dan is het verstandig om bij selecties voor herstructureringsopdrachten samen op te trekken met een specialist op dit gebied: gepokt en gemazeld door jarenlang processen met bewoners gladtrekken. Een adviseur in herstructureringsprocessen vult uw technische expertise aan, om zo tot een beter plan te komen.

Maak kiezen makkelijk voor de corporatie!

Voortaan steekt u acquisitiesprekken en selecties slimmer in! Samen met een bewonerscommunicatie-expert kunt u uw eigen bewonerscommunicatiestrategie optuigen. Wanneer u de corporaties benadert, staat u samen een stuk sterker. Door al in de selectiefase een expert in bewonersprocessen te betrekken, legt u een helder en doordacht plan van aanpak neer bij de corporatie. Corporaties herkennen hierin een goed plan dat ook daadwerkelijk tot een goed einde zal komen, waarin geanticipeerd wordt op de nukken van de bewoners, wat de buurt ook sociaal naar een hoger niveau tilt. Kortom, een plan waarmee u het vertrouwen van de corporatie wint.

Een voorbeeld van een succesvolle herstructureringsaanpak is de renovatie van het complex Stationade in Almere. De bewoners waren zeker niet tegen de renovatie, maar vonden de verslaafden in de portieken en schietpartijen voor de deur belangrijker dan het dubbel glas. Zie het paper: "[Hoe Nijhuis drie herstructureringsopgaven op rij verwierf bij een corporatie](#)".